Jet HR

2026

Agenzia viaggi: come ridurre il costo del personale senza tagliare il servizio

Odiamo la burocrazia

Cosa trovi in questa guida

1. Perché si sottovaluta il costo di un'agenzia viaggi 3
2. Come calcolare il costo del personale 4
3. Come gestire la stagionalità di un'agenzia 9
4. Come inquadrare i tour leader 10
5. Quali sono le strategie per risparmiare 13

Jet HR

1

Perché si sottovaluta **il costo di un’agenzia viaggi**

In sintesi

- Il personale è la prima voce di costo reale e strutturale. Non è solo lo stipendio: tra contributi, TFR, ferie, malattie, formazione e sostituzioni, ogni persona costa all’azienda circa il doppio del netto. A differenza di marketing o fornitori, è un costo rigido che non puoi ridurre velocemente senza impatti operativi.

- Il valore del servizio è interamente nelle persone, non nel prodotto. Il cliente compra itinerari, ma resta (o non torna) per come viene gestito: consulenza, assistenza, gestione problemi, accompagnamento. Questo obbliga a personale competente e stabile, quindi meno comprimibile rispetto ad altri settori commerciali.

- Gli errori di dimensionamento o contrattuali erodono margine in modo invisibile. Un team sovradimensionato, ruoli troppo senior o contratti rigidi pesano ogni mese anche quando le vendite calano. Nel turismo, dove i margini per pratica sono limitati, basta poco per trasformare una buona stagione commerciale in utile zero.

- Questa guida è scritta per darti numeri reali: nessuna teoria, solo dati concreti e problemi tipici che incontrano davvero le persone che aprono un locale.

3

Come calcolare **il costo del personale**

Un esempio concreto: agenzia viaggi strutturata

Il costo del personale è forse la spesa ricorrente più impegnativa, soprattutto in Italia dove i contributi incidono molto.

Facciamo un esempio concreto. Agenzia con:

- vendita online
- viaggi di gruppo organizzati
- supporto clienti interno
- partenze frequenti durante l'anno

Il personale fisso minimo quindi è:

- 1 Responsabile operativo
- 3 Travel Specialist
- 1 Amministrazione / Back office
- 1 Marketing

Totale struttura fissa: 6 persone

A questi si aggiungono i tour leader / accompagnatori, che vedremo più avanti.

Ruolo	Stipendio medio mensile (14 mensilità)	Stipendio medio annuo	Costo mensile (12 mensilità)	Costo annuo (12 mensilità)
Responsabile operativo	~2.650€	37.000€	~4.300€	~52.000€
Travel specialist x3	~1.930€	27.000€	~3.125€	~37.500€
Amministrazione	~2.000€	28.000€	~3.210€	~38.500€
Marketing	~2.140€	30.000€	~3.460€	~41.500€

- **Totale mensile: ~17.200€**
- **Totale annuo: ~206.000 €**

Chiave di lettura:
- il dipendente riceve 14 mensilità lorde
- l'azienda sostiene il costo su 12 mesi
- nel travel organizzato il costo azienda annuo è mediamente 1,35–1,45× la RAL

Si tratta di uno stipendio medio, ma il singolo stipendio del travel specialist può variare molto. Qui di seguito uno specchietto di costi più realistici a seconda di livello/ esperienza:

Livello/Esperienza	Stipendio Medio Mensile
Apprendista/Junior	~900€€
Travel Specialist Junior	~1.400€
Travel Specialist Senior	1.800€ – 2.200€
Responsabile Programmazione	~2.200€ – 2.600€
Servizio Clienti	~1.800€ – 2.200€
Gestione Voli / Operations	~2.000€ – 2.400€
Responsabile Operativo	~2.500€ – 3.000€

Come calcolare il costo di un dipendente

Step 1/2.
Parti dallo stipendio del dipendente

Quando assumono un dipendente, alcune aziende partono da quanto lo vogliono pagare (RAL) e risalgono al livello di inquadramento; altre, invece, partono dall'inquadramento per risalire a quanto pagarlo (leggi di più qui):

- Negozi la RAL: in genere lo fai quando vuoi assumere proprio quella persona specifica; ragioni per RAL e cerchi di raggiungere una cifra che ti assicuri l'assunzione;

- Paghi secondo inquadramento: hai bisogno che qualcuno ricopra una certa mansione (di solito, abbastanza standard), verifichi in quale livello del CCNL rientra e trovi la RAL sulla base dei minimi tabellari (leggi di più qui sulla retribuzione minima) Nota: la RAL è diversa da quanto percepirà il lavoratore di netto: anche il dipendente deve versare contributi e tasse sullo stipendio.

Step 2/2.
Aggiungi contributi, TFR e altri costi

Ora che so la RAL, effettivamente, quanto mi costa il dipendente? Devi sommare:
💡 RAL + contributi INPS + assicurazione INAIL + TFR + eventuali altri costi (ad esempio Fondi di previdenza e assistenza).

Contributi INPS

- Servono ad assicurare il lavoratore per eventi come la malattia, la maternità, la disoccupazione o la pensione;
- Sono circa il 30% della RAL di un dipendente assunto senza agevolazioni (leggi di più qui su quali agevolazioni puoi usare);
- Li paghi entro il 16 di ogni mese tramite F24, in seguito all'elaborazione delle buste paga (es: a maggio paghi i contributi sugli stipendi di aprile).

Assicurazione INAIL

- Serve ad assicurare i lavoratori in caso di infortuni sul lavoro (per approfondire leggi qui) o malattia professionale (per approfondire leggi qui);
- La percentuale varia tra lo 0,5% e il 12% della RAL a seconda della mansione svolta dal lavoratore (ad es: per il lavoro nei cantieri, la % si avvicina al 12). Più alto è il rischio, maggiore sarà la percentuale;
- La puoi pagare in 4 rate o in un'unica soluzione: ogni anno paghi il dovuto per quell'anno e un anticipo sull'anno successivo. Il tuo consulente del lavoro la predispone per te.

TFR

- Puoi tenerlo in azienda e “accantonarlo” mese dopo mese o, su richiesta del lavoratore, versarlo mensilmente in un fondo pensione da lui scelto;
- È pari a circa 1 mensilità/anno;
- Se il dipendente lo tiene in azienda, lo dovrai liquidare una volta che il rapporto lavorativo finirà.

Esempio pratico

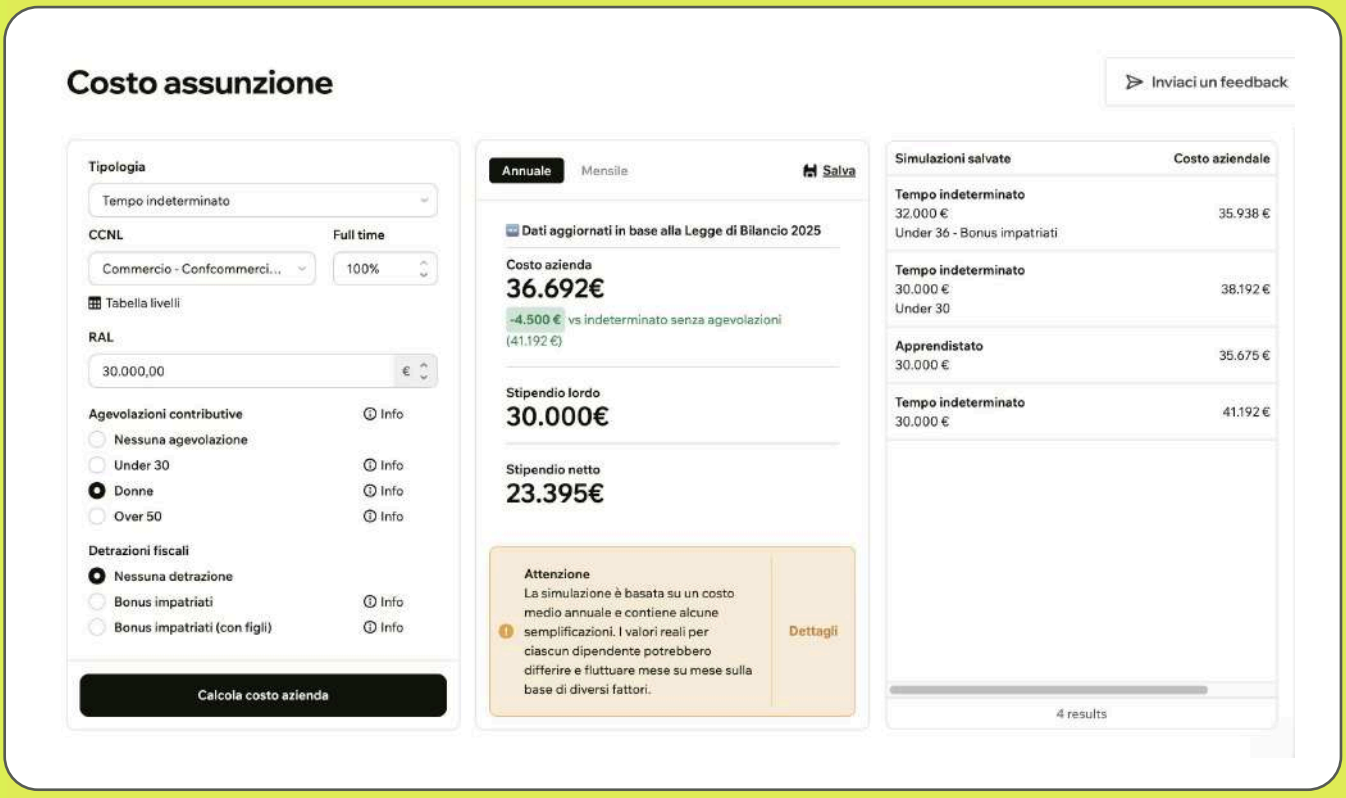
- RAL 40.000€
- Contributi INPS: 12.000€ circa.
- Assicurazione INAIL: 400€ circa.
- TFR: 2.950€ circa.
- Altri costi: 200 circa.
- Totale costo azienda: 55.550€ circa.

Come calcolare costo azienda e stipendio netto

Con Jet HR puoi calcolare in pochi secondi sulla base della RAL:
- il costo azienda
- lo stipendio netto al dipendente

Tenendo in considerazione:
- il tipo di contratto con cui vuoi assumere (determinato, indeterminato, cococo, etc.)
- se è full time o part time
- il CCNL che applichi nella tua azienda
- eventuali agevolazioni (e se sono cumulabili tra loro)
- le detrazioni applicabili al dipendente

In più puoi fare anche simulazioni su:
- collaboratori a partita Iva (ordinaria e forfettaria)



3

Come gestire **la stagionalità di un’agenzia**

Il problema della stagionalità

Nel turismo, il fatturato non è lineare: ci sono periodi di alta stagione (estate e vacanze invernali) e di bassa stagione (autunno e primavera), con fluttuazioni notevoli nelle vendite.

Il costo del personale

- Il costo del personale, tuttavia, rimane costante ogni mese. Non si adatta automaticamente ai volumi di vendita, il che significa che i costi fissi per stipendi, contributi e altri oneri non diminuiscono durante la bassa stagione.
- Questo crea una situazione in cui i picchi di lavoro durante l'alta stagione non sono bilanciati da una riduzione dei costi quando le vendite calano.
- Se il team è troppo grande per l'alta stagione, l'inverno potrebbe portare a sostenere costi fissi elevati senza sufficienti ricavi per coprirli, rischiando di erodere i guadagni accumulati.

Come gestire la stagionalità

Per evitare questo rischio, le agenzie devono:

- adattare la struttura del personale in base ai picchi stagionali (ad esempio, contratti stagionali, part-time, o freelance).
- ridurre i costi durante i periodi più tranquilli, gestendo meglio le ore di lavoro o esternalizzando alcune funzioni.
- pianificare con anticipo i costi del personale in modo da non avere sorprese durante la bassa stagione.

In sintesi, la chiave per un'agenzia viaggi sostenibile è bilanciare personale stabile e flessibile, riducendo i costi quando la domanda cala, ma mantenendo la qualità del servizio.

4

Come inquadrare i tour leader

Tour leader / accompagnatori turistici: perché sono importanti

- I tour leader sono una parte essenziale dell'esperienza di viaggio per i clienti: garantiscono la qualità dell'esperienza, gestendo le dinamiche quotidiane, risolvendo problemi e creando legami con i partecipanti.

- Il modo in cui vengono gestiti contrattualmente però è uno dei punti più critici per molte agenzie viaggi: spesso, le agenzie non trattano i tour leader come dipendenti tradizionali, ma piuttosto li gestiscono con modalità contrattuali più flessibili, creando potenziali problemi sia operativi che legali.

- La mancanza di una strategia contrattuale chiara e definita può portare a rischi di irregolarità fiscali e problemi legali. In particolare, la scelta di non inquadrare correttamente i tour leader può comportare il rischio di falsa partita IVA o problematiche relative alla copertura assicurativa.

Come inquadrare correttamente i tour leader

Le modalità di gestione dei tour leader sono molteplici, ma ogni scelta deve rispettare determinate linee guida legali e fiscali.

Partita IVA

La partita IVA per i tour leader può essere una soluzione, ma solo se il professionista è effettivamente autonomo. Questo significa che il tour leader deve:

- **Lavorare per più realtà**. Se un tour leader è esclusivamente legato ad una sola agenzia, rischia di non essere considerato autonomo.

- **Decidere liberamente se accettare o meno i viaggi**. La possibilità di rifiutare incarichi e avere un proprio programma di lavoro è fondamentale per un vero lavoratore autonomo.

- **Non essere inserito stabilmente nei processi aziendali**. Se il tour leader è parte integrante dell'organizzazione e delle operazioni quotidiane dell'agenzia, la partita IVA potrebbe non essere corretta.

Se queste condizioni non ci sono, il tour leader potrebbe essere considerato una falsa partita IVA, come sanzioni o richieste di contributi arretrati.

Tempo determinato

- Il tempo determinato è particolarmente utile quando il tour leader lavora in modo continuativo ma solo per alcuni mesi dell'anno, coprendo una serie di viaggi o eventi concentrati in un determinato periodo.

- Questo contratto è spesso applicato durante i picchi stagionali (estate e inverno), quando l'agenzia ha necessità di risorse supplementari per affrontare il volume maggiore di viaggi.

- Limiti: dura massimo 24 mesi con non più di 4 proroghe e se dura più di 12 mesi devi avere una motivazione. In più i contratti a tempo determinato non possono superare il 20% di quelli a tempo indeterminato.

Lavoro a chiamata (o intermittente)

- Il lavoro a chiamata (o intermittente) è un rapporto di lavoro pensato per coprire esigenze discontinue e imprevedibili. Ha senso usarlo solo per gestire emergenze o picchi particolari di lavoro, non in modo strutturale.

- I lavoratore a chiamata viene attivato solo quando serve. Può esserci obbligo di disponibilità, con un'indennità fissa mensile, oppure assenza di obbligo, in cui il lavoratore può rifiutare la chiamata. In entrambi i casi, il dipendente viene pagato solo per le ore effettivamente lavorate.

- Limiti: il lavoro a chiamata non può sostituire in modo strutturale personale a tempo pieno, e non vale per tutte le mansioni e per tutti i lavoratori (puoi sempre assumere a chiamata lavoratori con meno di 24 anni o più di 55 anni e, per certi tipi di attività, non devi rispettare nemmeno questi limiti di età. Tra queste, le più rilevanti sono camerieri, personale di servizio e di cucina - l'elenco completo risale al 1923).

Tempo indeterminato

- Il lavoratore a tempo indeterminato è assunto in maniera duratura, senza un termine, e ha l'obbligo di svolgere il proprio lavoro in modo regolare.

- Un contratto a tempo indeterminato è chiaramente più attrattivo per il lavoratore. Inoltre, ha senso se vuoi che il tour leader contribuisca in maniera più strutturale e continua alla tua organizzazione (ad esempio, se vuoi che oltre a partecipare ai viaggi, il tour leader lavori all'organizzazione di tutti i tour della tua agenzia).

- Hai una fase iniziale in cui puoi valutare il lavoratore ("periodo di prova") e, se lo ritieni, interrompere il rapporto di lavoro. Se passata positivamente, il dipendente è assunto a tempo indeterminato.

- Un contratto a tempo indeterminato può interrompersi solo se il dipendente dà le dimissioni, o se tu lo licenzi (per le motivazioni previste dalla legge).

Come assumere
con Jet HR

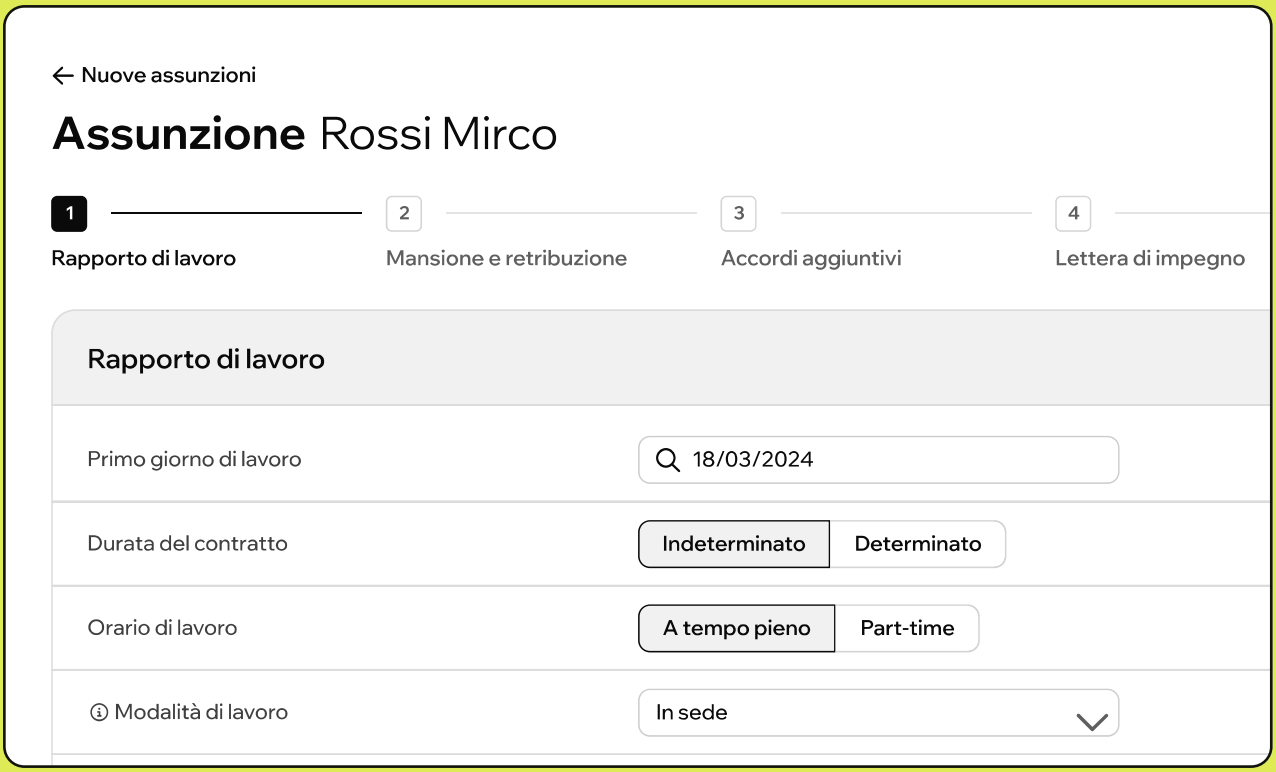
Con Jet HR puoi gestire in pochi click:

- dipendenti, a tempo determinato e indeterminato
- apprendisti
- co.co.co.
- amministratori o consiglieri
- tirocinanti o stagisti
- dipendenti a chiamata

Con il nostro flusso di assunzione potrai:

- creare una lettera di impegno
- scegliere il contratto che vuoi
- allegare tutti i documenti extra che ti servono
- personalizzare con clausole aggiuntive
- inviare il contratto al futuro lavoratore
- firmare digitalmente

Se sei cliente di Jet HR, non dovrai più preoccuparti di tutti gli adempimenti e le attività obbligatorie da fare per un'assunzione!



5

Quali sono le strategie **per risparmiare**

Tipi di contratto e strategie all'assunzione per risparmiare

In Italia esistono formule contrattuali e agevolazioni che possono abbattere i costi del lavoro anche del 20–40%.

1. Apprendistato professionalizzante

- Puoi usarlo solo per figure molto junior che vuoi formare internamente.
- Dura da 6 mesi a 3 anni.
- Contributi ridotti fino al 50%.
- Devi formare l'apprendista e mantenere registri, che aumentano la burocrazia aziendale, ma se ha senso utilizzare questo tipo di contratto è un bel risparmio
- Ha dei limiti: l'apprendista deve avere 18-29 anni e non puoi assumere quanti apprendisti vuoi (dipende dal numero di dipendenti)

Un apprendista con RAL di 20.000€ può costarti 3.000-4.000€ in meno all'anno rispetto a un contratto normale.

2. Tempo determinato

- Dura max 24 mesi, ma se dura più di 12 mesi serve una motivazione (c.d. "causale") scelta fra quelle previste dalla legge.
- È molto utile per coprire i picchi stagionali.
- Il risparmio non è nel costo in sé, perché un tempo determinato costa in realtà poco più dell'indeterminato (circa 0,5-1% in più), ma nel fatto che puoi assumere un lavoratore solo per qualche mese - se hai una necessità provata - e quindi non hai un costo fisso sull'anno.
- Ha dei limiti: puoi fare massimo 4 proroghe (ma la durata complessiva non può superare i 24 mesi) e ci sono dei limiti numerici (dipende dal numero di dipendenti).

3. Contratto a chiamata (o lavoro intermittente)

- Puoi attivare il lavoratore solo quando serve, non è un costo fisso.
- Puoi decidere di prevedere un obbligo di disponibilità (in questo caso il lavoratore percepisce un'indennità extra per la disponibilità, che è almeno il 20% della retribuzione prevista dal CCNL per quel livello. Ad esempio, per il 2° livello del contratto commercio la retribuzione è di circa 2.050€, quindi l'indennità minima è circa 410€) oppure senza obbligo (lavoratore risponde solo se vuole).
- Vantaggio per te: gestisci i picchi (weekend, alta stagione) senza assumere una risorsa full-time che resterebbe sottoutilizzata nei periodi tranquilli.
- Attenzione però: va utilizzato nel rispetto della normativa (preavviso, comunicazioni, limiti) on riduce il costo orario del lavoratore: paghi le ore effettive, ma è flessibile.

4. Incentivi alle assunzioni

Il Governo e le Regioni rinnovano spesso bonus che riducono i contributi INPS:

- Under 35 che non hanno mai avuto un tempo indeterminato: risparmio fino a 6.000–7.800€ in due anni.
- Donne disoccupate da almeno 6 mesi: fino a 7.800€ di sconto contributivo.
- Over 50 disoccupati da oltre 12 mesi: risparmio del 10% sul costo azienda per 12–18 mesi.
- Aumento lavoratori a tempo indeterminato rispetto all'anno precedente: sconto fiscale del 4–6%.

5. Benefit e strumenti alternativi

Questi strumenti aumentano il netto in busta senza far crescere il costo azienda:

- Buoni pasto: fino a 8€/giorno, deducibili per l'azienda e netti per il lavoratore.
- Fringe benefit: beni o servizi (bollette, affitto, trasporto) fino a 1.000€/anno (oppure 2.000€/anno per i lavoratori con figli), esenti da tasse.

Un caso pratico: come risparmiare €10.000 a parità di netto

Combinando alcune delle strategie viste sopra, puoi arrivare a risparmiare 10.000€ a parità di netto.

	Contratto standard	Under 30 + buoni pasto + benefit
Costo azienda	**48.000 €**	**38.000 €**
RAL	35.000 €	28.000 €
Buoni pasto	N.A.	1.600 €
Fringe benefit	N.A.	1.000 €
Netto	**~24.000 €**	**~24.000 €**

Un caso pratico: come dimezzare il costo azienda

Combinando alcune delle strategie viste sopra, puoi arrivare anche a dimezzare il tuo costo azienda per quel dipendente. Chiaramente è un caso limite, ma è utile per capire come, combinando più strategie insieme, si può risparmiare molto.

	Contratto standard	Contratto standard	Contratto standard	Under 30 + buoni pasto + benefit
Costo azienda	**38.400 €**	**32.500 €**	**26.300 €**	**20.500 €**
RAL	28.000 €	24.000 €	20.000 €	1.000 € di stage + 20.000 €
Buoni pasto	N.A.	1.600 €	1.600 €	1.600 €
Fringe benefit	N.A.	1.000 €	1.000 €	1.000 €
Netto	**~22.200 €**	**~22.300 €**	**~20.000 €**	**~17.400 €**

Come ridurre il costo del personale senza compromettere il team

1. **Mix contrattuale intelligente.** Combinare contratti a tempo indeterminato per i ruoli chiave e contratti flessibili (stagionali, part-time, freelance) per i picchi di lavoro. Questo consente di avere un team stabile ma ridurre i costi nei periodi di bassa stagione.

2. **Incentivi e sgravi fiscali.** Quando puoi, sfrutta le agevolazioni per assumere (ad esempio, per assunzioni under 36 o contratti a tempo determinato), riducendo il costo del lavoro del 10-20% senza ridurre la qualità del servizio.

3. **Benefit**. Sfrutta i benefit come buoni pasto, fringe benefits e welfare aziendale per aumentare il netto dei dipendenti senza incrementare il costo azienda.

4. **Controllo continuo dei costi HR**. Utilizza software di gestione HR per monitorare costantemente i costi legati al personale, così da fare scelte informate e identificare eventuali inefficienze.

5. **Formazione interna e job rotation**. Investire nella formazione continua e nella job rotation può ridurre la necessità di nuove assunzioni, migliorando l'efficienza del team esistente senza aumentare i costi fissi.

6. **Esternalizzazione di attività non core**. Esternalizzare funzioni non strategiche (come la gestione IT, il supporto amministrativo o il marketing) consente di ridurre i costi senza compromettere la qualità del lavoro, mantenendo il focus sui ruoli chiave.

Siamo Jet HR

Jet HR è una tech company nata nel 2022 – da un'idea di Marco Ogliengo e Francesco Scalambrino, supportata da alcuni tra i migliori imprenditori e fondi d'investimento italiani – per risolvere un problema reale: il peso della burocrazia sulle aziende in Italia.

Jet HR è una soluzione innovativa per pagare stipendi e automatizzare processi HR, affiancati da un team di supporto con tempi di risposta record e un Consulente del Lavoro dedicato.

Jet HR è una piattaforma che integra tutte le funzioni HR essenziali, specificatamente sviluppate per la normativa italiana, tra cui: assunzione di nuovi dipendenti; gestione di smart-working, ferie, permessi e malattia; rilevazione presenze; note spese; compliance salute e sicurezza; creazione e distribuzione dei cedolini; pagamento degli stipendi; ed altro ancora.

Per saperne di più

jethr.com

Se vuoi liberarti dalla burocrazia inizia da qui

Jet HR

Scopri Jet HR
con uno dei nostri esperti

- 30 minuti
- Demo personalizzata
- Tutte le risposte alle tue domande

jethr.com/demo

Iscriviti alla nostra newsletter
per imprenditori ed HR

- Una volta al mese
- Zero marketing
- Solo cose realmente utili, niente dettagli astrusi
- Per ogni cosa ti diciamo l'impatto che ha su azienda e personale

jethr.com/newsletter