I viaggiatori d’affari in Italia vogliono consigli da una persona, ma la metà usa la ricerca vocale

I viaggiatori d’affari italiani, tecnologicamente evoluti, oggi vogliono consigli da una persona, soluzioni digitali e supporto ibrido lungo tutta la loro esperienza di viaggio. E' quanto emerge dalla Digital Business Traveler Research di **Travelport** presentata al Biz Travel Forum

Nella fase di pianificazione e prenotazione, lo studio ha rivelato che metà (esattamente 50%) dei viaggiatori d’affari in Italia ritiene che le raccomandazioni degli agenti di viaggio esercitano la massima influenza sulle loro scelte di viaggio. Tuttavia, la metà di loro (49%) oggi utilizza la ricerca vocale per informarsi sull’orario dei voli, le opzioni alberghiere e le attività a destinazione, e due quinti di loro (43%) hanno ricercato e prenotato viaggi d’affari interamente sul loro smartphone. La metà (53%) dei viaggiatori d’affari in Italia vuole anche un supporto ibrido fornito per mezzo di funzionalità di Live Chat sulle applicazioni dello smartphone.

La ricerca è stata condotta da Toluna Research per conto di Travelport, una primaria Travel Commerce Platform, e si basa sulle risposte di 8.100 viaggiatori d’affari in 25 paesi. Lo studio ha anche rivelato che, nella fase di viaggio, il 43% dei viaggiatori italiani trova molto fastidioso quando non è in grado di accedere alle proprie informazioni di viaggio su tutti i propri dispositive e tre quarti di loro (74%) sarebbero disposti a fornire i propri dati biometrici se questo potesse ridurre i tempi d’attesa in coda.

Quando si verificano problemi o imprevisti durante il viaggio, secondo la ricerca, i tre quinti (58%) dei viaggiatori d’affari italiani preferiscono avere conversazioni faccia a faccia, oppure telefoniche, con una persona per trovare una soluzione, eppure è interessante notare che un terzo di loro (31%) sarebbe oggi felice di essere servito per mezzo di un servizio di chat sullo smartphone, come ad esempio WhatsApp.

Una volta a destinazione, la metà dei viaggiatori d’affari italiani preferisce oggi ricevere servizi di conciergerie attraverso lo smartphone (51%), piuttosto che faccia a faccia, e aprire la porta della propria camera d’albergo con una chiave digitale (52%). Inoltre, il 45% di loro, durante il viaggio, utilizza un portafoglio digitale piuttosto che uno fisico, per effettuare i pagamenti.

Commenta **Sandro Gargiulo**, Country Manager di Travelport per l'Italia e Malta: "I risultati della Business Traveler Research 2018 dimostrano che l'odierno viaggiatore d'affari richiede sempre di più un supporto integrato su tutti i canali per tutta la sua esperienza di viaggio. La ricerca ha evidenziato il bisogno sia di soluzioni digitali che di soluzioni offline, con i viaggiatori che si rivolgono preferibilmente agli agenti di viaggio quando hanno esigenze più complesse. La richiesta di un equilibrato supporto su tutti i canali seguiterà a crescere sempre di più man mano che i viaggiatori d'affari cercano modalità sempre più comode e convenienti per migliorare la propria esperienza di viaggio".