



# 13<sup>ème</sup> Baromètre annuel Agents de voyages – 2019- “Nouvelles tendances des clients loisir & affaires observées par les Agents de voyages”

## Objectifs de l'étude Baromètre

Cette étude recueille depuis 13 ans les observations des **Agents de voyages**. Leurs relations quotidiennes avec les **clients** et les **fournisseurs** leur procurent une **expertise** opérationnelle. Les résultats obtenus permettent d'optimiser ses politiques **produit & services** et d'accroître la **visibilité** sur les secteurs du **loisir** et des **déplacements d'affaires**.

## Thèmes abordés avec les Agents de voyages

Nb: **gras** = question nouvelle/ **normal**= question Barométrique/ *italique*= résultats consolidés

### 1<sup>ère</sup> partie, le tourisme de loisir

1<sup>er</sup> Bilan de l'été 2019 : en sont-ils satisfaits ? Et pour quelles raisons (question ouverte)

#### Les séjours de loisir des Français

- ✓ *Les formules de séjours à l'étranger les plus demandées par les clients loisir*
- ✓ Les offres que les fournisseurs devraient développer davantage (7 items + une ouverte)
- ✓ Les profils de clientèles pour lesquels les fournisseurs devraient créer plus d'offres dédiées (8 items + une ouverte)
- ✓ *Les destinations pour lesquelles les Agents de voyages souhaitent davantage d'offres : Europe méditerranéenne, de l'ouest, de l'est, Afrique, Moyen Orient, Asie, Océanie Pacifique, Amérique du Nord/ centrale/ sud, Caraïbes*
- ✓ *La durée de séjour la plus fréquente pour les vacances de leurs clients*
- ✓ *Les critères auxquels les clients portent le plus d'attention pour le choix d'une croisière*

#### La préparation des séjours en agence

- ✓ Les brochures les mieux adaptées aux demandes des clients (8 items)
- ✓ *Les sujets abordés en priorité avec les clients loisir lors de la préparation de leurs séjours*
- ✓ **Les actions de communication que les Agents préconisent aux destinations pour augmenter leur attractivité** (9 items)
- ✓ Le % de clients qui viennent en agence avec un projet précis préparé sur Internet
- ✓ Ce qu'en pensent les agents : avantage, inconvénient ?
- ✓ *Le taux de réservation en agence de voyages après passage pour se renseigner*
- ✓ **Les principales raisons pour lesquelles les clients réservent leurs séjours en agence** (9 items)
- ✓ **Les aspects que les clients jugent importants pour la recherche de leur lieu de séjour : respect de l'environnement, des droits de l'homme, évitement du surtourisme, la sécurité, sans aléas climatiques...**





### Le budget vacances/ les prix

- ✓ *Le % de clients qui viennent en agence avec un budget prédéterminé*
- ✓ *La propension des clients loisir à dépasser + ou - facilement leur budget vacances prévu*

### Les perspectives d'évolutions de l'activité "tourisme de loisir"

- ✓ *Les activités jugées les plus intéressantes à développer parmi : billetterie train, avion, location de voitures, croisières, hébergements, voyages à forfait, voyages personnalisés, assurances, activités de loisirs, conciergerie, excursions...*
- ✓ *Les activités "outgoing" & "incoming" développées par les agences*

## 2<sup>ème</sup> partie : les déplacements et voyageurs d'affaires

- ✓ *Les aspects auxquels les voyageurs d'affaires accordent le plus d'importance (14 items + une ouverte)*

### Le budget / les prix

- ✓ *La part des dépenses définies dans le cadre d'une "politique voyages" ou d'un budget*
- ✓ *Les consignes données par les voyageurs d'affaires concernant les prix versus le confort*
- ✓ *Le % de clients affaires intéressés par des prestations délivrées par des particuliers*

### L'internet mobile dans les voyages d'affaires

- ✓ *Les contenus internet mobile jugés les plus utiles par les AGV pour leurs clients (12 items + une ouverte)*
- ✓ *L'influence de l'utilisation de l'internet mobile sur l'organisation des voyages d'affaires*

### La détente

- ✓ *Les clients des agences prévoient-ils des temps de détente et les organisent-ils eux-mêmes*
- ✓ *La recommandation d'une destination visitée pour du tourisme de loisir*

### Perspectives d'évolution de l'activité déplacements et voyages d'affaires

- ✓ *Les activités que les Agents souhaitent le plus développer pour leurs clients : billetterie train / avion, location de voitures, hébergements, conciergerie, assurances*
- ✓ *Les attentes des Agents de voyages vis-à-vis des fournisseurs pour dynamiser leur activité*

## 3<sup>ème</sup> partie : le secteur du tourisme en général

- ✓ *Les principales faiblesses du secteur du tourisme selon les Agents de voyages*
- ✓ *Les principales forces du secteur du tourisme selon les Agents de voyages*
- ✓ *La satisfaction des Agents de voyages de travailler dans ce secteur*
- ✓ **Les évolutions pressenties du secteur** (ouverte)

## Méthodologie de l'étude

Le questionnaire 2019 a été administré de **17 juillet au 23 septembre 2019**.

Il a fait l'objet, avant son administration, d'un pré-test et d'une validation.

**200** interviews d'Agents ont été retenues selon la taille de l'agence, sa localisation, ses activités loisir & affaires et le type de réseau à laquelle l'agence appartient.





## Bon de commande de l'étude Baromètre 2019

### "Nouvelles tendances des clients loisir et affaires perçues par les AGV"

(ne retourner que cette page ci)

M (prénom/ nom) :

Fonction :

Organisme :

Adresse précise :

Code Postal :

Ville

Téléphone :

E-mail professionnel personnel :

Etude AGV : ..... **1980 € HT**

Tva sur encaissements en sus, au taux de 20%

*Les résultats de cette étude sont protégés par les droits d'auteur et de la propriété intellectuelle. Leur utilisation est strictement réservée au personnel de l'organisme souscripteur, lui-même tenu au même engagement de non diffusion et de non communication des données.*

*L'étude complète est livrée à la personne indiquée dans ce Bon de commande sous forme d'un fichier PDF contenant le PPT protégé.*

Le paiement de la facture s'effectue à fin de mois pour 100% de la souscription.

Fait à

le

Bon pour accord (signature accompagnée du tampon)

Bon de commande à renvoyer scanné en PJ par mail : [contact.raffour-interactif@laposte.net](mailto:contact.raffour-interactif@laposte.net)  
ou par courrier

