

Características del cliente de un asesor de viajes

Comprende las necesidades y preferencias del cliente





Contenido

Resumen	03
Comportamiento del cliente de un asesor de viajes	05
Por qué los viajeros recurren a asesores	07
Tipos de viajes reservados a través de un asesor	08
Cómo contratar a un asesor de viajes	10
Cómo los viajeros seleccionan a un asesor	12
Qué tipo de asistencia buscan los viajeros de parte de un asesor	14
Cómo los viajeros se vuelven leales a los asesores	16
Conclusión	18
La ventaja de usar Expedia TAAP	19

Resumen

Como asesor de viajes, es fundamental entender a tus clientes para crear itinerarios cautivadores y a medida.

Sin embargo, los datos e información sobre este público son limitados, lo que dificulta reconocer sus distintas necesidades, deseos y comportamientos.

Para conocer en mayor profundidad a los viajeros, llevamos a cabo una investigación personalizada sobre los clientes de los asesores de viajes de todo el mundo. El objetivo de la investigación fue comprender los hábitos y preferencias de los viajeros que recurren a las agencias de viajes, qué es lo que buscan de los asesores y los factores que determinan la lealtad y la retención.

Metodología

Realizamos una encuesta en línea personalizada con Wakefield Research en diez mercados: Alemania, Australia, Brasil, Canadá, España, EE. UU., India, Italia, México y Reino Unido.

La encuesta incluyó a 5000 personas que contrataron a un asesor de viajes para organizar un viaje de placer en los últimos 18 meses.





Conclusiones clave

1. **Recibir la orientación de expertos y ahorrar tiempo** son las razones principales para contratar a un asesor de viajes.
2. Los viajeros contratan a asesores para tener **experiencias sin estrés**, a menudo en el caso de itinerarios complejos, como viajes internacionales o multidestino.
3. Los viajeros quieren recibir asistencia para los **servicios relacionados con los viajes más allá de la reservación de hoteles y vuelos**, incluidas las actividades, los seguros y el alquiler de autos.
4. **Obtener ayuda para encontrar las mejores ofertas** es muy importante para los viajeros.
5. Los viajeros son **leales a los asesores que brindan un buen servicio de atención a clientes y una comunicación sólida**; sin embargo, los cambiarían si la calidad del servicio, los precios o el valor no cumplen sus expectativas.
6. Si bien las recomendaciones de familiares y amigos son la forma principal de encontrar una agencia de viajes, **las búsquedas en línea y las redes sociales son más comunes entre las generaciones más jóvenes**.

En esta investigación, se analiza en profundidad quiénes son los clientes de los asesores de viajes y se hace un seguimiento de su proceso de toma de decisiones, desde la selección de un asesor hasta por qué se quedan con él o lo abandonan.

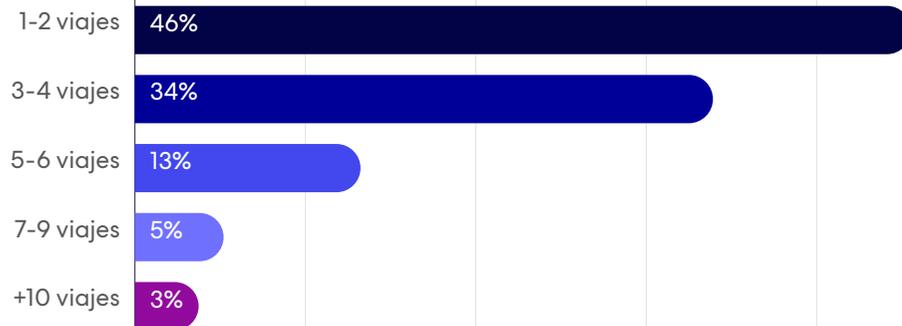
En el informe, se incluyen consejos y recomendaciones sobre cómo los asesores de viajes pueden tomar medidas en función de nuestros resultados para tener éxito.

Comportamiento del cliente de un asesor de viajes

El primer paso para crear experiencias excepcionales para tus clientes es comprender sus patrones y comportamientos de viaje.

La mayoría de las personas encuestadas viajó de una a cuatro veces el año pasado y **el 46% solo una o dos veces**. Esto indica que quieren aprovechar al máximo su tiempo libre, por lo que recurren a los asesores de viajes para obtener orientación personalizada.

Número de viajes realizados en los últimos 12 meses



Las generaciones más jóvenes viajan más que el promedio. En los últimos 12 meses:



20%

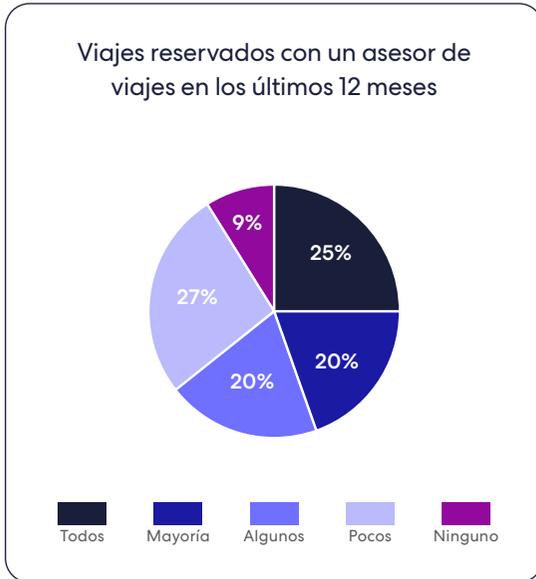
de los viajeros de la generación Z viajó cinco veces o más.



28%

de los millennials viajó cinco veces o más.

Ahora bien, ¿contratan asesores de viajes para reservar todos los viajes o solo algunos? En los últimos 12 meses, el **45% de las personas encuestadas contrató a un asesor de viajes para reservar todos sus viajes o la mayoría** de ellos.



Al analizar en profundidad los viajes reservados con un asesor de viajes, vemos que la mayoría duran menos de una semana. Casi un tercio de los viajeros recurrió a un asesor para reservar un viaje de cuatro días o menos, lo que demuestra que **muchos viajeros los contratan para escapadas más rápidas**, no solo para viajes largos u ocasiones especiales.



Además de ser más frecuentes, los viajes de las generaciones más jóvenes también son más cortos. Según el 66% de la generación Z y el 61% de los millennials, su último viaje reservado con un asesor de viajes duró menos de una semana, mientras que el 65% de los baby boomers recurrió a un asesor para reservar un viaje de más de una semana. Los viajeros de México, la India, Brasil y EE. UU. también tienen más probabilidades de contratar a un asesor de viajes para reservar viajes más cortos.

Duración de los últimos viajes reservados con un asesor de viajes

1-2 días: 9%

3-4 días: 22%

5-6 días: 25%

7-9 días: 22%

10-14 días: 14%

+15 días: 9%

Por qué los viajeros recurren a asesores

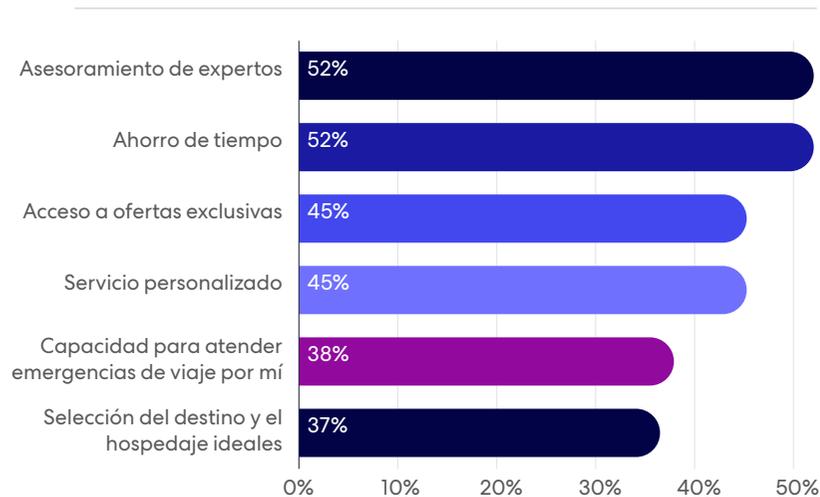
Para ayudar a los asesores de viajes a entender mejor a sus clientes, descubrimos las razones por las que los viajeros recurren a ellos, en particular, sus **motivos principales y lo que más les importa**.

La mayoría de las personas encuestadas señaló que el asesoramiento de expertos y el ahorro de tiempo eran las razones

principales para consultar a un asesor de viajes. Los viajeros también creen que, a diferencia de reservar un viaje por su cuenta, al reservar mediante **asesores de viajes, podrán encontrar las mejores ofertas**, obtener soluciones para los problemas inesperados y vivir una experiencia agradable y sin estrés.

¿Cuáles son la razones principales para contratar a un asesor de viajes?

Pregunta de selección múltiple



+50%

de las personas encuestadas indicó que prefieren contratar a un asesor para recibir consejos de expertos y ahorrar tiempo.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Distínguese como asesor y perfecciona tus conocimientos al entender lo que los viajeros valoran, cómo se comportan y qué buscan en sus experiencias de viaje. Conoce nuestros [estudios y observaciones](#).

Tipos de viajes reservados a través de un asesor

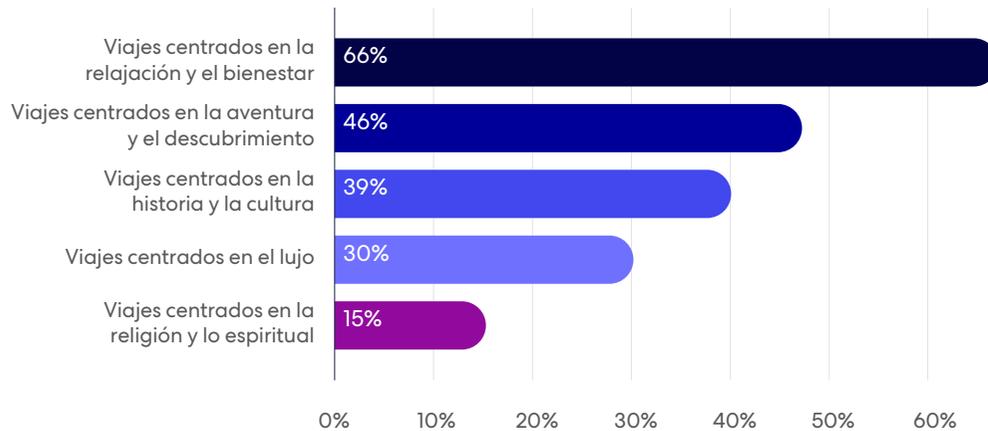
Además de comprender los detalles fundamentales de sus viajes y por qué contratan a asesores, queríamos conocer los tipos específicos de itinerarios para los que los viajeros recurren a ellos.

Los viajeros suelen contratar a asesores para reservar viajes centrados en la relajación y el bienestar, lo que destaca

su deseo de disfrutar de una experiencia sin estrés. Los viajes que se enfocan en la aventura y el descubrimiento son el segundo tipo de vacaciones que más suelen reservarse a través de un asesor. Los viajeros aprovechan el conocimiento y la capacidad de un asesor para crear itinerarios y planificar actividades.

Tipos de viajes que generalmente se reservan a través de un asesor de viajes

Pregunta de selección múltiple



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

52% de los viajeros de España reservan viajes centrados en la cultura.

43% de los viajeros de la India reservan viajes centrados en la religión.

41% de los viajeros del Reino Unido reservan viajes centrados en el lujo.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Una forma de ayudar a tus clientes a disfrutar de unas vacaciones relajantes es recomendarles opciones con todo incluido, que cada vez son más buscadas, especialmente entre los viajeros más jóvenes. Nuestros datos de **Unpack '25** revelaron un aumento interanual del 60% en el uso del filtro "todo incluido" en Hoteles.com.

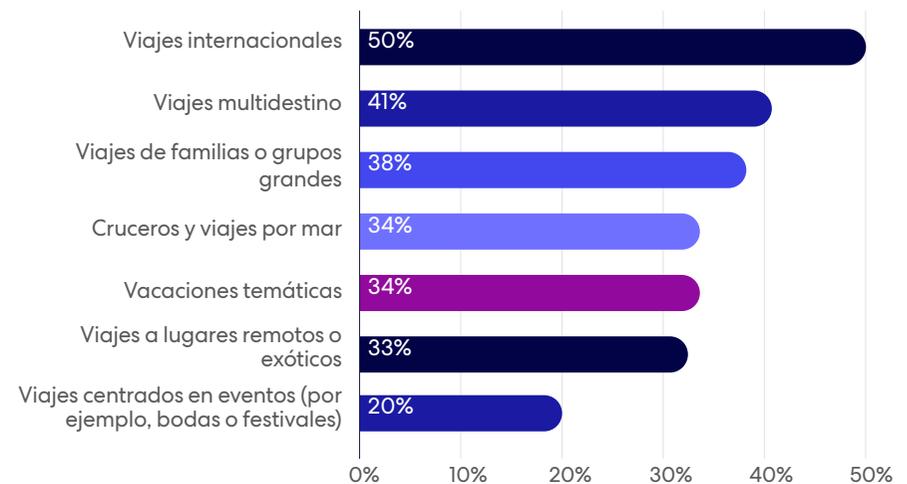


Respecto a los tipos específicos de viajes para los que es más importante contratar a un asesor de viajes, queda claro que, **cuanto más complejo sea el viaje, más probabilidades habrá de que los viajeros contraten a un asesor.**

Los viajes internacionales (50%) y multidestino (41%) se consideran la especialidad de los asesores de viajes, y el **34% de las personas encuestadas dijo que es importante contratar a un asesor para vacaciones temáticas**, como un viaje culinario, una aventura en un parque temático o un tour histórico.

¿Cuándo es importante contratar a un asesor de viajes?

Pregunta de selección múltiple



Para los viajeros de la India (55%), México (55%) y Brasil (49%), es importante contratar a un asesor de viajes para vacaciones de familias o grupos grandes, mientras que los de Canadá (58%) y el Reino Unido (57%) buscan asesores para viajes internacionales.

Cómo contratar a un asesor de viajes

Si bien es más probable que los viajeros contraten a un asesor en las primeras etapas del proceso de planificación del viaje, la mayoría investiga el destino antes de hacerlo.

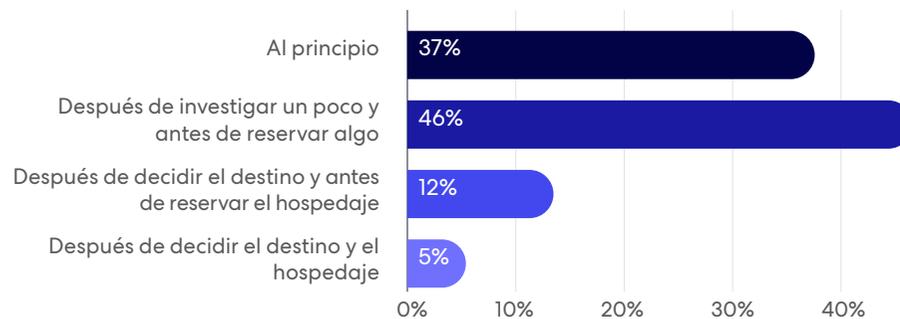
Sin embargo, **el 37% contrata a asesores de viajes desde el principio**, lo que les brinda a estos la oportunidad de sugerir planes de viaje e influir en las decisiones sobre el destino con mayor antelación.

Independientemente de cuándo se contrate a un asesor para la planificación del viaje, los tipos de servicios y componentes de viaje que los viajeros reservan a través de los asesores son muy variados.

La mayoría de los viajeros les piden a sus asesores que reserven hoteles y vuelos. Muchos también recurren a los expertos para reservar tours y actividades, alquileres de autos y pólizas de seguro de viaje.

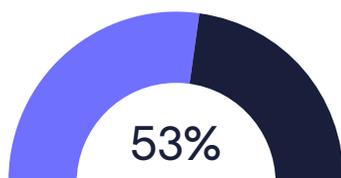
¿En qué parte del proceso de planificación los viajeros se comunican con un asesor?

Pregunta de selección múltiple



¿Para qué servicios relacionados con los viajes se suele contratar a un asesor de viajes?

Pregunta de selección múltiple



de los viajeros de la **India** contratan a asesores de viajes para reservar autos de alquiler.



de los viajeros de **Brasil, la India, México y EE. UU.** contratan a asesores de viajes para reservar tours, actividades o excursiones.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Las necesidades y preferencias de los viajeros en cuanto a la asistencia para reservar suelen ir más allá de las reservaciones comunes de hoteles y aerolíneas. Bríndales a tus clientes servicios y **asistencia de viaje de principio a fin para que tanto ellos como tú obtengan el resultado que desean.**

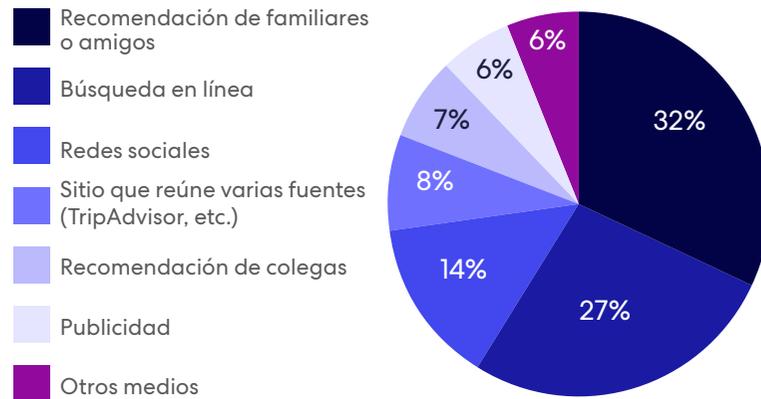
Para destacarte aún más, recomienda actividades y tours según las necesidades específicas y el estilo de viaje. Haz un esfuerzo adicional y asegúrate de que cada parte del viaje esté planificada, desde el alquiler de autos y los boletos de tren hasta la asistencia necesaria con los pasaportes o las visas. También facilítalas las pólizas de seguro de viaje para **que puedan resolver cualquier imprevisto.**

Cómo los viajeros seleccionan a un asesor

Generar confianza y una relación duradera con tus clientes es esencial. Si bien **el 44% de las personas encuestadas utilizó una sola agencia de viajes** en los últimos dos años, **el 25% utilizó tres o más**. Esto demuestra que los viajeros analizan sus opciones, lo que resalta la necesidad de que los asesores de viajes se diferencien de los demás y creen relaciones significativas.

El 28% señaló que consultó a tres o más agencias antes de reservar su último viaje. Ahora bien, ¿cómo encuentran a sus asesores de viajes y qué es lo que más influye a la hora de elegir uno? Casi la mitad (el 49%) encontró su agencia de viajes más reciente en línea, redes sociales o sitios que reúnen varias fuentes.

¿Cómo encontraste tu agencia de viajes más reciente?



Tener varias opciones es más común en las generaciones más jóvenes; un tercio de los millennials utilizó tres o más agencias en los últimos dos años. Por el contrario, el 68% de los baby boomers, el 54% de la generación X y el 55% de los viajeros con niños solo contrataron a un asesor de viajes en los últimos dos años.



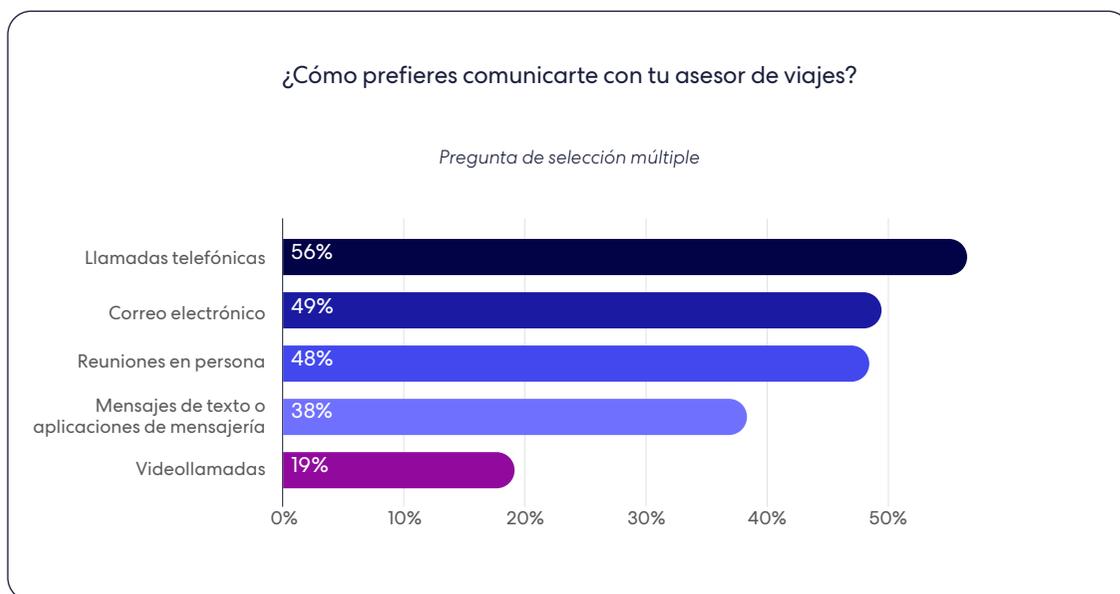
CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Las recomendaciones de amigos, familiares y colegas influyen mucho a la hora de buscar un asesor de viajes. Para aprovechar el poder del boca a boca, prueba un programa de recomendación con tus clientes actuales y ofrece incentivos por recomendarte a un nuevo cliente.

También puedes diferenciarte de los demás al mejorar la forma en la que te presentas en línea para resaltar tu conocimiento y especialización. ¿Tu área de especialización son los viajes familiares de aventura? Destácalo en tu sitio web y redes sociales, y demuéstralo con fotos, opiniones de clientes y anécdotas personales.

Si bien los viajeros se comunican con su asesor a través de una variedad de canales, los medios preferidos son las llamadas telefónicas y los correos electrónicos, seguidos de las reuniones en persona. Esto resalta la importancia de las conexiones personales y la construcción de una relación entre asesores y clientes.

Los resultados indican que a la mayoría de los viajeros les gusta comunicarse con su asesor de varias maneras, según la situación y el momento.



En cuanto a cómo los viajeros eligen a un asesor, el conocimiento también es un aspecto importante, al igual que el precio.

Qué influye principalmente a la hora de elegir un asesor de viajes

- 1 Conocimiento o especialización
- 2 Precio de los servicios
- 3 Ofertas o incentivos especiales
- 4 Opciones de pago flexibles
- 5 Opiniones o recomendaciones

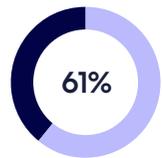
Qué tipo de asistencia buscan los viajeros de parte de un asesor

Además de tener en cuenta su experiencia, los viajeros quieren que su asesor les consiga una buena oferta durante el proceso de reservación.

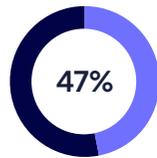
Otras prioridades incluyen recomendaciones de destinos y actividades, y asistencia con cuestiones como cambios de última hora y preparación del viaje.

¿Cuáles son las áreas en las que más se necesita asistencia a la hora de reservar un viaje?

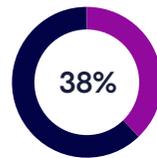
Pregunta de selección múltiple



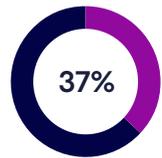
Encontrar las mejores ofertas



Recomendaciones de destinos y actividades



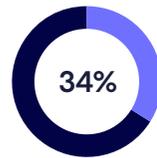
Cambios de última hora



Coordinación de itinerarios



Eventos inesperados y emergencias



Selección de pólizas de seguro de viaje



Los viajeros de Brasil (68%), India (62%) y EE. UU. (47%) están más dispuestos a comunicarse con su asesor mediante mensajes de texto, mientras que, en el caso de los viajeros de Alemania (57%), Australia (55%) y España (53%), es más probable que opten por reuniones en persona.



6 de cada 10

viajeros indicaron que sería muy útil contar con la ayuda adicional de una agencia de viajes para encontrar las mejores ofertas.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

La comunicación es esencial a la hora de planificar un viaje, tanto para ti como para tus clientes. Desde el principio, pregúntales acerca de sus preferencias de comunicación y lo que esperan en cuanto a la frecuencia de las actualizaciones y los tiempos de respuesta para asegurarte de satisfacer sus necesidades.

Dada la importancia que tienen las buenas promociones para los viajeros, es fundamental que los asesores de viajes encuentren las mejores y ofrezcan precios competitivos. **Más de la mitad (51%) de las personas encuestadas dijo que comparan los precios que ofrecen sus asesores de viajes con los que encuentran en internet.** Estos viajeros no confían plenamente en que el presupuesto que reciben sea el mejor precio, por lo que es importante brindarles las mejores ofertas para su viaje.



91%

creer que los asesores de viajes tienen el mejor acceso a ofertas y promociones.



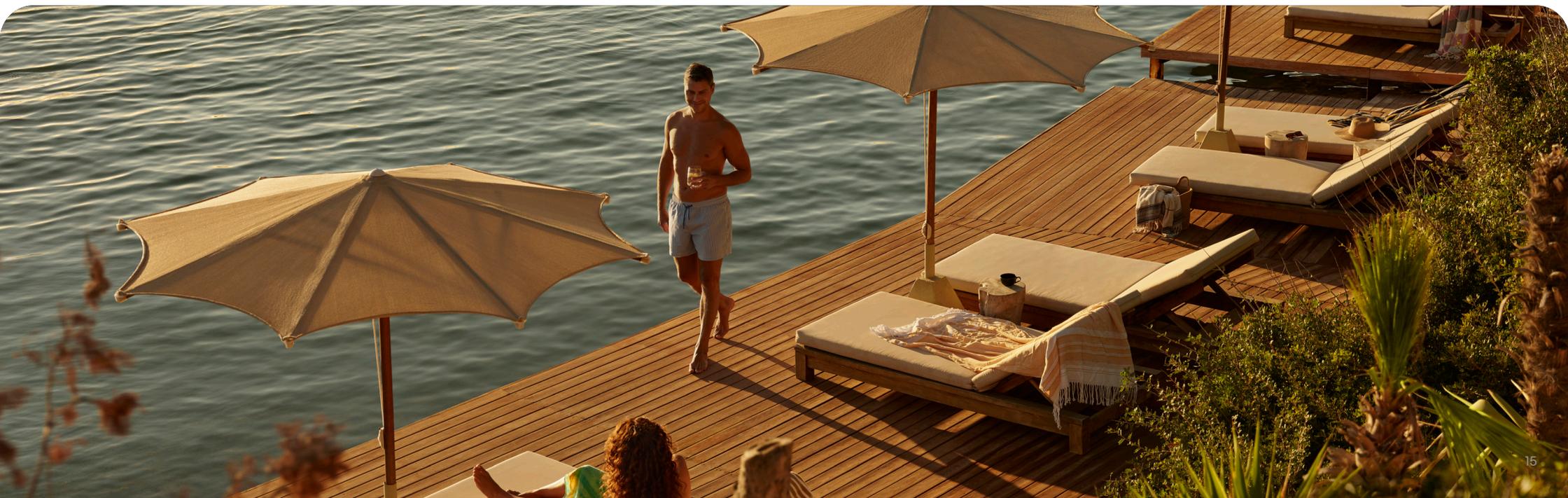
57%

de los viajeros estadounidenses confían en que los asesores de viajes obtienen las mejores ofertas, mientras que los de México (59%) y España (56%) suelen comparar precios en línea.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Al exponer las opciones de viaje a tus clientes, presenta de manera clara y honesta tu investigación, la oferta y los precios que viste en otros lugares. Esto ayudará a infundirles confianza y que no sientan la necesidad de buscar descuentos y ofertas por su cuenta.





Cómo los viajeros se vuelven leales a los asesores

La **retención de clientes** es importante para cualquier estrategia empresarial exitosa, por lo que crear experiencias positivas y fomentar la fidelidad es clave.

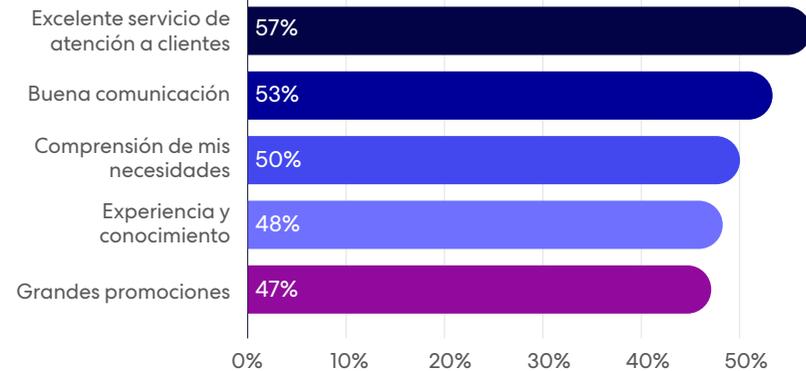
Entonces, **¿qué hace que un viajero se quede con su asesor** o lo cambie?

El excelente servicio de atención a clientes y la buena comunicación son las razones

principales por las que los viajeros se quedan con un asesor, además del conocimiento y las excelentes ofertas. Quienes cambiaron de asesor en los últimos cinco años lo hicieron debido a la escasez o la falta de ofertas y la mala relación calidad-precio.

¿Cuáles son la razones principales para quedarse con un asesor de viajes?

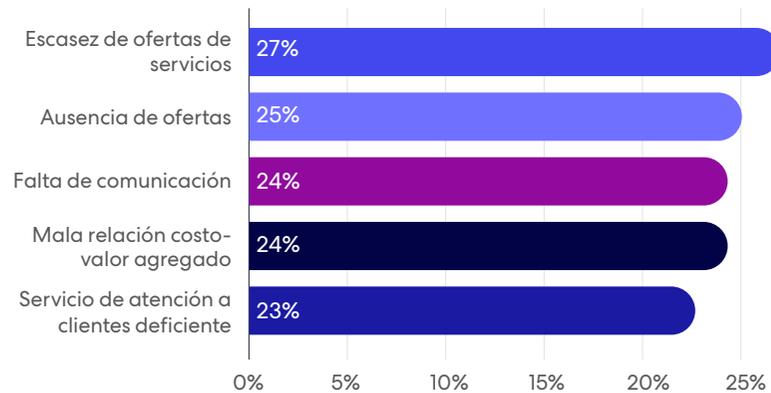
Pregunta de selección múltiple



Los baby boomers son mucho más leales a sus asesores de viajes: el 61% permaneció con el mismo asesor durante los últimos cinco años. Del mismo modo, el 50% de los canadienses y el 44% de los viajeros de Italia y EE. UU. recurrieron al mismo asesor de viajes durante los últimos cinco años.

¿Cuáles son los motivos principales para cambiar de asesor de viajes?

Pregunta de selección múltiple



62%

de los viajeros cambió de asesor de viajes en los últimos cinco años, mientras que el 38% se mantuvo fiel a un asesor de viajes.



78%

está extremadamente o muy conforme con los servicios proporcionados por un asesor de viajes en su viaje más reciente.



CONSEJO PARA LOS ASESORES DE VIAJES

Para que sigas siendo la primera opción de tus clientes actuales, crea un sistema automatizado a fin de hacer un seguimiento de quienes no reservaron contigo en seis meses o más.

Además, mantén abiertas las vías de comunicación después de un viaje. Pregunta a tus clientes su opinión para entender en qué aspectos cumples o superas las expectativas y en cuáles no.

Conclusión

La investigación confirma que los clientes de los asesores de viajes tienen necesidades y preferencias únicas que varían según el tipo de viaje, la edad y la ubicación geográfica.

Comprender estos matices te ayudará a ampliar tus habilidades y a desarrollar recomendaciones más específicas para tus clientes.

Cinco recomendaciones clave para los asesores de viajes

1. Demuestra tus habilidades

Los conocimientos especializados son uno de los factores principales por los que los viajeros recurren a las agencias y un factor que influye en la forma en que seleccionan a un asesor. Comparte tus años de experiencia, especialización y viajes exitosos con los clientes potenciales y actuales.

2. Fomenta una experiencia relajante

Los viajeros quieren un asesor que les ahorre tiempo y reduzca el estrés. Asegúrate de considerar lo que tus clientes necesitan antes del viaje y de pensar en soluciones para cualquier cosa que pueda salir mal.

3. Brinda asistencia de principio a fin

Los viajeros buscan ayuda más allá de las reservaciones de hoteles y vuelos. Asegúrate

de comprender lo que tus viajeros desean para crear el viaje perfecto, desde las actividades y el transporte al destino hasta la asistencia con visas y pasaportes.

4. Enfócate en tener una comunicación sólida

El servicio de atención a clientes y la comunicación con estos fomentan su lealtad. Asegúrate de entender las preferencias de comunicación de los viajeros y mantenlos informados durante todo el proceso de planificación.

5. Aprovecha las ofertas

Los descuentos son el área principal en la que los viajeros desean recibir asistencia. Asegúrate de ofrecer a los clientes tarifas competitivas con la ayuda de [Expedia TAAP](#).

La ventaja de usar Expedia TAAP

Gracias a las conclusiones de este informe y las eficientes funciones de Expedia TAAP, podrás ofrecer a tus clientes una experiencia excepcional en cada etapa de su viaje, desde la planificación y la reservación hasta la administración, al tiempo que profundizarás tu relación con ellos y les brindarás asistencia valiosa.

Plataforma de reservaciones sencilla creada para asesores

Expedia TAAP cuenta con políticas y funciones de cancelación flexibles que te permiten ofrecer impecables servicios de viaje directamente en la plataforma de reservaciones:

- Modifica las reservaciones en línea en menos de un minuto con el **servicio de administración de reservaciones por cuenta propia**.
- Crea y envía vouchers de viajero en menos de 20 segundos con el **Creador de itinerarios**.
- Reserva un viaje y paga después con los **pagos diferidos**. Esto ayuda a garantizar que tus clientes puedan utilizar métodos de pago flexibles sin sacrificar tu flujo de efectivo.



Inventario amplio

Al aplicar estas conclusiones en varios tipos de viajes, tarifas competitivas y disponibilidad de última hora, puedes ofrecer a tus clientes las opciones de viaje adecuadas a los mejores precios.

La variedad de productos y servicios de viaje de Expedia TAAP incluye lo siguiente:



+3 millones

hospedajes en más de 200 países/territorios



+35

tipos de hospedaje, incluidos alquileres vacacionales



+120

empresas de alquiler de autos en más de 3000



+220.000

tours, actividades, atracciones y aventuras



+500

aerolíneas, que abarcan más de 6500 aeropuertos





Opiniones y anuncios de productos confiables

Las puntuaciones y opiniones de las propiedades son esenciales para entender las experiencias que otros viajeros tuvieron con un hotel, un alquiler vacacional, un proveedor de transporte o una actividad. Son ideales para ayudarte a hacer recomendaciones informadas a tus viajeros.

- Nuestros **58 millones de opiniones generadas por los usuarios** te brindan información y un contexto privilegiados que pueden ayudarte a decidir si una propiedad es la adecuada para el viajero.
- Las **más de 20 funciones de clasificación y filtrado** te permiten mostrar los resultados de búsqueda más relevantes para las necesidades únicas de tus clientes, como las estaciones de carga de vehículos eléctricos, los accesos especiales, las opciones abiertas a la comunidad LGBTQ+, las alternativas familiares y los métodos de pagos, entre otras.
- Nuestras **páginas de datos de la propiedad** incluyen contenido detallado, galerías de fotos extensas y detalles de la política de cancelación para garantizar que encuentres la opción ideal para tu cliente.

Ofertas y descuentos

Nuestro equipo global trabaja con los socios proveedores para negociar y garantizar las tarifas B2B que están disponibles exclusivamente a través de Expedia TAAP, de modo que puedas tener la seguridad de ofrecer tarifas competitivas a tus clientes.

Con Expedia TAAP, tienes acceso a más de 650.000 tarifas promocionales y tarifas de paquete competitivas que, en promedio, son un 20% más bajas que las tarifas de los sitios web para consumidores.

Haz que tu empresa de viajes crezca

Como asesor, sabes que tu tiempo es valioso y que debes dedicarlo a concentrarte en tus clientes y a comprender sus necesidades para crear su viaje ideal. Es fundamental utilizar una plataforma sencilla que **ayude a que tu empresa tenga éxito**, y es por eso que creamos Expedia TAAP.

La plataforma ofrece lo siguiente:

- Acceso instantáneo a **informes precisos y en tiempo real** que mejoran la eficiencia operativa.
- **Registro sencillo** para empezar lo antes posible, con guías paso a paso y tutoriales útiles, todo en Expedia TAAP Academy.
- Una biblioteca de **campañas de marketing listas para usar** a fin de ayudar a aumentar los ingresos.
- **Asistencia a administración de cuentas** para socios Gold y Platinum, para ayudarte a desarrollar una estrategia de crecimiento personalizada y optimizar tu negocio.
- **Opciones de pago flexibles**, incluidos los pagos diferidos. Con esta opción, los pagos no vencen hasta una fecha más cercana al inicio del viaje. Esto significa que puedes reservar con antelación sin sacrificar el flujo de efectivo.

Registrarse en Expedia TAAP

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





Metodología

Wakefield Research realizó esta encuesta de consumidores a 5000 viajeros que recurrieron a una agencia de viajes en los últimos 18 meses, sin incluir a aquellos que utilizan una agencia de viajes principalmente o solo para viajes de negocios. La encuesta incluyó a 500 personas por mercado en Alemania, Australia, Brasil, Canadá, España, EE. UU., India, Italia, México y Reino Unido. La encuesta se realizó en línea entre el 19 de septiembre y el 13 de octubre de 2024 mediante una invitación por correo electrónico.