

# Οι στρατηγικές, οι τεχνολογίες και οι τάσεις που επηρεάζουν τους leisure ταξιδιωτικούς συμβούλους

2023/06/22 08:09 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Οι ιδιαίτερα εξατομικευμένες υπηρεσίες γίνονται ο βασικός παράγοντας διαφοροποίησης για τους ταξιδιωτικούς συμβούλους, σύμφωνα με μια νέα [έκθεση](#) από την Accor.

Η έκθεση με τίτλο “Tailor-Made Touch or Digital Efficiency?” εξετάζει τις στρατηγικές, τις τεχνολογίες και τις τάσεις που επηρεάζουν τους ταξιδιωτικούς συμβούλους από την περίοδο της ανάκαμψης κι έπειτα.

Η έκθεση αναφέρει ότι, παρότι ο διαρκής ψηφιακός μετασχηματισμός του συνόλου των εργασιών που αφορούν τη λειτουργία ενός ξενοδοχείου είναι φυσικά ζωτικής σημασίας, ακόμη πιο σημαντικό είναι να αναπτύξουν τις υπηρεσίες και να καλλιεργήσουν τις συνεργασίες που μπορούν να τους βοηθήσουν να ευχαριστηθούν και να συνδεθούν με τους πελάτες τους, σε ένα επίπεδο που είναι πέρα από αυτό που μπορούν να επιτύχουν τα εναλλακτικά μοντέλα ενδιάμεσων.

Η έκθεση, η οποία επικεντρώνεται στην ευρωπαϊκή αγορά, περιγράφει πως η πανδημία επιτάχυνε τον μετασχηματισμό της διαμεσολαβητικής αγοράς ταξιδιών αναψυχής, με την ευρεία υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας και πολλούς βασικούς παίκτες να αλλάζουν τα μοντέλα τους σε μια προσπάθεια να γίνουν επιχειρήσεις πλατφόρμας ή b2b πάροχοι τεχνολογίας.

Η έκθεση υποστηρίζει ότι, όταν χρησιμοποιείται σωστά, **η τεχνολογία -από τις πλατφόρμες ανταλλαγής μηνυμάτων μέχρι τις πληρωμές και την τεχνητή νοημοσύνη- μπορεί να γίνει ο καλύτερος φίλος των συμβούλων**, βοηθώντας τους να βελτιστοποιήσουν την ικανότητά τους με μια μεγάλη ποικιλία αποθεμάτων: πρόσβαση σε ισχυρά ψηφιακά κανάλια διανομής, καλύτερη κατανόηση των πελατών τους, την επανατοποθέτησή τους στην αγορά αλλά και την παροχή πιο εξειδικευμένων και αποτελεσματικών υπηρεσιών.

Ωστόσο, υποστηρίζεται ότι σημείο-κλειδί για την επιτυχία των ταξιδιωτικών πρακτόρων, καθώς εξελίσσονται, είναι η **ικανότητα να βρίσκονται κοντά στους πελάτες τους**, ώστε να παρέχουν εξατομικευμένες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου ανάλογες των προσδοκιών των ταξιδιωτών.

Η Saskia Gentil, SVP Sales, Europe & North Africa, της Accor, εξηγεί: «Οι καταναλωτές εκτιμούν ολοένα και περισσότερο τη δυνατότητα των ταξιδιωτικών συμβούλων να τους απαλλάσσουν από το άγχος του ταξιδιού, προσαρμόζοντάς το στις προτιμήσεις τους, να σχεδιάζουν με ευελιξία και να είναι η καθησυχαστική παρουσία που φροντίζει τα προβλήματα όταν προκύπτουν.

Η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών τέτοιου επιπέδου αποτελεί βασικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών με αμιγώς ψηφιακές πλατφόρμες, το οποίο θα πρέπει να μεγιστοποιηθεί, καθώς επιτρέπει στους ταξιδιωτικούς συμβούλους να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών τους και να δημιουργούν μια συναισθηματική σύνδεση που άλλοι δεν μπορούν. Φυσικά, η ψηφιακή τεχνολογία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε αυτήν την εμπειρία, αλλά, εάν οι σύμβουλοι ταξιδιών θέλουν πραγματικά να ξεχωρίσουν, θα πρέπει να λειτουργεί υποστηρικτικά στην ανθρώπινη επαφή. Αυτός είναι ο ακρογωνιαίος λίθος του τρόπου με τον οποίο η Accor οικοδομεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Πρόκειται για τεχνολογία με καρδιά, τεχνολογία που ενδυναμώνει τις ομάδες και ενισχύει την εμπειρία του επισκέπτη».

Η έκθεση υποστηρίζει ότι για την παροχή αυτού του είδους υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, είναι απαραίτητο οι ταξιδιωτικοί σύμβουλοι να κατανοήσουν τις διαρκώς εξελισσόμενες επιθυμίες των ταξιδιωτών αναψυχής.

Από τους δημοφιλείς προορισμούς έως τις μακροπρόθεσμες αναπτυσσόμενες τάσεις, όπως το slow travel, η ευεξία και η επιθυμία για βιώσιμα ταξίδια, οι σύμβουλοι πρέπει όχι μόνο να γνωρίζουν αυτούς τους παράγοντες αλλά **πρέπει να έχουν το “απόθεμα”, τους συνεργάτες και την τοπική γνώση** για να παρέχουν στους πελάτες τους σχετικές επιλογές και πληροφορίες.

Τα ψηφιακά μέσα μπορούν εν μέρει να συμβάλουν στην απόκτηση σχετικών πληροφοριών αλλά δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να αποτελέσουν αποκλειστική πηγή. Οι τοπικοί συνεργάτες, που έχουν επαφή με τον προορισμό και μπορούν να μοιραστούν εξειδικευμένες γνώσεις, καθώς και η γλωσσική ικανότητα που είναι απαραίτητη σε μια ήπειρο με πλούσια πολιτισμική και γλωσσική ποικιλομορφία όπως η Ευρώπη, είναι εξαιρετικά σημαντικοί. Παράλληλα, η ποικιλία και η κλίμακα των επιλογών είναι εξίσου σημαντικές καθώς οι τάσεις συνεχίζουν να εξελίσσονται, δίνοντας στους συμβούλους περισσότερες επιλογές.

Η έκθεση, η οποία καλύπτει επίσης μελλοντικούς παράγοντες όπως η τεχνητή νοημοσύνη, τα κρυπτονομίσματα και το metaverse, καθώς και ορισμένους από τους κορυφαίους προορισμούς για το 2023 και εξής.

Πρόκειται για την πρώτη από μια σειρά τριών εκθέσεων που έχει προγραμματιστεί να δημοσιευθούν από την Accor τους επόμενους μήνες, με την 2η και την 3η να

εξετάζουν τα επαγγελματικά ταξίδια και το MICE, αντίστοιχα.