

## Fournisseurs du tourisme

# Étude de satisfaction agents de voyage



## SATISPACK

► Un véritable outil d'aide à la décision pour les fournisseurs du tourisme souhaitant :

- Améliorer leur performance globale.
- Optimiser leur back-office ou leur organisation commerciale.
- Obtenir une nouvelle certification qualité.
- Se benchmarker vis-à-vis de leurs concurrents.

INVECOMM, cabinet d'études et de conseil en communication et management, a développé une expertise sectorielle de mesure de la satisfaction clients pour les fournisseurs du tourisme.

## ►►► Objectifs

**Mesurer son image et la satisfaction de ses clients distributeurs (agents de voyage en réseaux et indépendants, agences en ligne, ...) sur les aspects suivants :**

- Qualité de l'offre et de la marque (variété, innovation).
- Qualité des relations (réservation, comptabilité, force de vente, litiges après-ventes...).
- Innovation et développement de produits.
- Compétitivité prix et commissionnement.
- Communication (brochures, formations, éductours, incentives...).

## ►►► Cibles

- Tour Opérateurs, Groupes hôteliers, Centrales de réservation.
- Transporteurs (Compagnies aériennes, autocaristes, loueurs de véhicules...).
- Autres prestataires (Réceptifs, Assureurs, Réseaux de réservation...).
- Offices de Tourisme.

## ► Outils

**Une étude de satisfaction comprenant :**

- Définition d'un questionnaire et de l'incentive étude.
- Deux méthodologies de mesure possibles :
  - Réalisation d'entretiens individuels téléphoniques (25 minutes en moyenne).
  - Réalisation d'un questionnaire web.
- Synthèse et présentation des résultats au comité de direction.

## ► Livrables

- Remise d'un rapport de synthèse imprimé sous format Powerpoint®.
- Résultats détaillés par clients sous format Excel®.

## ► Option

- Conseil et Accompagnement dans la restitution de l'étude :
  - Animation de réunions d'information.
  - Création de supports de communication interne.
- Langues disponibles pour les entretiens : français, anglais, allemand, espagnol, italien, russe.