

# A jornada de compra: como viajantes planejam e fazem reservas on-line

## Informações importantes: Austrália



Com uma jornada de compra complexa e multifacetada, esta pesquisa revela os comportamentos de viajantes durante essa jornada, incluindo os principais recursos e motivações que influenciam as decisões na hora de reservar viagens on-line.

A Luth Research inclui dados de viajantes da Austrália provenientes de:

- +800 entrevistados na pesquisa
- painel de dados digitais com cerca de 10,5 mil associados

Viajantes da Austrália costumam passar 1 mês pensando na viagem durante a fase inicial de inspiração e mais de 40 dias pesquisando e planejando o itinerário, um pouco acima da média. A reserva geralmente acontece 3 meses antes do início da viagem, acima da média de 73 dias.



Inspiração



Pesquisa e planejamento



Tempo após a compra



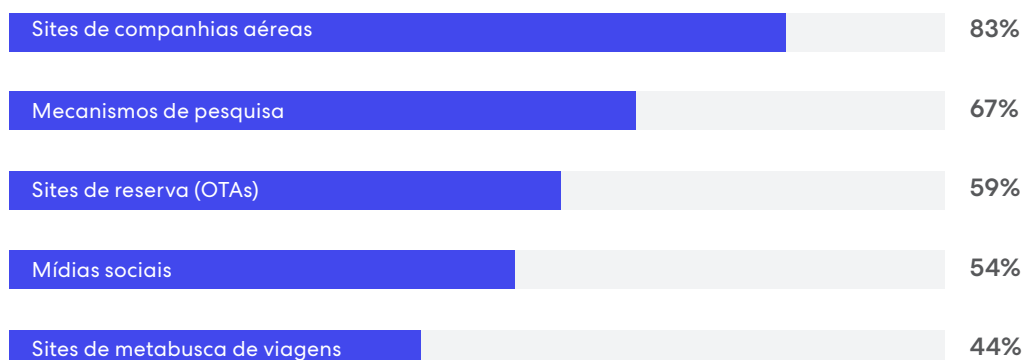
### Disposição para conhecer outros destinos



## Mais da metade

dos viajantes (56%) não tinha um destino específico em mente quando começou a pensar na possibilidade de viajar.

### Recursos usados antes da compra de uma viagem



# 83%

dos viajantes da Austrália usam sites de companhias aéreas durante o planejamento

→ em relação à média de 54%

Viajantes da Austrália consomem menos conteúdo do que a média nos 45 dias anteriores ao momento da reserva



# 91

páginas de conteúdo de viagem visualizadas

→ em relação à média de 141 páginas



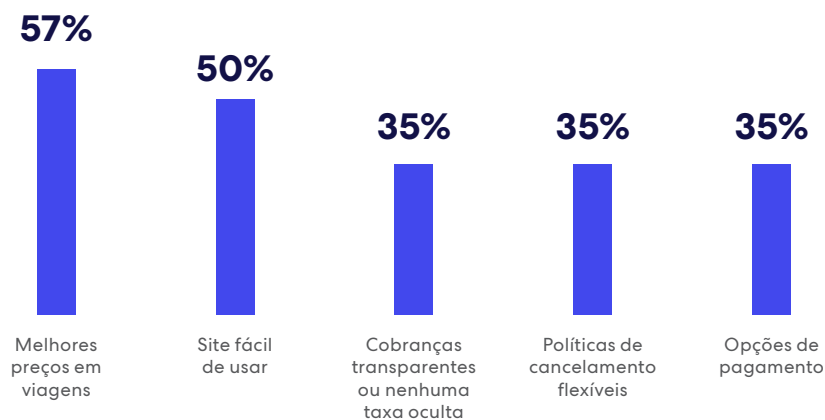
# 229

minutos gastos consumindo conteúdo de viagem

→ em relação à média de 303 minutos



Preço e sites fáceis de usar são os principais fatores ao escolher onde planejar e reservar viagens



Viajantes da Austrália tendem a participar de programas de fidelidade

# 1 em cada 2

viajantes na Austrália são associados de um programa de fidelidade.

↑ desses associados:

- **73% consideram importante reservar** com uma marca da qual são associados no programa de fidelidade
- **51% pagariam mais para reservar** com uma marca da qual são associados no programa de fidelidade



Principais motivos por que viajantes da Austrália se interessam por programas de fidelidade



**73%**

de desconto sobre o preço



**62%**

de ofertas para associados



**60%**

de upgrades de cortesia



**57%**

de ganho em pontos ou recompensas em dinheiro para viagens futuras

## Pontos principais

### Atraia viajantes durante a fase de planejamento estendida

Viajantes da Austrália costumam planejar viagens com mais antecedência, o que representa uma janela de oportunidade mais longa para alcançar essas pessoas, principalmente na fase de pesquisa e planejamento. Busque maneiras de se destacar da concorrência para que o seu conteúdo não passe despercebido.

### Adote uma abordagem onipresente

Viajantes da Austrália costumam usar vários recursos ao longo da jornada de compra. Por isso, é essencial marcar presença dentro e fora dos canais da sua marca. Explore estratégias entre canais e plataformas e aproveite o poder das parcerias estratégicas para ampliar o seu alcance e a sua presença.

### Aposte na fidelização

Viajantes da Austrália que fazem parte de um programa de fidelidade consideram importante reservar com uma marca da qual são associados. Essas pessoas também estão dispostas a investir em reservas com programas de fidelidade. Divulgue os benefícios do programa de fidelidade no seu conteúdo e nos seus canais. Considere a possibilidade de oferecer descontos exclusivos para os seus viajantes mais fiéis.