

Travelgenio y Travel2be lanzan el I estudio de satisfacción de usuarios de compañías aéreas

La agencia de viajes online Travelgenio, junto con su segunda marca, Travel2be, ha desarrollado un estudio, pionero en España, para conocer la satisfacción de los usuarios de líneas aéreas y cuál es la valoración general de aspectos concretos de la experiencia de vuelo

A través de un cuestionario online se les pedía a 145000 pasajeros su valoración en relación a su experiencia durante sus últimos vuelos y los factores que influyen tanto de forma positiva como negativa en su satisfacción final.

De este estudio se extrae que el cliente potencial de las líneas aéreas tiene mayoritariamente una edad comprendida entre los 41 y 55 años (37,63%), con un nivel de estudios en el que el 77,73% ostenta algún tipo de título universitario y en situación de empleo (77,26%). “Pese a esto, - aclara Mariano Pelizzari, socio fundador de Travelgenio- la primera motivación que lleva a los pasajeros a subirse a un avión es el turismo u ocio (45,02%), seguida por la visita a familiares o amigos (30,41%)”.

Entrando ya en materia de compañías aéreas, mejora la satisfacción final del cliente la facilidad para realizar el checkin (el 74,05% lo aprecia de forma muy positiva), cada vez más extendido en su versión online, lo que facilita y agiliza el proceso de embarque. El hecho de que el equipaje esté incluido en el precio del billete es valorado de forma efectiva por el 47,07%.

Una de las claves más determinantes a la hora de comprar un billete de avión es el precio. Como explica Pelizzari, “el 68,04% de los viajeros buscan precios que consideren aceptables o excelentes antes de proceder a la reserva”.

El espacio dentro del avión para las piernas no está muy bien evaluado. El 40,9% de los encuestados lo considera escaso. No así el espacio para el equipaje de mano, que es definido de forma positiva por el 51,20%. De los datos extraídos del estudio de satisfacción de Travelgenio y Travel2be, el 72,16% de los clientes sitúan esta variable en aceptable (41,92%) y excelente (30,24%).

Según Mariano Pelizzari, “Es curioso cómo han cambiado en pocos años los hábitos de compra ya que, actualmente, el 70,47% adquiere los vuelos a través de agencias de viajes online frente al 25,83% que lo hace directamente de las aerolíneas”. Además, añade que “en la búsqueda de los trayectos, el 66,43% de los pasajeros ha utilizado un comparador de precios en internet mientras que el 17,05% directamente acude a alguna de las agencias de viajes online, como es el caso de Travelgenio”.

El 91,39% de los usuarios confiesa que el precio es decisivo en su decisión final, al igual que declaran importante el horario del vuelo el 74,34%.

Finalmente, aclara Mariano Pelizzari que “la reputación de la agencia de viajes o página web es algo que tiene en cuenta el 51,85% de los encuestados, y en cuanto a que sea una compañía de vuelos concreta es importante para el 42,89% de los pasajeros. Son datos que deben hacernos reflexionar”.

SOBRE TRAVELGENIO

Travelgenio es una agencia de viajes online fundada en 2010 en España por Mariano Pelizzari. Con presencia en los principales países europeos, esta agencia es especialista en vuelos, hoteles y coches de alquiler. Actualmente, Travelgenio se encuentra en pleno proceso de expansión internacional para consolidar su presencia en la geografía europea y tener presencia también en Latinoamérica. Una de sus actuales metas para finalizar este año es la ampliación de su cartera de servicios para cubrir aún más necesidades de sus clientes y viajeros.

Datos de contacto:

Travelgenio

Nota de prensa publicada en: [España](#)

Categorías: [Viaje](#) [Moda](#) [Marketing](#) [Entretenimiento](#) [Turismo](#) [E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>