

MAR ROSSO

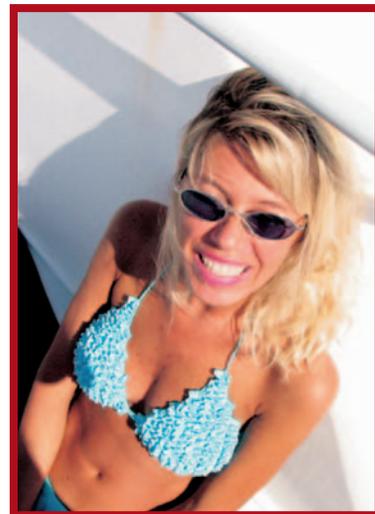
In crociera con Scuba Cruise

Siamo stati invitati tra le dolci colline del parmense per conoscere Claudia Soavi, la voce di Scuba Cruise per antonomasia. Ci riceve nel suo regno ai piedi dei monti che dividono l'Emilia dal mare, da dove dirige il settore delle crociere subacquee di Aquarium Tour Operator, che lei stessa ha contribuito a creare. Un finestrone del suo ufficio si affaccia sui verdi boschi, ricordandoci che Claudia, prima di tutto, è una donna che ama la natura e gli spazi liberi. Le abbiamo chiesto come è arrivata a fare questo lavoro così singolare ed entusiasmante a un tempo: «Sono passati ormai più di undici anni da quando mi recai per una semplice e rilassante vacanza in Egitto, a Hurghada. Non ero

subacquea e, per la verità, nemmeno pensavo di diventarlo, però amavo già moltissimo il mare e possedevo tutti i documentari di Cousteau e di chiunque altro parlasse di mare visto da "dentro". Semplicemente, non avevo mai pensato possibile, per una persona normale, essere protagonista di quello che vedevo così romanzato in quei filmati. Fu così che restai affascinata quando venni in contatto, sulla spiaggia dove stavo semplicemente prendendo il sole, con il popolo dei subacquei che frequentavano il diving là vicino. Mi resi subito conto che erano persone normali, con cui avrei potuto condividere la stessa passione per il mare. Mi ci volle poco per innamorarmi di questo ambiente. Lasciai l'Italia e la mia attività dell'epoca e incominciai a vivere

Prima di tutto, chi vuole vivere la bella avventura di una crociera con il noto tour operator conoscerà Claudia Soavi, una voce gentile e sicura tra le urla delle offerte turistiche.

in Egitto, dividendomi tra Hurghada e una barca da crociera, di cui, in seguito a un'opportunità che si era presentata, ero anche diventata proprietaria. Sono stati anni bellissimi, anche se molto impegnativi e faticosi: le barche di allora non avevano certo i comfort di oggi e organizzavamo tutto in prima persona, con pochissimi collaboratori, offrendo i nostri servizi alle agenzie subacquee, che stavano incominciando a sorgere allora, tant'è che siamo stati i primi, ad esempio, a proporre la nostra barca da crociera sul catalogo di quella che, adesso, è forse considerata la più conosciuta agenzia del settore. Ma lavorare per le altre agenzie presentava un grosso difetto: non ci permetteva di creare quel rapporto diretto con i clienti che sentivamo necessario. Le normali



In alto, una bella immagine solare di Claudia Soavi. Nella foto in basso, Claudia in immersione, a tu per tu con una tartaruga.



agenzie, e anche quelle specializzate nella subacquea, sono purtroppo costrette a offrire molteplici prodotti e non sono quindi in grado di conoscere bene ogni singola proposta. Al cliente che chiede informazioni spesso danno le solite notizie standard, non potendo consigliare per il meglio, ma, soprattutto, non possono riportare, non avendone il tempo, esigenze particolari a noi operatori. Accadeva, dunque, che le richieste degli ospiti venivano spesso disattese, non avendone avuto, noi, nemmeno comunicazione! Inoltre, quando il mercato è in mano ai puri operatori commerciali, accade che il contratto venga rinnovato, di anno in anno, agli armatori che presentano l'offerta economica più vantaggiosa in assoluto. Mi spiego meglio: vivendo anche noi in barca, insieme con i nostri clienti-ospiti, cerchiamo di avere degli standard qualitativi (dal comfort alla sicurezza, all'affidabilità) che siano più elevati rispetto allo standard locale e, dal momento che ormai i margini per gli operatori sono ridotti ai minimi termini, in quanto

la competizione è davvero serrata, a tutto vantaggio dell'utente finale, se questo comporta, per ipotesi, un costo maggiore di 50 euro a persona, noi siamo in grado di spiegare precisamente questo maggiore costo ai nostri clienti e a metterli così in grado di scegliere consapevolmente. Invece, un contratto sottoposto a un puro operatore commerciale, che comporti un costo maggiore di 50 euro, supponiamo per i settecento subacquei che ruotano in una stagione su una barca, porta a un maggiore costo di 35.000 euro, che nessun operatore si sente di "tirare fuori" in più.

Questo, alla fine, ha fatto sì che decidessimo di proporci direttamente al nostro pubblico, offrendo molta chiarezza e trasparenza sui nostri servizi e cercando di spiegare quel "qualcosa" in più che avremmo offerto.

Ecco che, allora, è nata Scuba Cruise, togliendo la parola "Libra" dal logo originale, che identificava la nostra prima barca di proprietà: infatti, le esigenze sempre maggiori di comfort ci hanno fatto incrementare, anno dopo anno, il

livello di qualità. Oggi offriamo una barca, il nostro m/y Horizon, che è il massimo a livello di tecnica, di affidabilità e di sicurezza e anche a livello di spazi (essendo lungo circa 40 metri) e, quindi, di comfort.

Tra i progetti futuri abbiamo la realizzazione di una barca per il Mar Rosso "oltre Egitto", che ci permetterà di offrire crociere di questo stesso livello di comfort anche sui mari considerati più difficili, a causa della scarsa o nulla assistenza a terra su cui si possa contare, come, ad esempio, il Sudan, e questo avverrà non appena la situazione in quei paesi si andrà normalizzando.

Le soddisfazioni sono certamente tante, ma le problematiche non sono da meno, come fissare la disponibilità delle imbarcazioni con operazioni che a volte hanno il vero e proprio sapore del gioco d'azzardo, dovendo riservare le barche con grande anticipo rispetto alle prenotazioni di un mercato come il nostro, tipicamente da "ultimo momento".

Altra fatica è riuscire a far fronte a eventuali problematiche scaturite da regolamentazioni locali,



Il simpatico incontro con il pesce napoleone e, sotto, un momento di relax fra una rotta e l'altra.

permessi e licenze delle barche e luoghi d'immersione nel bailamme di un paese dalla burocrazia ipertrofica, dove tutto è vietato, ma, nello stesso tempo, è permesso. Quindi, anche fissare gli itinerari in base alle probabili richieste necessita di grande esperienza come provvedere per tempo alle richieste dei voli, molto prima che il popolo dei "last minute" si decida a comperare un viaggio. Un problema, questo, che complica pesantemente il lavoro di programmazione delle agenzie in generale. Non a caso, noi offriamo da tempo sconti considerevoli proprio a chi prenota per tempo! E ancora, seguire tutte le fasi con gli orari spesso mutevoli e scomodi che sono intrinseci dei servizi charter: i servizi aerei, infatti, sono proposti a prezzi così competitivi proprio perché i loro costi sono all'osso. Di conseguenza, ogni minimo problema causa cambiamenti di orario e ritardi che spesso fanno innervosire i clienti, complicando ulteriormente il nostro lavoro a causa di responsabilità non nostre. Sono comunque davvero soddisfatta di questo mio lavoro: poter seguire i nostri ospiti con tutta la cura che abbiamo sempre avuto per loro, sin dalla prima telefonata, ci mette nelle migliori condizioni possibili per cercare di far fronte ai loro bisogni, assecondandoli nelle esigenze e guidandoli nelle scelte. Proprio per cercare di fare tutto ciò nel migliore dei modi, pur potendo

contare sul competente personale di agenzia, a Milano, tendo a relazionarmi sempre in prima persona con i nostri crocieristi, anche quando mi trovo in barca in Egitto. Grazie alle moderne tecnologie, infatti, cerco di essere comunque e sempre in contatto con i nostri clienti, delegando ad altri solo nei rarissimi e sporadici casi in cui nessun tipo di segnale raggiunge la barca.

E questo è un altro aspetto davvero piacevole del mio lavoro: poter essere abbastanza spesso in barca, sia per verificare il buon svolgimento delle nostre attività in loco sia per essere aggiornata sui cambiamenti e sui miglioramenti, sì da riuscire a essere sempre puntuale nelle informazioni da dare ai clienti con i quali, spessissimo, si instaura un vero rapporto oserei quasi dire di amicizia, ma comunque senz'altro di fiducia, che rende il tutto molto speciale.

E con i quali cerco di propormi con molta semplicità, instaurando naturalmente fin dal primo contatto quel clima di confidenza e familiarità che risulta molto utile a risolvere tutti i dubbi e i problemi che assalgono chi si accinge, magari per la prima volta, a partecipare ad una crociera subacquea. Spessissimo si instaura quasi un rapporto di amicizia, ma comunque certamente di fiducia, che rende la crociera un qualcosa di molto speciale.

**Per informazioni e prenotazioni:
Scuba Cruise Italia
tel. 0525/56277
fax 0525.56286
www.marrosso
online.com
info@scubacruise.com**

