

■ LA AGENCIA DE VIAJES DEL FUTURO

El asesoramiento, la personalización y las garantías que proporcionan, aspectos más valorados de las agencias de viajes

- Porcentualmente, los servicios más reconocidos serían los relativos al consejo experto de los agentes, combinados con el conocimiento que tienen de los destinos, máxime si estos tienen cierta complejidad
- La capacidad para diseñar viajes a la medida, otro asunto destacado que se vincula a los agentes de viajes, se acrecienta en 20 puntos si esa 'customización' recoge al detalle los deseos los clientes
- La seguridad y las garantías que ofrecen las agencias se mantienen igualmente entre los valores más sólidos de futuro
- Respecto a los servicios complementarios ofrecidos por las agencias, los más solicitados serían la comercialización de seguros y la contratación de actividades en los destinos

Madrid, 22 de febrero de 2024.- El asesoramiento profesional, la capacidad para la personalización de los viajes y la seguridad y garantías que proporcionan son los aspectos que más valoran los clientes de las agencias de viajes en nuestro país, según una encuesta llevada a cabo en este canal por ObservaTUR, el instrumento de análisis y seguimiento del turismo emisor promovido por Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ILUNION Hotels, Iryo, MundiPlan, ReiniziaT y la Asociación Nacional de Agencias de Viaje (UNAV).

Porcentualmente, los servicios más valorados en esta encuesta serían los relativos al consejo experto de los agentes (54%), combinados con el conocimiento que tienen de los destinos, máxime si estos tienen cierta complejidad y exigen el cuidado de su organización al detalle (20%).

Otro valor añadido que reconocen ampliamente los clientes a los agentes de viajes —que va en alza, según el cuadro de expertos de ObservaTUR— es su capacidad para diseñar viajes a la medida, la personalización de las experiencias, que alcanza un 48%.

Aunque este asunto se acrecienta en 20 puntos más si a la 'customización' de las propuestas de viajes se asocian otras cuestiones, como son la comprensión y el cumplimiento de los deseos que manifiestan los clientes en la fase de inspiración y preparación de los itinerarios.

El tercer aspecto que se remarca de las agencias es el que se refiere a la seguridad y a las garantías que proporcionan, que son destacados por el 45% de los consultados.

Llama la atención, por último, todo lo que concierne a la experiencia digital de los viajeros, que, a juicio de los agentes de viajes, todavía no habría calado suficientemente (11%).

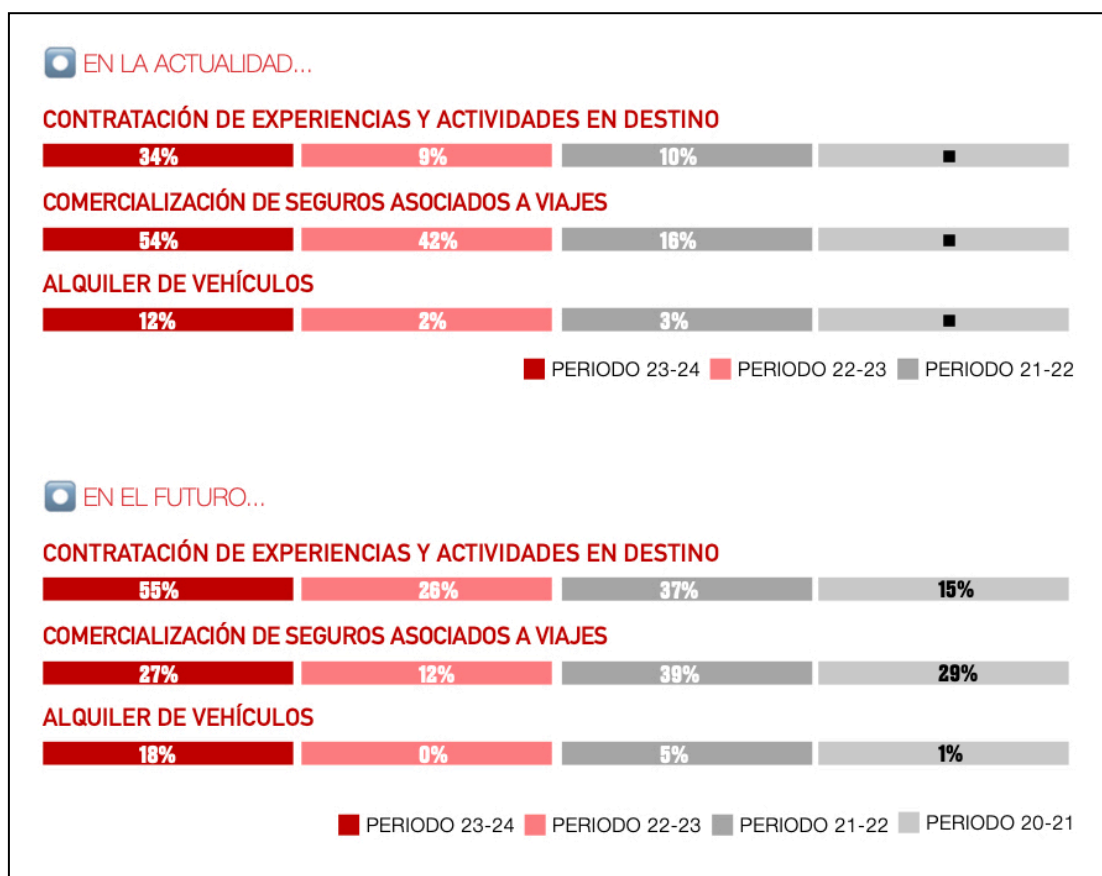


Respecto a los servicios complementarios ofrecidos por las agencias, los más solicitados serían la comercialización de seguros y la contratación de actividades en los destinos.

Así, los seguros asociados a los viajes, en la actualidad, suponen el capítulo económico más importante para este canal, y en la encuesta, además, registra el valor más alto desde la temporada 2021/22.

En segundo término, el servicio que tiene más peso en este momento para la distribución es la contratación de experiencias y actividades en el destino, que cosecha un notable crecimiento con respecto a otros periodos y sube 25 puntos.

El alquiler de vehículos incrementa su protagonismo en comparación con el periodo 2022/23 y se espera que, de cara al futuro, también lo siga haciendo, en opinión de los agentes de viajes.



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, Iryo, 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
jm.paredes@task-one.com