

De nouveaux concepts dynamisent les agences de voyages

Écrit par jocelyne.hubert@finances.gouv.fr (Jocelyne Hubert)
Vendredi, 03 Mai 2013 16:20 -

"Certaines agences de voyages sont aujourd'hui de véritables espaces de vie et de rassemblement, où l'expérience client est au centre des préoccupations.

Les agences de voyages ne veulent plus seulement vendre, mais faire vivre une expérience. Repensées, elles se métamorphosent en espaces culturels, en lieux de bien-être, et intègrent les dernières innovations technologiques. Elles ont donc de beaux jours devant elles, à condition d'affirmer leur présence en ligne et de savoir innover.

Tout ne se joue pas en ligne...

Les points de vente demeurent des lieux de haute importance, y compris pour les entreprises dont le modèle d'affaires est développé sur le Web, qui les considèrent comme un canal complémentaire leur permettant d'améliorer le service à la clientèle. De plus, un nouveau phénomène amplifie cette tendance: le «ROPO» (Research Online, Purchase Offline), qui consiste à rechercher un produit en ligne et à l'acheter en boutique.

Le voyage commence à l'agence!

Attirer le client à l'agence, voilà le défi quotidien des entreprises, petites et grandes. Elles réorganisent l'aménagement intérieur et la décoration pour créer un espace de bien-être. Elles diffusent de la musique et du parfum d'ambiance, disposent des objets, des plantes et des meubles de pays exotiques afin de susciter un sentiment d'évasion. Elles veulent ainsi devenir la première étape du voyage.

[lire la suite](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [De nouveaux concepts dynamisent les agences de voyages](#)