

Communiqué de presse

Les sites d'évaluation ont une grande influence sur les réservations d'hôtel pour les voyages d'affaires

86 pour cent des voyageurs d'affaires dans le monde ont une ou plusieurs fois effectué leur réservation d'hôtel sur la base d'évaluations émanant de clients – en Suisse, c'est même le cas pour 88 pour cent des voyageurs. 93 pour cent se fient parfois ou toujours à de telles évaluations. AirPlus, l'un des principaux prestataires internationaux en solutions de facturation, recommande aux entreprises d'intégrer les commentaires dans leurs programmes de voyage.

Zurich, le 11 avril 2019 – Du fait de la numérisation croissante, le pouvoir des consommateurs grandit également. Les sites comportant des évaluations de consommateurs exercent de l'influence sur les décisions en matière d'achat. Cela vaut aussi pour la branche des voyages comme, par exemple, dans le cas d'évaluations et de réservations d'hôtel. 28 pour cent des 2180 voyageurs d'affaires interrogés par AirPlus dans 24 pays choisissent en principe leur hôtel sur la base d'évaluations émanant de clients. 58 pour cent se laissent guider pour le choix de leur hôtel par des évaluations, au moins occasionnellement. Les voyageurs d'affaires suisses sont un peu plus réservés. Dans ce pays, seuls 18 pour cent des voyageurs choisissent toujours leur hôtel sur la base d'évaluations en ligne.

Les évaluations ont une crédibilité élevée – la confiance varie d'un pays à l'autre
Cette tendance est la plus fortement marquée dans les marchés émergents. Pas moins de 97 pour cent des voyageurs d'affaires indiens et 95 pour cent des voyageurs d'affaires chinois choisissent leur hôtel toujours, ou au moins de temps en temps, sur la base d'évaluations (88 pour cent en Suisse). En l'occurrence, pour beaucoup, les évaluations jouissent d'une crédibilité élevée. 27 pour cent des personnes interrogées se fient en principe aux évaluations, 66 pour cent le font au moins quelques fois. Mais, le degré de confiance dans les commentaires varie d'un pays à l'autre. Alors que 57 pour cent des voyageurs d'affaires indiens font toujours confiance aux évaluations, ce n'est le cas en Suisse que pour 18 pour cent d'entre eux et, aux Pays-Bas même que pour 10 pour cent.

Le temps est venu d'utiliser les sites d'évaluation au profit de l'entreprise
Compte tenu des 456 millions de visiteurs dénombrés chaque mois sur TripAdvisor, le site d'évaluation le plus prisé au monde, ce thème ne peut plus être ignoré par les responsables des voyages au sein de l'entreprise. «Les évaluations de prestataires, en particulier d'hôtels, revêtiront toujours plus d'importance, notamment pour les voyages d'affaires. C'est pourquoi nous conseillons aux entreprises de rendre ces évaluations accessibles à leurs collaborateurs», déclare Andy Stehrenberger, Directeur d'AirPlus en Suisse. Les évaluations par son propre personnel offrent une excellente occasion de soutenir les idées en matière de voyages à l'intérieur de l'entreprise. Les collaborateurs se fient aux évaluations de leurs collègues et, en réservant les adresses préférées de l'entreprise, suivent la politique de cette dernière.

Qu'en serait-il avec le développement d'un «lien compétent» ?

Les responsables des voyages devraient examiner si le prestataire de leur outil de réservation d'hôtel propose des possibilités d'évaluation. Si tel ne devait pas être le cas, un lien propre à l'entreprise vers un site d'évaluation public pourrait être créé. «Nombre de nos clients sont déjà reliés à des sites qui comprennent des hôtels convenant aux voyages d'affaires», explique Andy Stehrenberger. «Les craintes que les collaborateurs effectuent la réservation via d'autres sites ne se sont pas vérifiées. Nous avons pu au contraire observer que les informations étaient collectées adéquatement, mais que, en fin de compte, les prestations étaient réservées dans le propre système de l'entreprise.

L'avantage du lien avec des sites: davantage d'informations – telles que de nombreuses indications sur la situation, l'équipement et les possibilités de transport des hôtels, ce qui est dans la norme des sites. Et enfin, via les évaluations sur les sites, il est possible de séparer les mauvaises adresses des bonnes et de les éliminer.

AirPlus International:

AirPlus est un important prestataire international de solutions pour la gestion quotidienne des voyages d'affaires. 49'000 entreprises clientes misent sur AirPlus pour le paiement et l'évaluation de leurs voyages d'affaires. Les produits et prestations sont distribués dans le monde entier sous la marque AirPlus International. Le Company Account d'AirPlus est le système de facturation le plus performant au sein de l'UATP. Informations complémentaires sur www.airplus.com.

Contact:

AirPlus International SA
Tobias Frei
Téléphone: +41 (0)43 210 37 50
E-Mail: tfrei@airplus.com

PrimCom
Simon Benz
Téléphone: +41 (0)44 421 41 21
E-Mail: s.benz@primcom.com