

Élaboré pour 

La recherche et la réservation de voyages

Quelle est l'influence d'Internet dans le cycle d'achat
des produits liés aux voyages?

Comment les acheteurs choisissent-ils
leurs destinations de vacances?

Comment se comportent les consommateurs
lors de l'achat de diverses prestations?

Services consultatifs PhoCusWright

Novembre 2006





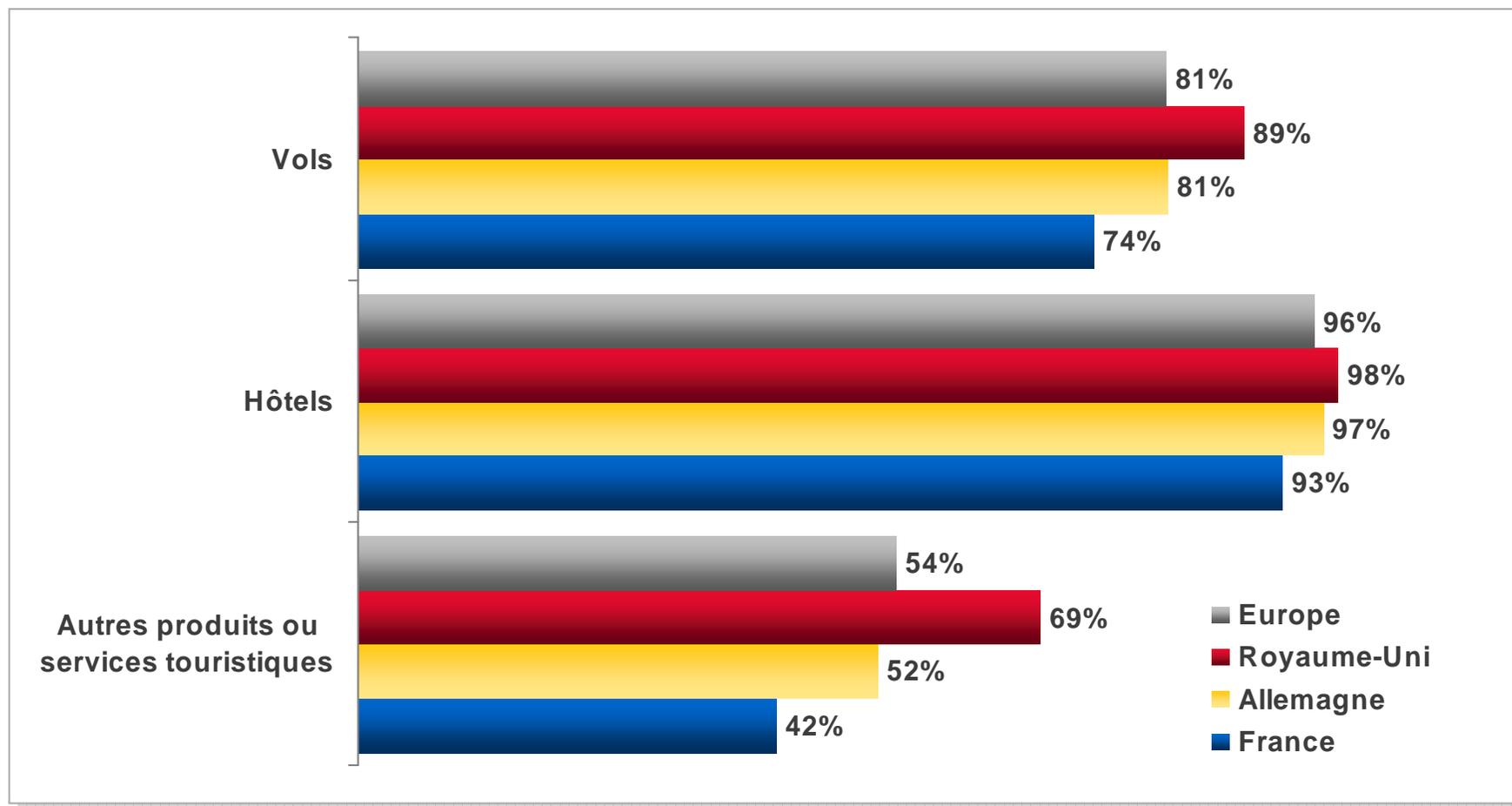
- 🌐 Google a demandé à PhoCusWright Inc. d'enquêter sur les modes de consommation des acheteurs de voyages au Royaume-Uni, en France et en Allemagne, ainsi que sur la perception et l'utilisation des supports de publicité lors de la recherche et la réservation de leurs voyages.
- 🌐 PhoCus Wright a mené une enquête auprès de 300 personnes par pays ayant effectué un voyage personnel de plus de 24h au cours de l'année précédente, et ayant utilisé internet pour la recherche et la réservation de leurs voyages
- 🌐 Le but de cette enquête était de déterminer la façon dont ces consommateurs perçoivent et utilisent Internet lors de la recherche et de la réservation de voyages.



*Résultats quantitatifs des études
menées auprès des voyageurs*



La France est légèrement en-dessous de ses voisins européens en ce qui concerne la réservation de vols, hôtels ou services touristiques.



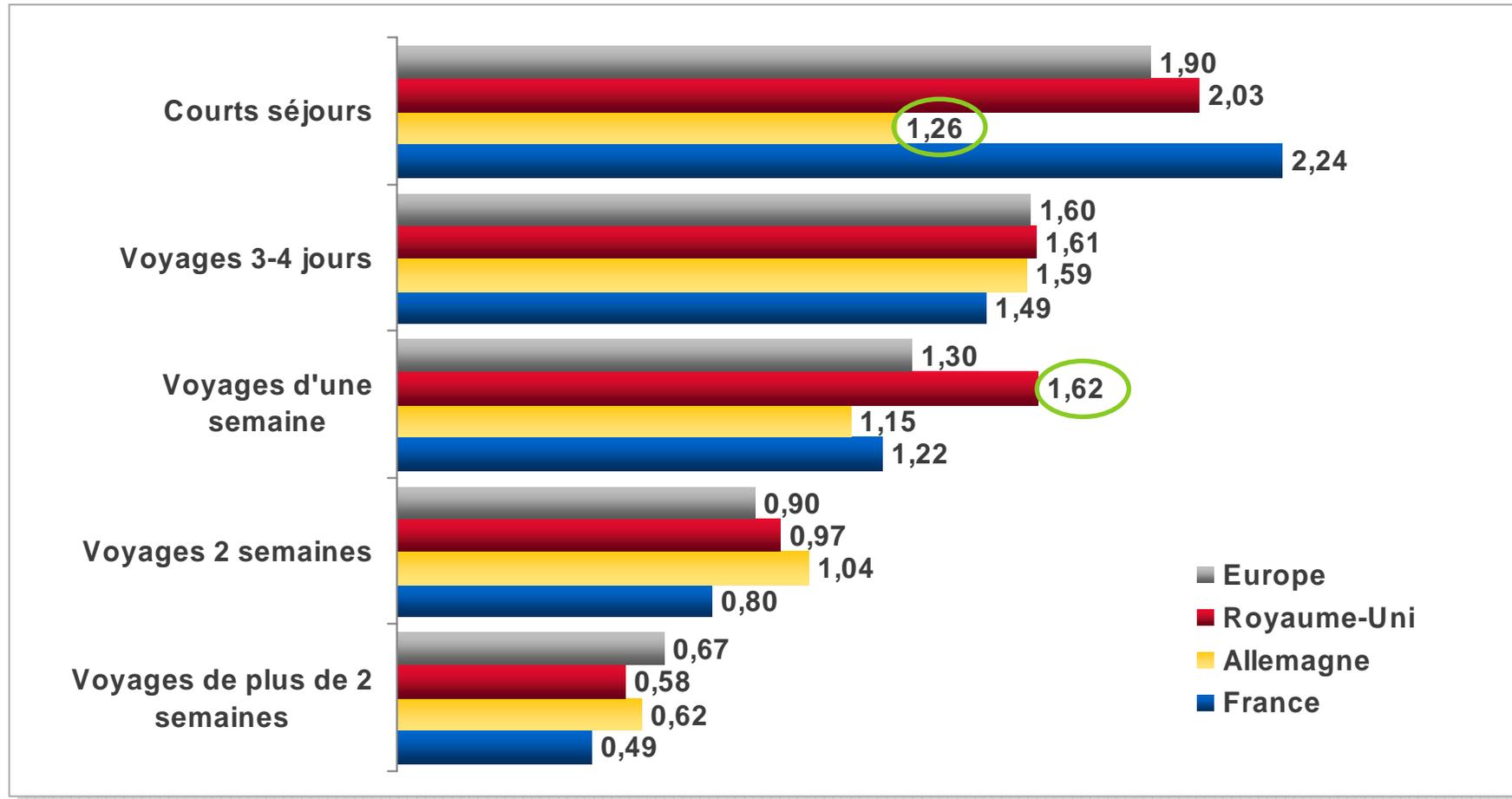
Note : Question : Pour lesquels de ces services de voyages avez-vous effectué une réservation ?
Choisissez tous les services concernés. (n=923)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Durée des séjours des Européens



Les vacanciers allemands effectuent moins de séjours courts que les français ou les britanniques
Les britanniques sont plus nombreux à effectuer des voyages d'une semaine



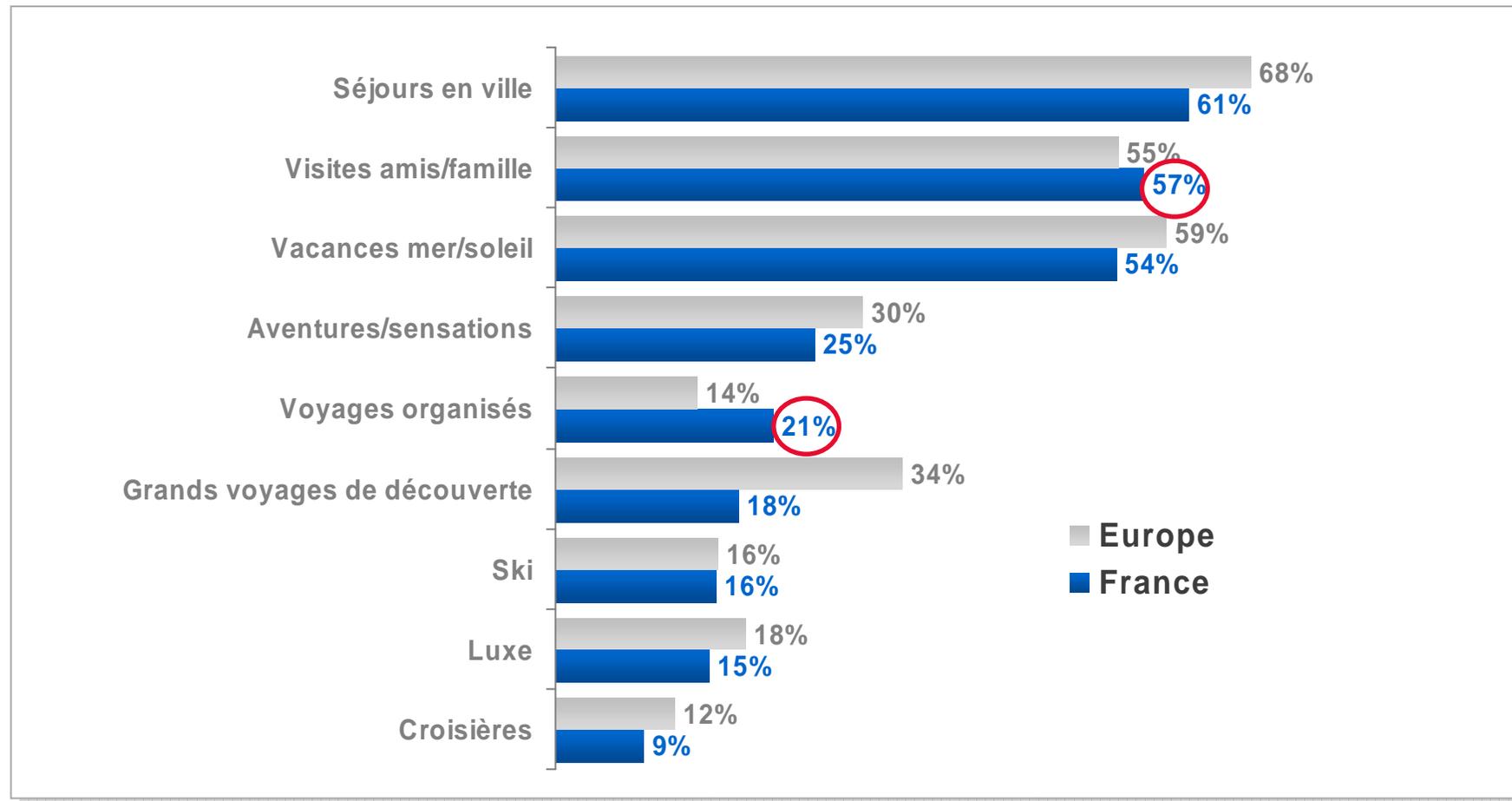
Note : Question : Combien de voyages avez-vous effectué l'année précédente pour chacune de ces catégories ? *Sélectionnez une réponse pour chaque type de voyage.* (moyennes)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Types de séjours des Européens



Les français sont plus nombreux que leurs voisins européens à **rendre visite à des amis/ de la famille** ou à effectuer des **voyages organisés**.



Note : Question : Parmi les types de voyages suivants, lesquels vous caractérisent le plus ?
Choisissez tous les types concernés. (n=923)



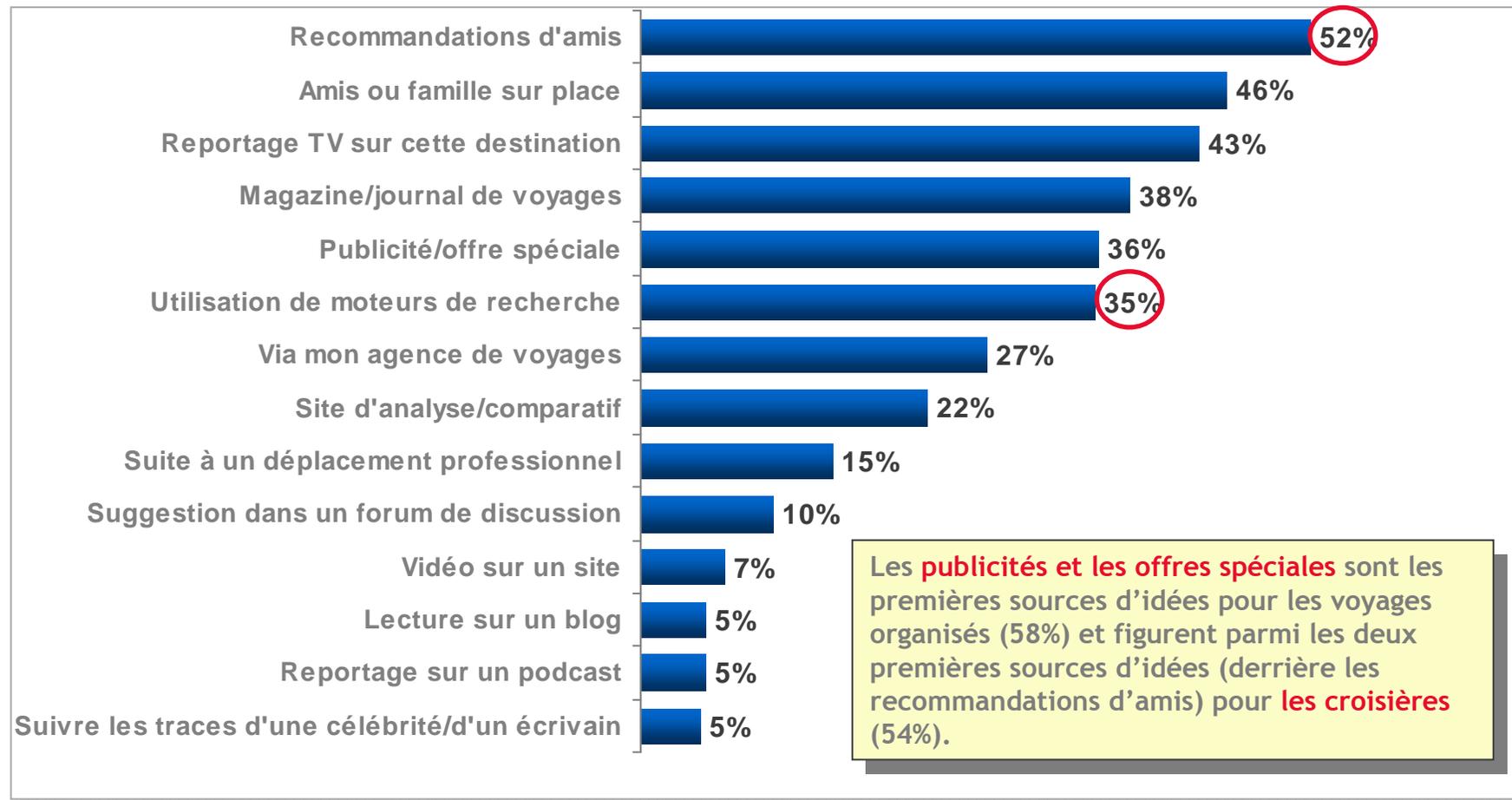
Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Inspirations des Européens pour choisir leurs destinations



Les amis et la famille constituent les premières sources d'idées pour les destinations de vacances

Les moteurs de recherche sont les premières sources d'inspiration en ligne



Note : Question : D'où proviennent vos idées de destinations de vacances ?

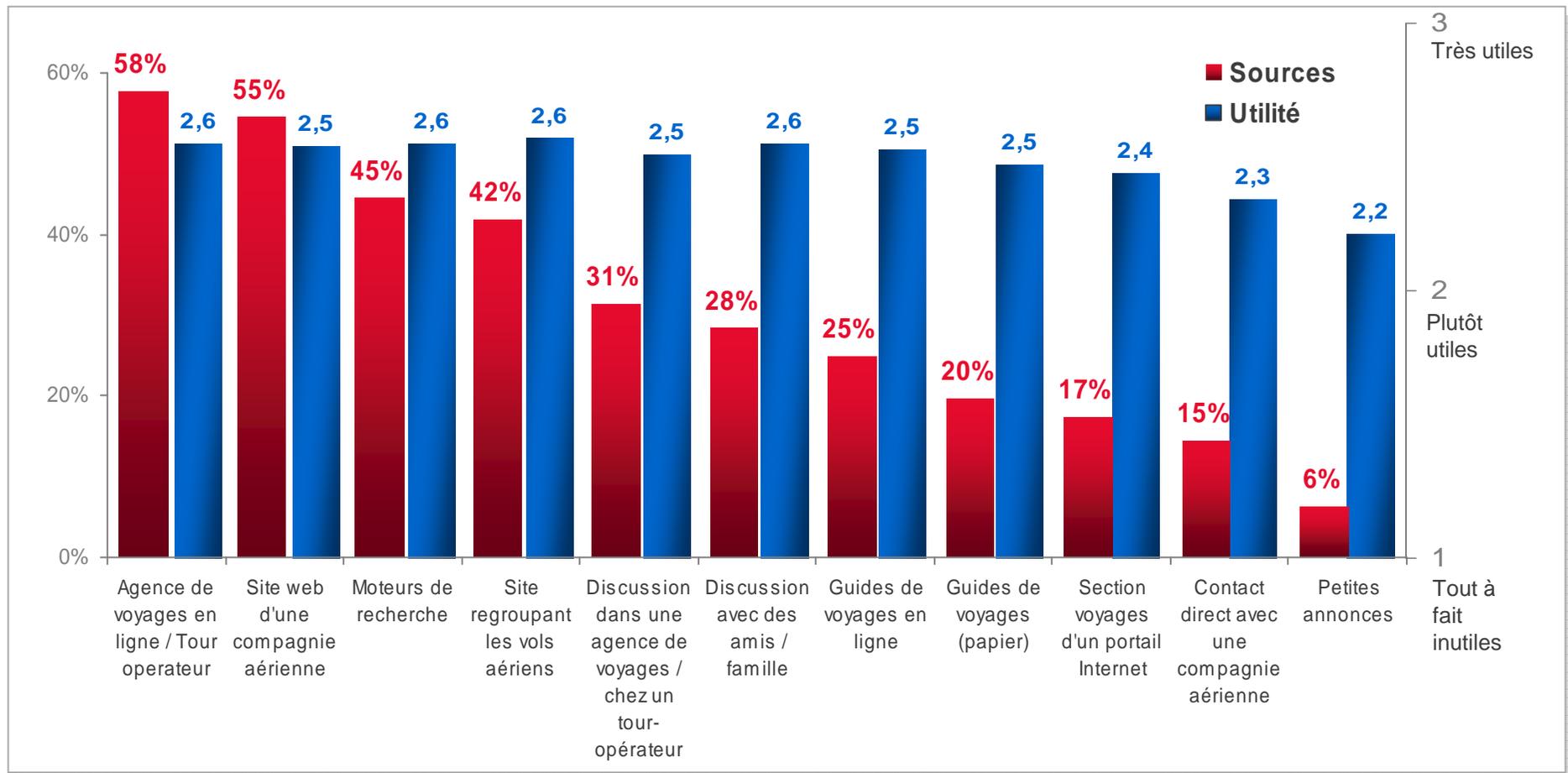
Choisissez toutes les sources concernées. (n=923)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Sources pour rechercher des compagnies aériennes et leur utilité



Les sources d'information sur Internet sont beaucoup plus utilisées
et perçues comme plus utiles que les sources d'information hors ligne



Note : Question : Une fois votre destination décidée, quelles sources d'information avez-vous utilisées pour trouver une compagnie aérienne ? *Choisissez toutes les source concernées.* (n=751)

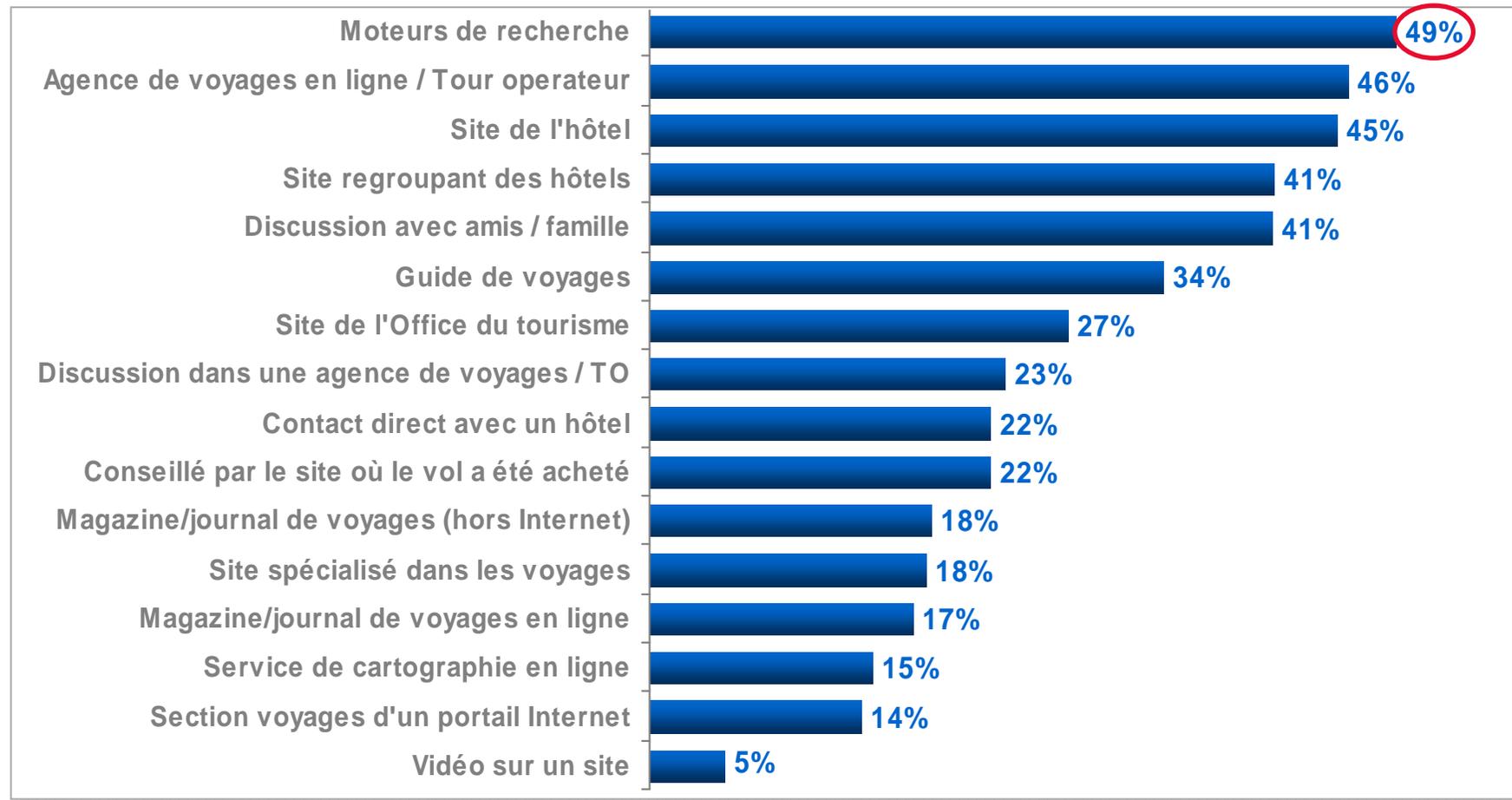
Quel a été le degré d'utilité de chacune des sources d'information que vous avez mentionnées dans la question précédente ? (moyennes)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006



Sources d'information concernant le mode d'hébergement

Les moteurs de recherche constituent la première source d'information pour rechercher et planifier un hébergement.

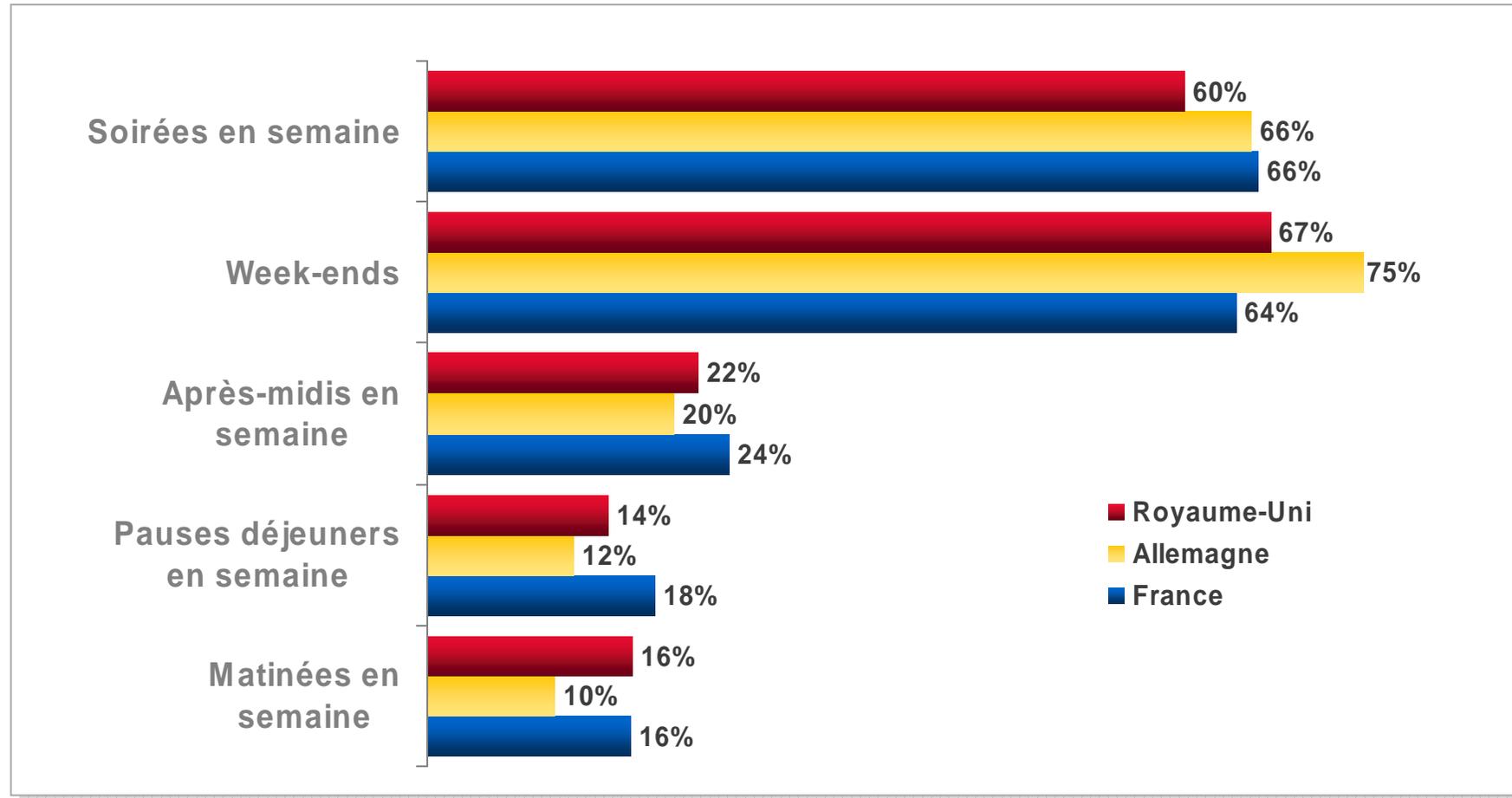


Note : Question : Une fois votre destination décidée, quelles sources d'information avez-vous utilisées pour rechercher et planifier votre hébergement ? *Indiquez toutes les sources utilisées.* (n=866)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Moments de la journée consacrés à la préparation des voyages par pays

Les français recherchent et organisent plus leurs voyages **en semaine dans la journée** que leurs voisins européens



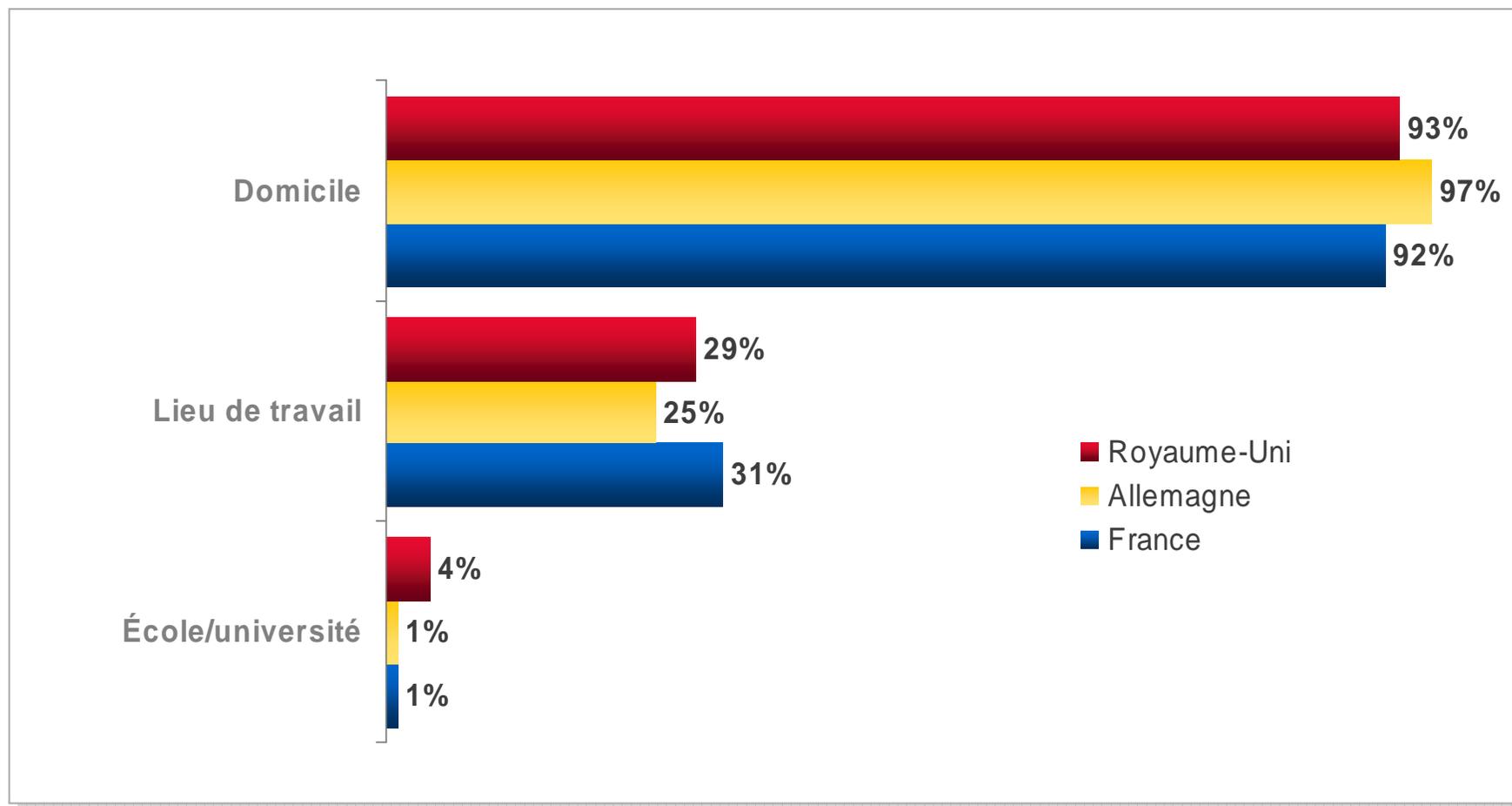
Note : Question : Quel(s) moment(s) de la journée consacrez-vous habituellement à la recherche et à l'organisation de vos voyages ? (n=923)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Lieux privilégiés concernant la préparation de voyages par pays



Les français recherchent et organisent plus leurs voyages depuis **leur lieu de travail** par rapport à leurs voisins européens

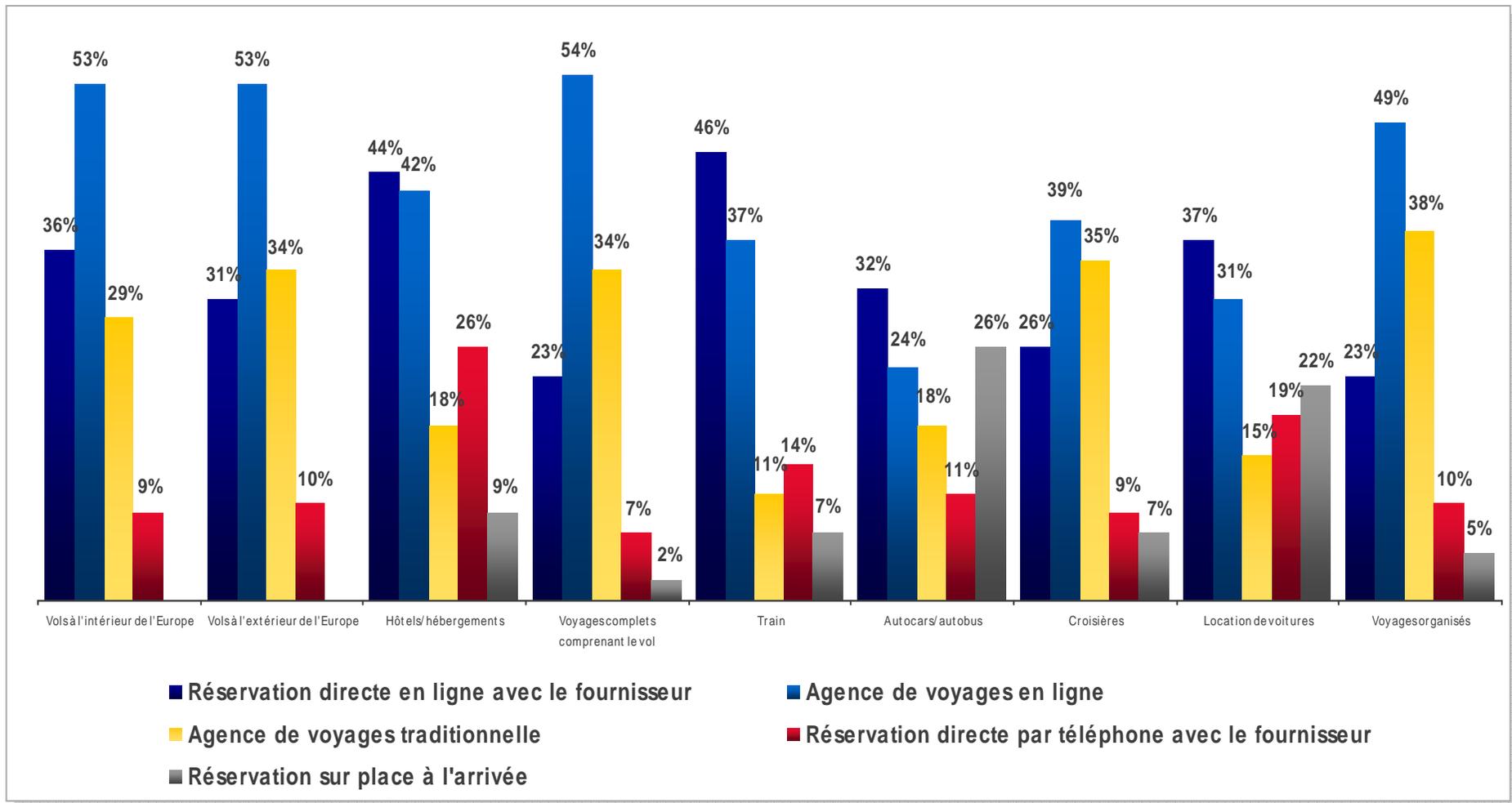


Note : Question : Où effectuez-vous habituellement la recherche et l'organisation de vos voyages ? (n=923)



Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

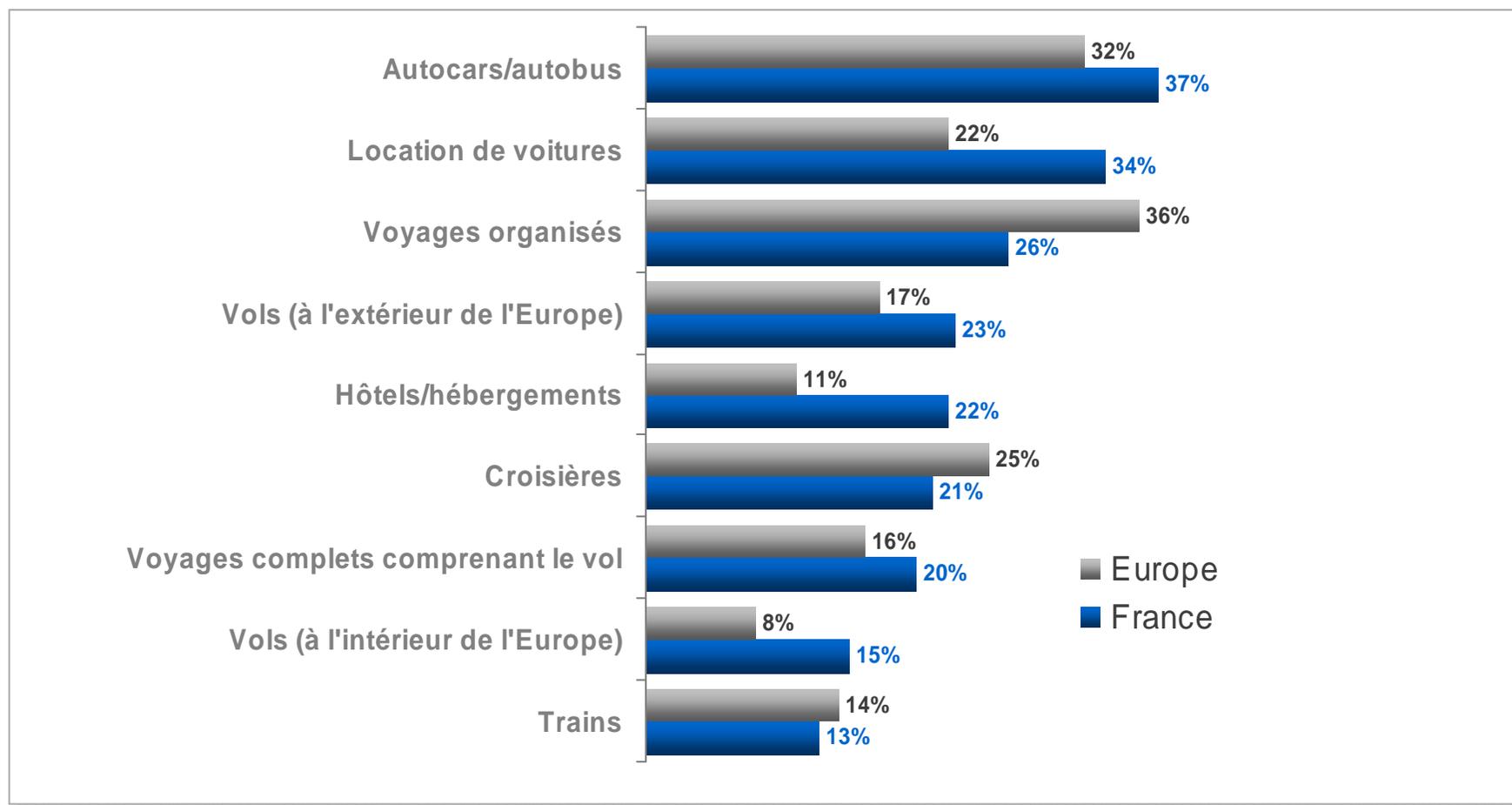
La plupart des français réservent leurs services de voyages en ligne



Note : Question : Lorsque vous avez trouvé des options disponibles, comment réservez-vous habituellement vos voyages ? *Donnez une réponse pour tous les services de voyages utilisés.* (France n= 196-283)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Types de voyages que les européens préfèrent ne pas réserver en ligne



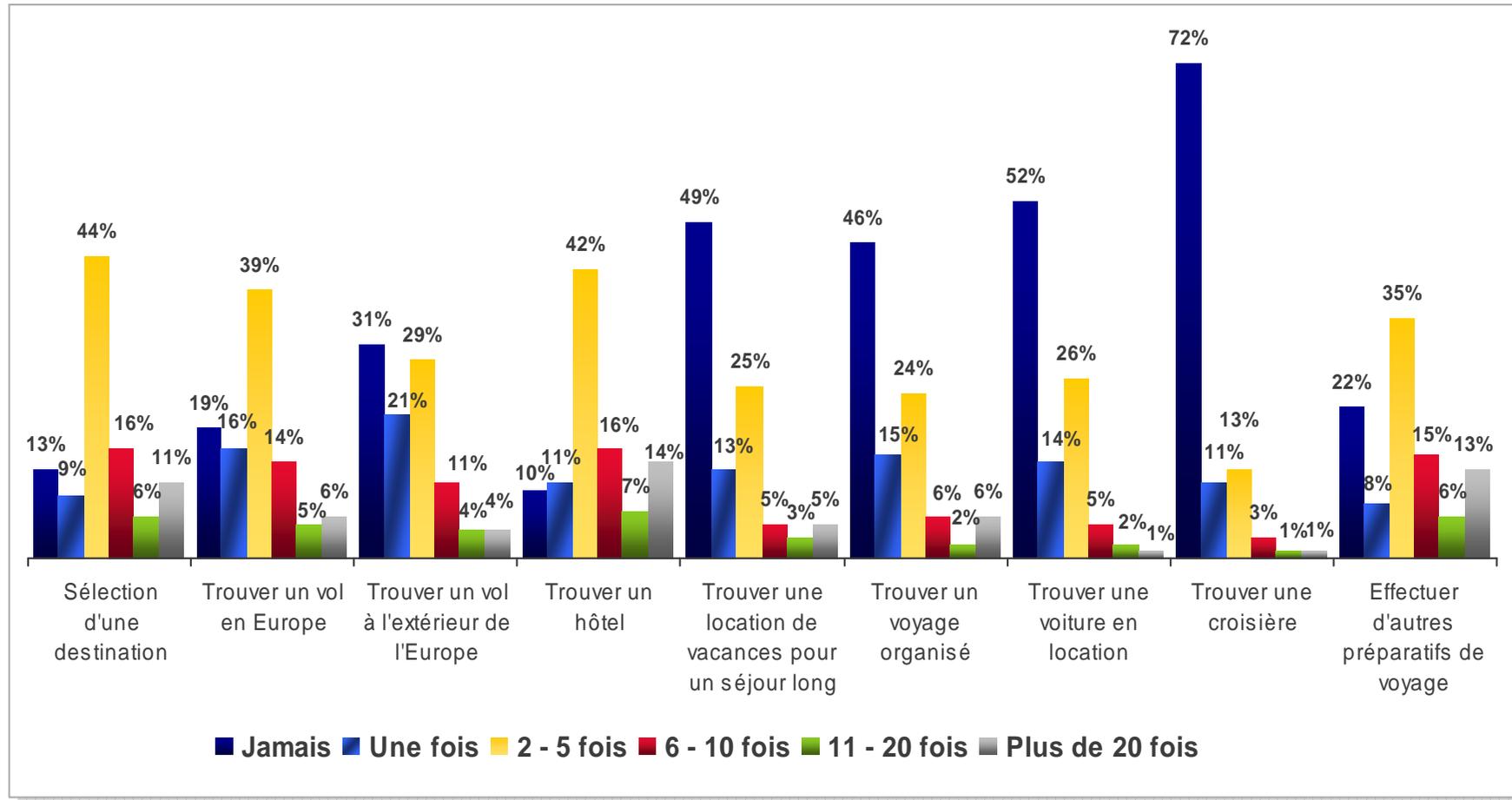
Note : Question : Quelles catégories de produits/services de voyages préférez-vous NE PAS acheter en ligne, le cas échéant ? *Indiquez toutes les catégories concernées.* (n=509)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Utilisation des moteurs de recherche pour les voyages lors de l'année précédente en France



Sept voyageurs sur dix ont utilisé au moins une fois des moteurs de recherche pour choisir une destination, un hôtel et pour rechercher des vols à l'intérieur et à l'extérieur de l'Europe



Note : Question : Au cours de l'année précédente, combien de fois avez-vous utilisé un moteur de recherche pour les opérations suivantes ? (France n=189)

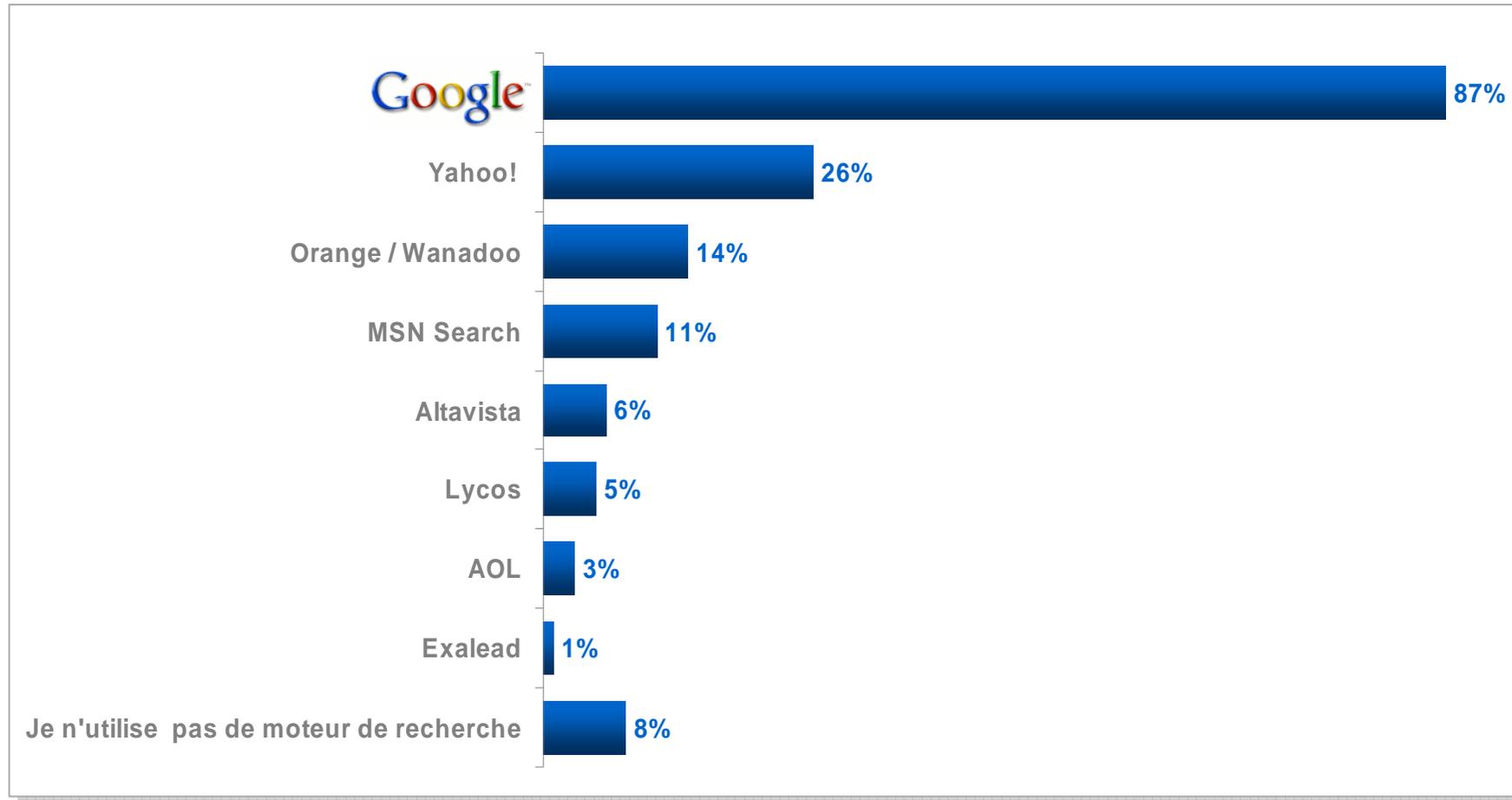


Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Google est le premier moteur de recherche en ligne utilisé pour les recherches liées aux voyages



87% des européens utilisent Google lorsqu'ils effectuent des recherches en ligne sur les voyages

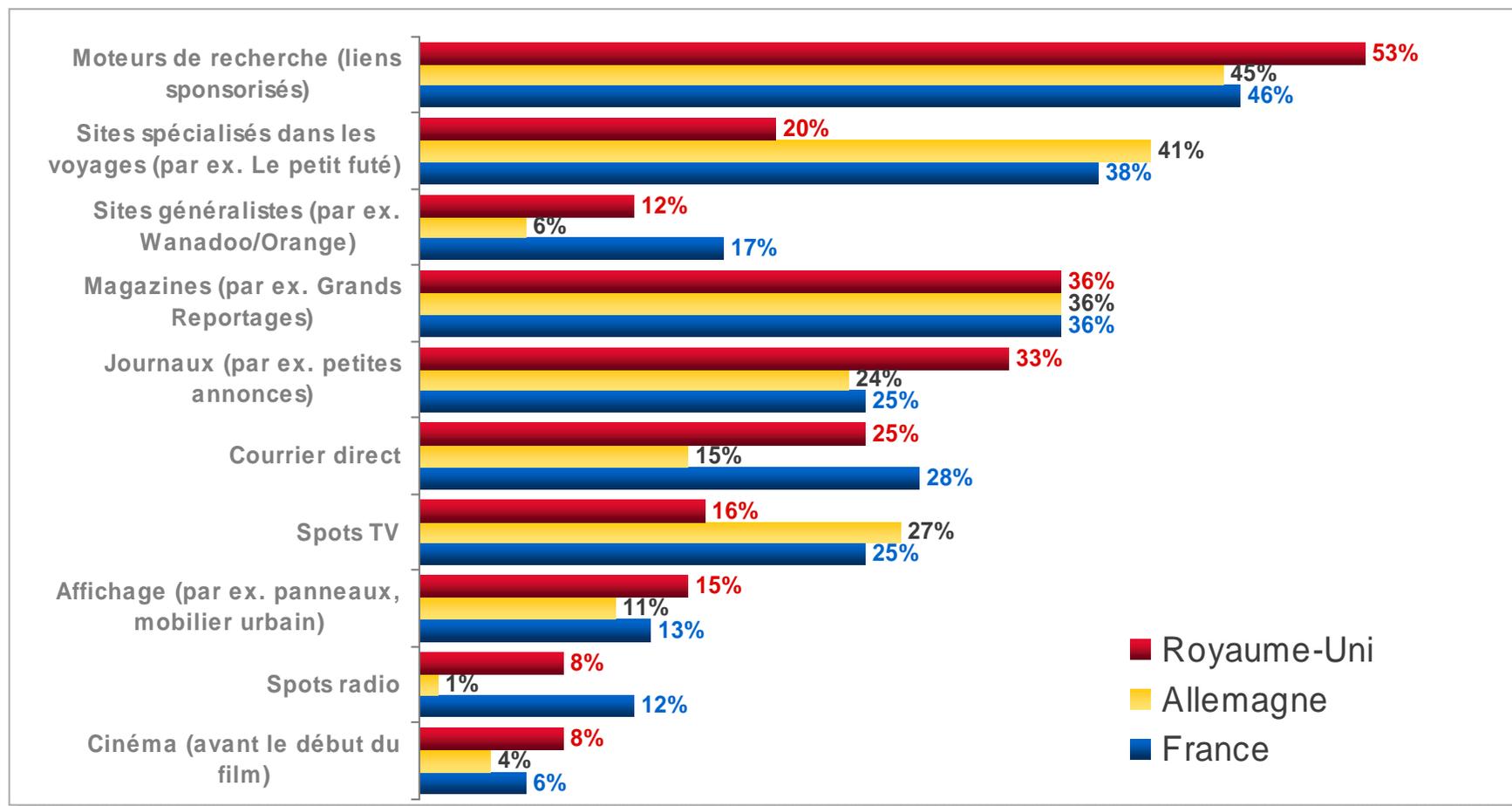


Note : Question : Quel moteur de recherche utilisez-vous lorsque vous effectuez des recherches en ligne sur les voyages ? (n=923)



Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Les messages publicitaires ou promotionnels les plus utiles lors de la recherche et la réservation de voyages sont **les liens sponsorisés**



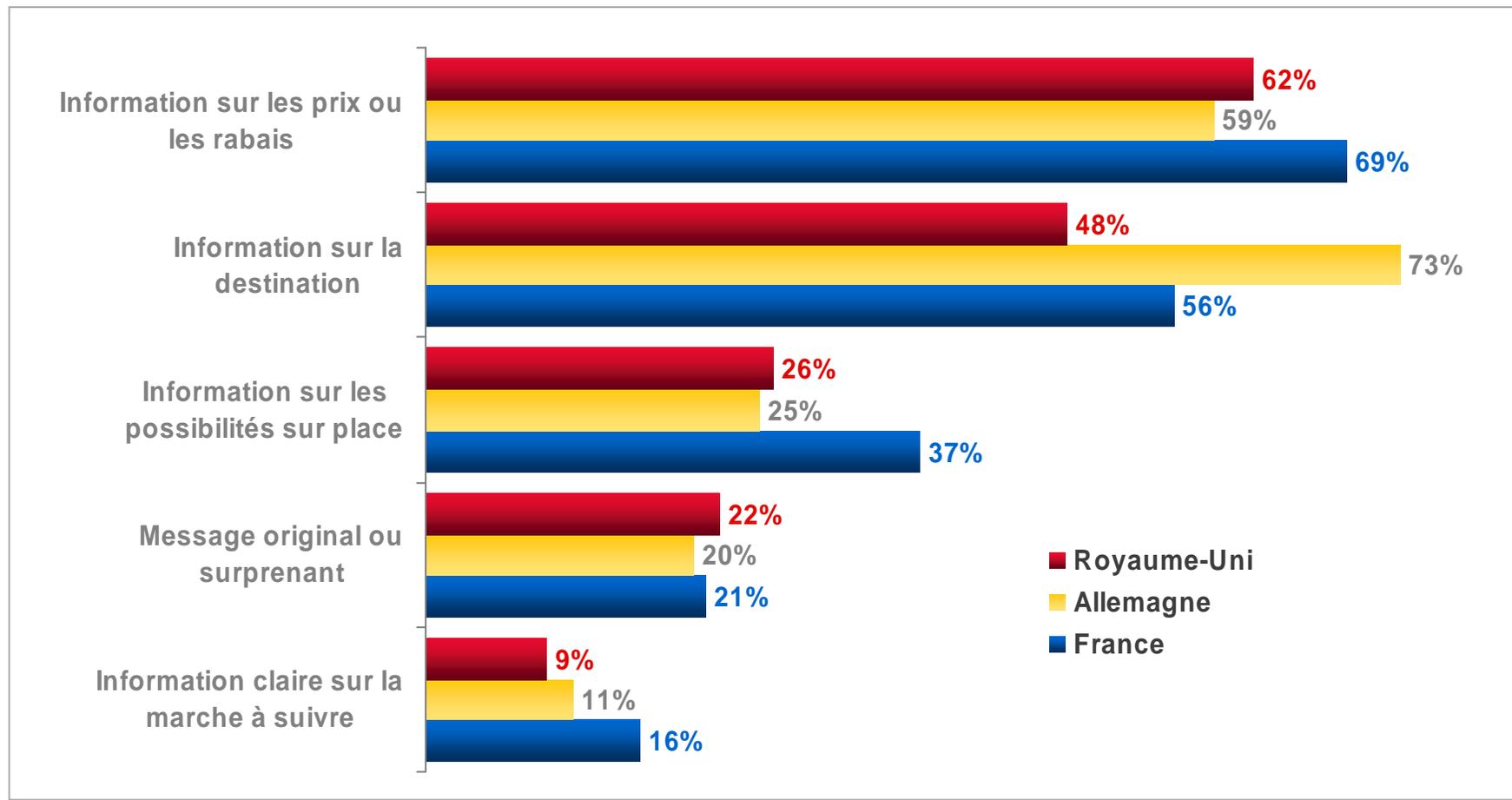
Note : Question : Lorsque vous avez réservé votre dernier voyage, dans quel média avez-vous trouvé les messages publicitaires ou promotionnels les plus utiles lors de la recherche et la réservation de vos voyages ? (n=310)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Les informations sur les prix/rabais et les destinations sont les plus appréciées dans le message publicitaire



Les britanniques et les français préfèrent des informations concernant les prix/rabais alors que les allemands favorisent les informations sur la destination



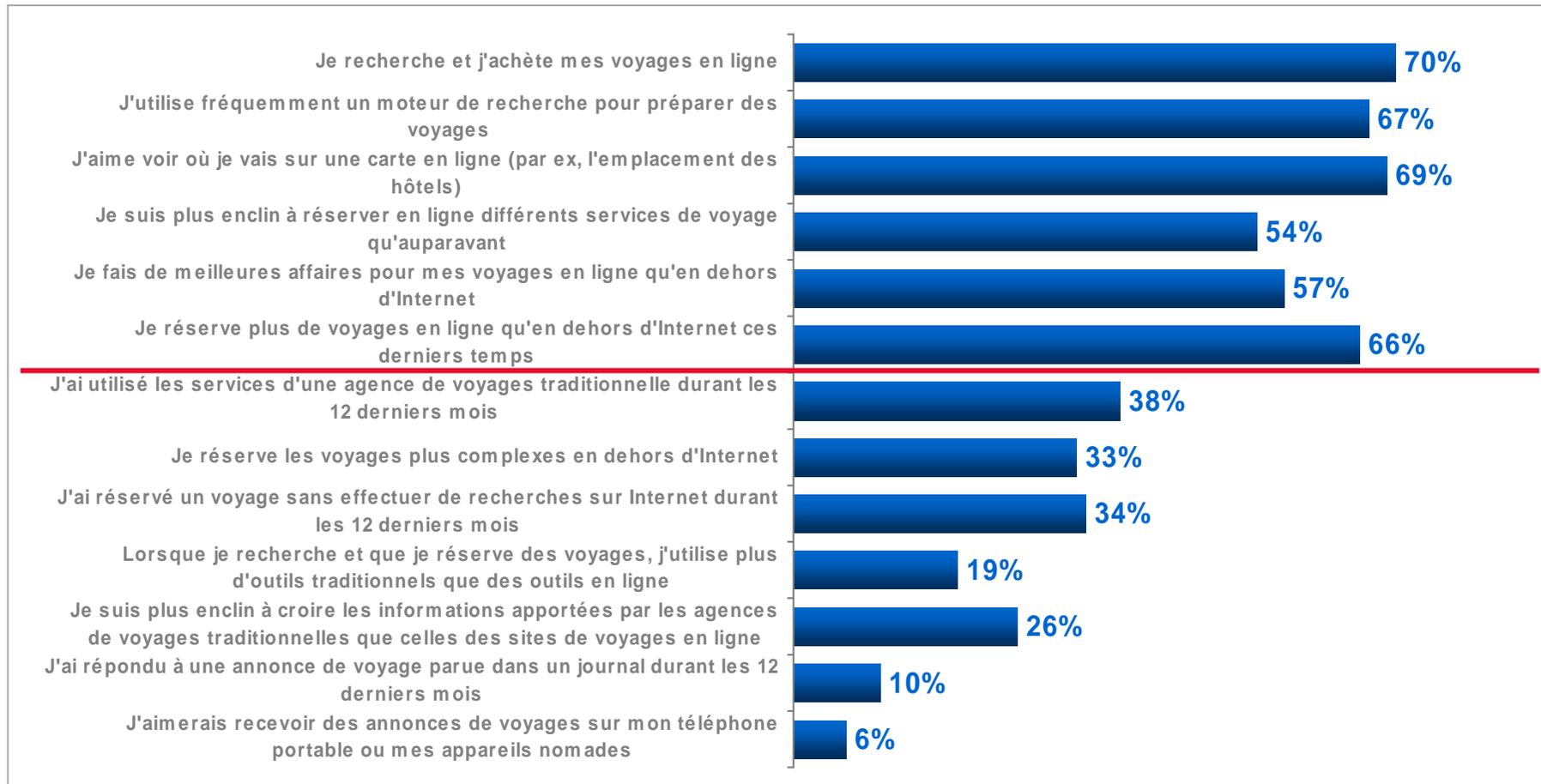
Note : Question : Le cas échéant, quelles sont les informations que vous avez le plus appréciées dans les annonces publicitaires visualisées lors de la réservation de votre dernier voyage ? (n=305)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Appréciation européenne des sources d'information sur les voyages



De manière générale, les voyageurs britanniques sont les premiers à utiliser des outils en ligne pour effectuer des recherches et réserver des voyages



Note : Question : Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes concernant les sources d'information sur les voyages hors-ligne et en ligne, en utilisant l'échelle de réponses. (Pas d'accord/Pas sûr/D'accord ; pourcentage des personnes d'accord) (n=923)

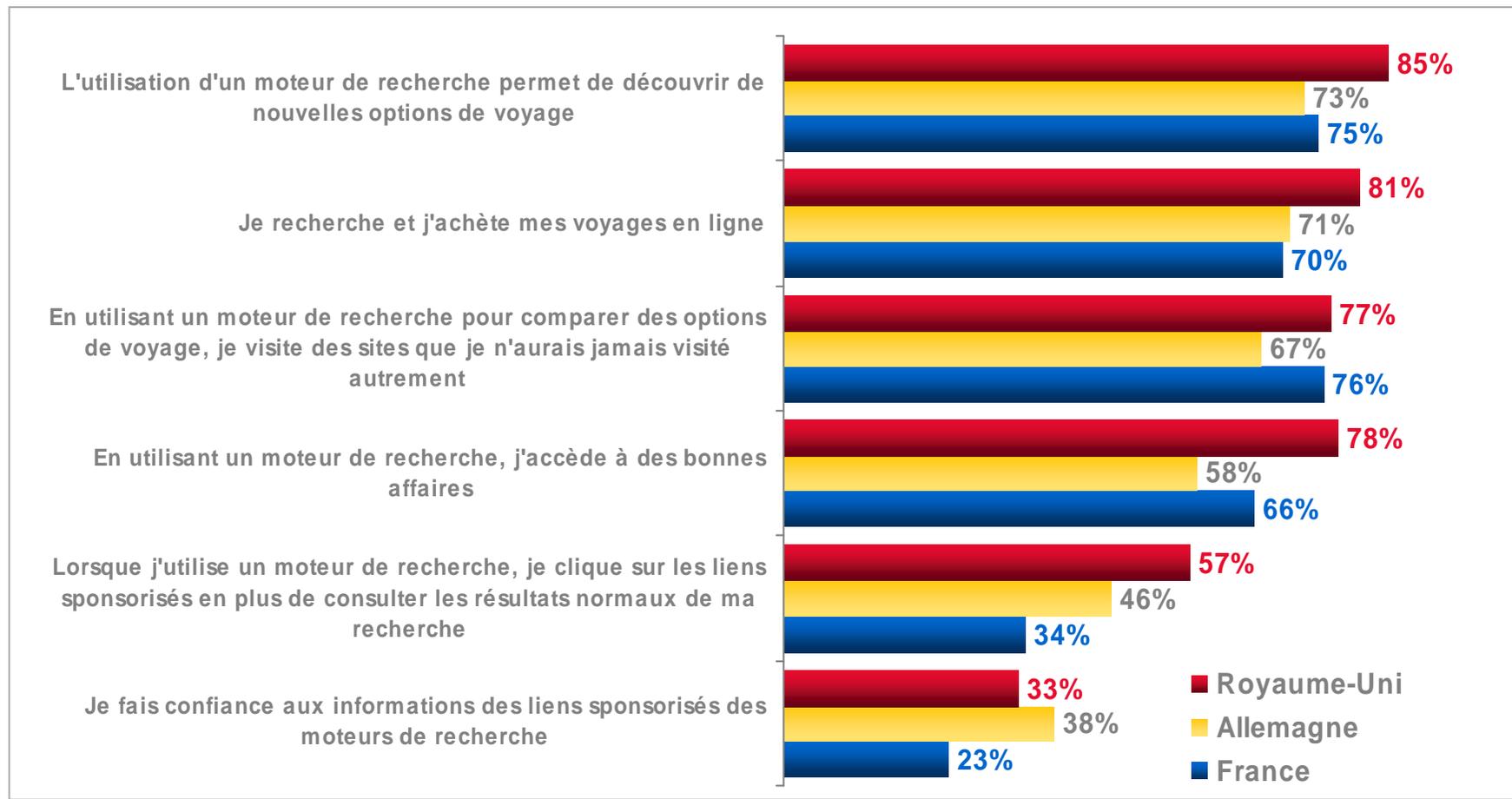
Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006



La plupart des européens pensent que les moteurs de recherche sont utiles pour trouver des informations liées aux voyages



Les britanniques et les allemands ont tendance à plus utiliser les liens sponsorisés que les français lorsqu'ils utilisent les moteurs de recherche

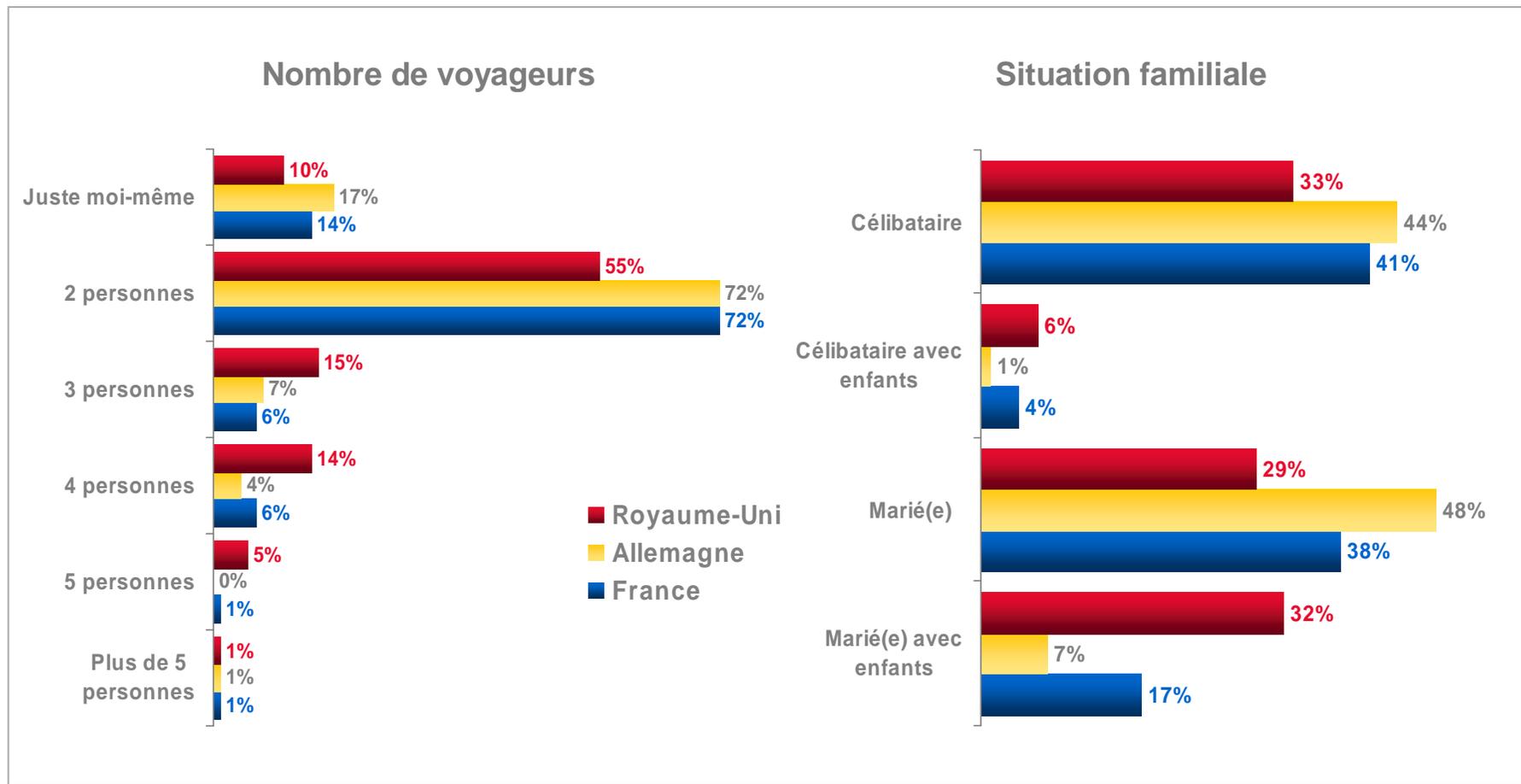


Note : Question : Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes concernant utilisation de moteurs de recherche pour trouver des informations sur les voyages, en utilisant l'échelle de réponses. (Pas d'accord/Pas sûr/D'accord ; pourcentage des personnes d'accord) (n=606)



Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Quelques données concernant les personnes interrogées (nombre de voyageurs, situation familiale)

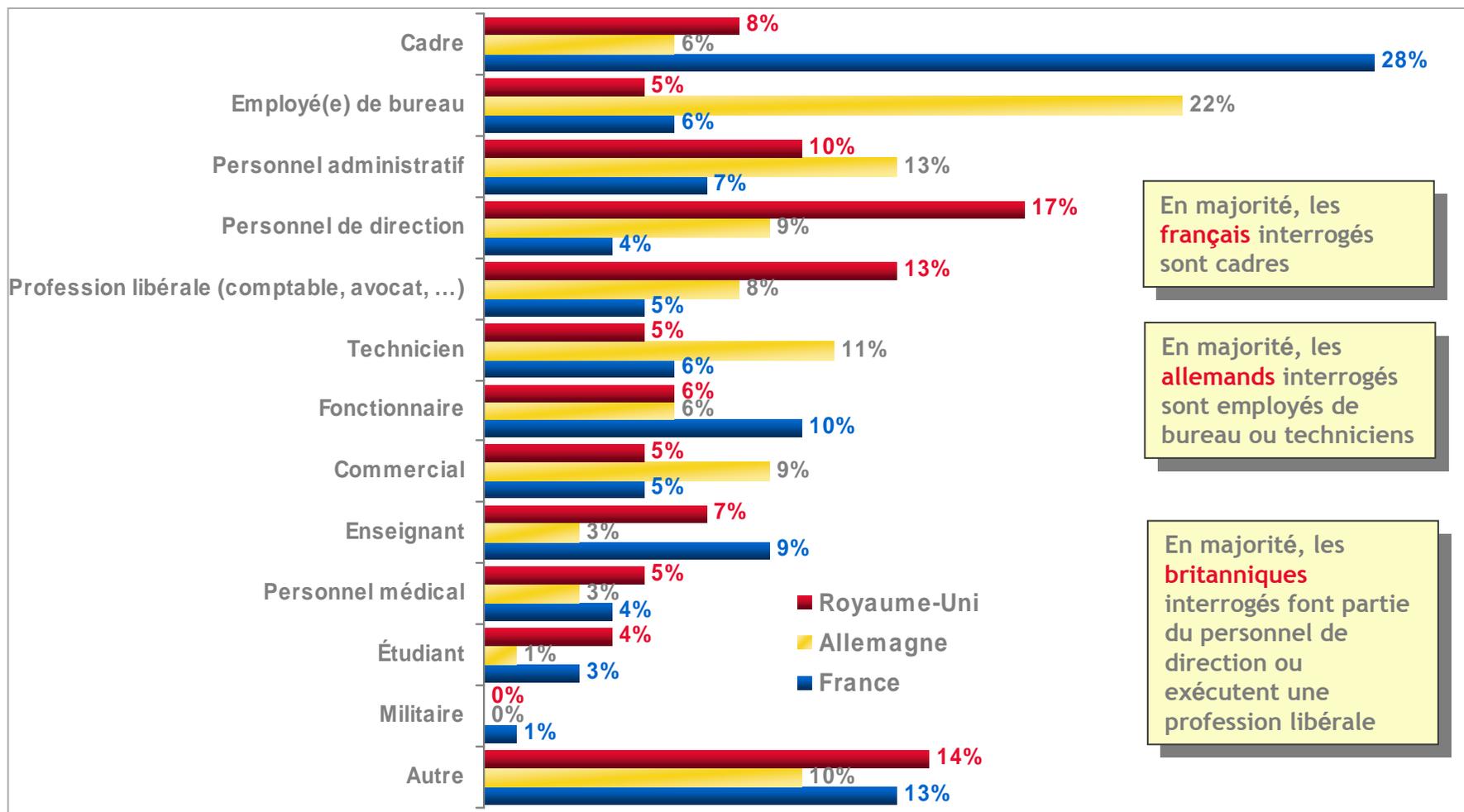


Note : Question : Pour combien de personnes effectuez-vous habituellement la réservation de vos voyages personnels ? *Indiquez une seule réponse.* (n=923)
Q30. Quelle est votre situation familiale ? (n=923)



Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006

Profession des personnes interrogées



Note : Question : Quelle est votre profession ? (n=923)

Source : PhoCusWright Inc, Novembre 2006