



## **Studiu Mercury Research asupra pieței de turism din România: Biletele de avion, cele mai cerute produse ale agențiilor de turism online.**

### **Vola.ro este și în 2019 cea mai de populară agenție de turism online din România**

Conform studiului despre piața de turism din România, realizat în luna aprilie a acestui an de Mercury Research, cele mai solicitate produse și servicii ale agențiilor de turism online în ultimele 12 luni au fost biletele de avion (90%), urmate de serviciile de cazare (25%). În urma studiului, reiese că mai mulți clienți ai agențiilor de turism online aleg să cumpere bilete de avion în comparație cu agențiile clasice (90% versus 39%). Clienții agențiilor de turism care cumpără bilete de avion sunt cu preponderență persoane necăsătorite, cu vârste între 18 și 30 ani, în timp ce ofertele de cazare sunt mai solicitate de persoanele peste 30 de ani, căsătorite sau divorțate.

### **Romanii preferă să își rezerve mașina prin intermediul agențiilor de turism online**

O altă particularitate a agențiilor online este că serviciile de închiriere de mașină sunt mai solicitate de clienții acestora în comparație cu totalul agențiilor clasice (9% versus 5%). De asemenea, croazierele, care au fost cerute doar de 2% dintre românii din mediul urban, au fost mai solicitate în ultimul an de clienții agențiilor online (6%).

### **Vola.ro – cea mai populară agenție de turism online din România**

Doi din zece (21%) orășeni au declarat că au apelat la serviciile Vola.ro cel puțin o dată până în prezent, un număr semnificativ mai mare față de 2017, când procentul se ridica la 14%. Următoarea agenție de turism online în ceea ce privește utilizarea este Momondo care atinge 6% din totalul românilor din mediul urban. Gradul de mulțumire foarte ridicat față de agenție (scor 8.1 din 10) corelează cu nivelul de recomandare al acesteia, 20%, Vola.ro plasându-se nu numai în topul agențiilor online de turism, dar și în top 3 agenții online și clasice recomandate, după Christian Tour și Paralela 45.

Un sfert dintre românii din mediul urban (25%) consideră că Vola.ro este o agenție de încredere și își menține și în 2019 statutul de lider în topul agențiilor de turism online, urmată de motoarele de căutare Momondo (8%), Skyscanner (4%) și agenția online Esky.ro (4%). De asemenea, Vola.ro a obținut cele mai bune rezultate în ceea ce privește încrederea și în rândul celor care cunosc agenția, cu 42%, de asemenea înregistrând o creștere față de 2017 (33%).

Și când vine vorba de serviciile de relații cu clienții, unul dintre criteriile importante pe care le au în vedere turiștii atunci când aleg agenția cu care lucrează, Vola.ro se plasează pe primul loc cu 21% față de celelalte agenții de turism online care au obținut sub 5% din totalul orășenilor.

„Piața de turism online câștigă teren și agențiile se diferențiază într-un interval de timp relativ scurt. În alegerea agenției, clienții iau în considerare într-o mare măsură nivelul de încredere față de acea agenție, ofertele și pachetele pe care le oferă sau calitatea serviciului cu clienții.”, a declarat Ingrid Lambru, director de marketing Mercury Research.

„Feedback-ul direct al clienților noștri, încrederea pe care ne-o acordă, în creștere de la an la an, certitudinea lor că se pot baza pe echipa noastră de la primul contact cu platforma Vola.ro și până la finalizarea călătoriei, rămân obiectivele noastre principale. Investim permanent în produsele noastre și în echipa Vola.ro astfel încât clienții noștri să simtă în orice moment că au un adevărat partener în noi” a declarat Claudia Tocilă, Director de Marketing Vola.ro.

Studiul Mercury Research a fost efectuat în luna aprilie 2019 pe un eșantion reprezentativ din mediul urban de 839 respondenți cu vârste peste 18 ani și a urmărit să identifice comportamentele de consum de turism din România, precum și evoluțiile față de 2017.

**Mercury Research** este o companie de cercetare de piață de top din România, prezentă pe piața din România din anul 1994. Compania oferă soluții pentru cunoașterea în profunzime a pieței, optimizarea produselor, îmbunătățirea operațiunilor și eficientizarea comunicării.

[contact@mercury.ro](mailto:contact@mercury.ro)

