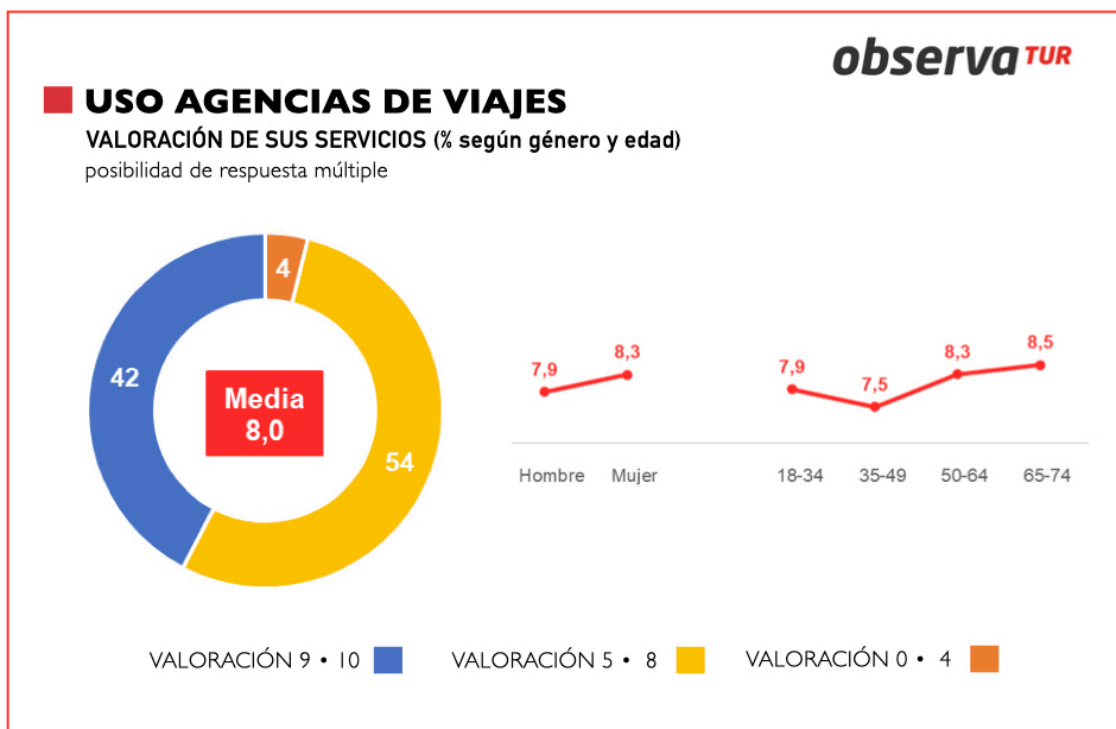


## 4 de cada 10 viajeros valoran con un sobresaliente el servicio prestado por las agencias de viajes

- Más de la mitad (54%) indican valoraciones muy positivas (de 5 a 8) y sólo el 4% refleja insatisfacción con el servicio, con calificaciones inferiores a 5
- Comodidad y facilidad para organizar el viaje, en un entorno cada vez más complejo, razones principales aducidas por los viajeros a la hora de acudir a una agencia

**Madrid, 16 de noviembre de 2022.-** Cuatro de cada diez viajeros que han reservado en una agencia de viajes en los últimos meses otorgan una valoración muy alta (9 ó 10) a la satisfacción con el servicio recibido (42%), según los consultados por ObservaTUR, el instrumento de seguimiento y monitorización del turismo emisor, integrado por Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ILUNION Hotels, MundiPlan, ReiniziaT, y la Asociación Nacional de Agencias de Viaje (UNAV).

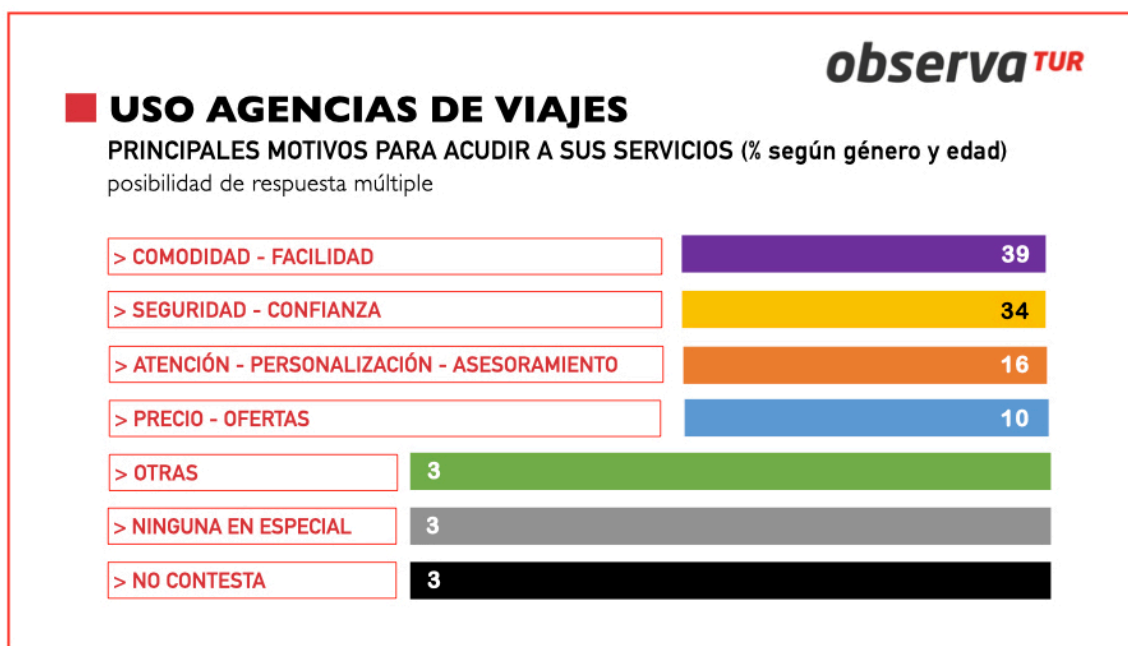


Por su parte, más de la mitad (54%) indican valoraciones intermedias (de 5 a 8); solo el 4% refleja insatisfacción con el servicio, con valoraciones inferiores a 5.

Por segmentos, no existen diferencias significativas. No obstante, se percibe ligeramente una mejor valoración de las mujeres que de los hombres y entre los grupos de más mayores con respecto a los más jóvenes.

### Razones para acudir a una agencia de viajes

A la hora de acudir a una agencia de viajes, las razones principales argumentadas por los viajeros son la comodidad y la facilidad para organizar el viaje (39%), en un entorno cada vez más complejo, según esta misma encuesta.



En segunda instancia, aunque con datos muy parejos, los viajeros apuntan también la seguridad y la confianza que ofrecen en la resolución de cualquier imprevisto (34%) como motivaciones importantes para recurrir a los profesionales de este canal (34%).

En menor medida, el 16% han usado o prevén hacerlo por el trato personal y la atención y únicamente el 10% por las ofertas de viajes.

---

Entre los hombres las dos primeras opciones invierten en orden a favor de la seguridad y confianza, aunque las diferencias por sexo no son significativas. En función de la edad, entre los más jóvenes destaca significativamente el 54% de menciones sobre la comodidad y entre quienes tienen de 50 a 64 años el 44% sobre seguridad y confianza.

Marcos Franco, socio fundador de ReiniziaT y de ObservaTUR: "Los datos de ObservaTUR ponen de manifiesto un hecho relevante que ya venía advirtiéndose antes de la emergencia sanitaria, que es el valor añadido que ofrecen los profesionales de las agencias, y que ha resultado fortalecido tras la crisis. Especialmente a raíz de la aparición de un nuevo tipo de cliente post-pandemia que desea viajar más informado, con mayor confianza y seguridad y que busca destinos más sostenibles, en un contexto en el que, además, viajar se ha convertido en un hecho más complejo. Me atrevo a decir que el agente de viajes es hoy más necesario que nunca".

#### **NOTA DE EDICIÓN**

El Observatorio Nacional del Turismo Emisor, ObservaTUR, es el primer instrumento de seguimiento y monitorización especializado en turismo emisor, que indaga en profundidad cómo se comporta hoy en día el turista español en sus vacaciones dentro y fuera de España, cómo se inspira, cómo reserva, qué destinos y servicios demanda en mayor medida y cuáles son sus hábitos de compra. ObservaTUR es una iniciativa promovida por Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ILUNION Hotels, MundiPlan, ReiniziaT, y la Asociación Nacional de Agencias de Viaje (UNAV).

#### **DATOS DE CONTACTO**

MARKETING & COMUNICACIÓN ObservaTUR  
Marcos Franco | José María Paredes  
646 11 65 74 | 636 641 691  
[marcos.franco@reiniziat.es](mailto:marcos.franco@reiniziat.es)  
[jm.paredes@task-one.com](mailto:jm.paredes@task-one.com)