

ERGEBNISSE DER GLOBAL DIGITAL TRAVELER STUDIE 2019

TECHNOLOGIE, VERTRIEB & COUNTER || Quelle: red

11.11.2019

Technologie verändert unser tägliches Leben und auch Reisen ist keine Ausnahme. Die neueste Travelport-Umfrage hat bestätigt, wie entscheidend es für die Reisenden von heute ist die günstigsten Flüge finden, eine personalisierte Reiseroute buchen oder ihre Reise von unterwegs aus verwalten zu können. Basierend auf den Antworten von 23.000 Reisenden in 20 Ländern stellen wir die wichtigsten Trends vor, welche die heutige Reiseindustrie prägen und die Herausforderungen der Zukunft darstellen werden.



Bei der Suche nach einem Flug gaben 86 % der Reisenden das Preis-Leistungs-Verhältnis als oberste Priorität an – nur 18 % orientieren sich ausschließlich an Kosten. Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, wie sie zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis kommen. So werden beispielsweise Preisvergleichsseiten, Empfehlungsseiten und Reiseberater gleichermaßen konsultiert. Über drei Viertel (77 %) der Reisenden geben weiters an, dass sie die Social Media Kanäle der Reisevermittler in ihre Recherche miteinbezogen haben - dabei ein Drittel der Generation Y-Reisenden "fast immer". Die Reisenden der heutigen Zeit interessieren sich für die neueste Technologie. 48 % gaben an, dass sie glauben, dass Augmented- oder Virtual-Reality-Technologie ihnen helfen könnten, ihre Reisen besser zu planen.

Ein weiterer wichtiger Entscheidungsfaktor bei der Suche nach einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis ist das digitale Angebot. Dies bestätigte über die Hälfte der Befragten für die Buchung von Hotels und Unterkünften, und 71 % für das Buchen von Flügen, also 3 % mehr als noch im Vorjahr.

Für Reisende, die online suchen, ist Vertrauen ein großes Thema. 50 % der Nutzer (+ 6 % gegenüber 2018) gaben an, dass sie frustriert und unsicher sind, welchen Unternehmen und Seiten sie online vertrauen können und welche Online-Bewertungen tatsächlich echt sind.

Eine einfachere Personalisierung ist in der Buchungsphase ebenfalls sehr gefragt. Bei Flügen gaben beispielsweise 42 % der Reisenden aller Altersgruppen an, ihre Buchung durch Zusatzleistungen wie Beinfreiheit, zusätzliches Freigeäck und Upgrades bei ihrer Mahlzeit personalisieren zu wollen. Fast ein Viertel der Menschen bevorzugt jedoch gebündelte Angebote, um das Hinzufügen von Extras zu erleichtern.

Der Wunsch danach stammt dabei von 52 % der Befragten, die zuvor angegeben hatten keinen Durchblick zu haben, welche Leistungen als

Standard enthalten sind. Auch dieser Wert ist mit + 12 % deutlich höher als noch 2018.

Nicht zuletzt haben wir unserer Studie entnommen, dass Reisende sich zunehmend darüber ärgern, wenn sich Reisevermittler nicht an ihre Präferenzen für zukünftige Reisen erinnern können - 35 % beklagen sich darüber, 4 % mehr als im Vorjahr.

Mehr Details zu unserer Global Digital Traveler Studie 2019 können Sie [hier](#) nachlesen!