

## BRIEF Contest di Comunicazione 2015

### CASO EDEN VIAGGI

#### Un nuovo modello di comunicazione con gli agenti di viaggio

- **Obiettivo della comunicazione**

Rafforzare la relazione con gli agenti di viaggio attraverso una comunicazione tesa a differenziare Eden Viaggi dagli altri operatori e presentarsi come il miglior “consulente dei consulenti”.

- **Background**

Eden Viaggi è il secondo tour operator italiano con tre principali linee di prodotto:

- ✓ **Eden Village:** i villaggi a marchio Eden che permettono al cliente italiano di godere di una perfetta vacanza all’insegna del relax e del divertimento tra spiagge caraibiche e mare cristallino in strutture di livello che rappresentano un pezzo d’Italia nel mondo, con assistenza, animatori, cuoco, mini e junior club rigorosamente italiano e la possibilità di svolgere indimenticabili escursioni tra safari, tour archeologici e barriere coralline. Negli ultimi anni abbiamo allargato l’offerta dei villaggi aggiungendo gli **Eden Resort**, villaggi internazionali con presenza di personale Eden Viaggi e gli **Eden Village Premium**, una selezione degli Eden Village che per caratteristiche della struttura, della location e dei servizi si rivolge a un target alto-spendente. A questi si affiancano le centinaia di villaggi e resort internazionali che non sono direttamente gestite da Eden Viaggi ma che Eden Viaggi seleziona accuratamente per il mercato italiano (i **Family Club**, **Elite** e **Selected by Eden**). Per tutte queste strutture Eden Viaggi mette a disposizione voli charter con partenze dai diversi aeroporti italiani e trasferimenti dall’aeroporto alla destinazione.
- ✓ **Eden Margò:** centinaia di strutture selezionate con un ottimo rapporto qualità/prezzo che permette ai globetrotter italiani che vogliono viaggiare senza fronzoli di avere la massima flessibilità per organizzare la vacanza perfetta in base ai propri desideri e sfruttando i numerosi vantaggi previsti nei pacchetti tra i quali il noleggio auto o vespa, il wifi, i voucher per pranzare nelle strutture convenzionate. Eden Margò vuole essere un mix tra una guida turistica e una riserva inesauribile di idee per scoprire in modo alternativo le mete turistiche più affascinanti del mondo. Per tutti questi pacchetti Eden Viaggi sfrutta i voli di linea già previsti dalle compagnie aeree ma con maggiori garanzie per proteggersi dagli imprevisti.
- ✓ **Eden Made:** il prodotto “sartoriale” che i nostri “artigiani” costruiscono attorno alle specifiche esigenze dei clienti, combinando i migliori alberghi del mondo con la visita a paesaggi mozzafiato o ai siti meno battuti dai turisti, in un programma organizzato nel minimo dettaglio, per una vacanza su misura come ad esempio il viaggio di nozze.

Dal 1983 ad oggi Eden Viaggi ha costruito il suo successo attraverso un’attenta selezione dei prodotti offerti e una solida relazione con il canale distributivo, le agenzie di viaggio. Partner attento degli agenti di viaggio, negli anni ha investito nella relazione con questi professionisti mettendo a disposizione:

- promotori commerciali presenti sul territorio o vicini telefonicamente dalla sede insieme a operatori del booking telefonico esperti e cordiali;
- stampando milioni di cataloghi;
- producendo diversi materiali per allestire le agenzie di viaggio;
- costruendo un portale dove gli agenti possono prenotare, scoprire le offerte attive ed essere sempre informati sulle novità del mondo Eden Viaggi, anche grazie a un sistema di CRM che targettizza le comunicazioni inviate;
- organizzando numerosi corsi di formazione in sede per spiegare le novità di prodotto, le migliori tecniche di vendita e le destinazioni (con viaggi in tutto il mondo per far visitare le strutture);

- inoltre, per premiare la fedeltà delle circa 1000 agenzie che fatturano di più è nato il progetto Eden Care, un insieme di servizi e promozioni personalizzate.

Il personaggio del “Controller” è sempre presente nei materiali di comunicazione. Lo spot televisivo in cui il controller Eden Viaggi garantisce ogni particolare della vacanza, contribuisce a migliorare il rapporto con le agenzie, ricordando agli agenti che gli operatori Eden sono gli “Esperti in Emozioni” e che devono affidarsi ad Eden perché “la Vacanza è una cosa seria”.

Negli ultimi anni anche gli altri grandi tour operator hanno investito fortemente nel rapporto con gli agenti di viaggi portando a un appiattimento delle differenze tra tour operator agli occhi degli agenti: ogni giorno nella casella di posta elettronica di un'agenzia viaggi arrivano centinaia di offerte dai vari tour operator; in una stessa agenzia si possono trovare materiali in store di più agenzie; sulle loro vetrine campeggiano indistintamente le locandine dei vari operatori; un'agenzia di viaggi può far parte contemporaneamente del progetto Eden Care e dei corrispettivi progetti dei concorrenti o partecipare ai corsi di formazione dell'uno e dell'altro operatore.

La nuova comunicazione con le agenzie di viaggio deve differenziare Eden Viaggi dagli altri operatori, attraverso un nuovo concept e uno sfruttamento innovativo dei mezzi di comunicazione a disposizione.

- **Target audience**

**Agenti di viaggio, principalmente donne ma non solo.** Sono professionisti molto diversi, per età, esperienze, approccio e strategia di vendita usata. Vogliono essere sempre informati sui migliori prodotti, sulle offerte attive, su come poter abbinare la vacanza giusta al cliente giusto. Vogliono apparire come consulenti di cui i clienti non possono fare a meno. Per formarsi usano tutti i mezzi disponibili ma il tempo limitato rende la formazione alquanto difficile. Inoltre, nella gestione dei rapporti con i tour operator difficilmente tendono a esplicitare un interesse per uno o per l'altro.

- **Posizionamento**

L'esperienza trentennale, la professionalità e la passione infusa dall'imprenditore fa del gruppo Eden Viaggi gli "Esperti in Emozioni". Eden Viaggi propone prodotti di livello con un buon rapporto qualità/prezzo e servizi esclusivi che permettono agli agenti di fare un'ottima impressione ai clienti, sia prima, che durante che dopo il viaggio, grazie all'esperienza di vacanza firmata Eden Viaggi. Eden Viaggi vuole essere il partner preferito dagli agenti di viaggio, che si preoccupa della loro formazione, di aiutarli nella vendita e di gestire qualsiasi problematica post vendita.

- **Insight**

Gli agenti di viaggio oggi vogliono dimostrare di essere indispensabili ai clienti che cercano una vacanza indimenticabile, anche ai clienti più evoluti che si informano e si fanno una propria opinione su voli, strutture e tour navigando su internet. Per far questo cercano di dotarsi di strumenti efficaci o cercano tali strumenti nel supporto dei grandi tour operator.

- **Promessa e Reason Why**

Eden Viaggi è un partner competente e affidabile per **supportare la consulenza e la vendita di una vacanza perfetta ai tuoi clienti** grazie all'esperienza trentennale, la professionalità del team e la continua innovazione per soddisfare bisogni sempre nuovi e affrontare le numerose sfide del settore.

- **Brand personality**

**Moderna, innovativa, dinamica** ma con la garanzia di un'**esperienza consolidata**.

- **Tono**

**Professionale**, non necessariamente serio. **Emozionante e che trasmette fiducia a chi deve organizzare una vacanza** perché la vacanza è una cosa seria.

## **Output**

1. Un concept che rappresenti il modo rinnovato di relazionarsi che Eden Viaggi vuole stabilire con gli agenti. (25%)
2. Un modo nuovo per comunicare le offerte, le novità e le iniziative Eden Viaggi agli agenti in termini di stile e di mezzi di comunicazione. (50%)
3. Una campagna per lanciare il concept e raccontare il nuovo modo di comunicare agli agenti di viaggio (25%)