Due terzi dei viaggiatori preferiscono la prenotazione online dei viaggi in aereo

Secondo l’ultima ricerca di **CWT**, la piattaforma di gestione dei viaggi B2B4E, i viaggiatori preferiscono gestire le prenotazioni per le proprie trasferte a livello digitale, tramite app o browser.
Il 69% dei viaggiatori d'affari preferisce prenotare i propri voli con strumenti digitali piuttosto che tramite gli operatori. La percentuale è ancora più alta per le prenotazioni degli alberghi (78%), il trasporto via terra (71%) e il check-in dei voli (68%). I viaggiatori sono invece più propensi a rapportarsi direttamente con le persone nelle fasi di check-in (46%) e check-out (51%) presso le strutture alberghiere.
"La tecnologia sta diventando sempre più dominante nel settore dei viaggi - ha dichiarato **Andrew Jordan**, Chief Product and Technology Officer di CWT -. Le interazioni digitali stanno prendendo il sopravvento, perciò l'industria dei viaggi deve continuare a evolversi per soddisfare i desideri e le aspettative delle aziende e dei loro dipendenti".
In generale, i viaggiatori dell'area Asia Pacifico tendono a privilegiare la tecnologia rispetto al contatto umano: il 73% preferisce prenotare i voli attraverso strumenti digitali, rispetto al 71% dei viaggiatori americani e al 61% degli europei. Per quanto riguarda gli hotel, arrivano addirittura all'84% i viaggiatori dell'Asia Pacifico che preferiscono fare ricorso a strumenti digitali per le prenotazioni, rispetto al 77% dei viaggiatori americani e al 70% di quelli europei.
Per effettuare il check-in per i propri voli, i viaggiatori americani sono quelli maggiormente propensi a utilizzare la tecnologia rispetto al contatto umano. Il 73% dichiara infatti di preferire la tecnologia, rispetto al 66% degli europei e al 65% dei viaggiatori dell'Asia Pacifico.

Smartphone al passo con i computer

La ricerca di CWT evidenzia anche che una significativa percentuale di viaggi viene ancora prenotata tramite lo schermo di un computer: il 45% nel 2019, rispetto al 53% nel 2018 e al 52% nel 2017. Tuttavia, gli smartphone stanno guadagnando terreno: il 41% nel 2019, rispetto al 34% nel 2018 e al 32% nel 2017. Seguono i tablet con l'11%, mentre solo il 2% dei viaggiatori d'affari afferma di prenotare con l’aiuto da una persona.

I dati rivelano che i viaggiatori europei sono i più inclini a prenotare i propri viaggi da PC o laptop (55%), seguiti dai viaggiatori americani (49%) e dell'Asia Pacifico (36%).
Al contrario, il 53% dei viaggiatori dell'Asia Pacifico preferisce prenotare i viaggi dal proprio smartphone, rispetto al 40% dei viaggiatori americani e solamente al 26% degli europei. I viaggiatori europei sono invece i più propensi a utilizzare il tablet (16%) o a parlare con una persona (3%) rispetto a quelli americani e dell'Asia Pacifico (entrambi preferiscono queste modalità nel 9% e nel 2% dei casi).
Alla domanda su come preferiscano gestire gli inconvenienti o le modifiche, il 33% dei viaggiatori sceglie le applicazioni per dispositivi mobili quale modalità più efficace, così come il 37% dei viaggiatori dell'Asia Pacifico. Percentuali più basse vengono invece evidenziate dai viaggiatori americani (31%) ed europei (30%).
Lo studio rivela altresì che otto viaggiatori d'affari su dieci hanno fatto ricorso alla tecnologia in sostituzione di qualche trasferta aziendale nell'ultimo anno: un quarto di essi ha evitato di viaggiare cinque o più volte, grazie a supporti tecnologici. In particolare, il 29% dei viaggiatori americani ha risposto "cinque o più volte", superando gli europei (26%) e i viaggiatori dell'Asia Pacifico (22%).
“Il viaggiatore d'affari moderno vuole essere in grado di prendere le decisioni rapidamente, secondo le proprie esigenze -, ha dichiarato Jordan -. Le aziende devono quindi consentire ai loro dipendenti tale controllo e fornire loro gli strumenti utili, quali le applicazioni mobili, affinché dispongano di tutto il necessario per i propri viaggi”.