

Chi sono i clienti degli agenti di viaggio?

Analisi delle esigenze e preferenze dei clienti





Contenuti

Panoramica	03
Tendenze di viaggio tra i clienti	05
Perché i viaggiatori si rivolgono agli agenti di viaggio	07
Tipi di viaggi prenotati tramite agenzia	08
Interazione con gli agenti di viaggio	10
Come i viaggiatori scelgono un agente	12
Aspettative dei viaggiatori in termini di assistenza	14
Come fidelizzare i viaggiatori	16
Conclusioni	18
I vantaggi di Expedia TAAP	19

Panoramica

Come agente di viaggio, capire chi sono i tuoi clienti è fondamentale per organizzare esperienze personalizzate che li soddisfino dall'inizio alla fine.

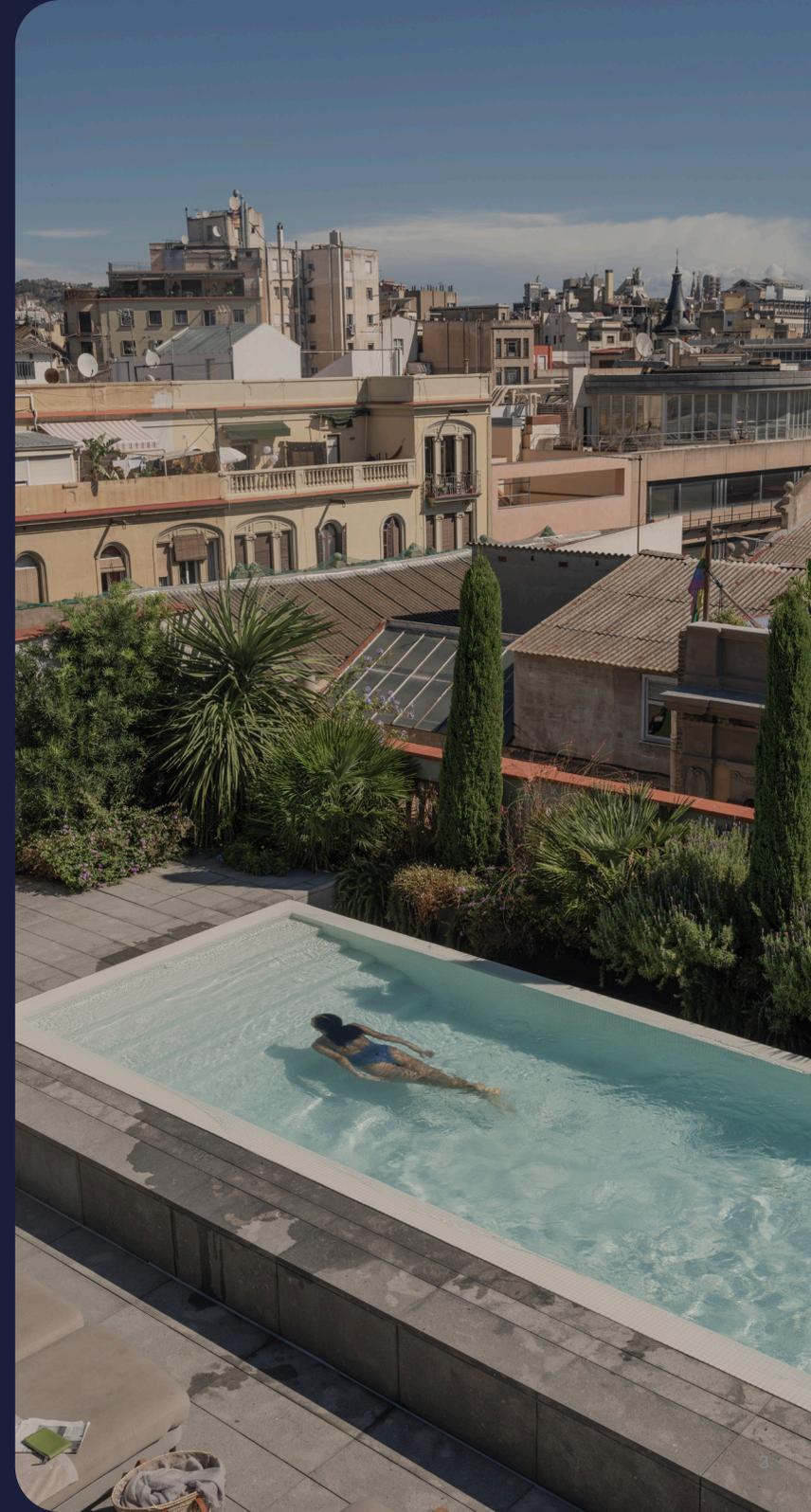
I dati e le analisi su questo target, tuttavia, sono limitati e rendono più difficile riconoscere le esigenze, le preferenze e i comportamenti della tua clientela.

Per questo motivo abbiamo condotto uno studio personalizzato sui clienti degli agenti di viaggio in tutto il mondo, con l'obiettivo di conoscere meglio questi viaggiatori, individuare le loro abitudini e preferenze e capire cosa si aspettano dagli agenti di viaggio e quali sono i fattori decisivi per fidelizzarli.

Metodologia

Con la collaborazione di Wakefield Research, abbiamo lanciato un sondaggio online personalizzato in 10 mercati: Australia, Brasile, Canada, Germania, India, Italia, Messico, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti.

Abbiamo intervistato 5.000 persone che si sono rivolte a un'agenzia per organizzare un viaggio di piacere negli ultimi 18 mesi.





Risultati principali

1. I motivi principali per cui si ricorre agli agenti di viaggio sono due: **ricevere consigli professionali e risparmiare tempo**.
2. I viaggiatori si avvalgono degli agenti perché cercano un'**esperienza a prova di stress**, soprattutto se devono organizzare viaggi complessi come quelli internazionali o con più destinazioni.
3. I servizi per cui i viaggiatori cercano assistenza **vanno oltre la prenotazione di hotel e voli**: includono anche attività, assicurazione e noleggio auto.
4. **Trovare le migliori offerte** è uno dei primi motivi che spinge i viaggiatori a chiedere assistenza.
5. I viaggiatori continuano **ad avvalersi degli agenti che offrono un'assistenza e una comunicazione eccellenti**, ma cercano alternative se la qualità, il prezzo o il valore aggiunto sono inferiori alle loro aspettative.
6. Le raccomandazioni di parenti e amici sono il metodo più diffuso per trovare un'agenzia di viaggi, ma **le nuove generazioni preferiscono le ricerche online e i social media**.

Questo studio fornisce informazioni dettagliate sui clienti degli agenti di viaggio e segue il loro percorso decisionale, dalla scelta di un agente fino ai motivi che li spingono a confermare o meno questa preferenza in futuro.

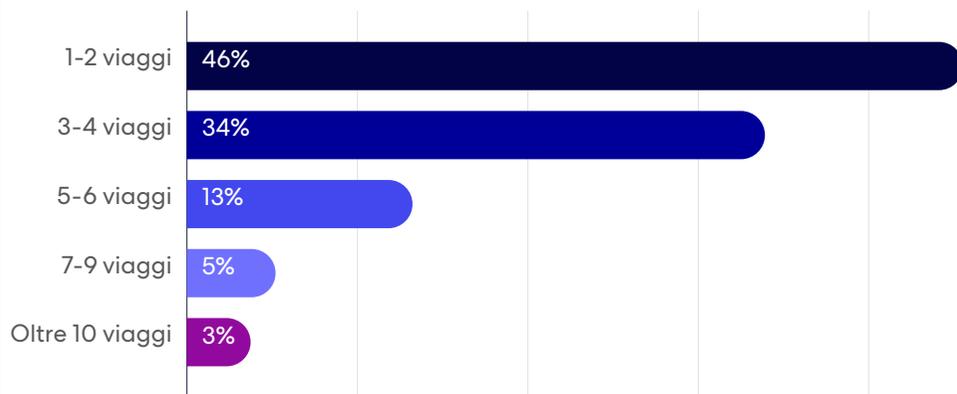
Il report include consigli e raccomandazioni su come sfruttare i dati ricavati dal sondaggio per far crescere con successo la propria attività.

Tendenze di viaggio tra i clienti

Il primo passo per offrire ai clienti esperienze eccezionali è capire le loro abitudini in fatto di viaggi.

La maggior parte dei partecipanti al sondaggio dichiara di aver fatto da uno a quattro viaggi nell'ultimo anno, mentre **il 46% ne ha fatti solo uno o due**. Questo ci fa capire che è importante per loro sfruttare al meglio il tempo trascorso lontano da casa, quindi si rivolgono agli agenti di viaggio per ricevere indicazioni personalizzate.

Numero di viaggi effettuati negli ultimi 12 mesi



I giovani viaggiano più della media.
Negli ultimi 12 mesi:



Il 20%

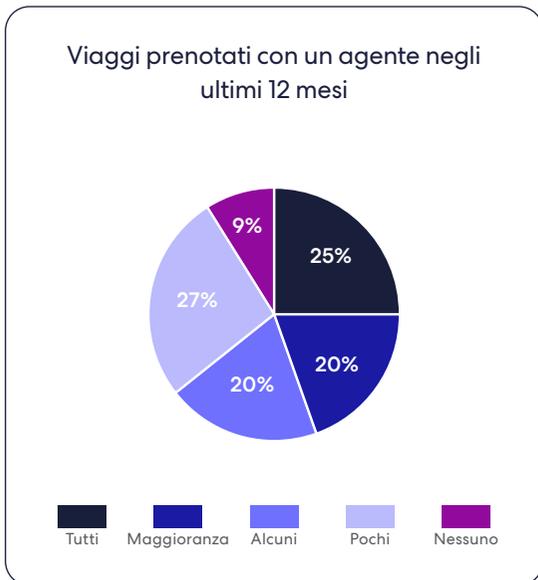
dei viaggiatori della
Generazione Z ha fatto cinque o
più viaggi.



Il 28%

dei millennial ha fatto cinque o più
viaggi.

I viaggiatori contattano gli agenti per prenotare tutti i viaggi o solo alcuni? Negli ultimi 12 mesi, **il 45% degli intervistati si è affidato a un agente per prenotare la maggior parte dei propri viaggi, se non addirittura tutti.**



Analizzando nel dettaglio i viaggi prenotati tramite agente, notiamo che la maggior parte dura meno di una settimana: quasi un terzo dei clienti ha prenotato viaggi di quattro giorni o meno, a dimostrazione del fatto che **molti si rivolgono agli agenti di viaggio anche per brevi vacanze**, non solo per soggiorni lunghi o occasioni speciali.



I viaggi prenotati dalle nuove generazioni sono di più, ma anche di durata inferiore. Per il 66% della Generazione Z e il 61% dei millennial l'ultimo viaggio organizzato con un agente è durato meno di una settimana, mentre il 65% dei boomer ha chiesto aiuto a un agente di viaggio per prenotare soggiorni più lunghi di una settimana. Anche i viaggiatori provenienti da Messico, India, Brasile e Stati Uniti sono più propensi ad avvalersi di un agente di viaggio per prenotare soggiorni più brevi.

Durata degli ultimi viaggi prenotati con un agente di viaggio

1-2 giorni – 9%

3-4 giorni – 22%

5-6 giorni – 25%

7-9 giorni – 22%

10-14 giorni – 14%

Più di 15 giorni – 9%

Perché i viaggiatori si rivolgono agli agenti di viaggio

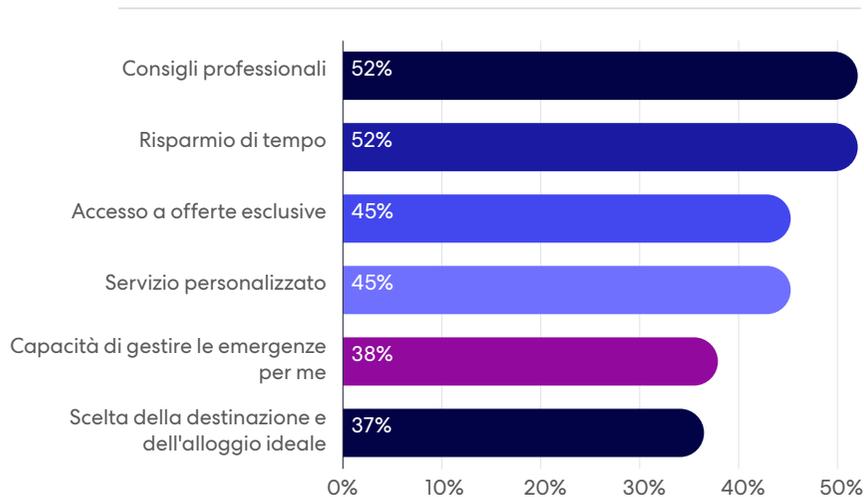
Per aiutare gli agenti di viaggio a capire meglio la propria clientela, abbiamo cercato di scoprire perché i viaggiatori si rivolgono a loro: **quali sono le motivazioni principali? A cosa sono più interessati?**

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato che lo fa soprattutto per

ascoltare i consigli di esperti e risparmiare tempo. Secondo i viaggiatori, inoltre, gli agenti di viaggio **sono più bravi a trovare le migliori offerte** e a gestire gli imprevisti, oltre al fatto che prenotare con loro invece che da soli è un'esperienza più piacevole e meno impegnativa.

Motivi principali per rivolgersi a un agente di viaggio

Domanda a risposta multipla



Oltre il 50%

degli intervistati ha dichiarato che i consigli professionali e il risparmio di tempo sono i motivi per cui preferisce affidarsi a un agente di viaggio.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Per distinguerti dalla concorrenza e affinare le tue competenze, cerca di capire cosa apprezzano i viaggiatori, come si comportano e cosa si aspettano dalle loro esperienze di viaggio. Dai un'occhiata alla nostra [pagina con ricerche e approfondimenti](#).

Tipi di viaggi prenotati tramite agenzia

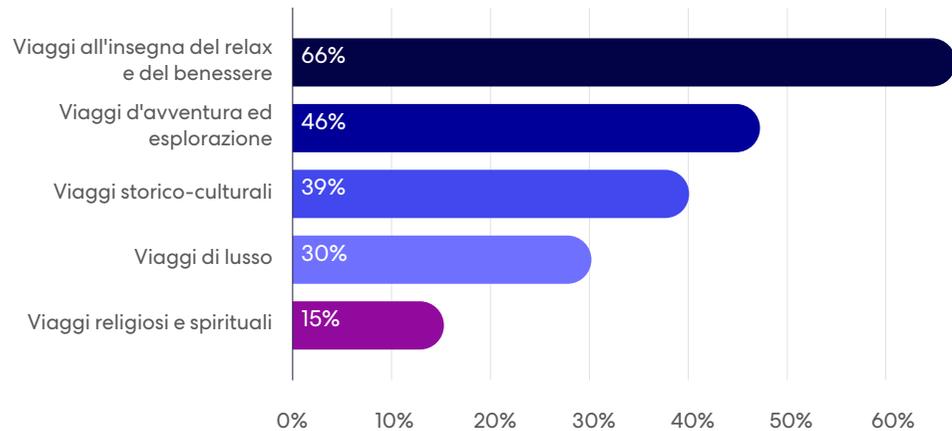
Oltre a capire come viaggiano e perché si rivolgono agli agenti, abbiamo provato a scoprire per quali tipologie specifiche di viaggi i clienti preferiscono farsi aiutare.

In genere, i viaggiatori contattano gli agenti di viaggio per prenotare vacanze dedicate al relax e al benessere, a conferma di quanto sia importante per loro vivere un'esperienza senza stress.

I viaggi d'avventura e di esplorazione sono il secondo tipo di vacanza più prenotato tramite gli agenti di viaggio, che con le loro competenze e capacità possono dare una mano per studiare l'itinerario e pianificare le attività.

Tipi di viaggi più prenotati tramite agente

Domanda a risposta multipla



I tipi di viaggi prenotati con un agente variano a seconda del paese:

Il 52% dei viaggiatori spagnoli prenota viaggi culturali.

Il 43% dei viaggiatori indiani prenota viaggi religiosi.

Il 41% dei viaggiatori britannici prenota viaggi di lusso.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Un modo per aiutare i tuoi clienti a trascorrere una vacanza senza pensieri è consigliare le opzioni all-inclusive, che stanno diventando sempre più popolari, soprattutto tra i giovani. Stando ai dati di [Unpack '25](#), il filtro "All inclusive" su Hotels.com è stato utilizzato il 60% di volte in più rispetto all'anno precedente.

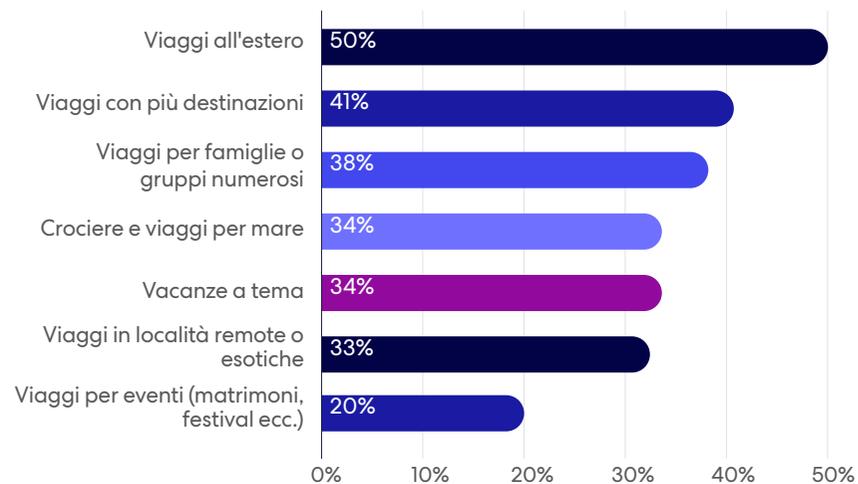


Quando abbiamo chiesto per quali tipologie specifiche di soggiorno è più importante affidarsi a un agente, è emerso che **più complesso è il viaggio, più è probabile che le persone si rivolgano a un agente.**

I viaggi internazionali (50%) e con più destinazioni (41%) sono considerati il territorio per eccellenza degli agenti di viaggio, e **il 34% degli intervistati ha dichiarato che è importante rivolgersi a un professionista anche per le vacanze a tema**, ad esempio un tour storico o gastronomico o un'avventura in un parco divertimenti.

Quando è importante rivolgersi a un agente di viaggio?

Domanda a risposta multipla



Farsi aiutare da un agente per i viaggi di famiglia o di gruppo è importante per i clienti di India (55%), Messico (55%) e Brasile (49%), mentre i viaggiatori provenienti da Canada (58%) e Regno Unito (57%) lo fanno prevalentemente per i viaggi internazionali.

Interazione con gli agenti di viaggio

I viaggiatori sono più propensi a contattare un agente di viaggio nelle prime fasi della pianificazione, anche se la maggior parte si informa comunque prima sulla destinazione.

Tuttavia, **il 37% coinvolge gli agenti fin dall'inizio**, offrendo loro l'opportunità di suggerire programmi di viaggio e influire sulla scelta della destinazione in anticipo.

Indipendentemente dal momento in cui l'agente di viaggio viene coinvolto nella pianificazione della vacanza, i tipi di servizi e le componenti di viaggio che i clienti chiedono di prenotare sono vari.

La maggior parte dei viaggiatori delega agli agenti la prenotazione di hotel e voli, ma molti si rivolgono agli esperti anche per tour, attività, noleggi auto e assicurazioni di viaggio.

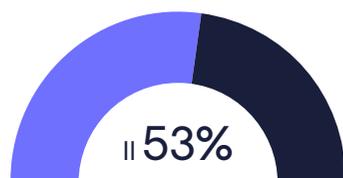
In quale momento della pianificazione i viaggiatori contattano un agente

Domanda a risposta multipla



Per quali servizi di viaggio ti rivolgi di solito a un agente?

Domanda a risposta multipla



dei viaggiatori **indiani** prenota noleggi auto con l'assistenza degli agenti di viaggio.



dei viaggiatori **brasiliani, indiani, messicani e statunitensi** si rivolge agli agenti di viaggio per prenotare tour, attività o escursioni.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Le esigenze e le preferenze dei viaggiatori in merito all'assistenza con le prenotazioni spesso vanno oltre i classici hotel e voli. Per assecondarle ma anche garantire il successo della tua attività, l'ideale è fornire **un'assistenza e servizi a tutto tondo**.

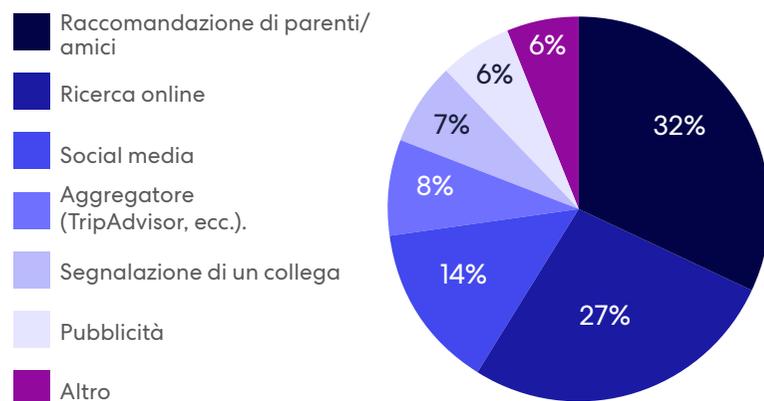
Distinguiti ulteriormente dalla concorrenza preparando raccomandazioni per attività e tour in base alle esigenze specifiche e allo stile di viaggio di ogni cliente. Non risparmiarti: assicurati che ogni parte del viaggio sia pianificata, dal noleggio auto all'acquisto di biglietti ferroviari o all'assistenza per visti e passaporti. **E fai in modo che i tuoi clienti si premuniscano** contro eventuali imprevisti, invitandoli a sottoscrivere assicurazioni di viaggio.

Come i viaggiatori scelgono un agente

Costruire un rapporto di fiducia e longevo con i tuoi clienti è essenziale. Se il **44% degli intervistati ha utilizzato una sola agenzia di viaggi** negli ultimi due anni, il **25% ne ha utilizzate tre o più**. Ciò significa che i viaggiatori si guardano intorno, e che quindi gli agenti devono dare il massimo per dimostrare di avere quel qualcosa in più e creare legami profondi.

Il **28% degli intervistati, inoltre, ha dichiarato di aver chiesto informazioni a tre o più agenzie** per l'ultimo viaggio prenotato. Ma come fanno a trovare i loro agenti di viaggio? E che cosa influenza maggiormente la scelta? Quasi la metà (49%) ha trovato l'ultima agenzia di viaggi attraverso ricerche online, social media o aggregatori.

Come hai trovato l'ultima agenzia di viaggi che hai contattato?



Le generazioni più giovani sono anche le più volubili: un terzo dei millennial ha utilizzato tre o più agenzie negli ultimi due anni. Al contrario, il 68% dei boomer, il 54% della generazione X e il 55% dei viaggiatori con figli hanno scelto un solo agente di viaggio negli ultimi due anni.



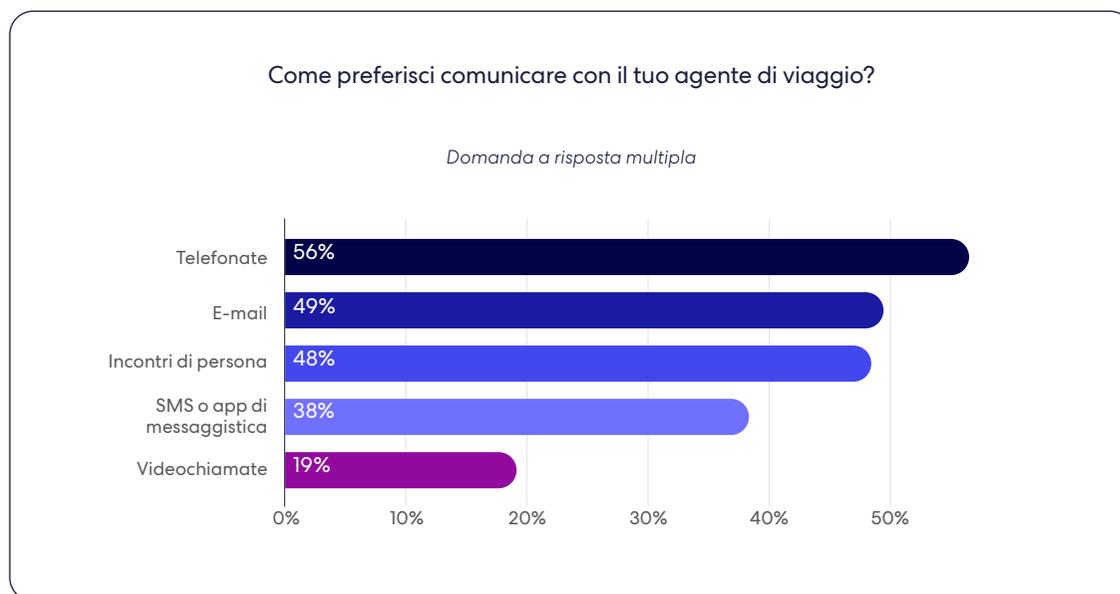
CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Le raccomandazioni di amici, parenti e colleghi sono tenute in grande considerazione quando si tratta di trovare un agente di viaggio. Sfrutta il potenziale del passaparola provando a lanciare programmi del tipo "presentaci un amico" e offrendo incentivi a chi segnala la tua agenzia a un nuovo cliente.

Per farti notare, aggiorna i tuoi contenuti online sottolineando le tue competenze e specializzazioni. Il tuo punto di forza sono i viaggi d'avventura per famiglie? Mettilo in evidenza sul tuo sito web e sui canali social e dimostralo attraverso foto, recensioni dei clienti e aneddoti personali.

Sebbene i viaggiatori utilizzino svariati canali per comunicare con gli agenti, le telefonate e le e-mail sono i mezzi preferiti, seguiti dagli incontri di persona. Questo dimostra l'importanza dei legami personali e della creazione di un rapporto tra professionisti e clienti.

I risultati indicano che la maggior parte dei viaggiatori ama comunicare con il proprio agente di viaggio in più modi, a seconda della situazione e del momento.



Analizzando cosa spinge i viaggiatori a preferire un agente a un altro, la competenza si conferma di nuovo un aspetto determinante, così come il prezzo.

Principali criteri per la scelta di un agente di viaggio

- 1 Competenza o specializzazione
- 2 Prezzo dei servizi
- 3 Offerte speciali o incentivi
- 4 Opzioni di pagamento flessibili
- 5 Recensioni o raccomandazioni

Aspettative dei viaggiatori in termini di assistenza

Le competenze professionali non sono l'unica qualità apprezzata dai viaggiatori: anche saper proporre buone offerte durante il processo di prenotazione è fondamentale.

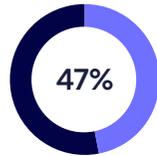
Altre priorità sono i consigli sulle destinazioni e sulle attività e l'assistenza prestata per modifiche all'ultimo minuto o per la preparazione del viaggio.

Aree dove è richiesta più assistenza quando si prenota un viaggio

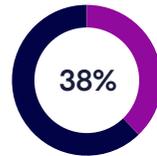
Domanda a risposta multipla



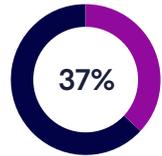
Trovare le migliori offerte



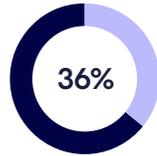
Consigli su destinazioni e attività



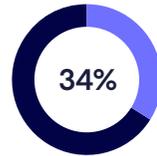
Modifiche all'ultimo minuto



Coordinazione degli itinerari



Imprevisti ed emergenze



Scelta dell'assicurazione di viaggio



I viaggiatori brasiliani (68%), indiani (62%) e statunitensi (47%) sono più propensi a inviare messaggi al proprio agente di viaggio, mentre quelli tedeschi (57%), australiani (55%) e spagnoli (53%) preferiscono incontrarlo di persona.



6 viaggiatori su 10

dichiarano che sarebbe molto utile poter contare sull'aiuto degli agenti di viaggio per trovare le offerte migliori.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

La comunicazione è essenziale quando si tratta di pianificare un viaggio, sia per te che per i tuoi clienti. Chiedi fin dall'inizio come preferiscono comunicare e stabilisci le aspettative in merito alla frequenza degli aggiornamenti e ai tempi di risposta per soddisfare le loro esigenze.

Dato che le offerte interessanti sono una priorità per i viaggiatori, è fondamentale che gli agenti di viaggio siano in grado di trovarle e di proporre prezzi competitivi. **Più della metà (51%) degli intervistati ha dichiarato di confrontare i prezzi forniti dal proprio agente di viaggio con quelli trovati online.** Questi viaggiatori dubitano a priori che il prezzo indicato nei preventivi ricevuti sia quello più conveniente, quindi è importante fornire loro le migliori offerte per il viaggio.



Il 91%

ritiene che gli agenti di viaggio abbiano accesso privilegiato a offerte e promozioni.



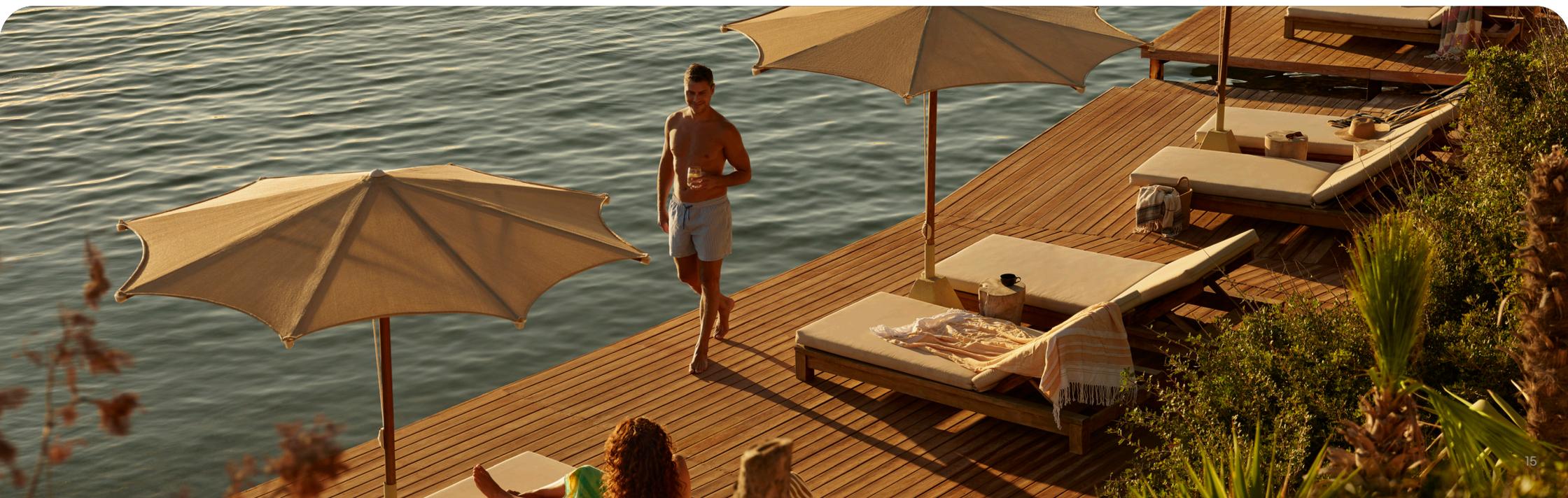
Il 57%

dei viaggiatori statunitensi è convinto che le offerte degli agenti di viaggio siano le migliori, mentre quelli messicani (59%) e spagnoli (56%) confrontano spesso i prezzi online.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Quando presenti le opzioni di viaggio ai tuoi clienti, spiega con la massima trasparenza le ricerche che hai fatto, commentando l'offerta che stai proponendo e i prezzi che hai visto altrove. Così facendo, i clienti saranno rassicurati e non si sentiranno costretti a cercare offerte e sconti da soli.





Come fidelizzare i viaggiatori

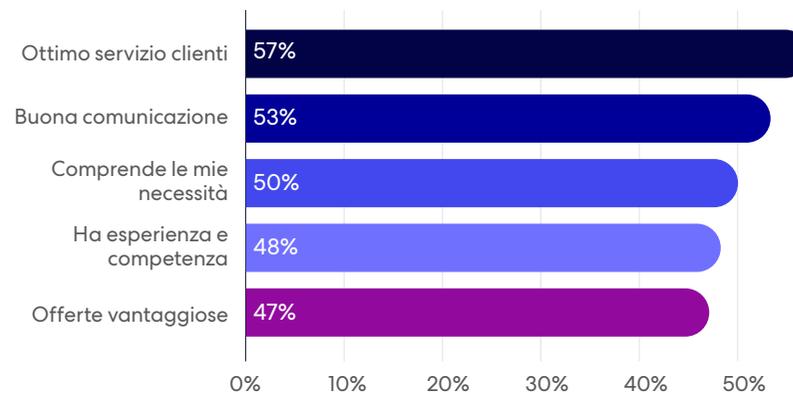
La fidelizzazione è un elemento importante per qualsiasi strategia aziendale vincente, quindi creare esperienze positive e conquistare la lealtà dei clienti è fondamentale.

Ma **cosa spinge un viaggiatore a continuare a preferire il proprio agente di viaggio** oppure a cambiarlo?

Un ottimo servizio clienti e una buona comunicazione sono i motivi principali per cui i viaggiatori restano fedeli a un agente, insieme alla competenza e alle ottime offerte. Chi ha cambiato agente di viaggio negli ultimi cinque anni lo ha fatto a causa delle proposte limitate, delle poche offerte e dello scarso rapporto qualità-prezzo.

Principali motivi per scegliere sempre lo stesso agente di viaggio

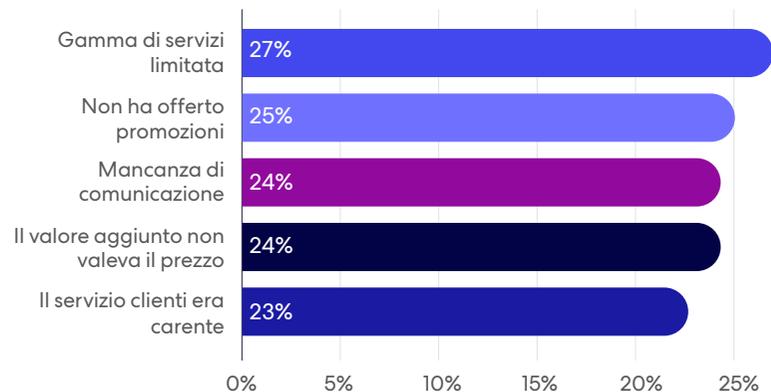
Domanda a risposta multipla



I boomer sono clienti molto più fedeli: il 61% si è rivolto allo stesso agente di viaggio negli ultimi cinque anni. Anche il 50% dei canadesi e il 44% dei viaggiatori italiani e statunitensi hanno fatto affidamento sullo stesso agente di viaggio negli ultimi cinque anni.

Principali motivi per cambiare agente di viaggio

Domanda a risposta multipla



Il 62%

dei viaggiatori ha cambiato agente di viaggio negli ultimi cinque anni, mentre il 38% è rimasto fedele allo stesso.



Il 78%

è estremamente o molto soddisfatto dei servizi forniti dall'agente per l'ultimo viaggio prenotato.



CONSIGLIO PER GLI AGENTI

Per fare in modo che i tuoi attuali clienti non si dimentichino di te, crea un sistema automatico per contattare quelli che non prenotano con la tua agenzia da sei o più mesi.

E tieni viva la comunicazione anche dopo un viaggio. Chiedi ai tuoi clienti un feedback per capire dove stai rispettando o superando le loro aspettative e dove invece potresti migliorare.

Conclusioni

Il nostro studio conferma che i clienti degli agenti di viaggio hanno esigenze e preferenze specifiche, che variano in base al tipo di vacanza, all'età e alla posizione geografica.

Comprendere queste sfumature ti aiuterà ad affinare le tue competenze e a fornire raccomandazioni più mirate ai tuoi clienti.

5 regole d'oro per gli agenti di viaggio

1. Fai valere la tua esperienza

Le conoscenze specialistiche sono il primo motivo per cui i viaggiatori si rivolgono alle agenzie e anche il primo criterio di scelta. Comunica ai clienti, sia potenziali che già acquisiti, i tuoi anni di esperienza, la tua specializzazione e i viaggi che hanno riscosso maggior successo.

2. Garantisci un'esperienza a prova di complicazioni

I viaggiatori si rivolgono agli agenti per risparmiare tempo e non stressarsi. Pensa a ciò di cui hanno bisogno prima del viaggio e cerca di prevenire e prevedere eventuali imprevisti.

3. Affianca i clienti passo dopo passo

I viaggiatori cercano un servizio di consulenza che vada oltre le prenotazioni di hotel e voli.

Assicurati di capire quali elementi deve includere il viaggio dei loro sogni, dalle attività e i trasporti a destinazione fino all'assistenza per visti e passaporti.

4. Concentrati su una comunicazione efficace

Il servizio clienti e la comunicazione fidelizzano i viaggiatori. Chiedi come preferiscono comunicare e tienili aggiornati durante il processo di pianificazione.

5. Sfrutta le offerte

I viaggiatori cercano agenti che li aiutino a risparmiare. Assicurati di proporre tariffe competitive approfittando di [Expedia TAAP](#).

Scopri i vantaggi di Expedia TAAP

Le informazioni contenute in questo report, insieme alle comprovate funzionalità di Expedia TAAP, ti aiuteranno a offrire ai tuoi clienti un'esperienza eccezionale in ogni fase del viaggio, dalla pianificazione e prenotazione fino alla gestione. Potrai inoltre consolidare il tuo rapporto con i clienti e fornire loro una valida assistenza.

Una piattaforma di prenotazione progettata per gli agenti di viaggio

Expedia TAAP offre politiche di cancellazione flessibili e funzioni che ti permettono di fornire ai viaggiatori un servizio impeccabile dall'inizio alla fine, direttamente sulla piattaforma di prenotazione:

- Modifica le prenotazioni online in meno di 1 minuto con la **gestione delle prenotazioni in totale autonomia**.
- Crea e invia voucher in meno di 20 secondi grazie alla funzione **Personalizza voucher**.
- Prenota un viaggio ora e paga fino a pochi giorni prima del check-in con i **pagamenti dilazionati**. In questo modo, puoi garantire ai clienti opzioni di pagamento flessibili senza dover sacrificare il tuo flusso di cassa.



Ampio inventario

Grazie ai dati raccolti su diverse tipologie di viaggio, tariffe competitive e disponibilità last minute, puoi proporre ai tuoi clienti le opzioni di viaggio più adeguate al miglior prezzo.

Il portafoglio di viaggio di Expedia TAAP include:



Oltre 3 MLN

di sistemazioni in più di
200 paesi/territori



Più di 35

tipi di alloggi, comprese le
case vacanza



Oltre 120

società di autonoleggio
in più di 3.000 località



Oltre 220.000

tour, attività, attrazioni e
avventure



Più di 500

compagnie aeree
che servono oltre
6.500 aeroporti





Recensioni e contenuti affidabili

Le valutazioni e le recensioni delle strutture sono essenziali per capire le esperienze degli altri viaggiatori con un hotel, una casa vacanza, un fornitore di trasporti o un'attività. Dal tuo punto di vista, sono utili per fornire consigli mirati ai viaggiatori.

- Con **58 milioni di recensioni generate dagli utenti**, hai a disposizione informazioni e punti di vista esclusivi che possono aiutarti a decidere se una struttura è la scelta giusta per i tuoi clienti.
- Le **pagine con le caratteristiche delle strutture** includono contenuti esaustivi, ampie gallerie fotografiche e dettagli sui termini di cancellazione per assicurarti di trovare la soluzione giusta per ogni cliente.
- **Oltre 20 funzioni di ordinamento e filtro** consentono di visualizzare i risultati di ricerca più pertinenti per le esigenze specifiche di ciascun cliente, ad esempio colonnine di ricarica per veicoli elettrici, accessibilità, esperienze LGBTQIA+-friendly, servizi per le famiglie, opzioni di pagamento e molto altro ancora.

Offerte e sconti

Il nostro team globale collabora con i fornitori per negoziare e assicurarsi tariffe B2B disponibili esclusivamente attraverso Expedia TAAP, in modo che le offerte presentate ai clienti siano le più competitive.

Con Expedia TAAP hai accesso a oltre 650.000 tariffe promozionali e a tariffe pacchetto competitive, più convenienti in media del 20% rispetto a quelle proposte dai siti per clienti.

Fai crescere la tua agenzia di viaggi

Come agente di viaggio sai che il tuo tempo è prezioso e dovrebbe essere dedicato ai clienti e a capire le loro esigenze, per organizzare il loro viaggio ideale. Usare una piattaforma semplice, in grado di **proiettare la tua azienda verso il successo**, è essenziale. Ed Expedia TAAP nasce proprio per questo.

La nostra piattaforma fornisce:

- Accesso immediato a **report accurati e in tempo reale**, per migliorare la tua efficienza operativa.
- **Una procedura di registrazione facile** per iniziare il prima possibile, con guide e tutorial pratici disponibili sul sito dell'Expedia TAAP Academy.
- Un archivio di **campagne di marketing pronte all'uso** per aiutarti a incrementare il fatturato.
- **Assistenza del team commerciale** per i partner Gold e Platinum, affinché possano sviluppare una strategia di crescita personalizzata e ottimizzare la propria attività.
- **Opzioni di pagamento flessibili**, compresi i pagamenti dilazionati, che ti permettono di versare gli importi a ridosso della data del soggiorno. Ciò significa che puoi prenotare in anticipo senza sacrificare il flusso di cassa.

Iscriviti subito a Expedia TAAP

Fai già parte di Expedia TAAP? [Accedi](#) al tuo account.





Metodologia

Questo studio sui consumatori è stato condotto da Wakefield Research su 5.000 viaggiatori che si sono rivolti a un'agenzia di viaggi negli ultimi 18 mesi, escludendo chi ha utilizzato le agenzie principalmente o solo per viaggi di lavoro. Il sondaggio ha coinvolto 500 intervistati per mercato in Canada, Germania, Spagna, Italia, Australia, India, Messico, Brasile, Regno Unito e Stati Uniti. Si è svolto tra il 19 settembre e il 13 ottobre 2024, con l'invio di un invito via e-mail e un questionario online.