

# Processo de compra: descubra como os viajantes planeiam e reservam online

## Informações importantes: clientes de alojamentos de férias



Com um processo de compra complexo e multifacetado, esta investigação revela os comportamentos dos viajantes durante a jornada, incluindo os principais fatores que influenciam as suas decisões na hora de reservar viagens online.

A Luth Research inclui dados de clientes de alojamentos de férias de:

- Mais de 700 participantes no inquérito
- Um painel de dados digitais com mais de 15 000 membros

Os clientes de alojamentos de férias passam quase 40 dias a pensar na sua viagem e quase 45 dias a planeá-la, o que corresponde a um período mais longo do que o período médio em todos os tipos de reservas (hotéis, voos, etc.). As reservas ocorrem cerca de 3 meses antes da viagem, o que equivale a um período de antecedência significativamente maior do que o período médio.



Inspiração



Pesquisa e planeamento



Desde a compra à estadia

### Viagens mais longas e grupos maiores



**10,7 dias**

durção média da viagem  
→ **comparativamente a 8,8 dias em todos os tipos de reservas**



**3,2 pessoas**

tamanho médio do grupo  
→ **comparativamente a 2,4 pessoas em todos os tipos de reservas**



**48%**

viagem em família  
→ **comparativamente a 37% em todos os tipos de reservas**



### Disposição para conhecer outros destinos

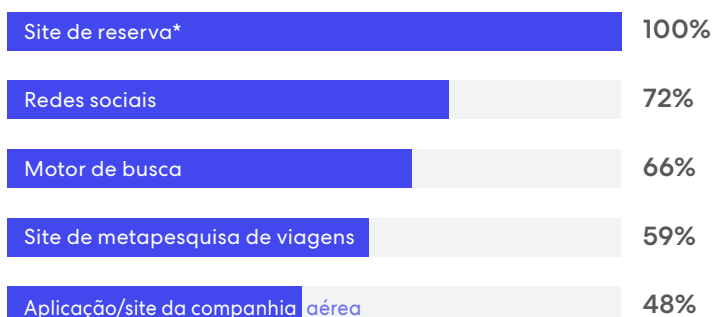
**63%**

dos clientes de alojamentos de férias não tinham um destino específico em mente ou consideraram vários destinos.



### Recursos utilizados até à compra da viagem

Os clientes de alojamentos de férias têm mais propensão do que outros viajantes a utilizar redes sociais e websites de metapesquisa, como o Google Flights e o Kayak, durante o seu processo de compra.



\* Nos dados digitais, os sites dos alojamentos de férias são considerados sites de reserva.

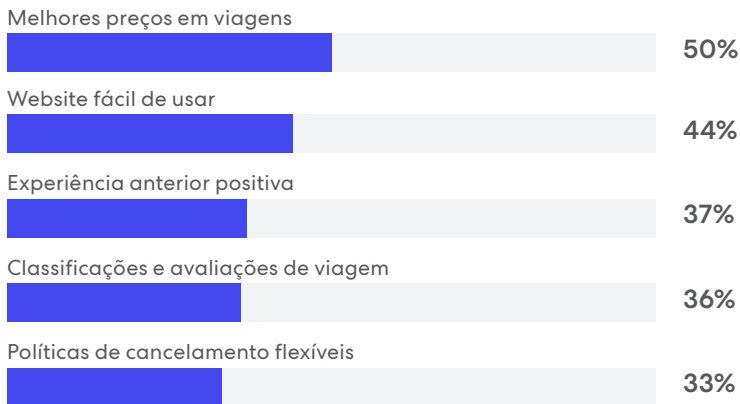
### Consumo de conteúdo superior à média nos 45 dias anteriores à reserva

**511 minutos**

passados a consumir conteúdo de viagem

→ **comparativamente a 303 minutos para todos os viajantes**

Ao decidir o local onde planejar e reservar, uma experiência anterior positiva é mais importante para os clientes de alojamentos de férias do que para os outros viajantes.



Os clientes de alojamentos de férias são mais propensos a ser influenciados por publicidade.

 **26%**

dos clientes de alojamentos de férias afirmaram que a publicidade influenciou a sua decisão de reserva

→ comparativamente a 19% de todos os viajantes

← O que mais os influenciou:



**53%**  
Imagens bonitas



**50%**  
Promoções ou ofertas



**44%**  
Conteúdo com destaque para experiências interessantes

Os clientes de alojamentos de férias pagam mais para reservar com programas de fidelização.

**40%** dos clientes de alojamentos de férias são membros de um programa de fidelização como o One Key™.

↑ desses membros:

- **65% pagariam mais para reservar** com uma marca de viagem da qual são associados  
→ comparativamente a 58% de todos os viajantes
- **19% pagariam mais para reservar** com uma marca de viagem da qual são associados  
→ comparativamente a 12% de todos os viajantes

Principais razões pelas quais os clientes de alojamentos de férias têm interesse em programas de fidelização:



**73%**  
Descontos sobre o preço



**57%**  
Ganhar pontos ou recompensas em dinheiro para viagens futuras



**57%**  
Ofertas para membros



**49%**  
Upgrades de cortesia

## Informações essenciais

**Os clientes de alojamentos de férias dedicam uma quantidade considerável de tempo a considerar as suas opções.**

Certifique-se de que o seu anúncio está atualizado e exibe os melhores recursos que o seu alojamento (e a comunidade envolvente!) tem para oferecer. E não se esqueça de carregar o seu inventário e disponibilidade para que os clientes possam encontrar o seu alojamento assim que começarem a planejar a sua viagem.

**Os clientes de alojamentos de férias viajam com grupos maiores e optam por estadias mais longas.**

Equipe o seu alojamento com todas as comodidades necessárias para fazer um grupo grande sentir-se confortável longe de casa, como roupa de cama extra, aparelhos de cozinha de última geração e espaços funcionais ao ar livre. Considere oferecer também um desconto com base na duração da estadia aos clientes que fizerem reservas superiores a 7 ou 28 dias.

**Os clientes de alojamentos de férias procuram uma experiência tranquila.**

Faça por criar a melhor experiência de reserva possível. Utilize ferramentas como a "Reserva Imediata" e ofereça uma política de cancelamento flexível para garantir uma experiência memorável, aumentar as avaliações positivas e fazer com que os clientes continuem a voltar ano após ano.

Transfira o relatório global →