

Análise sobre clientes de consultores de viagens

Entenda as necessidades e preferências dos clientes





Conteúdo

Visão geral	03
Comportamento dos clientes de consultores de viagens	05
Por que viajantes recorrem a consultores	07
Tipos de viagens reservadas por consultores	08
Contato com consultores de viagens	10
Como viajantes escolhem um consultor	12
Tipos de suporte que viajantes esperam dos consultores	14
Como viajantes se tornam fiéis a consultores	16
Resultado	18
As vantagens do Expedia TAAP	19

Visão geral

Na consultoria de viagens, entender os clientes é fundamental para criar viagens personalizadas e encantadoras do início ao fim.

No entanto, como os dados e as informações sobre esse público são limitados, fica mais difícil reconhecer as suas necessidades, desejos e comportamentos variados.

Metodologia

Realizamos uma pesquisa on-line personalizada em parceria com a Wakefield Research em 10 mercados: Austrália, Brasil, Canadá, Alemanha, Índia, Itália, México, Espanha, Reino Unido e EUA.

Para aprofundar o conhecimento sobre esses viajantes, desenvolvemos pesquisas personalizadas sobre clientes de consultores de viagens no mundo todo. O objetivo foi entender os hábitos e as preferências de viajantes que usam agências de viagens, o que buscam nos consultores e quais fatores determinam a fidelidade e a retenção.

Ela incluiu 5.000 participantes que contrataram um consultor para uma viagem de lazer nos últimos 18 meses.





Principais descobertas

1. **Receber orientações especializadas e economizar tempo** são os principais motivos para recorrer a consultores de viagens.
2. Viajantes recorrem a consultores para ter **experiências sem estresse**, com foco maior em viagens complexas, como as internacionais ou com vários destinos.
3. Viajantes querem ajuda com **serviços que vão além da reserva de hotéis e voos**, incluindo atividades, seguros e aluguel de carros.
4. **Encontrar as melhores ofertas** é um tipo de suporte essencial para quem recorre a consultores de viagens.
5. Viajantes são **fiéis a consultores que oferecem um bom atendimento ao cliente e uma comunicação eficaz**, mas podem mudar se a qualidade do serviço, o preço ou o custo-benefício não corresponder às suas expectativas.
6. Embora as recomendações de familiares e amigos sejam a principal maneira de encontrar um consultor de viagens, **as buscas on-line e as mídias sociais são mais populares entre as gerações mais jovens**.

Esta pesquisa analisa em detalhes quem são os clientes de consultores de viagens e acompanha o percurso de tomada de decisão dessas pessoas, desde a maneira como escolhem um consultor até os motivos de manter ou trocar esse profissional.

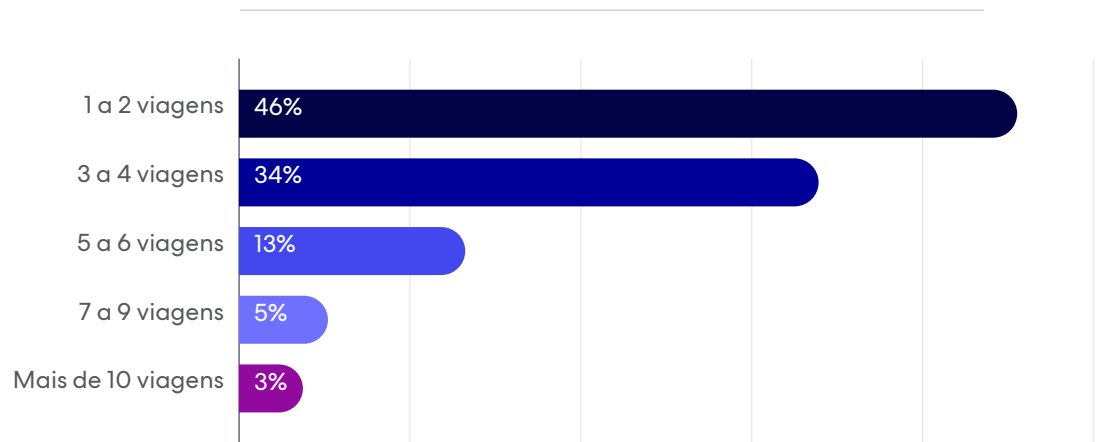
O relatório inclui dicas e recomendações de medidas baseadas em nossos resultados para ajudar consultores de viagens a ter sucesso nos negócios.

Comportamento dos clientes de consultores de viagens

O primeiro passo para criar experiências incríveis para os clientes é entender os seus padrões de viagem e comportamentos.

A maioria das pessoas entrevistadas fez de 1 a 4 viagens no ano passado, sendo que **46% viajaram 1 ou 2 vezes**. Isso indica que elas desejam aproveitar ao máximo essa experiência, então recorrem a consultores de viagens para receber orientações personalizadas.

Número de viagens realizadas nos últimos 12 meses



As gerações mais jovens estão viajando mais do que a média. Nos últimos 12 meses:



20%

dos viajantes da geração Z fizeram 5 ou mais viagens.

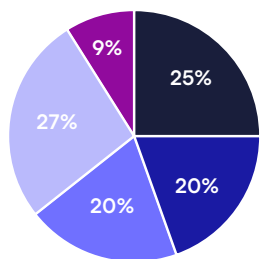


28%

dos millennials fizeram 5 ou mais viagens.

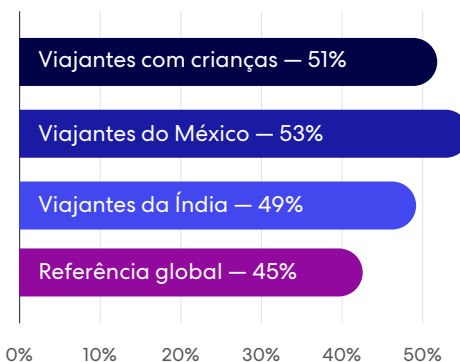
Mas viajantes recorrem a consultores para reservar todas as viagens ou só algumas? Nos últimos 12 meses, **45% das pessoas entrevistadas contrataram um consultor de viagens para reservar a maioria ou todas** as suas viagens.

Viagens reservadas com um consultor nos últimos 12 meses



Todos
Maioria
Algumas
Poucas
Nenhuma

Viajantes com crianças e viajantes do México e da Índia tendem a usar consultores para reservar a maioria ou todas as suas viagens.



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

Ao analisar em mais detalhes as viagens reservadas com consultores, percebemos que a maioria dura menos de 1 semana. Quase um terço dos viajantes recorreu a um consultor para reservar uma viagem de 4 dias ou menos, mostrando que **muitas dessas pessoas contratam consultores para viagens mais rápidas**, e não só para viagens longas ou ocasiões especiais.



Além de viajar mais, as gerações mais jovens também estão fazendo viagens mais curtas. Para 66% das pessoas da geração Z e 61% dos millennials, a última viagem reservada com um consultor durou menos do que 1 semana. Já para 65% dos baby boomers, as viagens feitas com ajuda desses profissionais duraram mais do que 1 semana. Viajantes do México, da Índia, do Brasil e dos EUA também tendem a recorrer a consultores para reservar viagens mais curtas.

Duração das últimas viagens reservadas com um consultor

1 a 2 dias — 9%

3 a 4 dias — 22%

5 a 6 dias — 25%

7 a 9 dias — 22%

10 a 14 dias — 14%

Mais de 15 dias — 9%

Por que viajantes recorrem a consultores

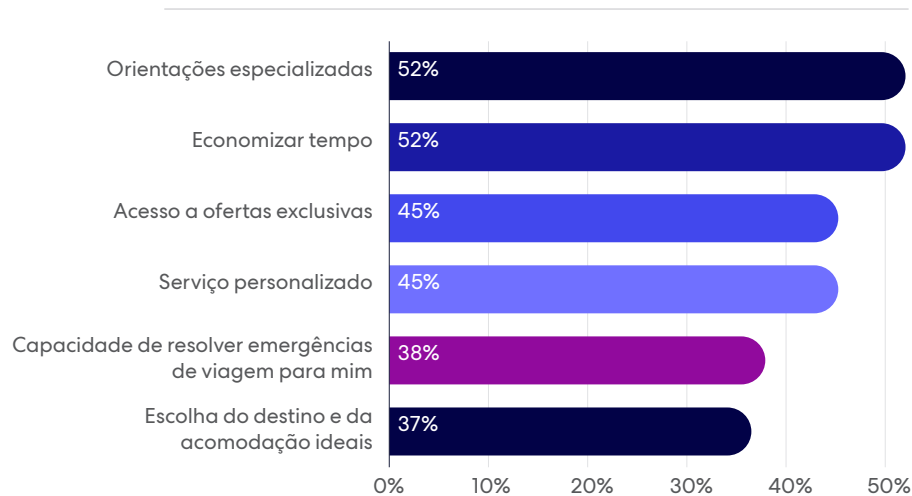
Para ajudar consultores de viagens a entender melhor os seus clientes, descobrimos por que viajantes contratam esses profissionais, especificamente os seus **principais motivos e o que priorizam**.

A maioria das pessoas entrevistadas disse que receber orientações especializadas e economizar tempo foram os principais

motivos para recorrer a um consultor de viagens. Viajantes também acham que **consultores conseguem encontrar as melhores ofertas**, resolver problemas inesperados e proporcionar uma experiência agradável e sem estresse, proporcionando uma experiência melhor do que fazer a reserva por conta própria.

Principais motivos para recorrer a um consultor de viagens

Pergunta de múltipla escolha



+50%

das pessoas entrevistadas disseram que receber orientações especializadas e economizar tempo são os principais motivos para recorrer a um consultor.



DICA PARA CONSULTORES

Para se destacar na consultoria de viagens, entenda o que viajantes valorizam, como se comportam e o que buscam nas suas experiências. Confira a nossa [pesquisa e os resultados](#).

Tipos de viagens reservadas por consultores

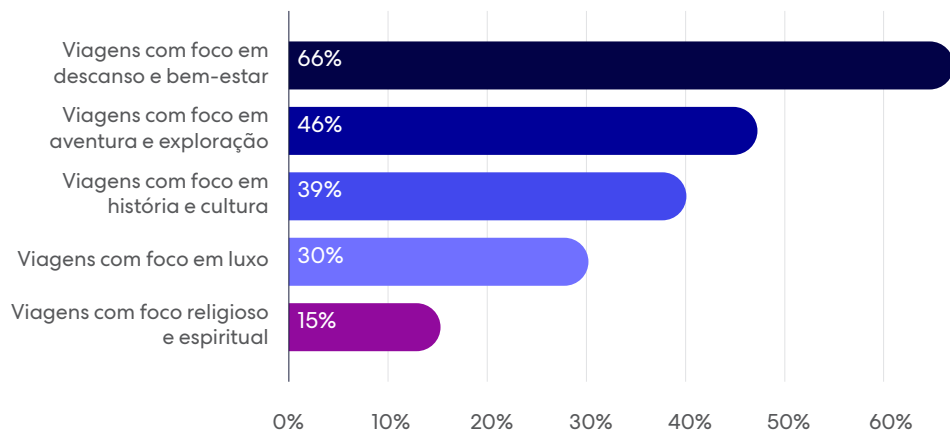
Além de entender os detalhes fundamentais das viagens e por que as pessoas contratam consultores, queríamos descobrir os tipos específicos de viagens para os quais viajantes recorrem a esses profissionais.

Viajantes costumam contratar consultores para reservar viagens com foco em

descanso e bem-estar, o que destaca o seu desejo de viver experiências sem estresse. Viagens com foco em aventura e exploração foram o segundo tipo mais popular de férias reservadas por consultores. Viajantes aproveitam a experiência e o conhecimento desses profissionais para a criação dos itinerários e o planejamento das atividades.

Tipos de viagens que costumam ser reservadas por consultores

Pergunta de múltipla escolha



Os tipos de viagens reservadas com a ajuda de consultores variam de acordo com o país:

52% dos viajantes da Espanha reservam viagens com foco em cultura.

43% dos viajantes da Índia reservam viagens religiosas.

41% dos viajantes do Reino Unido reservam viagens com foco em luxo.



DICA PARA CONSULTORES

Uma maneira de proporcionar férias sem estresse aos seus clientes é recomendar opções com tudo incluído, que estão se popularizando cada vez mais, sobretudo entre viajantes mais jovens. De acordo com os nossos dados do **Unpack '25**, o uso do filtro "tudo incluído" na Hoteis.com aumentou 60% em relação ao ano anterior.

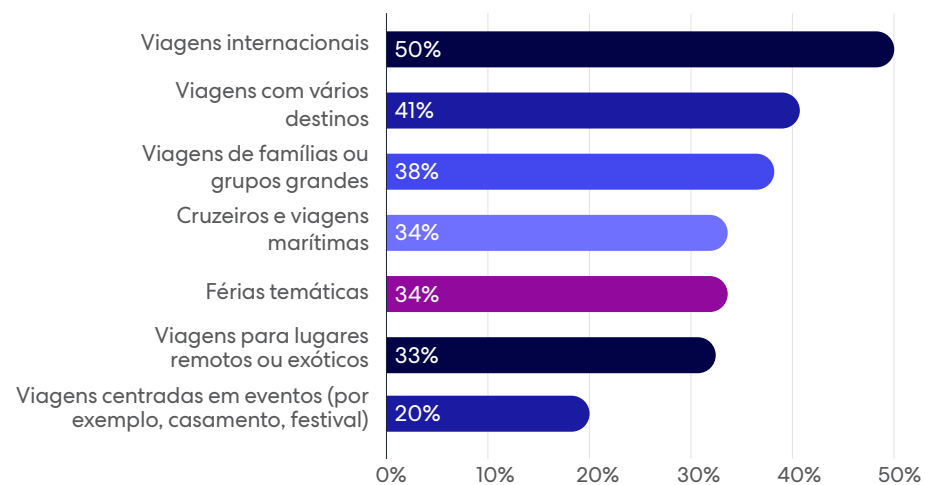


Quando perguntamos a viajantes sobre os tipos específicos de viagens para os quais é mais importante recorrer a um consultor, ficou claro que **quanto mais complexa a viagem, maior a probabilidade de buscarem esses profissionais.**

As viagens internacionais (50%) e com vários destinos (41%) são consideradas a especialidade de consultores de viagens, e **34% das pessoas entrevistadas disseram que é importante usar os serviços desses profissionais para férias temáticas**, como viagens gastronômicas, aventuras em parques temáticos ou passeios históricos.

Quando é importante usar os serviços de um consultor de viagens?

Pergunta de múltipla escolha



Recorrer a um consultor para viagens de famílias ou grupos grandes é importante para viajantes da Índia (55%), do México (55%) e do Brasil (49%). Viajantes do Canadá (58%) e do Reino Unido (57%) procuram consultores para viagens internacionais.

Contato com consultores de viagens

É mais provável que viajantes entrem em contato com um consultor no início do processo de planejamento da viagem, mas a maioria pesquisa o destino antes de qualquer conversa.

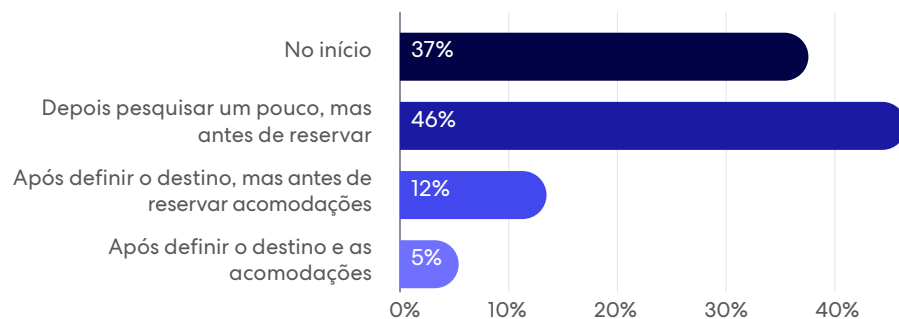
No entanto, **37% entram em contato com consultores de viagens logo no início**, oferecendo a oportunidade para consultores sugerirem itinerários e influenciarem as decisões de destino mais cedo.

Seja quando for a contratação do consultor para o planejamento da viagem, os tipos de serviço e itens que as pessoas costumam pedir para esses profissionais reservarem variam muito.

A maioria dos viajantes conta com consultores para reservar hotéis e voos, mas muitos também recorrem a esses especialistas para reservar passeios e atividades, carros de aluguel e apólices de seguro de viagem.

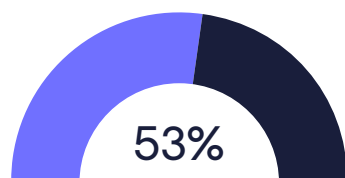
Quando viajantes contatam um consultor durante o processo de planejamento

Pergunta de múltipla escolha

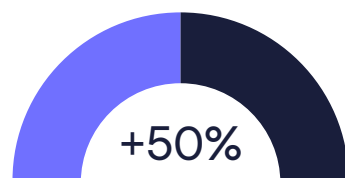


Para quais serviços relacionados a viagens você costuma contratar um consultor?

Pergunta de múltipla escolha



dos viajantes da **Índia** pedem para consultores de viagens reservarem alugueis de carros.



dos viajantes do **Brasil, da Índia, do México** e dos **EUA** pedem para consultores de viagens reservarem passeios, atividades ou excursões.



DICA PARA CONSULTORES

As necessidades e preferências de viajantes em relação à ajuda para reservar costumam ir além das reservas típicas de hotéis e companhias aéreas. Por isso, ofereça serviços e assistência de viagem **completos**, garantindo bons resultados tanto para você quanto para os seus clientes.

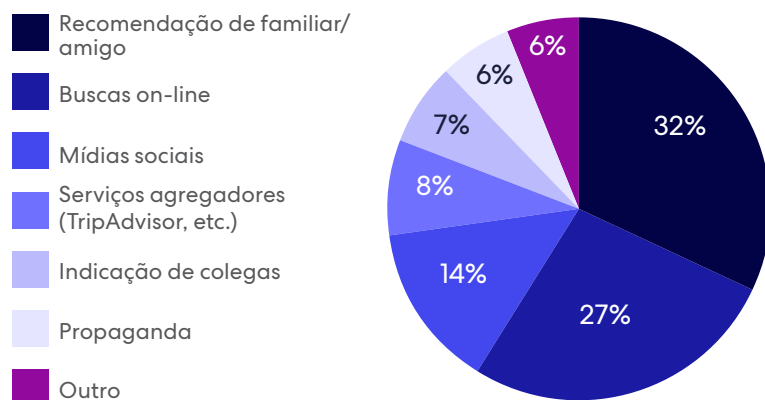
Para se destacar ainda mais, crie recomendações de atividades e passeios, selecionando opções para as necessidades específicas e o estilo de viagem dessas pessoas. Vá além e garanta que cada parte da viagem seja planejada, de alugueis de carro e bilhetes de trem a assistência com passaportes ou vistos. Por fim, **ajude a providenciar as apólices de seguro de viagem para que os seus clientes estejam preparados** em caso de imprevistos.

Como viajantes escolhem um consultor

Conquistar a confiança e criar um relacionamento duradouro com os clientes é essencial. Enquanto **44% das pessoas entrevistadas recorreram a apenas uma agência de viagens** nos últimos 2 anos, **25% usaram 3 ou mais**. Isso revela que viajantes estão explorando as suas opções e aponta para a necessidade de consultores de viagens se destacarem e criarem conexões significativas.

Além disso, **28% das pessoas entrevistadas afirmaram que consultaram 3 ou mais agências** na última viagem que reservaram. Mas como elas encontram os seus consultores de viagens? E quais são as principais influências na hora de escolher um consultor? Quase metade (49%) encontrou a sua agência de viagens mais recente por meio de buscas on-line, mídias sociais ou serviços agregadores.

Como você encontrou a sua agência de viagens mais recente?



Buscar diferentes opções é mais comum entre as gerações mais jovens: um terço dos millennials recorreu a 3 ou mais agências nos últimos 2 anos. Por outro lado, 68% dos baby boomers, 54% da geração X e 55% dos viajantes com crianças contrataram apenas um consultor de viagens nos últimos 2 anos.



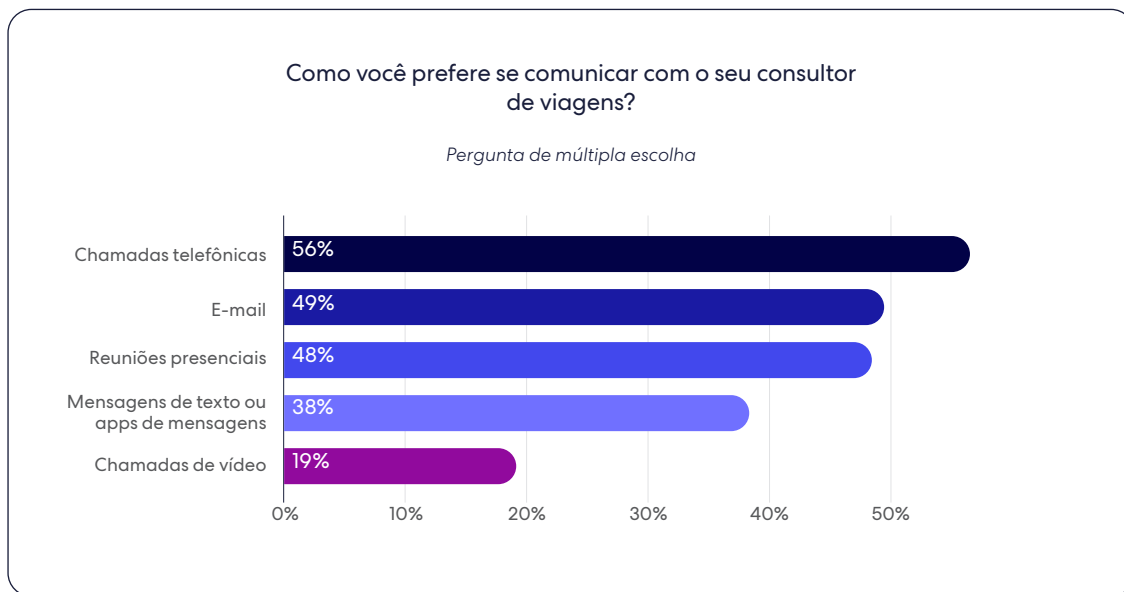
DICA PARA CONSULTORES

Recomendações de amigos, familiares e colegas têm uma forte influência na hora de encontrar um consultor de viagens. Aproveite o poder do boca a boca testando um programa de indicação com os seus clientes atuais e ofereça incentivos para que indiquem novos clientes.

Você também pode se destacar da concorrência atualizando a sua presença on-line para destacar a sua experiência e especialização. Você é especialista em viagens de aventura para toda a família? Destaque essa informação no seu site e nos seus canais sociais por meio de fotos, avaliações de clientes e histórias pessoais.

Embora viajantes usem diversos canais para se comunicar com consultores, as chamadas telefônicas e os e-mails são predominantes, seguidos por reuniões presenciais. Isso demonstra a importância das conexões pessoais e da construção de relacionamentos entre consultores e clientes.

Os resultados indicam que a maioria dos viajantes gosta de se comunicar com os consultores de várias maneiras, dependendo da situação e do momento.



Na hora de escolher um consultor, a experiência mais uma vez desponta como um aspecto importante, assim como o preço.

Principais influências na escolha de um consultor de viagens

- 1 Experiência ou especialização
- 2 Preços dos serviços
- 3 Ofertas especiais ou incentivos
- 4 Opções flexíveis de pagamento
- 5 Avaliações ou recomendações

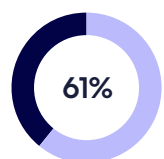
Tipos de suporte que viajantes esperam dos consultores

Além de valorizar a experiência, viajantes esperam que os consultores encontrem ótimas ofertas no processo de reserva.

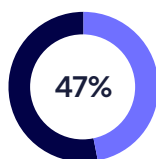
Outras prioridades incluem recomendações de destinos ou atividades e suporte com, por exemplo, alterações de última hora e preparação da viagem.

Prioridades do suporte na hora de reservar uma viagem

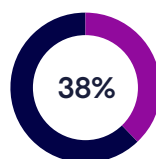
Pergunta de múltipla escolha



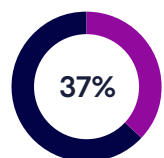
Encontrar as melhores ofertas



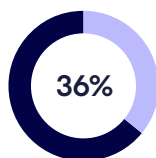
Recomendar destinos e atividades



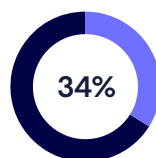
Fazer alterações de última hora



Coordenar o itinerário



Resolver eventos inesperados e emergências



Escolher a apólice do seguro de viagem



Viajantes do Brasil (68%), da Índia (62%) e dos EUA (47%) têm mais disposição para conversar com os seus consultores por mensagens de texto, enquanto viajantes da Alemanha (57%), da Austrália (55%) e da Espanha (53%) tendem a optar por reuniões presenciais.



6 em cada 10

viajantes disseram que seria muito útil contar com a ajuda adicional das agências de viagens para encontrar as melhores ofertas.



DICA PARA CONSULTORES

A comunicação é essencial na hora de planejar uma viagem, tanto para você e quanto para os seus clientes. Pergunte sobre as preferências de comunicação desde o início e defina as expectativas dos clientes sobre a frequência de atualização e tempos de resposta para garantir que você vai atender às suas necessidades.

Considerando o quanto viajantes priorizam uma ótima oferta, é fundamental que consultores de viagens encontrem as melhores promoções e ofereçam preços competitivos.

Mais da metade (51%) das pessoas entrevistadas disseram que comparam os preços fornecidos pelo seu consultor de viagens com os que encontram on-line. Esses viajantes nem sempre confiam que os orçamentos recebidos têm os melhores preços, por isso é importante oferecer as melhores ofertas de viagem.



91%

acreditam que consultores de viagens têm o melhor acesso a ofertas e promoções.



57%

dos viajantes dos EUA confiam que consultores de viagens vão encontrar as melhores ofertas, enquanto participantes do México (59%) e da Espanha (56%) costumam comparar preços on-line.



DICA PARA CONSULTORES

Ao apresentar opções de viagem aos seus clientes, seja transparente quanto à pesquisa que você fez, explicando a oferta e mencionando os preços que você encontrou em outros lugares. Isso ajuda a transmitir confiança para que clientes não sintam necessidade de buscar ofertas e descontos por conta própria.





Como viajantes se tornam fiéis a consultores

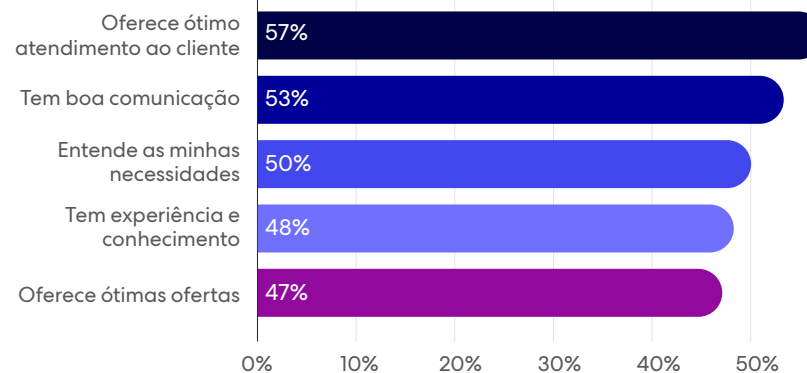
A **retenção de clientes** é importante para o sucesso de qualquer estratégia de negócios e, por isso, é fundamental criar experiências positivas e gerar fidelidade.

Então, **o que faz um viajante permanecer com um consultor** ou decidir trocar de agente?

Ótimo atendimento ao cliente e boa comunicação são os principais motivos que fazem viajantes permanecer com um consultor, assim como experiência e ótimas ofertas. Entre as razões que levaram as pessoas a trocar de consultores nos últimos 5 anos estão opções limitadas, falta de ofertas e baixo custo-benefício.

Principais razões para permanecer com um consultor de viagens

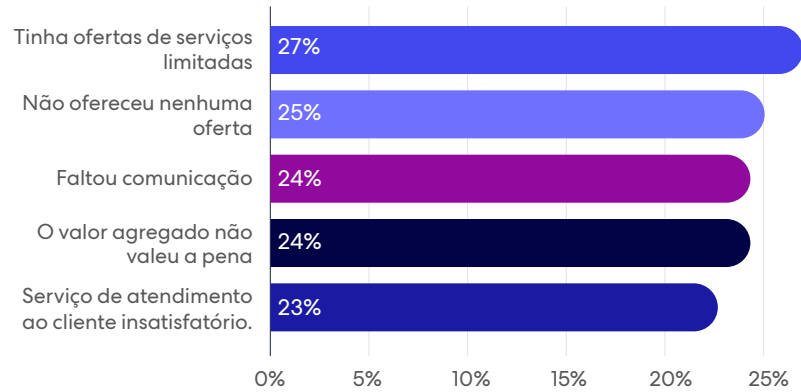
Pergunta de múltipla escolha



Os baby boomers são muito mais fiéis aos seus consultores de viagens: 61% permaneceram com o mesmo profissional nos últimos 5 anos. Da mesma forma, 50% dos canadenses e 44% dos viajantes da Itália e dos EUA recorreram aos serviços do mesmo consultor de viagens nos últimos 5 anos.

Principais razões para trocar de consultor de viagens

Pergunta de múltipla escolha



62%

dos viajantes trocaram de consultor de viagens nos últimos 5 anos, e 38% permaneceram fiéis.



78%

ficaram muito contentes com os serviços prestados por um consultor na sua viagem mais recente.



DICA PARA CONSULTORES

Para se manter como principal opção dos seus clientes atuais, crie um sistema automatizado para entrar em contato com quem estiver há 6 meses ou mais sem reservar com você.

Também é bom manter a comunicação aberta depois da viagem. Peça aos seus clientes que enviem comentários para saber em quais aspectos você cumpre ou supera as expectativas e o que precisa melhorar.

Resultado

A pesquisa confirma que os clientes de consultores de viagens têm necessidades e preferências únicas que variam de acordo com o tipo de viagem, a idade e a localização geográfica.

Entender essas nuances ajuda você a expandir a sua experiência e desenvolver recomendações mais direcionadas para os seus clientes.

5 recomendações importantes para consultores de viagens

1. Mostre a sua experiência

O conhecimento especializado é um fator importante para motivar viajantes a usar agências e escolher consultores. Comunique o seu tempo de experiência, a sua especialização e viagens bem-sucedidas a clientes em potencial e atuais.

2. Promova uma experiência sem estresse

Viajantes buscam consultores para economizar tempo e reduzir o estresse. Considere as necessidades dos seus clientes antes da viagem e pense em soluções para o que pode dar errado.

3. Forneça suporte completo

Viajantes buscam um suporte que vá além das reservas de hotéis e voos. Entenda os elementos

que os seus clientes valorizam para planejar a viagem ideal, desde atividades e transporte no destino até ajuda com visto e passaporte.

4. Mantenha uma comunicação eficaz

O atendimento ao cliente e a comunicação geram fidelidade. Entenda as preferências de comunicação dos seus viajantes e forneça atualizações durante todo o processo de planejamento.

5. Aproveite as ofertas

Os descontos são o principal aspecto com o qual viajantes desejam receber suporte. Por isso, utilize o [Expedia TAAP](#) para oferecer tarifas competitivas aos seus clientes.

Conheça as vantagens do Expedia TAAP

Ao combinar os resultados deste relatório com os recursos avançados do Expedia TAAP, você pode oferecer aos seus clientes uma experiência incrível em todas as etapas da viagem, do planejamento e da reserva ao gerenciamento, além de aprofundar o relacionamento de vocês e fornecer um suporte robusto.

Plataforma de reserva fácil de usar criada para consultores

O Expedia TAAP oferece políticas de cancelamento flexíveis e recursos que permitem a você fornecer um serviço otimizado a viajantes direto da plataforma de reservas:

- Modifique reservas on-line em menos de 1 minuto com o **gerenciador de reservas por autoatendimento**.
- Crie e envie vouchers a viajantes em menos de 20 segundos com o **criador de itinerário**.
- Reserve uma viagem agora e pague depois com o **pré-pagamento flexível**. Isso ajuda a garantir que os seus clientes tenham opções de pagamento flexíveis sem comprometer o seu fluxo de caixa.



Inventário amplo

Ao usar os dados dessa pesquisa para diferentes tipos de viagens e oferece tarifas competitivas e disponibilidade de última hora, você pode encontrar as opções certas para os seus clientes com os melhores preços.

O inventário de viagens do Expedia TAAP inclui:



+3 milhões

de acomodações em mais de 200 países/territórios



+35

tipos de acomodação, incluindo aluguéis por temporada



+120

locadoras de carros em mais de 3 mil localidades



+220 mil

passeios, atividades, atrações e aventuras



+500

companhias aéreas operando em mais de 6,5 mil aeroportos





Avaliações e anúncios de produtos confiáveis

As pontuações e avaliações de propriedades são essenciais para entender as experiências de outros viajantes com um hotel, aluguel por temporada, provedor de transporte ou uma atividade. Elas são ideais na hora de ajudar você a fazer recomendações fundamentadas aos seus viajantes.

- Temos **58 milhões de avaliações geradas por usuários** que fornecem informações e contextos privilegiados que podem ajudar você a decidir se uma propriedade é adequada para o seu viajante.
- Nossas **páginas de detalhes da propriedade** incluem conteúdo detalhado, galerias de fotos extensas e informações sobre a política de cancelamento para garantir que você encontre a opção ideal para o seu cliente.
- **Os mais de 20 recursos para ordenar e filtrar** permitem que você veja os resultados de busca mais relevantes para as necessidades únicas dos seus clientes, como estações de recarga para veículos elétricos, acessibilidade, opções ideais para viajantes LGBTQ+ e famílias, formas de pagamento e muito mais.

Ofertas e descontos

Nossa equipe global trabalha com fornecedores parceiros para negociar e garantir tarifas B2B que estão disponíveis apenas pelo Expedia TAAP, para você ter a certeza de que está oferecendo preços competitivos aos seus clientes.

Com o Expedia TAAP, você tem acesso a mais de 650 mil tarifas promocionais e tarifas de pacotes competitivas que são, em média, 20% mais baratas do que nos sites para consumidores.

Impulsione a sua agência de viagens

Como profissional de consultoria, você sabe que o seu tempo é valioso e deve ser dedicado a priorizar os clientes e entender as necessidades dessas pessoas para criar a viagem ideal. É fundamental usar uma plataforma simples que **ajude a sua empresa a ter sucesso**. Foi por isso que criamos o Expedia TAAP.

A plataforma oferece:

- Acesso imediato a **relatórios precisos em tempo real** que melhoram a sua eficiência operacional.
- **Fácil integração** para começar o quanto antes, com guias passo a passo e tutoriais úteis, todos hospedados em nossa Expedia TAAP Academy.
- Uma biblioteca de **campanhas de marketing prontas** para ajudar a aumentar a receita.
- **Suporte ao gerente de contas** para parceiros Gold e Platinum, para ajudar você a desenvolver uma estratégia de crescimento personalizada e otimizar os seus negócios.
- **Opções de pagamento flexíveis**, incluindo pré-pagamentos flexíveis. Com esse recurso, os pagamentos não vencem até que a data da viagem se aproxime. Isso significa que você pode reservar com antecedência sem comprometer o fluxo de caixa.

Participar do Expedia TAAP

Já é associado do Expedia TAAP? [Faça login](#) na sua conta.





Metodologia

Esta pesquisa com consumidores foi conduzida pela Wakefield Research entre 5.000 viajantes que recorreram a agentes de viagens nos últimos 18 meses, exceto pessoas que contrataram esses profissionais com foco principal ou exclusivo em viagens de negócios. A pesquisa entrevistou 500 pessoas por mercado nos seguintes países: Canadá, Alemanha, Espanha, Itália, Austrália, Índia, México, Brasil, Reino Unido e EUA. A pesquisa foi realizada entre 19 de setembro e 13 de outubro de 2024, por meio de um convite por e-mail e um questionário on-line.