



EVENTI



# Traveller Made, il 'puro lusso' che sa fare rete



di Massimo Terracina

Traveller Made, il network ideato da **Quentin Desurmont** solo tre anni e mezzo fa cresce in maniera massiccia, visto che oggi conta 270 agenzie di viaggio, nell'accezione codificata comune, in 60 paesi, a comporre questa rete di professionisti dedicati al lusso che in totale muovono un giro d'affari di 1,9 miliardi di euro.

«La nostra rete, composta solo da professionisti di altissimo livello, dedicati alla consulenza personale a viaggiatori di altrettanto alto livello di aspettative - spiega Desurmont - è basata sulla rigida selezione, perché crediamo che in un mercato così difficile come l'high end, basato sulla reputazione, sul riconoscimento della consulenza di più alta gamma per un turismo esperienziale, non per il lusso fine a sé stesso, non ci sia concesso sbagliare nulla».

## Si fa presto a dire lusso

E sulla definizione di "lusso" si deve fare un accurato distinguo: non si tratta del valore pratico, ma di quanto viene proposto e soprattutto come: esperienze esclusive che proprio per questo hanno un altissimo costo di realizzazione, basate su un'infalibile consulenza prestata a persone che hanno una visione del mondo molto ampia, dettagliata, basata sull'esperienza personale che travalica quella di un "normale" agente di viaggio, acuita dal grande uso del networking che viene fatto fra colleghi, conoscitori del proprio territorio e consci di poter scambiare reciprocamente informazioni, accessi preferenziali e servizi di alto livello, per il soddisfacimento totale dei clienti.

«Il nostro core business è questo - prosegue Desurmont, titolare di Peplum a Parigi - siamo cresciuti dalle 40 agenzie associate all'inizio, esclusivamente dedicate a servizi turistici di livello superiore».

In Italia il concetto del lusso 'allo stato puro' sta iniziando ad attecchire: sono infatti dieci le realtà affiliate a Traveller Made per lignaggio e aspirazione.

## Il gotha in convention a Deauville

Questo gotha del turismo mondiale si è incontrato a Deauville, nel Calvados, Bassa Normandia, ospite del gruppo alberghiero Barrière. «I nostri studi identificano il tipo di clientela cui offrire i nostri servizi - specifica Desurmont - un gruppo di circa 220mila famiglie che detengono ricchezze immense e qualità di vita superiore, quello 0,004% di popolazione che definiamo "Ultra Wealthy Individuals", ristretto ed esigentissimo bacino di utenza potenziale, che si passa parola, e conta su un patrimonio individuale dai 30 milioni di euro in su, per un totale di oltre 30mila miliardi. È a loro che ci rivolgiamo. Sono questi i clienti, in cerca di esperienze, fra i quali si muove la maggior parte dei nostri affiliati in un'ottica di condivisione collaborativa reciproca». Il workshop ha messo di fronte circa 600 partner fra hotel e dmc, cui i travel designer si rivolgono direttamente con un rapporto preferenziale.

## Le Traveller Made italiane si distinguono

La distribuzione geografica di queste agenzie vede il grosso in Europa Occidentale con 133 unità, 29 in Europa Orientale dove la Russia fa la parte del leone, 33 in Nord America e 28 in Sud America, 31 in Asia, 10 in Medio Oriente, un mercato ricchissimo per concentrazione di capacità di spesa, 5 in Oceania.

Su 270 Traveler Made nel mondo, 10 sono italiane: Il Viaggio journeys & voyages (Milano), Dreamsteam (Novara), Lariotour (Cernobbio, Como), Viaggi Moleskine (Brescia), Onyricos (Milano) Ruta 40 (Torino), Taver Viaggi (Milano e Luino) Banfield Travel, Poggio a Caiano (Prato), Il Gabbiano Livingston, Milano, e Travel Design, Roma. Come di consueto c'è stata la premiazione dei migliori Hotel, dmc e soprattutto degli associati votati dalla "Traveller Made community". Nella serata ben 6 italiani hanno ricevuto la nomina in varie categorie: **Stefano Bajona** presidente e fondatore di Onirikos, Milano; **Roberto Pasqua** di Bisceglie, ceo di Ruta 40; **Aronne Frigerio**, owner di Lariotour, Cernobbio; **Chiara Zampogna** e **Andrea Mereghetti**, owners di Dreams Team, Novara. Alla fine l'unico italiano premiato è stato **Ico Inanç**, managing director de Il Viaggio Journeys & Voyages, Milano quale travel designer più creativo, votato dai partner DMC secondo criteri di immaginazione, conoscenza, curiosità, inventiva, ingegnosità e ispirazione.

## Members certification awards

Lanciato nell'agosto 2016 il programma di certificazione dei membri di Traveller Made ha classificato le prime tre fasce di competenza su tre livelli di eccellenza. «La valutazione è stata fatta su 949 candidati in base a criteri oggettivi e verificabili - ha commentato Desurmont - per l'utilizzo dei 18 "tool" che mettiamo a disposizione dei nostri associati per svolgere al meglio il proprio lavoro». Nella Prima fascia, che assegna un titolo individuale al professionista, non all'agenzia, fra i 101 "1st Grand Designer" vi sono parecchi italiani: Andrea Mereghetti e Chiara Zampogna della Dreamsteam, Aronne Frigerio di Lariotour; Alessandro Dioni, Monica Cremonesi e Stefano Peruzzini di Moleskine Brescia, e ben 11 de Il Viaggio, capitanati da Ico Inanç che si è classificato primo assoluto del network.

«Per riepilogare - conclude Desurmont - 547 travel designer associati a Traveller Made hanno ricevuto la certificazione 2016, 101 dei quali 1st Grand, 212 al livello 2nd Grand, 234 al 3rd Grand. Per dimostrare che non è una certificazione... empirica, ben 402 candidati non hanno raggiunto il target». Il prossimo programma partirà il 1 agosto 2017. Le nazioni con più 1st Grand Designer sono USA e Brasile con 7 agenzie ciascuna, poi il UK con 5, seguono Russia ed Italia con 4 ciascuna (Dreamsteam, Lariotour, Il Viaggio e Viaggi Moleskine). Ma l'Italia vanta più 1st Grand Designer di tutti gli altri paesi: 17 su 111!



Essence  
Of Luxury  
Deauville 2017



EVENTI



## Cosa pensano i partner



**Manola Fresta**  
Le Fay Resort,  
hotel partner

«Siamo partner di Traveller Made da metà 2014. All'inizio abbiamo monitorato il neonato network per sei mesi con grande attenzione, poi abbiamo deciso che Traveller Made rappresentava non solo un network interessante, ma una necessità commerciale con cui avremmo dovuto, e voluto, confrontarci, perché veniva a coprire un segmento che né clienti diretti, né olta, né tantomeno i tour operator coprono. Si tratta del lusso tailormade allo stato puro, quello che cerchiamo di proporre nella nostra struttura, che si basa sulla conoscenza profonda da parte del travel designer del proprio cliente, cui sa cosa e come proporre per realizzare sogni, aspettative, desideri e necessità nel migliore dei modi. «L'approccio 'europeo' dei designers con cui collaboriamo sempre, soprattutto prima che si estendesse a livello mondiale, è perfetto per la nostra realtà in quanto copre i mercati per noi più importanti come UK, Germania e Russia ai quali, attraverso il network, riusciamo a rivolgerci a un target molto più alto. A livello commerciale siamo molto soddisfatti poiché il feedback ha portato ad incrementare le vendite attraverso Traveller Made in doppia cifra anno dopo anno».



**Caroline Goux**,  
Oetker Colection

Caroline Goux rappresenta la Oetker Colection: nove hotel di alto rango, al top dell'ospitalità europea. «Il rapporto che costruiamo in questi eventi, e in seguito con il lavoro quotidiano è basato sulla fiducia. Oggi non è tanto il tailormade che conta, sempre comunque base di partenza, ma saper ottimizzare il tempo del cliente, dargli tutto ciò che desidera, seguendo il feeling che si instaura con i travel designer, per un rapporto in cui cliente, travel designer e hotel siano tutti vincenti e soddisfatti».



**Yves Rouach**,  
Travel Club  
Monaco

Yves Rouach, travel designer a Monaco apprezza la base di conoscenze e networking che può fornire una organizzazione come TM. «Non è che abbiamo solo clientela di alto rango - spiega Rouach - noi siamo in TM da poco tempo, ma devo dire che il gruppo funziona. Piattaforma informatica, tools di vendita, contatti con colleghi che per la mia posizione nel principato chiedono servizi. La soddisfazione è massima».



A fianco di Quentin Desurmont, fondatore e ceo di Traveller Made, c'è **Ico Inanç**, managing director de Il Viaggio Journeys & Voyages, di Milano: è il travel designer italiano votato come 'il più creativo' a Deauville dalle DMC partner per «immaginazione, competenza, ingegno e ispirazione»



**Andrea Spalletti Trivelli**,  
Villa Spalletti Trivelli  
Roma

Andrea Spalletti Trivelli rappresenta la struttura di famiglia, a Roma: otto abitazioni di lusso ricavate dalla villa costruita ai primi del '900 che sorge davanti ai giardini del Quirinale, dove un tempo sorgeva la casa di Tito Pomponio Attico. «È la nostra prima volta a TM, ma credo che essendo i nostri mercati di riferimento USA, UK e Francia, il connubio sia perfetto. Vedo competenza, attenzione e la volontà di cercare un rapporto preferenziale e privilegiato con i partner da parte dei TD, che dimostrano enorme attenzione e professionalità».



**Christine Gaudenzi**,  
The Family Coppola Hideaway

Christine Gaudenzi si occupa delle proprietà della famiglia Coppola, quella di Francis Ford. «Non è molto che abbiamo iniziato a lavorare con i TD, ma credo che questo sia un rapporto molto interessante, costruttivo ed efficace. Non si perde tempo, una volta stabilito il contatto la collaborazione cresce, si consolida, migliora e offre un link diretto che va a beneficio di tutti i partner coinvolti».

Essence  
Of Luxury  
Traveller Made  
Deauville 2017

**TravelOpenDaily**

TRAVEL OPEN DAY S.R.L.  
www.travelopendaily.com

Direttore Responsabile  
DANIELA BATTAGLIONI  
battaglioni@travelopendaily.com

Autorizzazione del Tribunale di Roma n. 294  
del 31/12/2014  
Spedizione in abb. postale  
(Pubblicità 45%)

DIREZIONE E REDAZIONE  
Via La Spezia 35, 00182 - Roma  
tel: 06/77591814

EMAIL:  
direzione@travelopendaily.com  
firrao@travelopendaily.com  
redazione@travelopendaily.com  
redazionem@travelopendaily.com

STAMPA  
Comunicare s.r.l. Via Narni, 99/E 05100 - Terni

Concessionaria di Pubblicità:  
Network & Communication srl  
Via la Spezia, 35 - 00182 ROMA  
TEL: +39 06.70476414  
FAX: +39 06.77200983