

"Preferències i hàbits de consum de l'usuari de les agències de viatges espanyoles"

Quatre de cada deu llars espanyoles han fet ús dels serveis d'agències de viatge en els últims dotze mesos. El 41% ha contactat amb establiments de carrer i el 22% ha optat per agències en línia, encara que hi ha un 36% de clients que ho són de dos tipus d'agència.

Hi ha grans diferències entre el client de l'agència de carrer i l'usuari de l'agència a Internet? Aquestes i altres preguntes s'aborden en l'estudi "Preferències i hàbits de consum de l'usuari de les agències de viatges espanyoles", publicat per Amadeus Espanya i ACAV. L'informe, lliurament inicial del "Primer estudi estratègic de les agències de viatge espanyoles", identifica un consumidor que cerca tracte personalitzat i assessorament quan s'acosta a l'agència tradicional, ja un client motivat per la comoditat i el preu quan opta per Internet .

La formació (per a les agències tradicionals) i la implantació d'eines i / o processos que minimitzin els temps d'espera (tant on-line com a l'oficina física) són algunes de les àrees de millora identificades en l'estudi, tot i l'alt nivell de satisfacció (superior al 90%) declarat pels clients de les agències.