

Baromètre

Serrière / Les entreprises du Voyage Grand Est

Les agences de voyages et les Boomers (55/71 ans)

Mars 2017

A propos Les Entreprises du Voyage Grand Est

La chambre syndicale régionale des Entreprises du Voyage Grand Est (anciennement SNAV, Syndicat National des Agences de Voyages Grand Est,) est l'interlocuteur auprès des pouvoirs publics régionaux (CRT, ADT ...) pour l'ensemble des métiers qu'il représente : Agences de voyages, Agences réceptives, Tour-Opérateurs etc ...

Notre objectif est d'accompagner le développement de ces entreprises du voyage par nos actions de représentation, d'études et de formation en étroite collaboration avec notre chambre syndicale nationale.

Quelques chiffres : + de 1300 entreprises adhérentes, 3500 points de vente, + de 31000 salariés, près de 26 milliards d'euros de chiffre d'affaires

Conseiller en stratégie pour les directions générales sur les questions du vieillissement démographique, marché des Seniors et Silver Economie depuis plus de 15 ans. Il est un des pionniers européens sur ces sujets en tant que conseil, depuis 1999. Basé à Berlin et Paris, il intervient également aux Usa et en Asie.

Fondateur du Think Tank Age Economy pour des pdg/dg/dirigeants (Berlin, Londres et Paris)

Aussi :

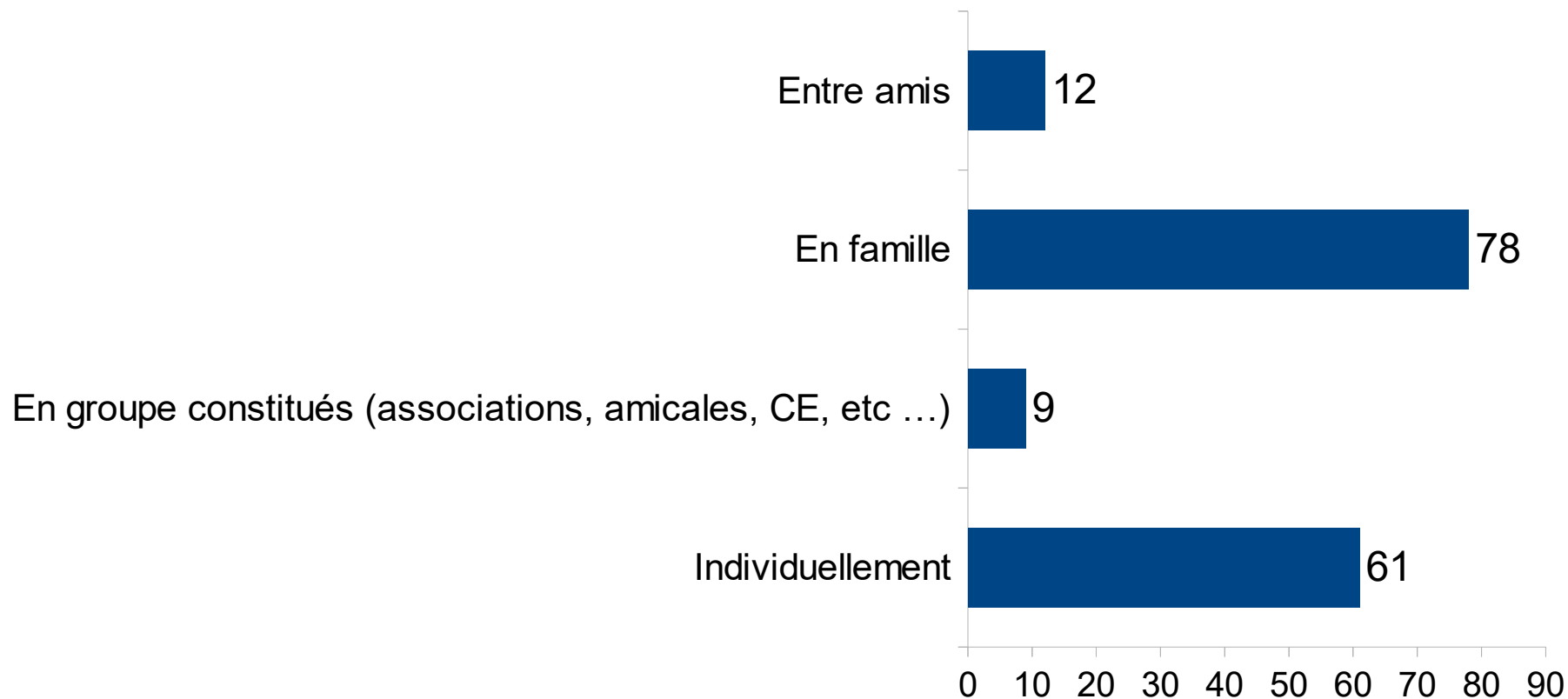
- Investissement dans plusieurs sociétés (santé, silver économie et conseil)
- Direction du réseau international d'experts Glogal Aging Consulting et l'agence de conseil FS Consulting
- Auteur du Guide Silver Eco (& Marche des Seniors) 2017, Age Economy Global Aging Book (2016), Conquérir le marché des Seniors, Conquérir le marché des Boomers, The 50 plus market (co-auteur)...
- Conférences
- Edition des portails d'informations AgeEconomie.com, GlobalAgingTimes.com et Age Economy Zone

Enquête téléphonique auprès de 1504 personnes âgés de 55 à 71 ans par la méthode des quotas (âge, lieu habitation, revenus), réalisée durant la semaine du 6 mars 2017 par Frédéric Serrière Consulting.

La méthode des quotas est une méthode d'échantillonnage qui consiste à s'assurer de la représentativité d'un échantillon en lui affectant une structure similaire à celle de la population de base.

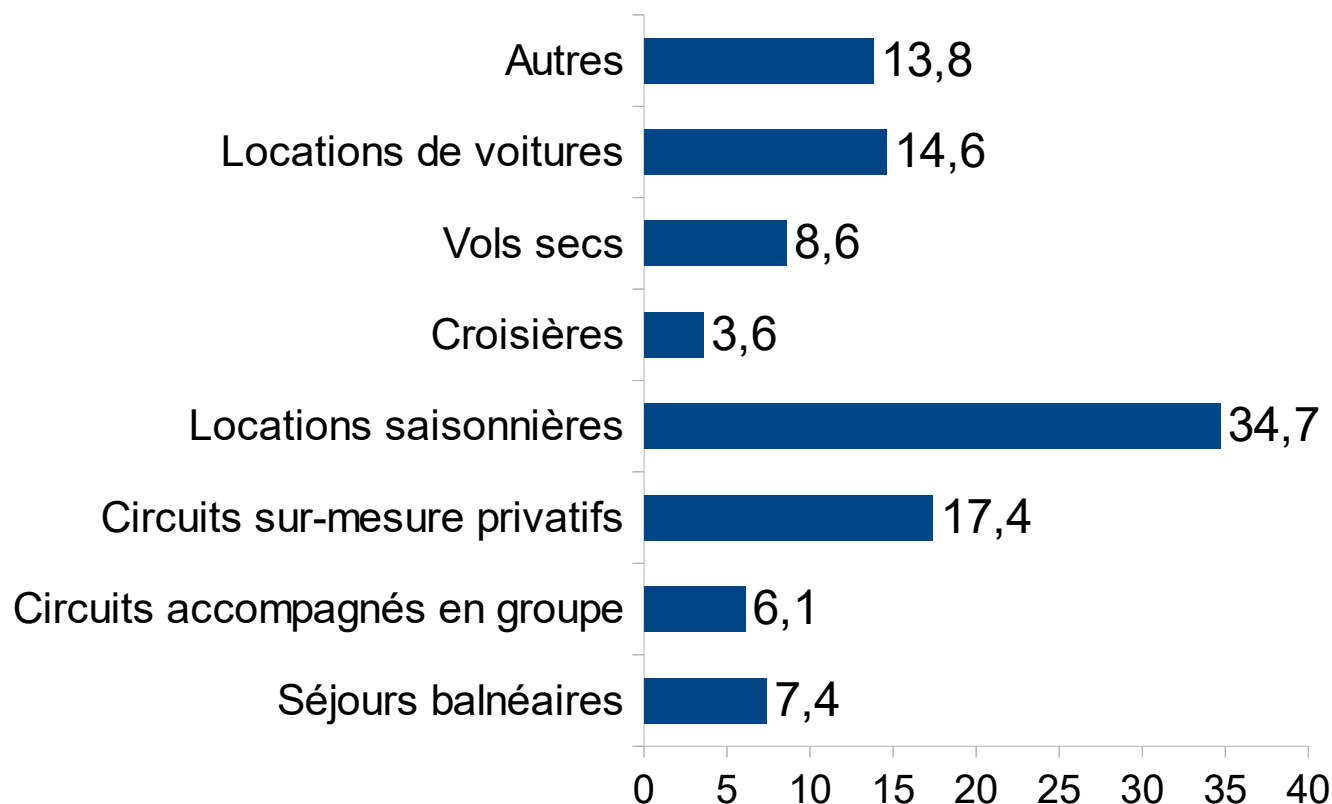
≡ Principaux voyages : famille et individuel

Pour vos 3 derniers voyages ou vacances, êtes-vous partis :
(Plusieurs réponses possibles – 1504 personnes)



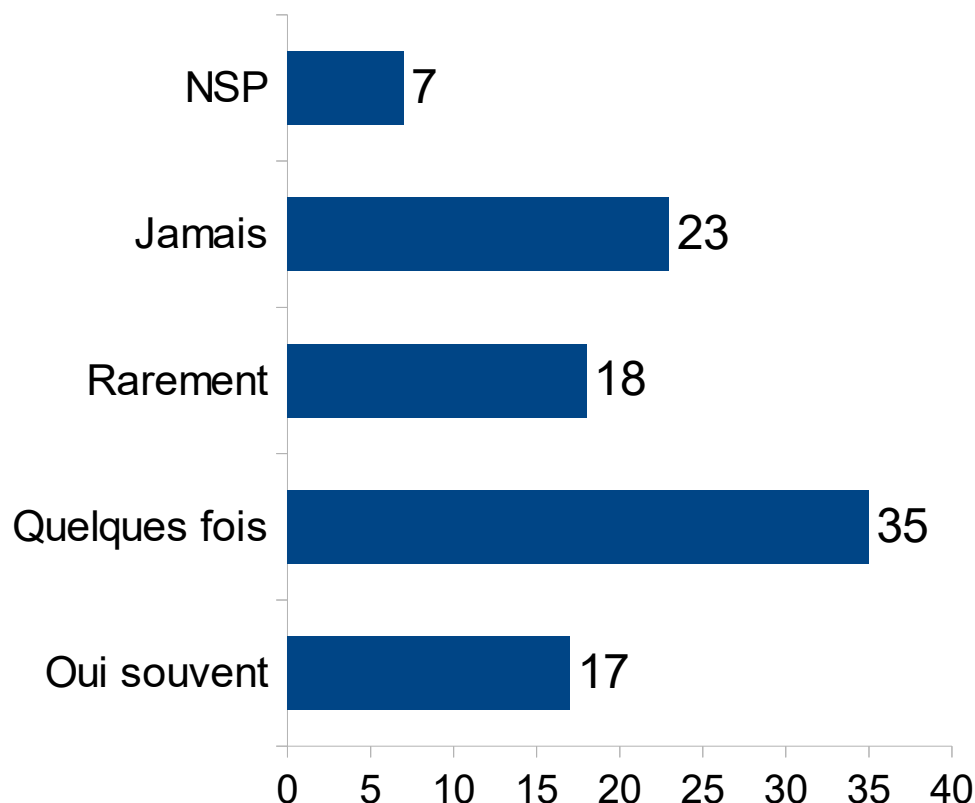
≡ Types de voyages : locations saisonnières et sur-mesure

Quels types de voyages avez-vous effectué ces trois dernières années ?
(Plusieurs réponses possibles – 1293 personnes)



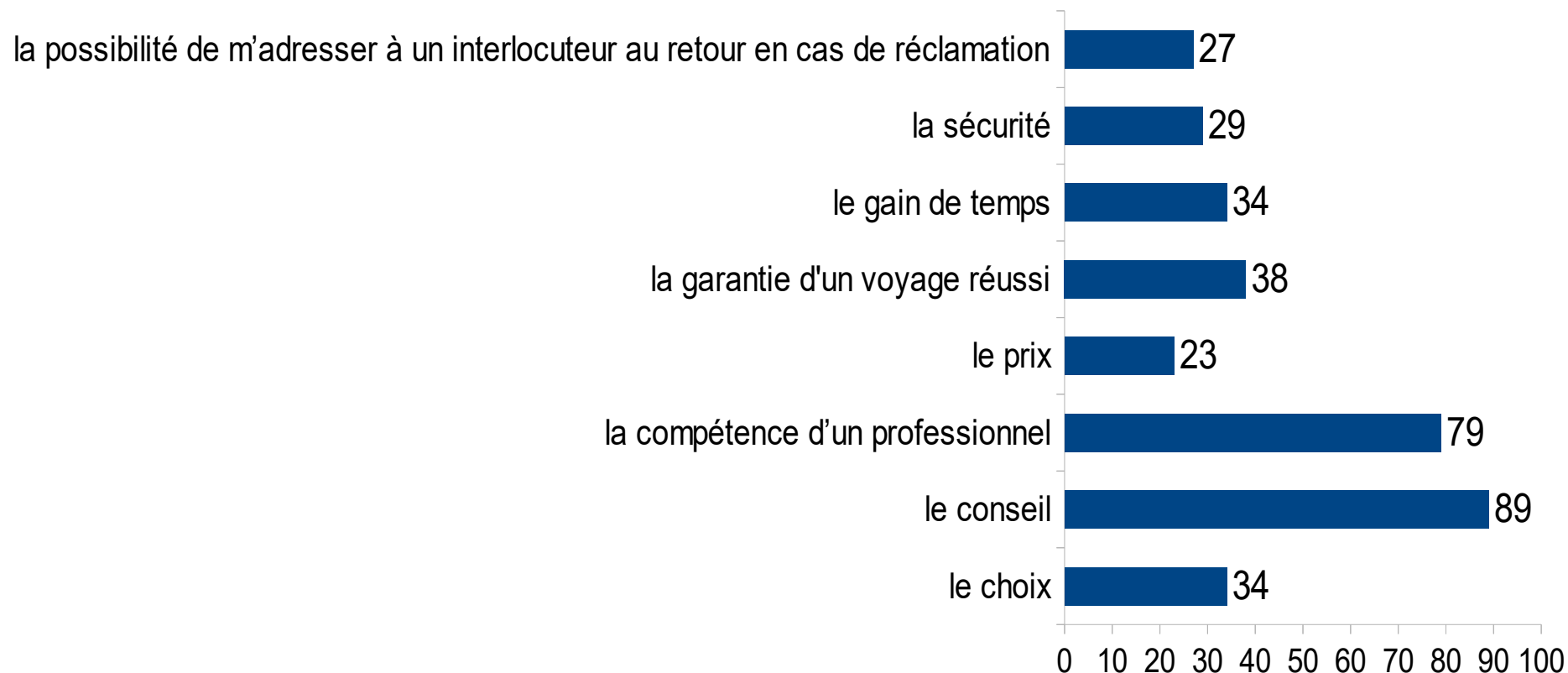
≡ Recours à une agence de voyages relativement important

Quand vous partez en voyage, faites-vous appel à une agence de voyages ? (Plusieurs réponses possibles – 1293 personnes)



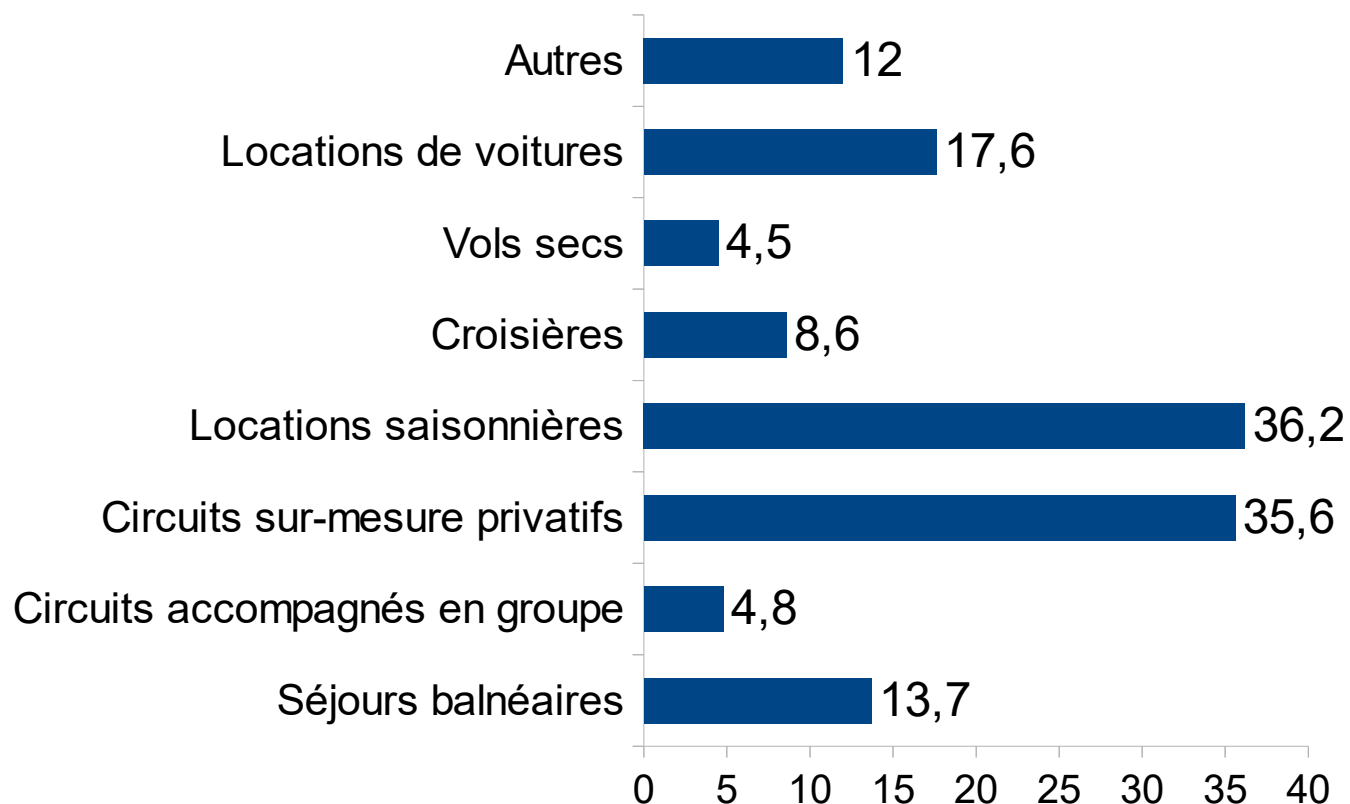
≡ Conseil et compétence = raisons du choix d'une Agence de Voyages

Si oui (recours à une agence de voyages) quels sont, selon vous, les avantages de passer par une agence de voyages ? (Plusieurs réponses possibles – 672 personnes)



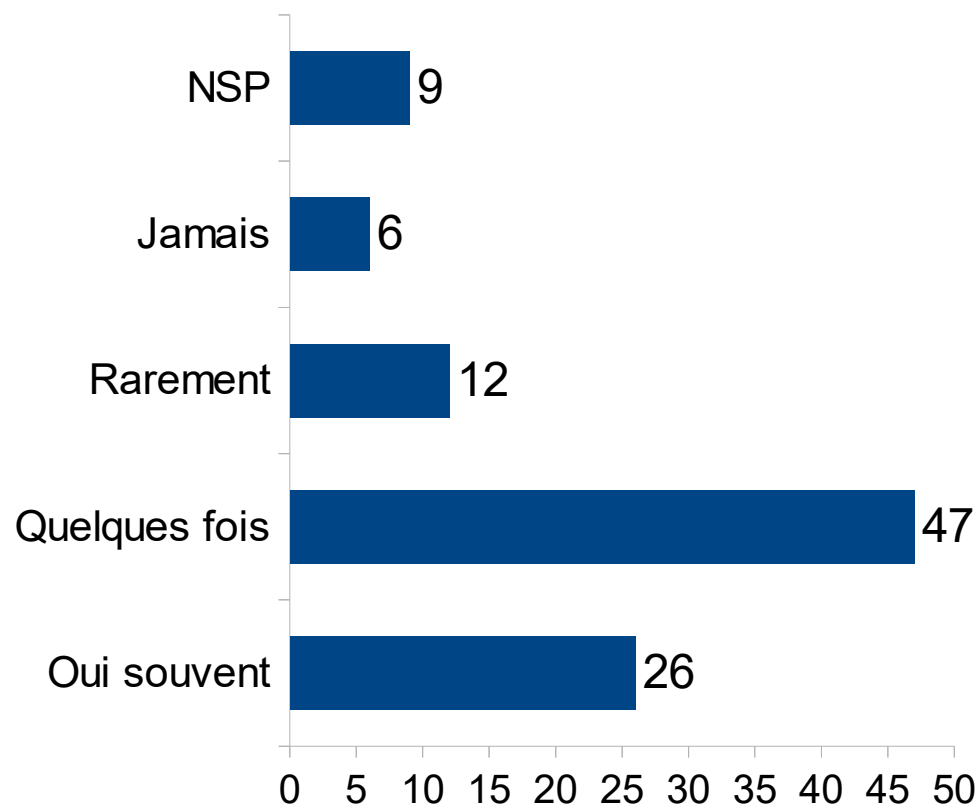
Les services commandés

Quels types de voyages n'avez-vous jamais confiés à votre agence de voyages ? (Plusieurs réponses possibles – 1293 personnes)



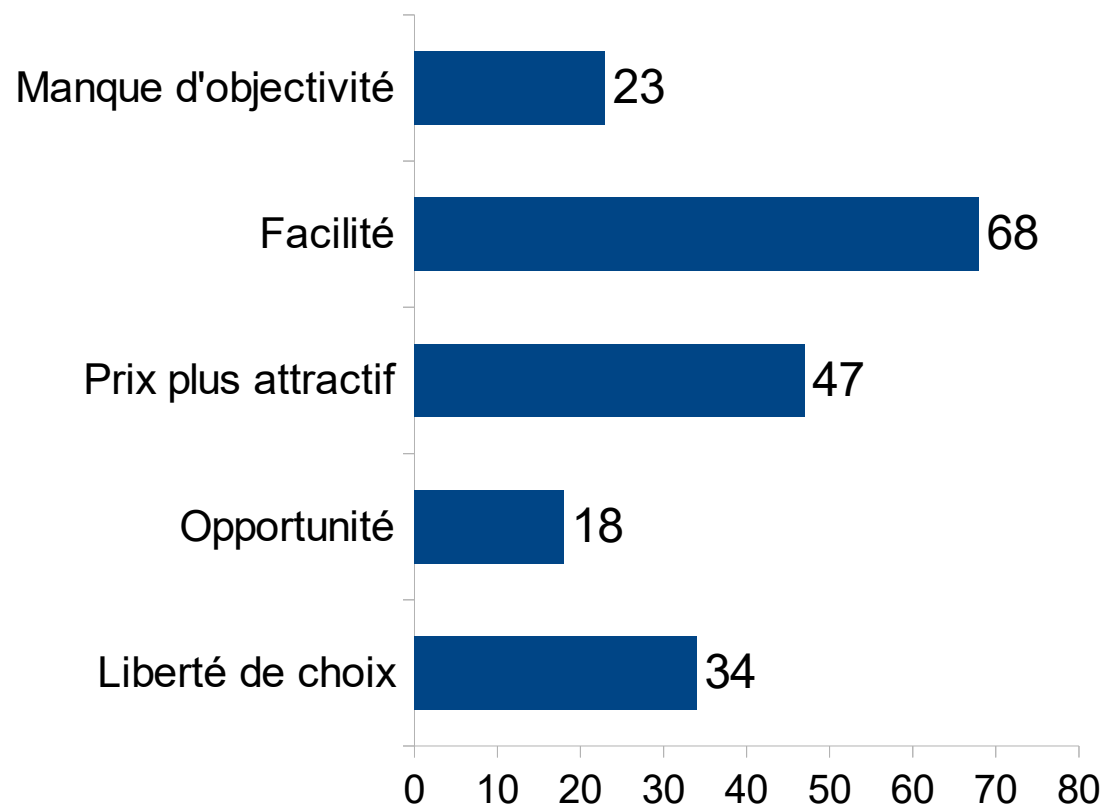
≡ Forte volonté d'indépendance

Lorsque vous réservez un voyage par une agence, lui confiez-vous la réservation de tous les services composants ce voyage ? (Plusieurs réponses possibles – 1293 personnes)



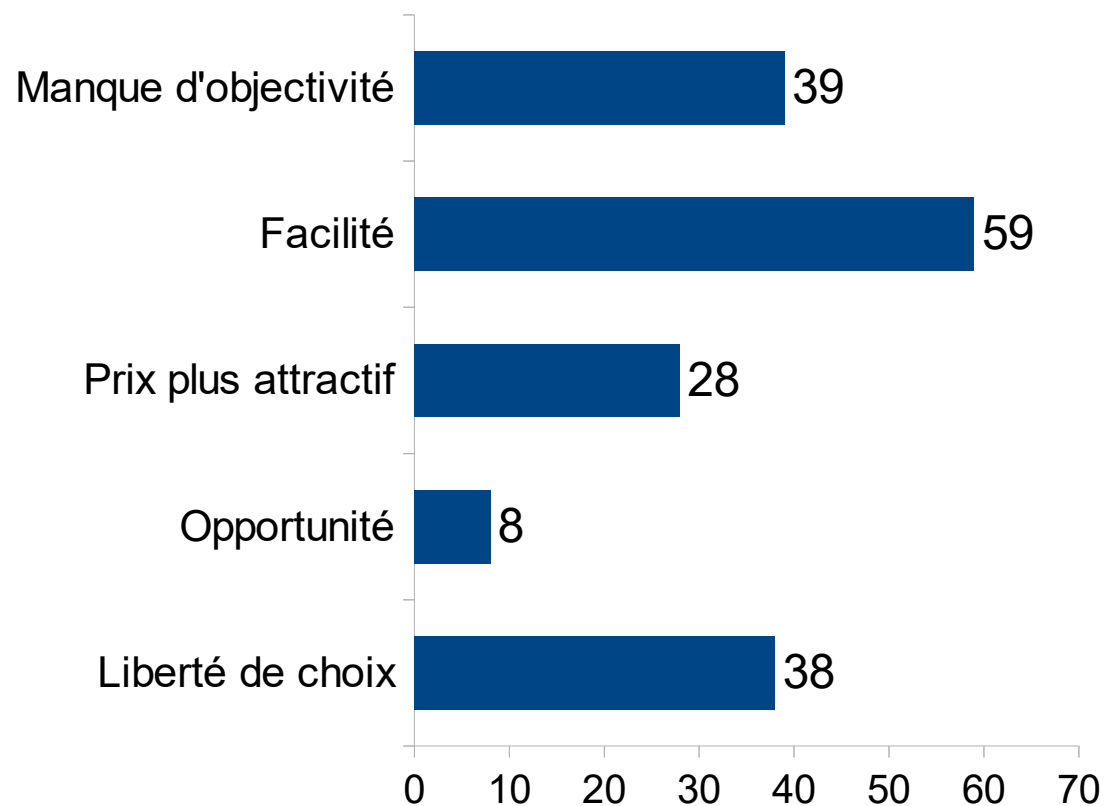
≡ Réservation seul du transport : facilité, prix, choix

Si rarement ou jamais, quels sont les services que vous réservez vous-même directement, le transport (vol, train, autre)? (Attention échantillon faible non représentatif – 156 personnes. Donne simplement une tendance.)



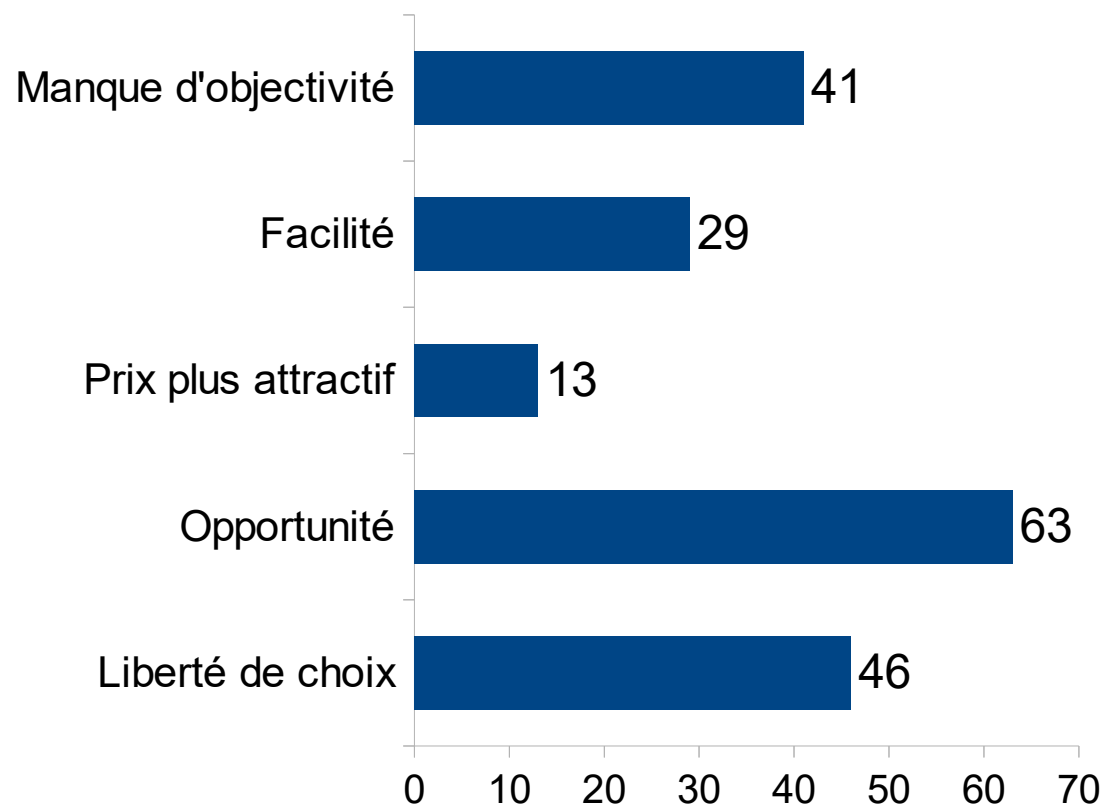
≡ Réservation seul du logement : facilité, objectivité, choix

Si rarement ou jamais, quels sont les services que vous réservez vous-même directement, le logement (hôtel, location saisonnière)? (Attention échantillon faible non représentatif – 156 personnes. Donne simplement une tendance.)



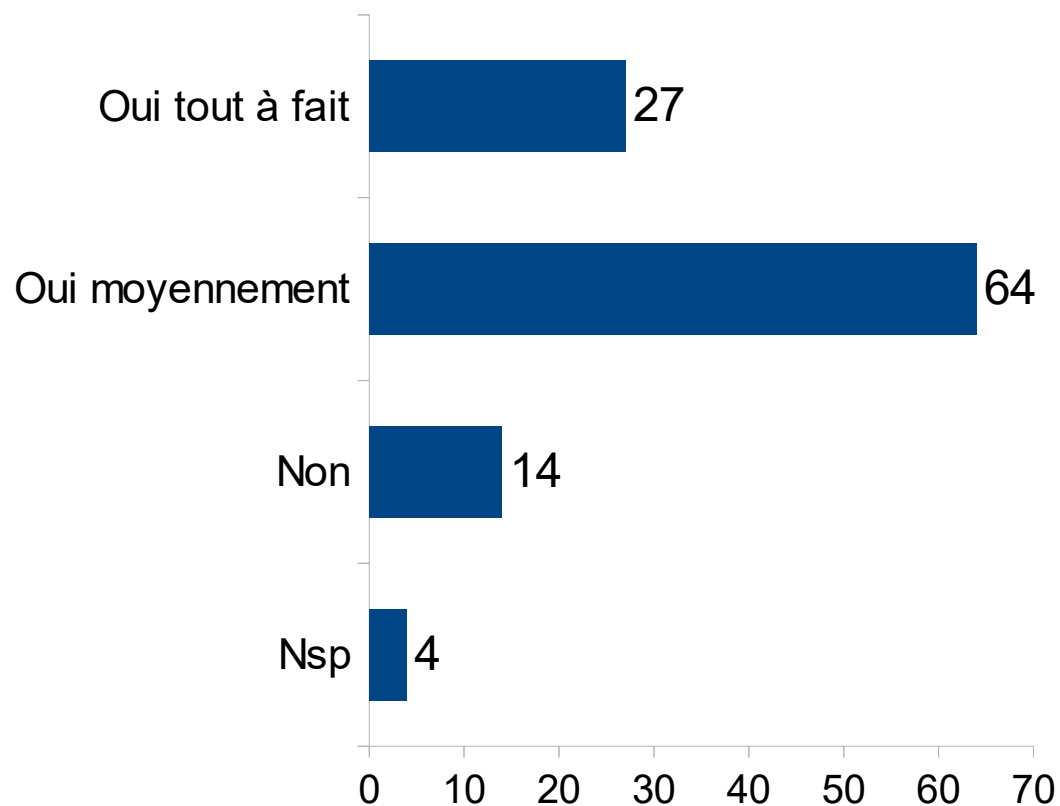
≡ Réservation seul de voitures : opportunité, liberté, objectivité

Si rarement ou jamais, quels sont les services que vous réservez vous-même directement, les véhicules? (Attention échantillon faible non représentatif – 156 personnes. Donne simplement une tendance.)



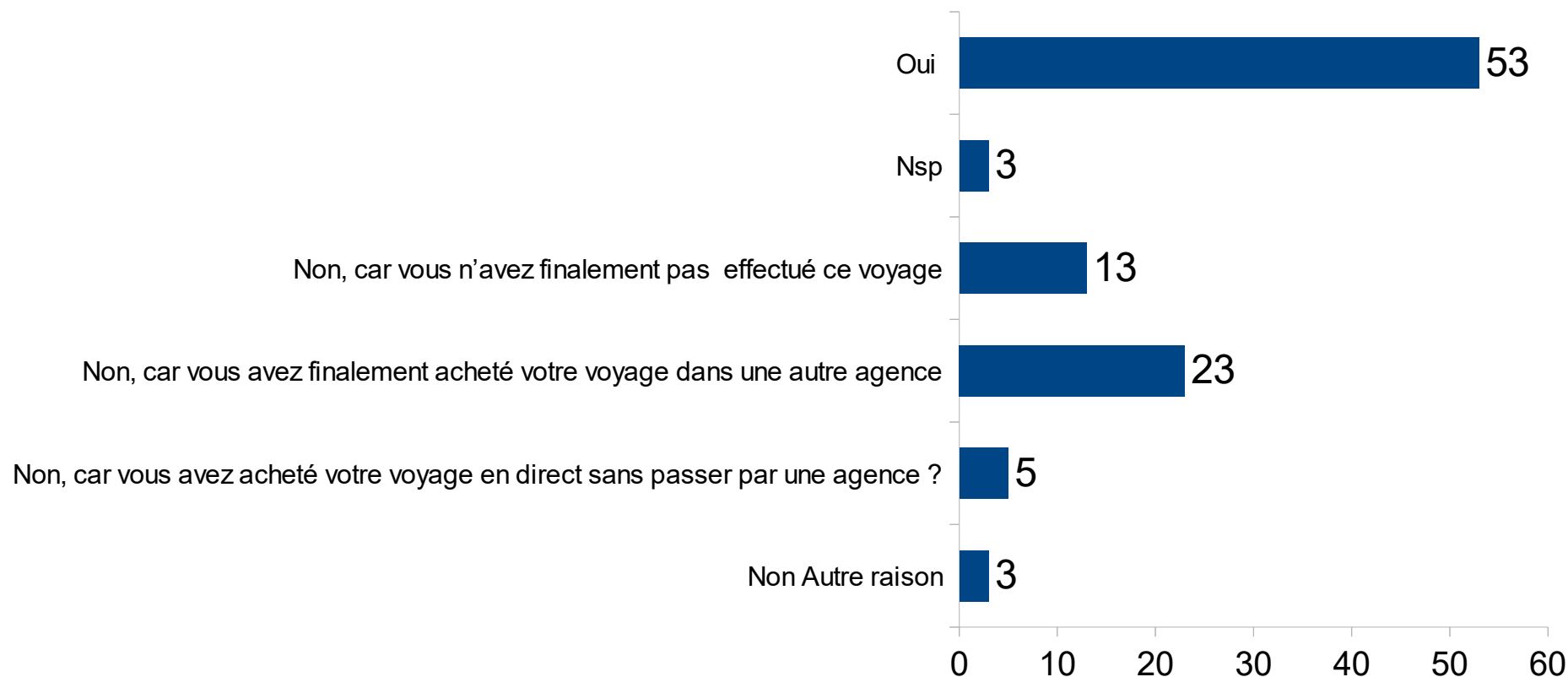
≡ Satisfaits des conseils des agences

Lors de vos derniers passages en agence, votre interlocuteur vous a-t-il donné les conseils et informations que vous souhaitiez ? (1293 personnes)



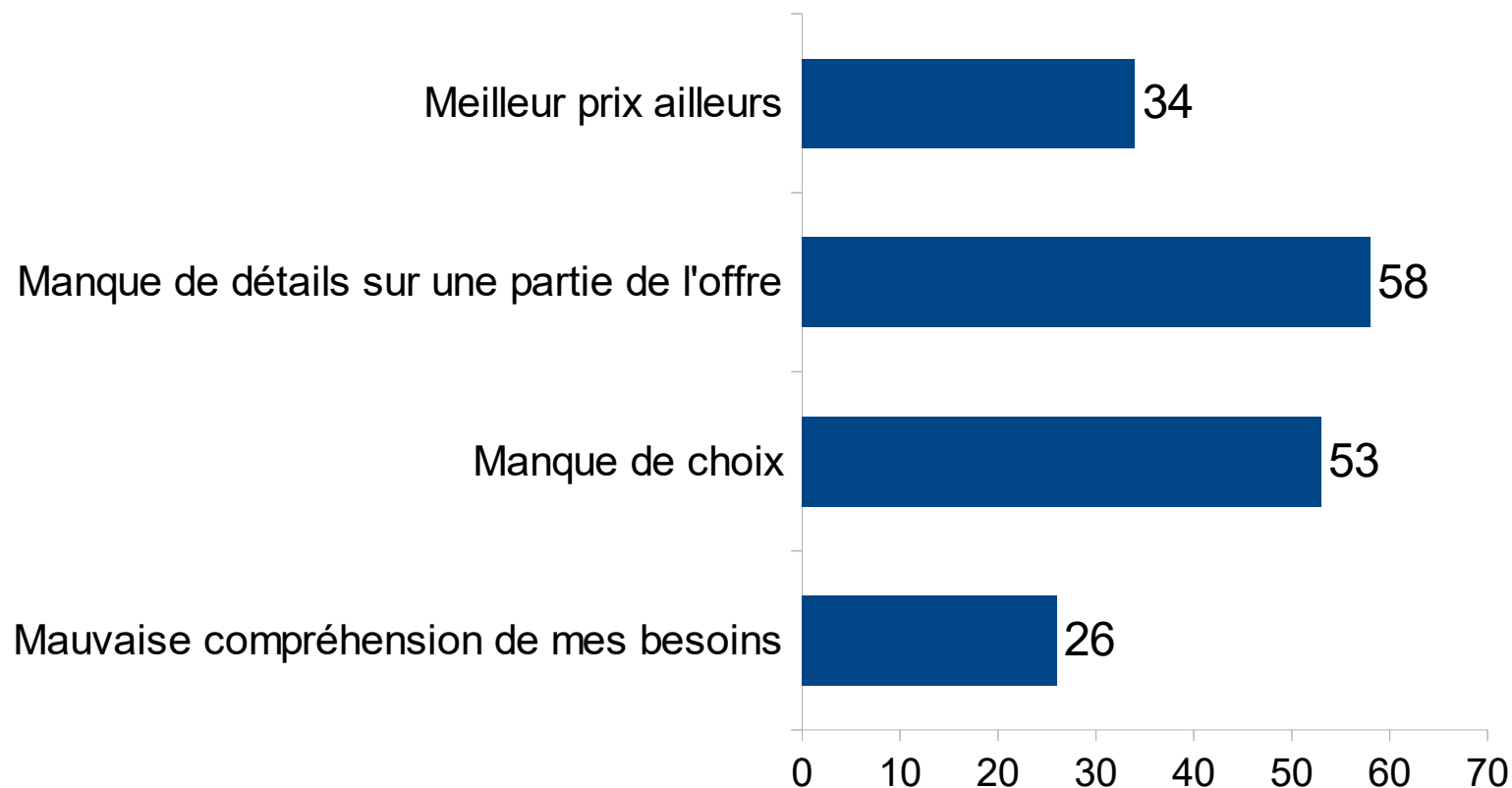
≡ La satisfaction engendre 53% des achats

Si oui (satisfaits des conseils et , avez-vous confirmé votre réservation et acheté votre voyage dans cette agence ? (1177 personnes)



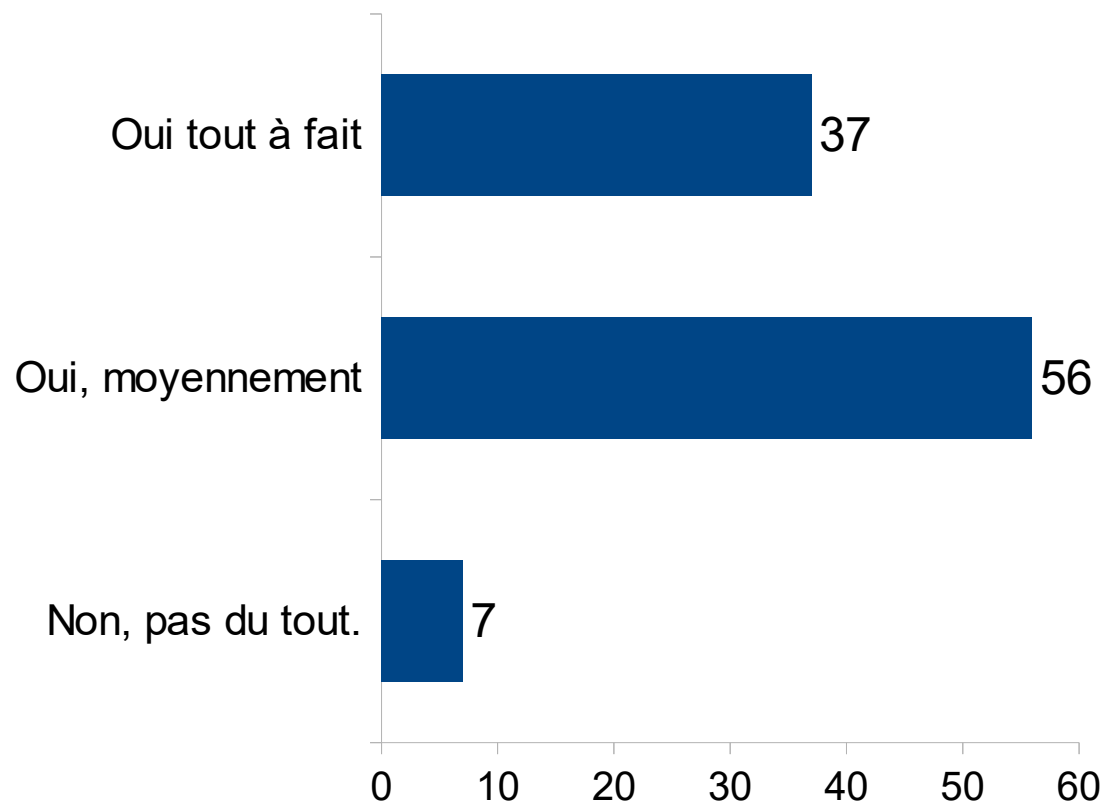
≡ La non-satisfaction : manque de détails et de choix

Si non (pas satisfait des conseils) quels sont les renseignements et informations qui vous manquaient ? (Attention échantillon faible non représentatif – 181 personnes. Donne simplement une tendance. Plusieurs réponses possibles)



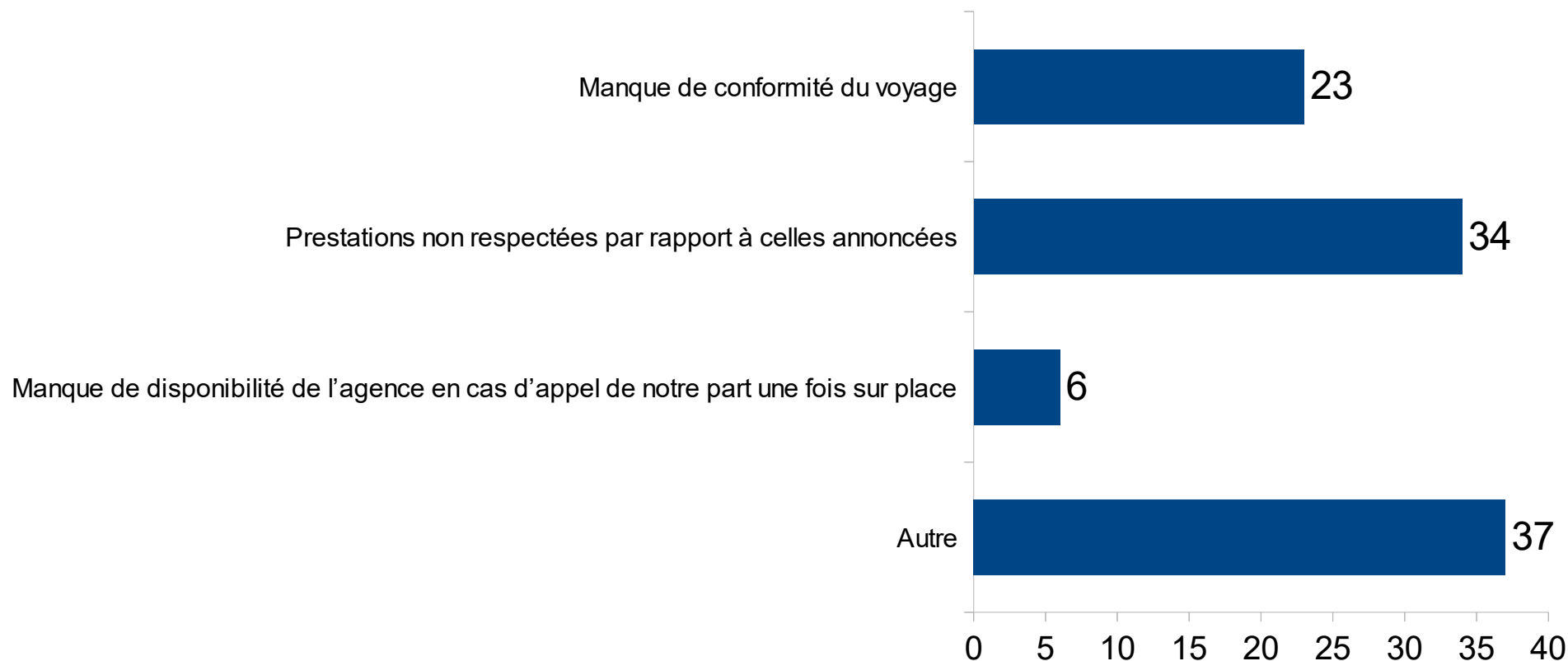
≡ Grande satisfaction des services durant le voyage

Lorsque vous avez acheté votre dernier voyage en agence, avez-vous été satisfaits des services fournis (services durant le voyage) ? (982 personnes)



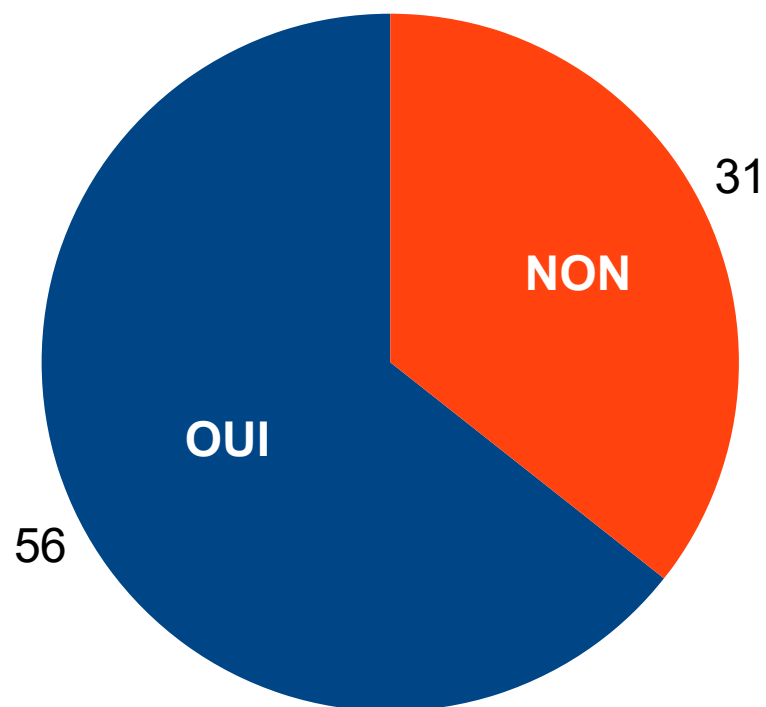
≡ Grande variété de l'insatisfaction des services durant le voyage

Si non (pas satisfait des services). Pourquoi ? (Attention échantillon très faible non représentatif – 69 personnes. Donne simplement une tendance. Plusieurs réponses possibles)



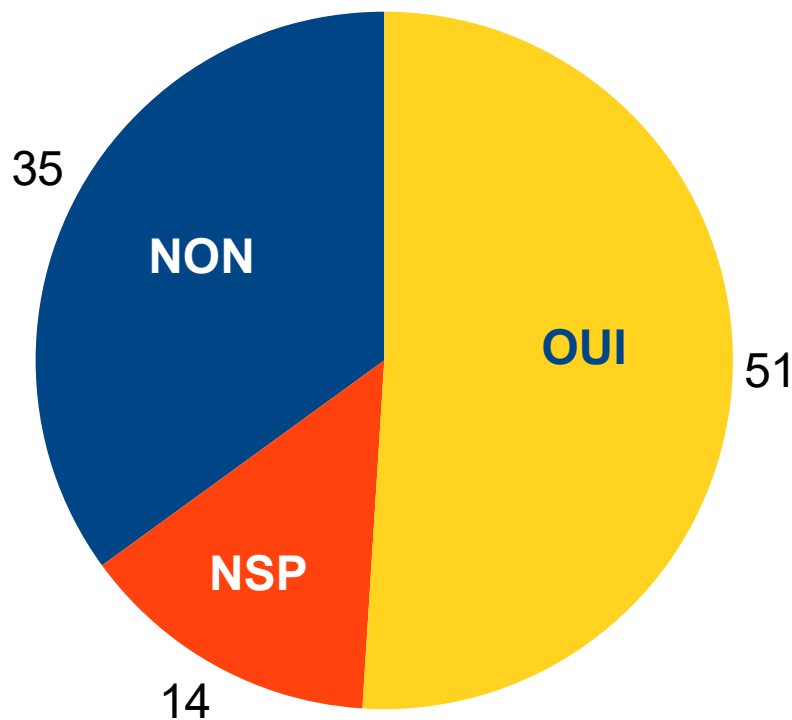
Agence = sécurité pour 56% des clients

Le fait de passer par une agence de voyages est-il pour vous une garantie de sécurité ? (1293 personnes)



≡ La valeur ajoutée des agences moyennement perçue

Pensez-vous que les agences de voyages communiquent suffisamment sur leur valeur ajoutée ? (1504 personnes)



EDV GRAND EST
Eliane MAS BERNARDIN
Tél. : 06 47 51 94 39

Frédéric SERRIERE
FredericSerriere.com
hut.meizt@fredericserriere.com
Tél. : 09 50 02 03 94 (Standard)