

MOTIVOS DE USO DE LAS AGENCIAS DE VIAJE SEGÚN TIPO DE AGENCIA

Los motivos de uso de una u otro tipo de agencia vienen determinados por las ventajas que ofrece cada uno de estos canales. Los clientes de agencias tradicionales acuden a este tipo de agencia porque prefieren el trato personalizado, desconfían de Internet y por el asesoramiento. Por el contrario los clientes de las online recurren a ellas principalmente por la comodidad de no tener que desplazarse, seguido de la rapidez o la agilidad de este canal, así como la posibilidad de acceder servicios turísticos con un mejor precio.

CLIENTES TRADICIONALES

Trato personalizado

1

Confianza

2

Asesoramiento

3

Amistad / Son conocidos

4

Sin Internet

5

CLIENTES ONLINE

Comodidad

Rapidez

Precio

Comparación precio

Disponibilidad 24 horas

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES EN LA ELECCIÓN DE LA AGENCIA

Mientras que para los clientes de agencias tradicionales la seguridad es el aspecto más importante a la hora de elegir entre una agencia u otra, para los clientes de agencias online este atributo ocupa una tercera posición, situando estos el precio como factor fundamental de elección. Elementos propios de una agencia tradicional, tales como el trato personalizado y disponer de personal cualificado son también relevantes para sus clientes.

CLIENTES TRADICIONALES

Seguridad

1

Trato personalizado

2

Personal cualificado

3

Experiencia

4

Precio

5

CLIENTES ONLINE

Precio

Pago seguro

Seguridad

Web clara

Disponibilidad 24 horas

AGENCIAS EN LAS QUE SE INFORMA ANTES DE CONTRATAR

A la hora de solicitar información sobre productos o servicios turísticos, los clientes online encuestados consultan en más agencias de viajes que los clientes de las tradicionales

CLIENTES TRADICIONALES

Promedio
Agencias visitadas

1,90

CLIENTES ONLINE

Promedio
Webs visitadas

4,63

CANTIDAD DE VIAJES CONTRATADOS EN EL ÚLTIMO AÑO

En los últimos doce meses, los clientes de agencias de viajes online han contratado en promedio más viajes o servicios turísticos que los clientes de las tradiciones, en concreto, los clientes online han contratado durante este período un servicio o producto más que sus homólogos en las tradicionales.

CLIENTES TRADICIONALES

Promedio
Viajes o servicios
contratados

2,04

CLIENTES ONLINE

Promedio
Viajes o servicios
contratados

3,13

TIPO DE VIAJE QUE PREFIERE HACER

Tanto los clientes tradicionales como los online prefieren, en mayor medida, a la hora de viajar hacerlo de manera independiente y no formando parte de un grupo. Esta preferencia es mayor entre los clientes de agencias online que entre los de tradicional.

CLIENTES TRADICIONALES

De manera
independiente

46,7%

CLIENTES ONLINE

De manera
independiente

69,6%

TIPO DE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CONTRATA A AGENCIAS

Claramente se aprecia una diferencia en los segmentos encuestados siendo los clientes tradicionales los que suelen contratar en menor medida servicios o productos de viajes sueltos que los online.

CLIENTES TRADICIONALES

Servicios o
productos de
viajes sueltos
36,2%

CLIENTES ONLINE

Servicios o
productos de
viajes sueltos
58,9%

VISITA AGENCIA CON IDEA PRECONCEBIDA DEL DESTINO

El porcentaje de personas que recurren a la agencia de viajes con una idea preconcebida sobre el destino al que quieren viajar es mayor en los clientes online que entre los tradicionales.

CLIENTES TRADICIONALES

Siempre + Casi
Siempre

77,3%

CLIENTES ONLINE

Siempre + Casi
siempre

83,6%

aMaDEUS

Your technology partner