

ObservaTUR: cambios en el comportamiento de los viajeros en el resurgir del turismo nacional

- No se renuncia a la cultura de los viajes y, en general, al ocio, que ha ganado enteros en el mundo post-pandemia
 - El cliente gana relevancia y eleva su poder en el proceso de toma de decisiones en torno al viaje, participando activamente en su preparación
 - En el nuevo entorno —volátil, incierto, complejo y ambiguo— cobra mayor importancia la personalización, que ha de estar estrechamente unida a la flexibilidad y al contacto permanente con el cliente, en lo que denominan el ‘customer journey’
-

Madrid, 3 de abril de 2023.- El Informe de Tendencias 2023 elaborado por los expertos del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR) ha identificado hábitos de compra distintos entre los viajeros en el resurgir del turismo nacional, a partir de los análisis internos que llevan a cabo las marcas que integran este instrumento seguimiento y monitorización¹.

El más destacado, sin duda, es que, a pesar del entorno VUCA en el que se mueve la industria, —caracterizado por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad— no se renunciaría a la cultura de los viajes (“las personas tienen cada vez más ganas de viajar”) y, en general, al ocio, en tanto que parece haber ganado enteros en la “escala de prioridades de las personas en un mundo post pandemia”.

Se subraya, asimismo, la relevancia creciente del cliente y de su poder en el proceso de toma de decisiones, que se pone de manifiesto, por ejemplo, en la preparación de los viajes —que cada vez se harían con mayor antelación y demandando más información—o en el precio, cuya trascendencia ganaría significación.

De ahí la importancia que adquiere la personalización de los viajes, un requisito indispensable para adaptarse a las necesidades de este nuevo cliente en ciernes. Personalización que, además, ha de estar estrechamente unida a la flexibilidad (“el atributo que nos ha permitido adaptarnos”) y al contacto permanente con el cliente en lo que denominan el ‘customer journey’.

Aseguran igualmente que 2023 será un año clave en la digitalización del sector en todos sus contextos, mientras que la contratación de los seguros de viajes gana cada cobra mayor protagonismo.

Conscientes de todos estos elementos, y sobre todo del poder en aumento de los usuarios, los agentes de viajes (7 de cada 10 de los consultados) afirman mantener contacto con sus clientes a la vuelta de sus viajes, a fin de afianzar el papel logrado en los últimos tiempos. Un rol en el que se ha tornado en el “mejor aliado de los viajeros”, para “construir” el viaje junto a él y, llegado el caso, “provocarle” el deseo de realizar un nuevo viaje.

¹ El comité de expertos de ObservaTUR está integrado por Christian Boutin, Director General de Amadeus España y Portugal; Katia Estace, Chief Commercial Officer (CCO) – Affinity, SME & Digital Solution de Aon; Josep Belles, Director General de Beroni; Héctor Floro, Gerente de Carrefour Viajes; Ángel Muñoz, Director General / CEO, de IAG7/AIRMET; Antonio Linares, Director de Ventas para España, Portugal y Norte de África de Iberia; José Ángel Preciados, Consejero Delegado de ILUNION Hotels; Jacob Fernández , Director General de Mundiplan; Marcos Franco, Socio Fundador de ReiniziaT; y José Luis Méndez, Presidente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV)

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 Unión 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

jm.paredes@task-one.com