



Genova, 20 Gennaio 2012

Caro Agente di Viaggio,

in questi giorni il nostro primo pensiero e impegno è rivolto ad assistere tutte le persone coinvolte nella tragedia della Costa Concordia. Allo stesso modo, siamo concentrati nell'attuazione di tutte le azioni necessarie per evitare in ogni modo conseguenze all'ambiente marino che circonda la bellissima e accogliente isola del Giglio.

Chi ci conosce bene, come voi Agenti, sa che Costa Crociere opera nel pieno rispetto di tutte le norme relative alla sicurezza e le sue procedure sono in linea e, in alcuni casi vanno oltre, gli standard internazionali.

Lasciatevi ringraziare ancora una volta per le moltissime attestazioni di stima e fiducia che ci avete fatto pervenire in questi giorni difficili. La nostra immagine, fino a qualche giorno fa sinonimo di qualità e di professionalità, è purtroppo messa in discussione da informazioni e notizie spesso non corrette. I vostri messaggi, come quelli di molti vostri Clienti e nostri Ospiti, rincuorano e rinvigoriscono l'impegno quotidiano dei 24.000 dipendenti Costa, fieri di lavorare in questa solida realtà, impegnata da 64 anni a realizzare i sogni di milioni di passeggeri e allo stesso tempo a creare benessere e valore per l'intero settore turistico.

La nostra etica ed i valori che ci guidano hanno sempre messo al primo posto la sicurezza, la serenità e la soddisfazione degli Ospiti, per questo riteniamo importante mostrare un concreto gesto di rispetto rivolto a tutti coloro che hanno prenotato una delle nostre future crociere e che, alla luce degli eventi degli ultimi giorni, eventualmente non si sentissero più a loro agio nell'intraprendere la vacanza. Vogliamo quindi permettere loro, se lo desiderano, un'eventuale cancellazione senza alcuna penale, entro il 7 febbraio 2012, per qualsiasi crociera prenotata.

Le prossime settimane e mesi saranno molto impegnativi, ma li affronteremo con la professionalità, l'energia, la coerenza commerciale e l'innovazione di prodotto che ci hanno sempre contraddistinto. Sono questi i momenti in cui gli amici come voi hanno un ruolo ancora più cruciale, di supporto e di sostegno. Contiamo su di voi, certi del vostro concreto appoggio nelle relazioni con i vostri Clienti, futuri nostri Ospiti.

Sapremo essere riconoscenti con chi oggi deciderà di rinnovarci fiducia e rafforzare ulteriormente la nostra partnership.

I miei più cordiali saluti.



Norbert Stiekema
Executive Vice President Sales & Marketing
Costa Crociere S.p.A.