

# Análisis de los clientes de asesores de viaje

Las necesidades y preferencias de los clientes, al detalle





# Contenido

Información general	03
Patrones de viaje de los clientes de asesores	05
Por qué los viajeros recurren a asesores	07
Tipos de viaje que se reservan con asesores	08
Interacción con los asesores de viaje	10
Cómo escogen los viajeros a los asesores	12
Asistencia que los viajeros buscan en los asesores	14
Fidelización de los viajeros con los asesores	16
Conclusiones	18
Qué aporta Expedia TAAP	19

## Información general

---

Como asesor de viajes, conocer a tus clientes es fundamental para ofrecerles viajes personalizados que les satisfagan de principio a fin.

Sin embargo, hay pocos datos sobre este público, lo que dificulta la tarea de estar al tanto de sus necesidades, intereses y patrones particulares.

Por este motivo, hemos llevado a cabo un estudio personalizado centrado en clientes de asesores de viajes de todo el mundo, con el objetivo de profundizar en este sector y comprender los hábitos y preferencias de los viajeros que recurren a agencias de viajes, lo que quieren que los asesores les aporten y los factores que determinan la fidelidad.

## Metodología

---

Hemos realizado una encuesta online personalizada con Wakefield Research en 10 mercados: Alemania, Australia, Brasil, Canadá, España, Estados Unidos, India, Italia, México y Reino Unido.

En la encuesta participaron 5000 personas que usaron los servicios de un asesor para un viaje de ocio en los últimos 18 meses.





## Conclusiones clave

---

1. Las principales razones para recurrir a asesores de viaje son **el asesoramiento experto y el ahorro de tiempo**.
2. Los asesores proporcionan una **experiencia sin estrés**, por lo que suelen encargarse de viajes internacionales o a varios destinos.
3. Los viajeros tienen interés en recibir ayuda con servicios que **van más allá de la reserva de hoteles y vuelos**, como pueden ser actividades, seguros y coches de alquiler.
4. Otro aspecto esencial al que los viajeros dan mucha importancia es **encontrar las mejores ofertas**.
5. Los viajeros continuarán **depositando su confianza en aquellos asesores que ofrezcan un buen servicio de atención al cliente y una comunicación eficaz**, por lo que buscarán alternativas si la calidad del servicio, el precio o la relación entre ambos no están a la altura de sus expectativas.
6. El boca a boca de familiares y amigos es la forma más popular de elegir una agencia de viajes, pero **las búsquedas online y las redes sociales son más habituales entre las generaciones más jóvenes**.

---

Este estudio aporta información sobre los clientes de asesores de viaje y detalla su proceso de toma de decisiones, desde la selección de asesores hasta los motivos por los que siguen, o no, depositando su confianza en ellos.

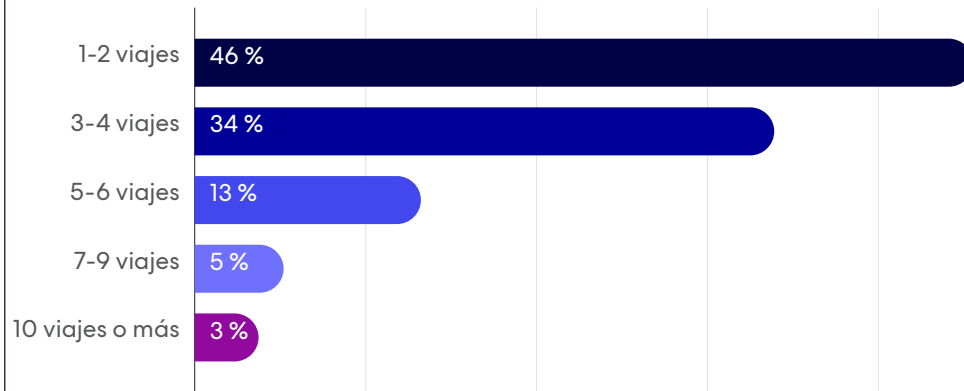
En el informe se incluyen consejos y recomendaciones sobre las medidas que pueden adoptar los asesores de viaje a partir de nuestras conclusiones, de modo que puedan impulsar su negocio.

## Patrones de viaje de los clientes de asesores

El primer paso para ofrecer un servicio excepcional a tus clientes es conocer mejor sus patrones de viaje.

La mayoría de los encuestados hizo de uno a cuatro viajes el año pasado, mientras que **el 46 % hizo solo uno o dos viajes**. Esto indica que tienen interés en sacar al máximo partido a sus viajes, motivo por el que usan los servicios de asesores de viaje, ya que estos pueden ofrecerles asesoramiento personalizado.

Número de viajes hechos en los últimos 12 meses



Las generaciones más jóvenes hacen más viajes que la media. En los últimos 12 meses



20 %

Porcentaje de personas de la generación Z que hizo al menos 5 viajes.

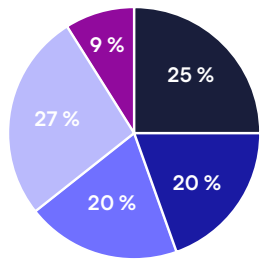


28 %

Porcentaje de "millennials" que hizo al menos 5 viajes.

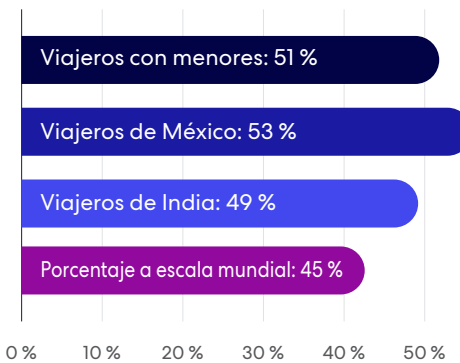
Pero, ¿usan los viajeros los servicios de asesores para reservar todos los viajes, o solamente unos pocos? En los últimos 12 meses, **el 45 % de los encuestados reservó la mayoría o la totalidad de sus viajes con un asesor.**

Viajes reservados con un asesor en los últimos 12 meses



Todos  
La mayoría  
Algunos  
Pocos  
Ninguno

Es más probable que los viajeros con menores y los procedentes de México e India recurran a un asesor para reservar la mayoría o la totalidad de sus viajes.



0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 %

Al analizar en detalle los viajes reservados con un asesor, se puede observar que la mayoría duran menos de una semana. Casi un tercio de los encuestados hizo su reserva con un asesor para viajes de un máximo de cuatro días, lo que demuestra que **muchos viajeros recurren a asesores para escapadas**, y no solo para viajes largos u ocasiones especiales.



Las generaciones más jóvenes hacen un mayor número de viajes, y estos suelen ser más breves. El último viaje reservado con un asesor en el 66 % de los casos de la generación Z y el 61 % de los "millennials" duró menos de una semana, mientras que el 65 % de los "boomers" optó por un asesor para reservar un viaje de más de una semana. También es más probable que los viajeros de México, India, Brasil y Estados Unidos escojan a un asesor para reservar viajes cortos.

## Duración de los últimos viajes reservados con asesores

1-2 días: 9 %

3-4 días: 22 %

5-6 días: 25 %

7-9 días: 22 %

10-14 días: 14 %

15 días o más: 9 %

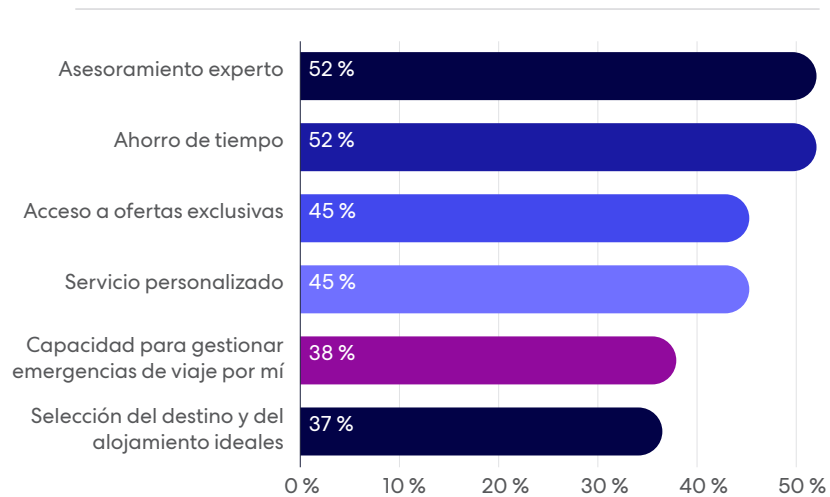
## Por qué los viajeros recurren a asesores

Para ayudar a los asesores de viaje a conocer mejor a sus clientes, a continuación hablamos sobre los motivos que llevan a los viajeros a reservar con asesores. Nos centraremos en sus **principales motivaciones y lo que más les importa.**

La mayoría de los encuestados considera que las principales razones para recurrir a un asesor de viajes son el asesoramiento experto y el ahorro de tiempo. Los viajeros también piensan que, en comparación con la reserva de un viaje por su cuenta, los asesores **son más eficaces a la hora de encontrar las mejores ofertas**, gestionar imprevistos y garantizar una experiencia agradable y sin estrés.

### Principales razones para recurrir a un asesor de viajes

*Pregunta de elección múltiple*



## Más del 50 %

Porcentaje de encuestados que reserva sus viajes con un asesor para recibir asesoramiento personalizado o ahorrar tiempo.



## CONSEJOS DE VIAJES

Destaca tus servicios como asesor y perfecciona tus conocimientos al saber lo que valoran los clientes, sus patrones y lo que buscan en sus viajes. Echa un vistazo a nuestro [estudio y a las observaciones](#).

## Tipos de viaje que se reservan con asesores

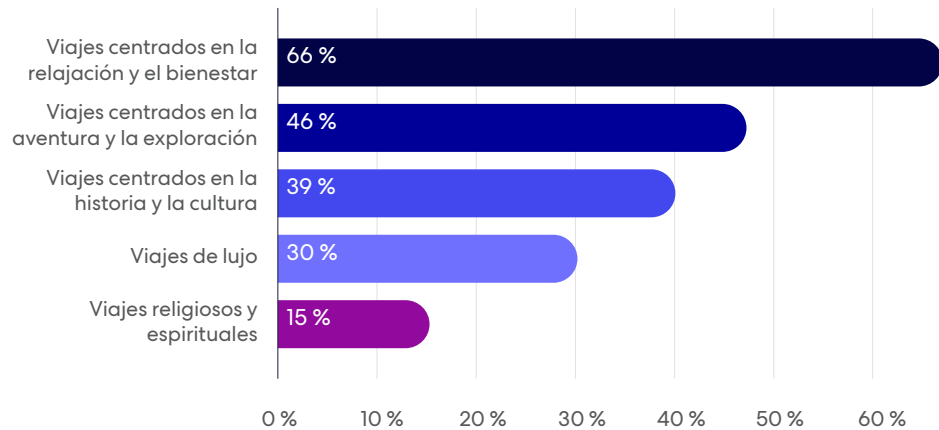
Además de conocer los detalles fundamentales de sus viajes y de los motivos por los que los viajeros recurren a asesores, también nos interesaba saber qué tipos de viajes se suelen reservar más frecuentemente con asesores.

La conclusión es que **los clientes normalmente deciden usar asesores para reservar viajes centrados en la relajación**

**y el bienestar**, lo que resalta el interés de los viajeros por evitar el estrés lo máximo posible. El segundo tipo de vacaciones más habitual en cuanto a las reservas con un asesor fue el centrado en aventuras y exploración. En general, los viajeros aprovechan la experiencia de los asesores para que les ayuden a elaborar itinerarios y organizar actividades.

Tipos de viaje que suelen reservarse con un asesor

Pregunta de elección múltiple



Los tipos de viaje reservados con un asesor varían según el país:

- 52 %** Viajeros españoles que reservan viajes centrados en la cultura.
- 43 %** Viajeros indios que reservan viajes por motivos religiosos.
- 41 %** Viajeros británicos que reservan viajes de lujo.



## CONSEJOS DE VIAJES

Una forma de ayudar a tus clientes a disfrutar de unas vacaciones sin estrés es recomendarles opciones con todo incluido, cada vez más populares, especialmente entre los viajeros más jóvenes. Nuestros datos del **Unpack '25** revelan un aumento interanual del 60 % en el uso del filtro "Todo incluido" en Hotels.com.



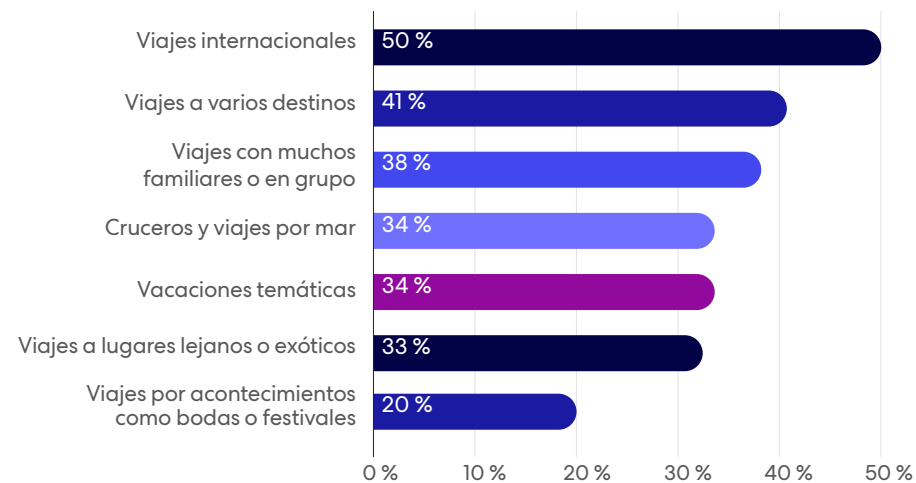


Las respuestas de los participantes dejan claro que **es más probable que reserven con un asesor cuanto más complejo sea el viaje.**

Los viajes internacionales (50 %) y a varios destinos (41 %) se consideran tipos propicios de los asesores. Así, un **34 % de los encuestados opinó que es importante contar con un asesor para vacaciones temáticas**, como un viaje culinario, una aventura en un parque temático o una visita guiada a un lugar histórico.

### ¿Cuándo es importante recurrir a un asesor de viajes?

*Pregunta de elección múltiple*



Los viajeros de India (55 %), México (55 %) y Brasil (49 %) dan importancia a los servicios de un asesor para viajes en familia o en grupos grandes, mientras que los de Canadá (58 %) y Reino Unido (57 %) prefieren usarlos para viajes internacionales.

## Interacción con los asesores de viaje

Es más probable que los viajeros hablen con un asesor al principio del proceso de planificación del viaje, aunque la mayoría busca información por su cuenta sobre el destino antes de iniciar cualquier conversación.

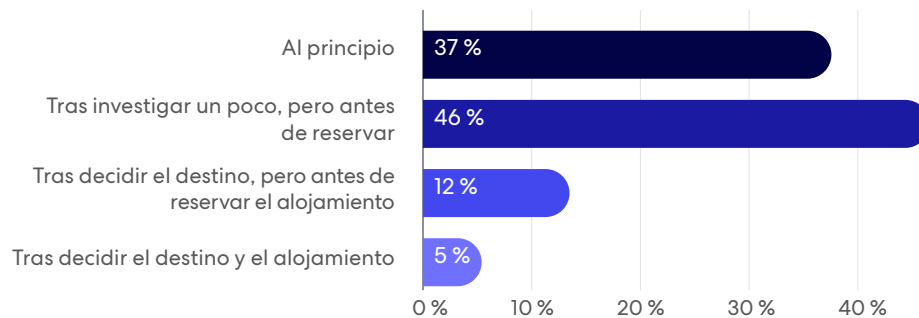
Sin embargo, **el 37 % interactúa con asesores de viaje desde el principio**, lo que brinda a estos últimos la oportunidad de sugerir planes e influir con antelación en las decisiones sobre el destino.

Independientemente del momento en que los clientes se ponen en contacto con un asesor para organizar el viaje, los tipos de servicios y elementos solicitados varían mucho.

La mayoría de los viajeros solicita la reserva de vuelos y hoteles a sus asesores, aunque también hay mucho interés por excursiones, actividades, coches de alquiler y pólizas de seguro de viaje.

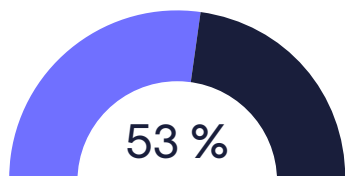
### Cuándo contactan los viajeros con un asesor durante el proceso de planificación

*Pregunta de elección múltiple*



## ¿Para qué servicios relacionados con los viajes sueles recurrir a un asesor?

Pregunta de elección múltiple



Porcentaje de viajeros de **India** que piden a los asesores que reserven coches de alquiler.



Porcentaje de viajeros de **Brasil, India, México y Estados Unidos** que solicitan a los asesores que reserven visitas guiadas, actividades o excursiones.



## CONSEJOS DE VIAJES

Las necesidades y preferencias de los viajeros en lo referente a asistencia de reservas suelen ir más allá de las habituales reservas de hotel y vuelos: por eso, ofrecer asistencia y servicios integrales te ayudará a diferenciarte.

Puedes destacar aún más con recomendaciones de actividades y visitas guiadas adaptadas a sus intereses y su estilo de viaje. También te será útil organizar cada parte del viaje, desde coches de alquiler y billetes de tren hasta asistencia con pasaportes o visados. **Asegúrate además de que los viajeros tienen todo lo necesario** en caso de imprevistos gracias a las pólizas de seguro de viaje.

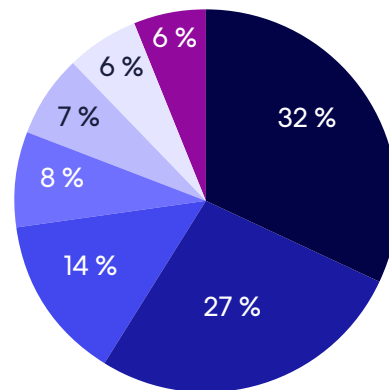
## Cómo escogen los viajeros a los asesores

Fomentar la confianza y una relación duradera con tus clientes es muy importante: aunque **el 44 % de los encuestados utilizó únicamente una agencia de viajes** en los últimos dos años, **un 25% alternó entre tres o más**. Esto demuestra que los viajeros barajan varias opciones, por lo que los asesores de viaje deben destacar y forjar conexiones sólidas.

Otro dato relevante es que **el 28 % de los encuestados efectuó consultas con tres o más agencias** para su último viaje. Pero, ¿cómo encuentran estas personas a sus asesores? ¿Cuáles son los motivos más relevantes para seleccionar un asesor? Casi la mitad (49 %) encontró la agencia que usó más recientemente a través de una búsqueda online, redes sociales o un agregador.

¿Cómo encontraste la agencia de viajes que usaste más recientemente?

- Recomendación de familiares/amigos
- Búsqueda online
- Redes sociales
- Agregador (ejemplo: TripAdvisor)
- Recomendación de compañeros
- Anuncio
- Otro



La alternancia es especialmente notoria entre las generaciones más jóvenes, ya que un tercio de los "millennials" usó los servicios de tres o más agencias en los últimos dos años. Por contra, el 68 % de los "boomers", el 54 % de la generación X y el 55 % de los viajeros con menores recurrieron al mismo asesor durante el mismo periodo de tiempo.



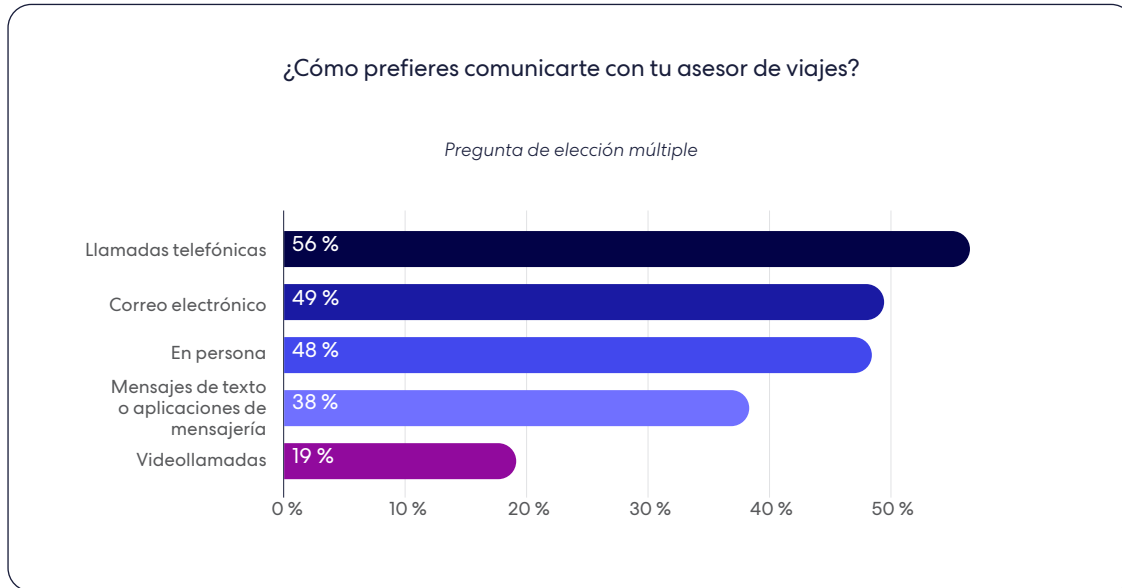
## CONSEJOS DE VIAJES

Las recomendaciones de amigos, familiares y compañeros influyen mucho a la hora de encontrar un asesor de viajes. Aprovecha el poder del boca a boca con un programa de recomendación con tus clientes actuales y ofrece incentivos por recomendar a clientes nuevos.

También puedes destacar actualizando tu presencia online para resaltar tu experiencia y especialización. Si tu especialidad son los viajes de aventura en familia, puedes demostrarlo en tu sitio web y tus redes sociales mediante fotos, opiniones de clientes y anécdotas personales.

Aunque los viajeros utilizan diversos canales para comunicarse con su asesor, las llamadas telefónicas y los correos electrónicos son los más habituales, seguidos de la opción presencial. Esto demuestra la importancia de establecer una relación personal entre asesores y clientes.

Los resultados indican que la mayoría de los viajeros usa diversos canales para hablar con su asesor, según la situación y el momento.



En lo que respecta a los factores importantes para los viajeros a la hora de elegir un asesor, la experiencia se demuestra como un grado, pero también lo es el precio.

### Principales motivos para elegir un asesor de viajes

- 1 Experiencia o especialización
- 2 Precio de los servicios
- 3 Ofertas o incentivos especiales
- 4 Formas de pago flexibles
- 5 Comentarios o recomendaciones

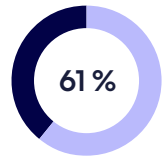
## Asistencia que los viajeros buscan en los asesores

Además de valorar su experiencia, los viajeros quieren que su asesor les consiga una buena oferta durante el proceso de reserva.

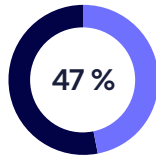
Otros aspectos relevantes son las recomendaciones de destinos y actividades y la asistencia con, por ejemplo, cambios de última hora o la preparación del viaje.

### Aspectos de asistencia más relevantes para reservar un viaje

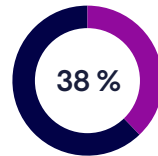
Pregunta de elección múltiple



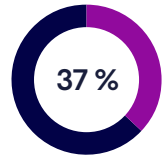
Búsqueda de las mejores ofertas



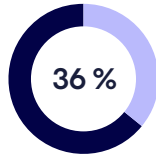
Recomendaciones sobre destinos y actividades



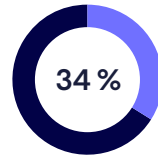
Cambios de última hora



Coordinación del itinerario



Acontecimientos inesperados y emergencias



Selección de la póliza de seguro de viaje



Los viajeros de Brasil (68%), India (62%) y Estados Unidos (47%) tienen una mayor disposición a hablar con su asesor por mensajes de texto, mientras que la opción presencial es más popular en Alemania (57%), Australia (55%) y España (53%).



## 6 de cada 10

viajeros consideran que les sería muy útil contar con asistencia adicional de las agencias de viaje a la hora de encontrar las mejores ofertas.



## CONSEJOS DE VIAJES

La comunicación es esencial a la hora de organizar un viaje, tanto para ti como para tus clientes. Pregúntales por sus preferencias de comunicación desde el principio y define expectativas sobre la frecuencia y los plazos de respuesta para poder satisfacer sus necesidades.

Dado que los viajeros dan una alta prioridad a las buenas ofertas, es fundamental que los asesores puedan encontrarlas y poner precios competitivos a disposición de los clientes. **Más de la mitad (51 %) de los encuestados compara los precios que les ofrece su asesor de viaje con los que aparecen disponibles en Internet.** Estos viajeros no se toman estos presupuestos ciegamente como el mejor precio posible, así que es importante proporcionarles las mejores ofertas para su viaje.



91 %

Porcentaje que considera que los asesores de viajes pueden acceder más fácilmente a ofertas y promociones.



57 %

Porcentaje de viajeros estadounidenses que deposita su confianza en los asesores para conseguir las mejores ofertas. En México (59 %) y España (56 %) es más habitual comparar precios en Internet.



## CONSEJOS DE VIAJES

Cuando presentes opciones de viaje a tus clientes, muestra claramente tu búsqueda e incluye una explicación con la oferta y con los precios que viste en otros sitios web. Esto ayudará a infundir confianza en tus clientes para que no vean la necesidad de buscar ofertas y descuentos por su cuenta.





## Fidelización de los viajeros con los asesores

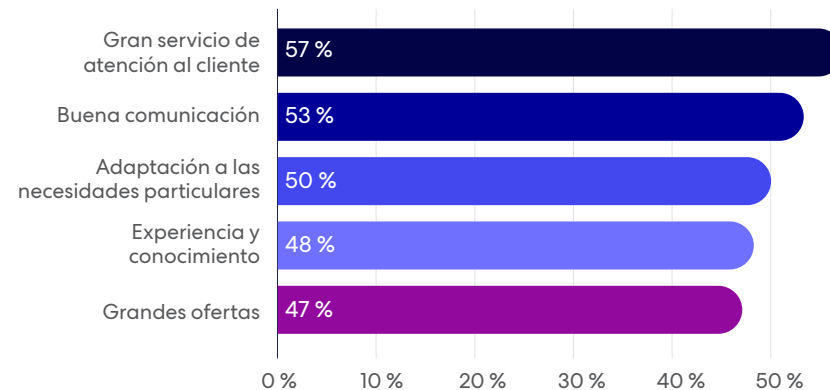
La **retención de clientes** forma parte fundamental de cualquier estrategia empresarial eficaz, algo que se consigue mediante un servicio de calidad y con la fidelización.

Veamos entonces **qué hace que un viajero siga usando los servicios de un asesor** o no.

Las principales razones para continuar con el mismo asesor son un servicio de atención al cliente de calidad y una buena comunicación. A continuación se encuentran la experiencia y buenas ofertas. Los viajeros que cambiaron de asesor en los últimos cinco años lo hicieron debido a inventario limitado, ofertas insuficientes o baja relación calidad-precio.

### Principales motivos para seguir usando los servicios de un mismo asesor

*Pregunta de elección múltiple*

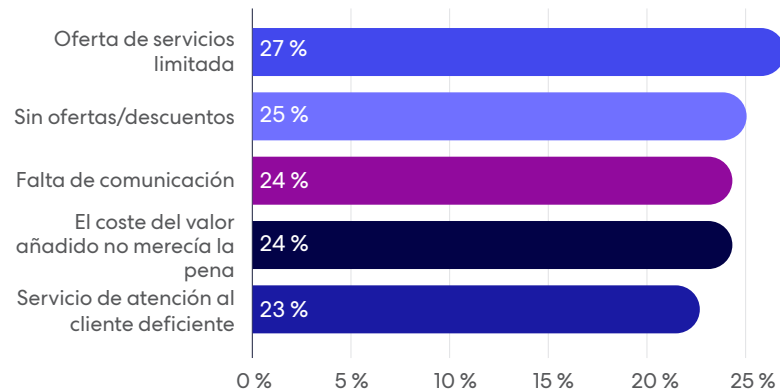


Los "boomers" son mucho más propensos a mantener su asesor de viajes: este es el caso del 61 % de esta generación durante los últimos cinco años. Del mismo modo, el 50 % de los viajeros de Canadá y el 44 % de Italia y Estados Unidos no han cambiado de asesor durante el mismo periodo de tiempo.



### Principales razones para cambiar de asesor de viajes

Pregunta de elección múltiple



**62 %**

Porcentaje de viajeros que ha cambiado de asesor en los últimos cinco años (por tanto, el 38 % ha seguido usando el mismo asesor).



**78 %**

Porcentaje que muestra satisfacción con los servicios facilitados por un asesor en su viaje más reciente.



## CONSEJOS DE VIAJES

Para que tus clientes existentes sigan teniendo en cuenta tu negocio, puedes crear un sistema automatizado con el objetivo de comunicarte con los viajeros que no hayan reservado contigo desde hace más de seis meses.

También es buena idea que mantengas la comunicación tras un viaje: solicita la opinión de tus clientes para saber en qué aspectos cumples o superas las expectativas y en cuáles hay margen de mejora.

## Conclusiones

---

El estudio confirma que los clientes de asesores de viaje tienen intereses y preferencias particulares que varían según el tipo de viaje, la edad y la ubicación geográfica.

Estar al tanto de estas diferencias te ayudará a ampliar tus conocimientos y a ofrecer recomendaciones más relevantes a tus clientes.

## 5 recomendaciones clave para los asesores de viaje

---

### 1. Muestra tus conocimientos

Los conocimientos especializados son uno de los principales factores por los que los viajeros recurren a las agencias y por los que escogen a un asesor. Muestra tus años de experiencia, especialización y viajes a clientes potenciales y existentes.

### 2. Ofrece un servicio sin problemas

Los viajeros quieren que su asesor les ahorre tiempo y estrés: piensa en lo que necesitan tus clientes antes del viaje y anticipa posibles imprevistos.

### 3. Ofrece asistencia completa

Los viajeros quieren recibir asistencia con temas que van más allá de la reserva de hoteles y vuelos. Ten en cuenta qué buscan los clientes

para que su viaje sea perfecto, desde las actividades y el transporte en el destino hasta la asistencia con visados y pasaportes.

### 4. Haz que tu comunicación sea sólida

La atención al cliente y la comunicación fidelizan a los clientes. Infórmate sobre las preferencias de tus viajeros y manténlos al tanto durante todo el proceso de organización.

### 5. Sacar partido a las ofertas

Los descuentos son el aspecto principal en el que los viajeros quieren ayuda, así que es importante que tus clientes tengan acceso a tarifas competitivas, algo en lo que puede ayudarte [Expedia TAAP](#).

# Qué te aporta Expedia TAAP

Las conclusiones de este informe, combinadas con las eficaces funciones de Expedia TAAP, te permitirán ofrecer a tus clientes un servicio excepcional durante todo el proceso del viaje, desde la organización y la reserva hasta la gestión. Además, podrás establecer relaciones más sólidas con una asistencia de calidad.

## Una plataforma de reservas intuitiva diseñada para asesores

Expedia TAAP ofrece políticas de cancelación flexibles y funciones que te permiten ofrecer un servicio a los viajeros de principio a fin directamente en la plataforma de reservas:

- Modifica las reservas online en menos de un minuto mediante la **opción de autogestión**.
- Crea y envía cupones a los viajeros en menos de 20 segundos con la herramienta **Creación del itinerario**.
- Reserva un viaje ahora y paga más tarde con **los pagos diferidos**. De este modo, tus clientes pueden elegir opciones de pago flexibles sin que tu liquidez se vea perjudicada.



## Amplio inventario

Al aplicar estos hallazgos a diversos tipos de viajes, tarifas competitivas y disponibilidad de última hora, podrás ofrecer a tus clientes las opciones de viaje adecuadas a los mejores precios.

El inventario de viajes de Expedia TAAP incluye:



**Más de 3 millones**

de alojamientos en más de 200 países/territorios



**Más de 35**

tipos de alojamiento, incluidos alquileres vacacionales



**Más de 120**

empresas de alquiler de coches en más de 3000 ubicaciones



**Más de 220 000**

visitas, actividades, atracciones y aventuras



**Más de 500**

aerolíneas que operan en más de 6500 aeropuertos





## Comentarios de fiar y anuncios de productos

---

Las puntuaciones y los comentarios sobre alojamientos son esenciales para conocer las experiencias de otros viajeros con un hotel, un alquiler vacacional o un proveedor de transporte o una actividad. Por este motivo, son muy útiles para ayudarte a ofrecer recomendaciones relevantes a tus viajeros.

- Nuestros **58 millones de comentarios generados por los usuarios** te ofrecen información privilegiada para decidir si un alojamiento es el adecuado para tu cliente.
- Las páginas de detalles del alojamiento incluyen contenido exhaustivo, galerías de imágenes con numerosas fotos e información sobre la política de cancelación.

Con todo esto, te será más fácil encontrar la opción adecuada para tu cliente.

- **Las más de 20 opciones de clasificación y filtrado** te permiten ver los resultados de búsqueda más relevantes según los intereses de tus clientes, como puntos de recarga de coches eléctricos, accesibilidad, apto para personas LGBTQ+, apto para familias, opciones de pago y mucho más.

## Ofertas y descuentos

---

Nuestro equipo global colabora con diversos proveedores para negociar y asegurar tarifas B2B disponibles exclusivamente a través de Expedia TAAP. De este modo, puedes tener la seguridad de que ofreces las tarifas más competitivas a tus clientes.

Con Expedia TAAP, tienes acceso a más de 650 000 tarifas promocionales y también a las competitivas tarifas de paquete, que son, de media, un 20 % más bajas que las que aparecen en los sitios web para consumidores.

## Da un impulso a tu agencia de viajes

Como asesor, sabes que tu tiempo es muy valioso y que debes emplearlo en centrarte en tus clientes y conocer sus intereses para diseñar su viaje ideal. Utilizar una plataforma sencilla que **mejore los resultados de tu negocio** es muy importante. Con este objetivo en mente, creamos Expedia TAAP.

### La plataforma proporciona:

- Acceso instantáneo a **informes precisos y en tiempo real** que mejoran la eficacia de tus operaciones.
- **Registro sencillo** para empezar lo antes posible, con guías paso a paso y tutoriales útiles en nuestra Expedia TAAP Academy.
- Diversas **campañas de marketing ya preparadas** para ayudarte a aumentar tus ingresos.
- **Asistencia de un gestor de cuentas** para colaboradores Gold y Platinum de modo que puedan desarrollar una estrategia de crecimiento personalizada y optimizar su negocio.
- **Opciones de pago flexibles** que incluyen los pagos diferidos. Con los pagos diferidos, es posible pagar la reserva cuando falta poco para la fecha del viaje, lo que significa que puedes reservar con antelación sin sacrificar tu liquidez.

Unirme a Expedia TAAP

¿Ya eres miembro de Expedia TAAP? [Inicia sesión](#) en tu cuenta.





---

#### Metodología

Wakefield Research se encargó de esta encuesta en la que participaron 5000 viajeros que han reservado con una agencia de viaje en los últimos 18 meses. No se incluyeron a personas que utilizaron una agencia principal o exclusivamente para reservar viajes de negocios. En la encuesta participaron 500 encuestados por mercado de Canadá, Alemania, España, Italia, Australia, India, México, Brasil, Reino Unido y Estados Unidos. El estudio se llevó a cabo entre el 19 de septiembre y el 13 de octubre de 2024 mediante una invitación por correo electrónico y una encuesta online.