

GLI EDITORIALI DI ROBERTO GENTILE

ROBOT E AGENTI DI VIAGGI

A COSA SERVONO I CATALOGHI CARTACEI

Avviso ai lettori: questa newsletter comprende **sette articoli, uno solo è stato interamente scritto da Roberto Gentile**, un altro è stato redatto dal sottoscritto, ma le fonti sono state fornite da Grok by X, Gemini e Meta AI; **gli altri sono tutti frutto di AI generativa:** due sono summary di 240 parole tratti da articoli pubblicati da l'Agenzia di Viaggi Magazine (Gemini), due grazie a prompt che hanno indicato le fonti da consultare, tradurre dall'inglese e condensare in italiano (Grok e ChatGPT); tutti e quattro generati da prompt molto accurati: nessun testo è stato editato.

L'ultimo dei sette articoli? **Completamente falso, inventato di sana pianta da Meta AI**, sollecitata da un prompt molto preciso e NON editata. **Indovinate quale**, non è difficile.

I robot non sostituiranno MAI gli agenti di viaggi (e neanche i receptionist)



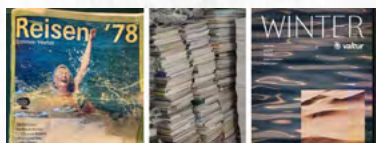
Cosa c'entra Martin Lutero con le agenzie di viaggi? Mi spiego: sono appena stato a [Wittenberg in Sassonia-Anhalt](#) e fu lì sulla Schlosskirche che nel 1517 Martin Lutero (si dice) affisse le 95 tesi contro la Chiesa di Roma, che diedero origine alla Riforma Protestante. Lutero denunciava la corruzione e l'abuso della pratica delle indulgenze, avviata da Papa Giulio II per finanziare la ricostruzione della basilica di San Pietro (quindi per pagare

Bramante, Michelangelo, Raffaello & C.): il successore Papa Leone X la prese male, le tesi respinte e Lutero scomunicato. Fatte le debite proporzioni, io denuncio un'irragionevole entusiasmo per i robot, affermo una tesi (solo una) e la affiggo qui: **MAI gli agenti di viaggi (e neanche i receptionist) verranno sostituiti da tralicci umanoidi.** Come Lutero, porto delle argomentazioni a sostegno. Vi dimostro infatti che i tentativi di sostituire personale umano con robot o chatbot - nel nostro settore - hanno regolarmente portato a fallimenti: inefficienze, problemi con ospiti/clienti e conseguente intervento umano a riparazione. Ecco tre esempi eclatanti:

1. **Hotel e robot** - A Nagasaki l'Henn-na Hotel (che significa giustamente "strano", in giapponese) è probabilmente il più famoso "epic fail" in ambito hôtellerie: il fatto risale al 2019, ma se ne parla ancora oggi, visto che non ha avuto emuli. Inaugurato nel 2015 (il Guinness dei Primati lo aveva proclamato ufficialmente "primo hotel robotico" al mondo) aveva scelto di affidarsi ai robot per ridurre i costi, semplificare il lavoro e ovviare alla mancanza di manodopera in un'area rurale. Esperimento con esito infausto quattro anni dopo, visto il licenziamento di metà della forza lavoro robotica di 243 unità: molte di loro finivano per creare più problemi di quanti ne risolvessero, costringendo il personale umano (previsto in sole 8 o 9 unità) a intervenire prontamente...

[Leggi tutto...](#)

Ma i cataloghi cartacei dei tour operator servono ancora?



Sono appena stato nella ex Germania Est, nel museo di Eisenhüttenstadt (che fino al 1961 si chiamava Stalinstadt, non aggiungo altro...) ho trovato il catalogo "Reisen '78 | Sommer/Herbst | Das Angebot des Reisebüros der DDR" ovvero il catalogo delle agenzie di viaggi della DDR, dedicato ai cittadini della Germania comunista: visto che al di qua del Muro (che avrebbe retto ancora una decina d'anni) non potevano andare, due delle proposte più allettanti erano: "16 giorni in crociera sui fiumi Dnepr e Volga" e "Crociera di 12 giorni sul Mar Nero". Due pagine fitte, "fotine" sgranate e quattro colonne di testo, con tutte le informazioni possibili: itinerari, soste, consigli vari, dettagli sui Paesi attraversati... Un vero manuale di viaggio, rispondente alle esigenze di viaggiatori che non avevano altra fonte di informazione disponibile. Se andare in crociera sul Volga o sul Mar Nero, lo si decideva sul catalogo "Reisen '78" e basta.

Quasi mezzo secolo dopo, a ottobre 2025, il Gruppo Nicolaus presenta "il Magalogue Valtur Winter 2025-2026, evoluzione del catalogo di viaggio in magazine e ripensamento della filosofia del viaggiare". "Al di là della cura estetica negli scatti fotografici e nella ricerca di una tattilità cartacea seducente" sottolinea il [direttore marketing Sara Prontera](#) "Abbiamo inserito contributi critici di figure esterne al mondo del turismo, grazie alle quali stimolare una consapevolezza più profonda relativa all'esigenza di disconnessione e rigenerazione del viaggiatore contemporaneo". Formato da lussuoso coffee table book, corredo iconografico di gran classe, un vero e proprio magazine da sfogliare come "Vogue" o "The New Yorker". Chissà cosa avrebbe pensato, il cittadino della DDR, a proposito di "disconnessione e rigenerazione del viaggiatore"...

[Leggi tutto...](#)



AVES.NET AI

IL SOFTWARE PIU' EVOLUTO
PER TOUR OPERATOR
E AGENZIE VIAGGI
Built Bold Grown smart

NEWS

Gattinoni Travel secondo il direttore network Isabella Ferrari



La rete **Gattinoni Travel** ha chiuso il 2025 con una crescita del +7%, risultato che il direttore network **Antonella Ferrari** attribuisce alla continua presenza, al presidio tecnologico e alla formazione. La rete conta oltre **1.500 agenzie**,

incluse le 85 di proprietà, 57 Travel Point e 1.400 affiliate, dimostrando una notevole varietà di soluzioni distributive.

Ferrari ha spiegato che il successo deriva dalle continue innovazioni in campagne, prodotto, tecnologia e marketing. L'azienda mantiene una vicinanza assidua alle agenzie grazie a una rete di **12 commerciali, due area manager e un team di sede dedicato al customer concierge**. Fondamentale è anche l'approccio digitale, che utilizza canali rapidi come i broadcast WhatsApp e integra l'Intelligenza Artificiale nella piattaforma sviluppata con la startup **Offtryp**.

La forza del network risiede nella sua varietà: i professionisti possono scegliere la formula più congeniale, mantenendo la propria indipendenza con il supporto Gattinoni o optando per l'associazione in partecipazione per delegare l'amministrazione. Ferrari ha sottolineato che non esistono più barriere rigide tra i ruoli, e il mutamento di formula è frequente. Nell'attività di scouting, il Gruppo cerca professionisti già esperti di turismo...

Leggi tutto...

In Cina abbasso l'Intelligenza Artificiale, viva gli agenti di viaggi



I tour operator cinesi stanno alzando la voce contro l'uso dell'intelligenza artificiale per creare viaggi su misura. In una recente conferenza a Shanghai, i responsabili di agenzie di Pechino, Shanghai e Shenzhen hanno spiegato che gli algoritmi commettono troppi errori: confondono località, ignorano restrizioni di ingresso e non comprendono le sfumature geopolitiche che influenzano i percorsi.

"L'AI può produrre itinerari teorici, ma spesso suggerisce destinazioni inesistenti o pericolose", ha dichiarato **Li Wei**, direttore di **China Travel Services**. Ecco alcuni esempi pratici: - **confusione tra città**: un chatbot ha consigliato a un cliente di visitare "Lhasa, Tibet" per un tour culturale in Giappone, includendo biglietti per il treno bullet train verso Kyoto. Il risultato è stato un viaggio annullato per incompatibilità di Visa - **ignorare chiusure di frontiera**: durante la pandemia, un sistema di raccomandazione ha proposto un itinerario in Myanmar con pernottamenti a Mandalay, senza avvertire che il paese era soggetto a restrizioni di viaggio per i cittadini cinesi - **geografia errata**: un itinerario per una crociera sul Danubio ha inserito una tappa a "Bucharest, Romania" come porto fluviale, dimenticando che la città è situata a più di 500 km dal fiume.

Leggi tutto...

Il motto Welcome Travel "SYNERGY 4VALUE" secondo Adriano Apicella



A novembre 2025, durante la convention annuale di **Welcome Travel Group**, battezzata "**SYNERGY 4VALUE**", l'a.d. **Adriano Apicella** (nella foto col direttore network **Dante Colitta**) ha delineato una svolta strategica: "*Non vogliamo più crescere a*

livello di numeri, ma aiutare le agenzie con un potenziale importante a sfruttare gli strumenti del network" ha detto, ribadendo il nuovo paradigma del gruppo. Per Welcome Travel Group, il futuro non passa più dall'espansione quantitativa del network, ma da una crescita qualitativa, fondata sulla collaborazione, sul valore condiviso e sull'efficienza operativa...

Leggi tutto...

Cronache dal Summit del Turismo di Primarete e Ivano Zilio



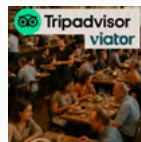
Cercando ispirazione in **Vasco Rossi** ("*Siamo ancora qua, eh già*"), **Ivano Zilio**, presidente di **Primarete**, ha aperto a novembre 2025 un summit focalizzato sulla sfida dell'Intelligenza Artificiale. L'evento ha coinvolto 200 agenzie affiliate al network, che celebra 30 anni di storia.

Zilio ha sottolineato che Primarete è sopravvissuta a sfide epocali come Internet, l'eCommerce e la pandemia, e intende ora cavalcare l'AI per crescere, senza temerla. Il network vanta un fatturato 2025 previsto a 50 milioni di euro e un modello flessibile di "pay for use" con contratti annuali per le 200 agenzie affiliate. Inoltre, almeno 400 agenzie non affiliate accedono liberamente ad alcune delle sue 13 piattaforme.

Il summit, strutturato in panel, ha fornito risposte concrete su come le agenzie di viaggio possano integrare e ottimizzare l'AI...

Leggi tutto...

Nel 2025 Tripadvisor va male e Viator e TheFork vanno bene



Tripadvisor, la piattaforma americana nota per le recensioni di viaggi, sta accelerando una profonda riorganizzazione del proprio business per puntare con decisione sulle prenotazioni di esperienze e tour, lasciando in secondo piano il core tradizionale di recensioni e referral alberghieri.

L'annuncio arriva a pochi mesi dall'ingresso del fondo statunitense **Starboard Value**, che a luglio 2025 ha rilevato una quota del 9% nella società, spingendo per una maggiore efficienza e un focus particolare sul segmento delle esperienze (tour, attività, attrazioni) che è il più in crescita nel turismo online.

Il CEO di **Starboard Jeff Smith** ha esortato Tripadvisor a valutare la cessione di **TheFork**, il servizio di prenotazioni ristoranti acquisito nel 2014, per concentrare risorse su **Viator**, la piattaforma di esperienze che collega turisti e organizzatori locali.

Valtur Marsa Alam
REEF OASIS SUAKIN RESORT ★★★★★

Per **INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RGPD 679/2016** [clicca qui](#).

REGISTRAZIONE NETWORKNEWS® è una testata giornalistica mensile, registrata al tribunale di Monza al n. 2/2013 del 1/1/2013. Proprietario ed editore Roberto Gentile. Sul sito www.network-news.it trovi tutte le rubriche, la versione editabile (in formato .pdf) e tutti gli arretrati di NETWORKNEWS®, da dicembre 2007 a oggi.

LIBERATORIA Ricevi questa Newsletter pensando di farti cosa gradita o perché sei iscritto alla mailing list di NETWORKNEWS®. Per non ricevere ulteriori numeri di NETWORKNEWS® rispondi a questo messaggio o all'email rgentile@network-news.it semplicemente scrivendo REMOVE NEWS nell'oggetto. Grazie.