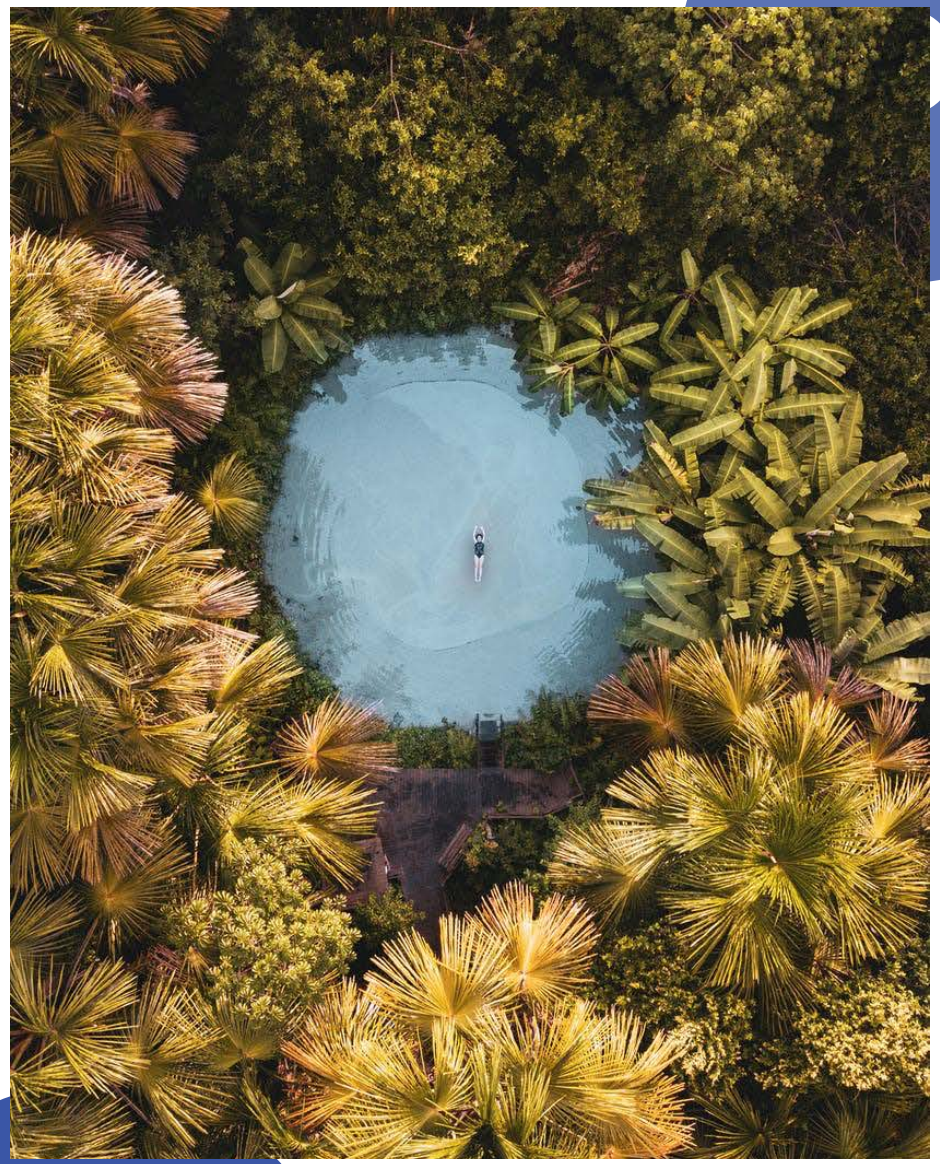
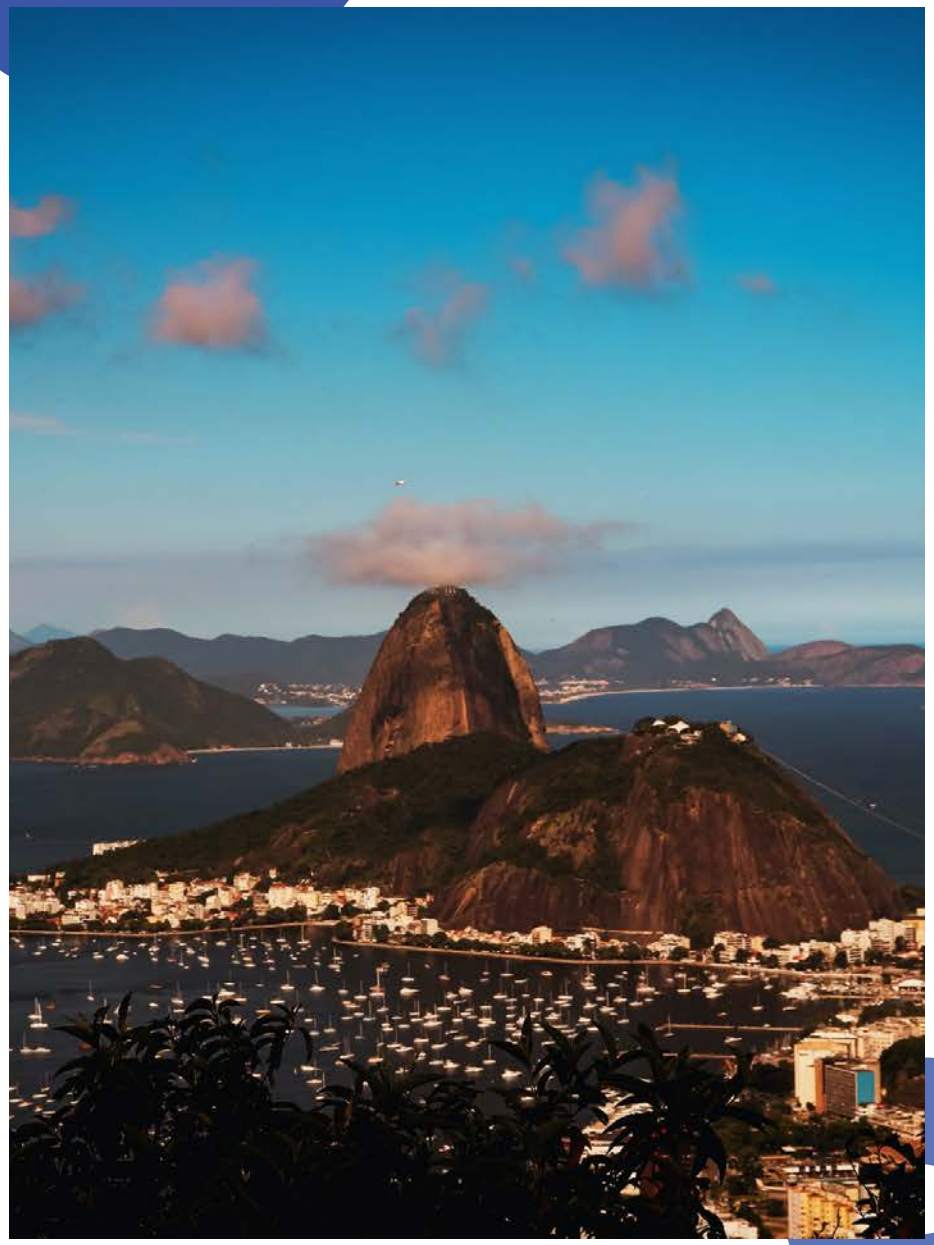


TRVL | LAB

O PAPEL DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

no processo de escolha e compra **das viagens de lazer**



SOBRE ESTA PESQUISA:

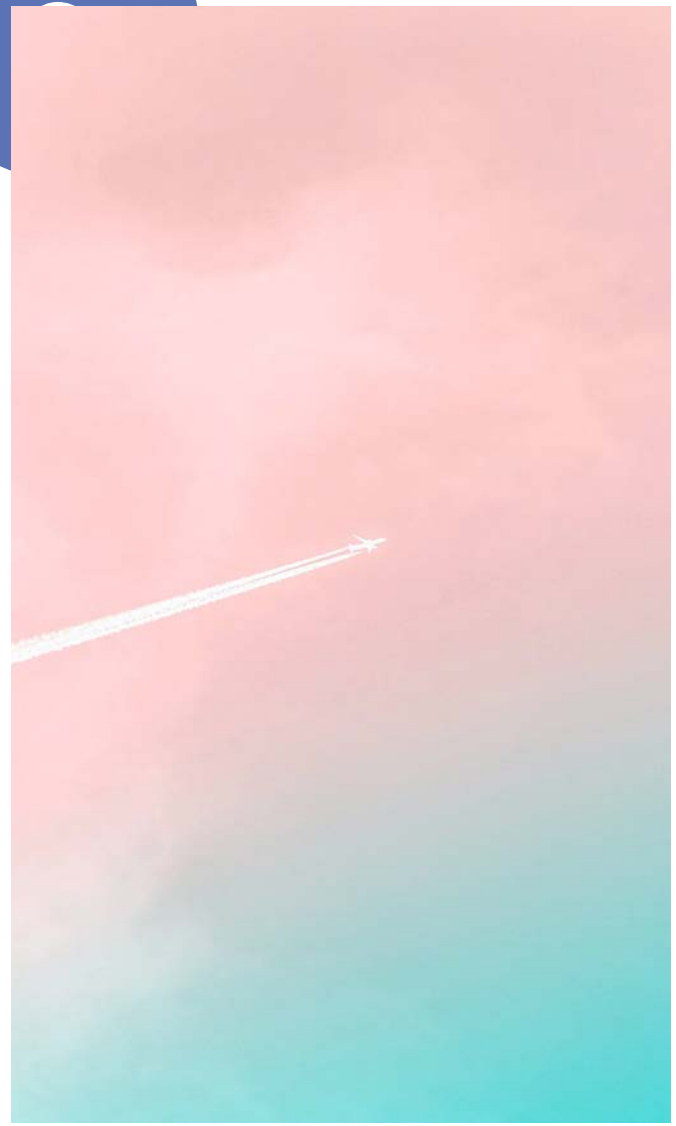
Esta pesquisa foi realizada pelo TRVL Lab com um painel online com 327 viajantes brasileiros de lazer de todas as regiões do Brasil. O nível de confiança da pesquisa é de 90% com margem de erro de 5%.

O **TRVL LAB** é um laboratório de inteligência de mercado em viagens.

Por meio da condução e divulgação de pesquisas qualitativas e quantitativas sobre o mercado turístico, cria e transmite conhecimento relevante para gerar iniciativas criativas e a transformação positiva da indústria.

É uma iniciativa da PANROTAS e da Mapie, empresas que compartilham do propósito de investigar constantemente o Turismo e contribuir para o seu desenvolvimento a partir de conteúdos relevantes e análises de mercado

SUMÁRIO EXECUTIVO
TRVL LAB



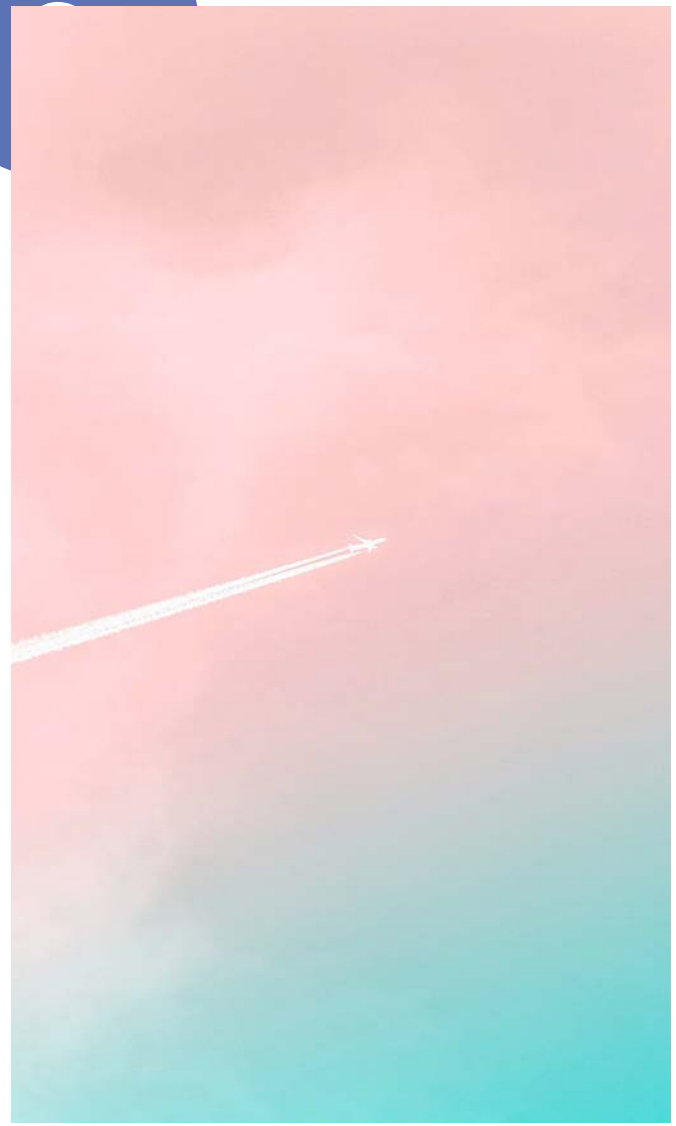
SUMÁRIO EXECUTIVO:

O viajante brasileiro é multicanal e faz pesquisas variadas para comparar preços e opções.

Para as viagens nacionais, o canal preferencial são as agências de viagens online, mas ocupando a segunda posição com 55,07% estão as agências de viagens tradicionais. 19,81% preferem ir a uma loja física. Considerando que parte deste dado são agências de viagens, esta soma ampliaria a vantagem das agências tradicionais sobre as OTAs.

Já para as viagens internacionais, **as agências de viagens tradicionais passam a ocupar a primeira posição com 64,79%.** 20,42% preferem ir a uma loja física.

TRVL | LAB

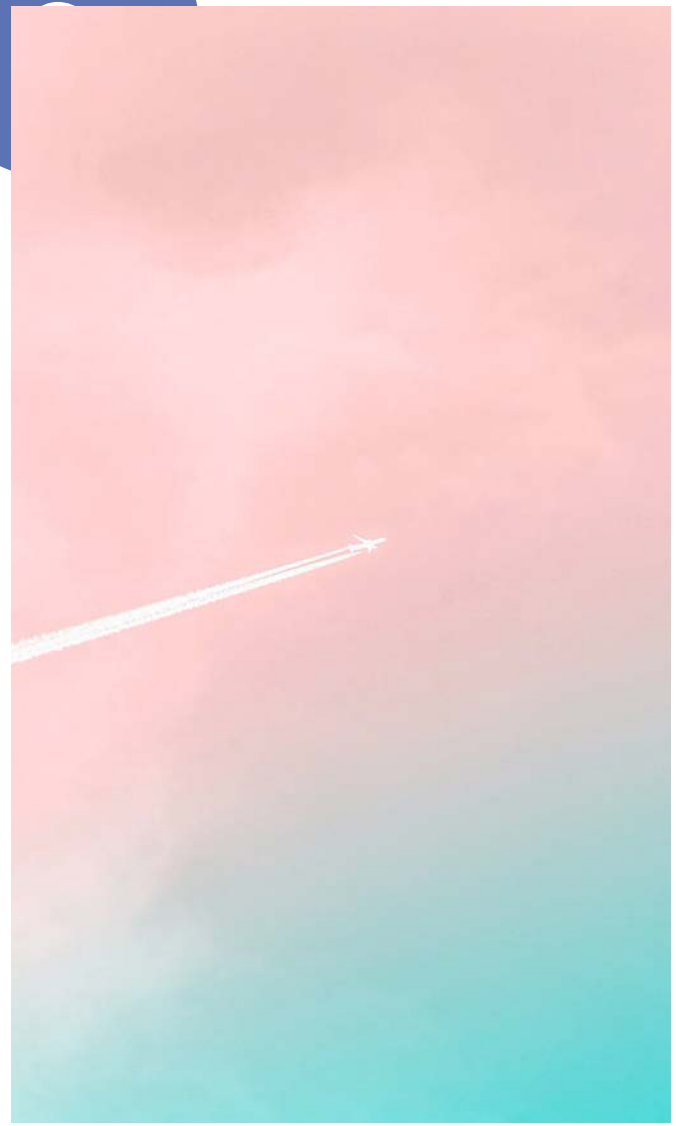


SUMÁRIO EXECUTIVO:

Os brasileiros procuram uma agência/agente de viagens para as viagens nacionais pela **comodidade e facilidade** (73%), pela **segurança** (67%) e pelo **atendimento personalizado** (50%).

Para as viagens internacionais os critérios são os mesmos, porém com percentuais mais expressivos, sendo 82,05%, 74,36% e 64,10% respectivamente.

TRVL | LAB

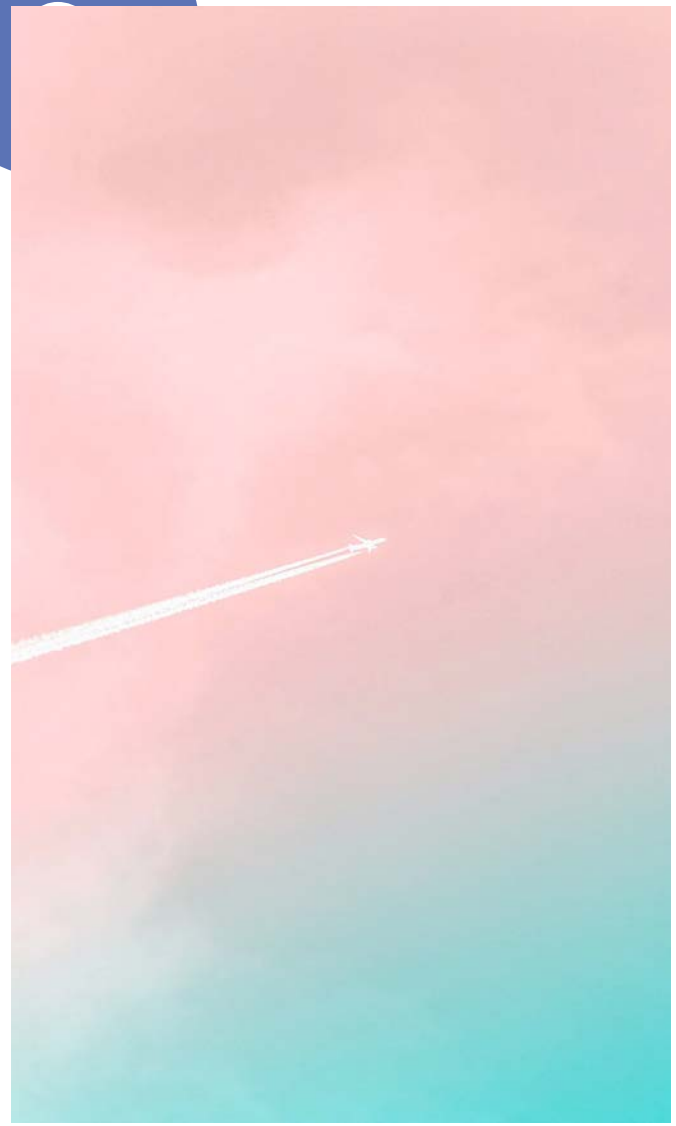


SUMÁRIO EXECUTIVO:

Os principais itens reservados via agência de viagens para viagens nacionais são passagens aéreas, meios de hospedagem e passeios e tours.

Para as viagens internacionais, pacotes completos ocupam a terceira posição.

TRVL | LAB



SUMÁRIO EXECUTIVO:

Utilizar os serviços de uma agência de viagens é imprescindível para 49,76%.

46,86% o fazem para viagens internacionais e 41,55% para destinos exóticos.

O agente de viagens é visto como um facilitador, alguém importante, que oferece informações técnicas.

TRVL | LAB

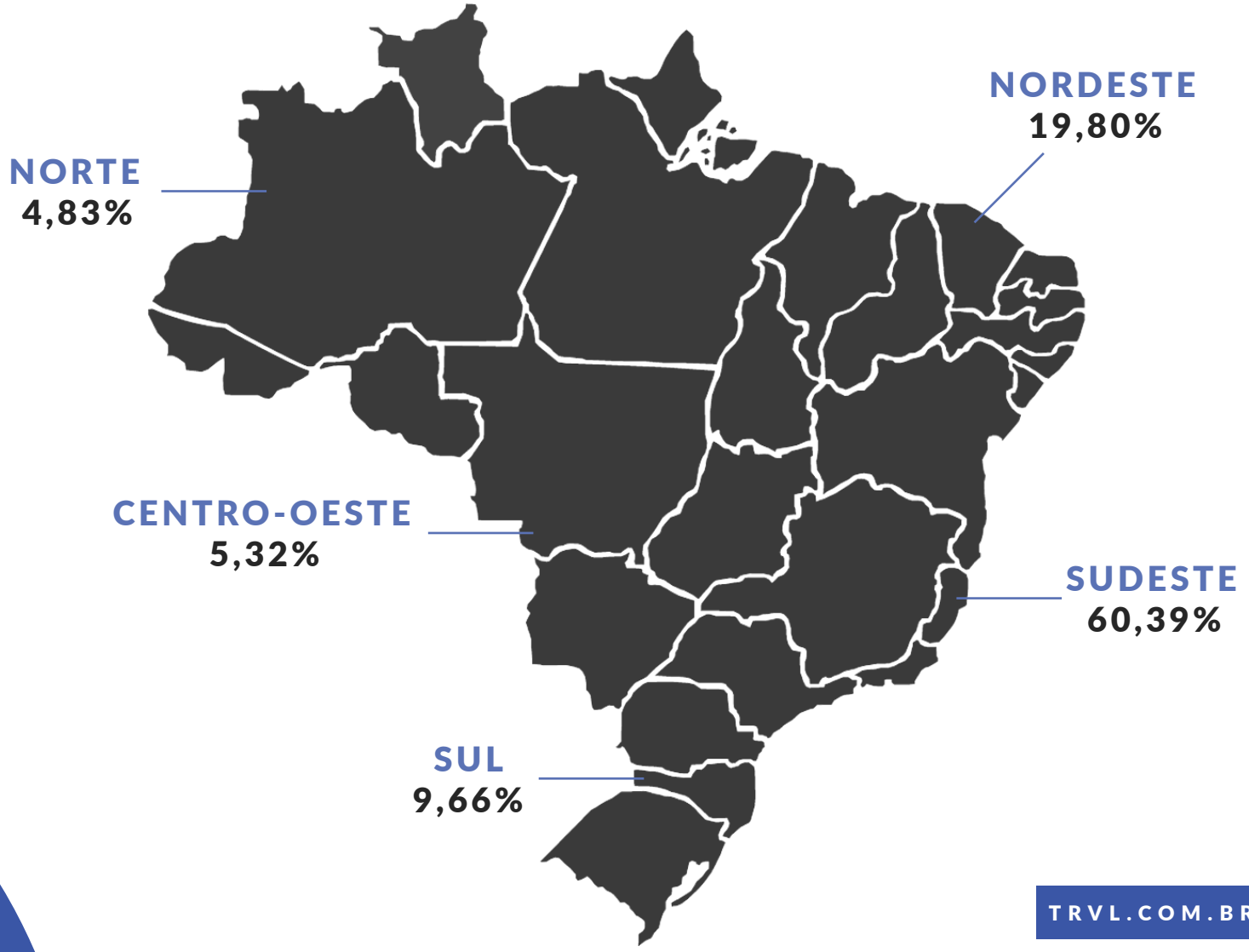
DADOS DEMOGRÁFICOS
TRVL | LAB

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA

GÊNERO

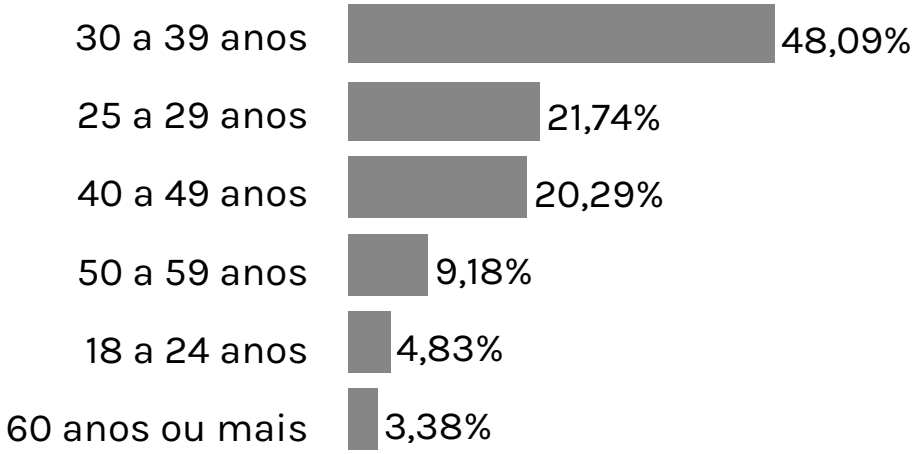
♀ 50,24%

♂ 49,76%

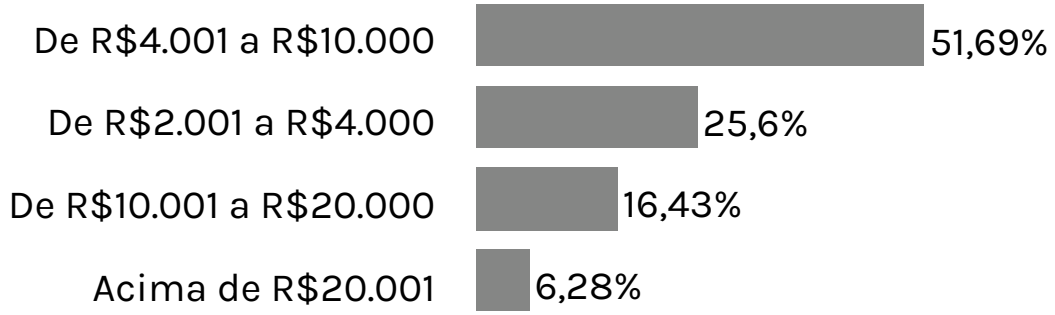


TRVL.COM.BR

IDADE



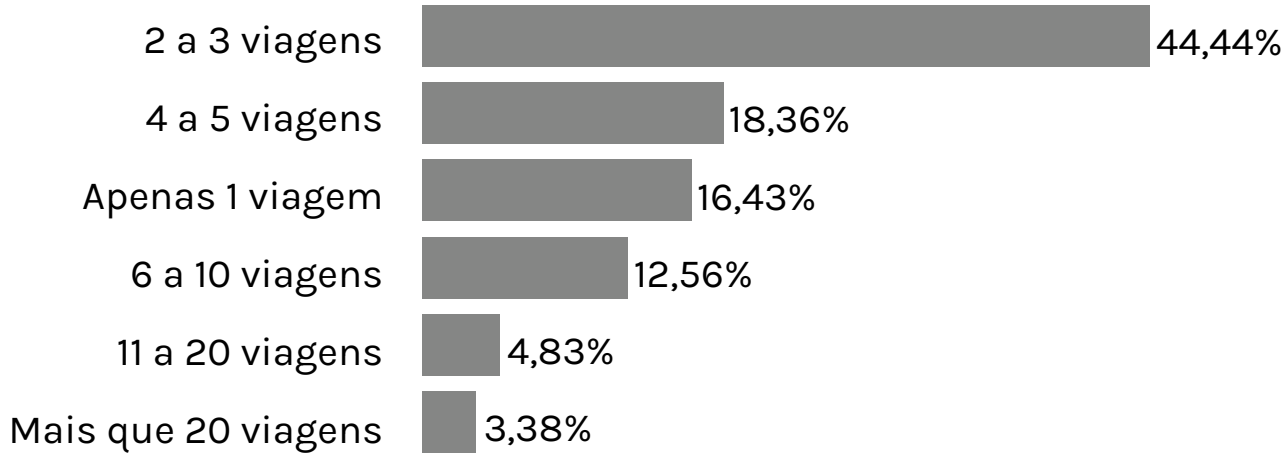
RENDA FAMILIAR MENSAL



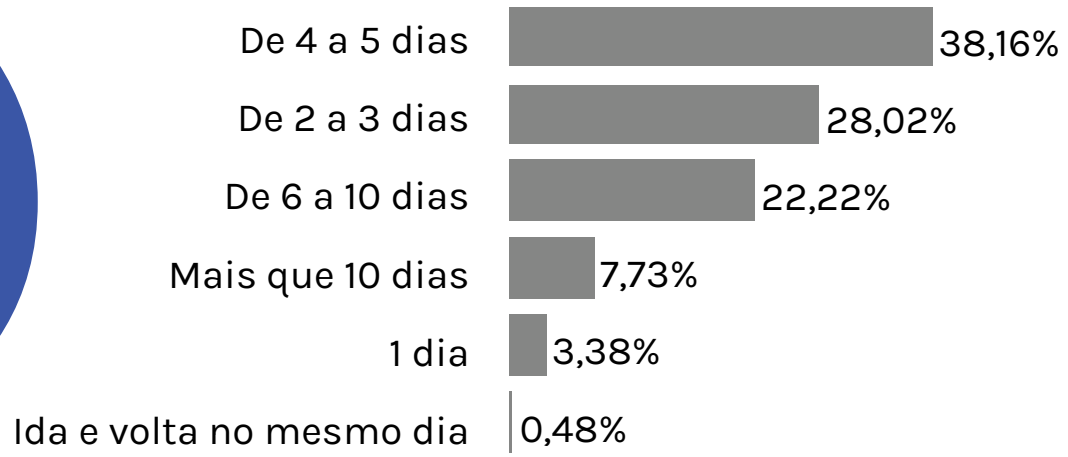
SOBRE AS VIAGENS NACIONAIS
TRVL | LAB

Os brasileiros fazem de **2 a 3 viagens** nacionais de lazer por ano com duração média de **4 a 5 dias**, gastando entre **R$ 1.001 a R$ 3.000** por viagem.

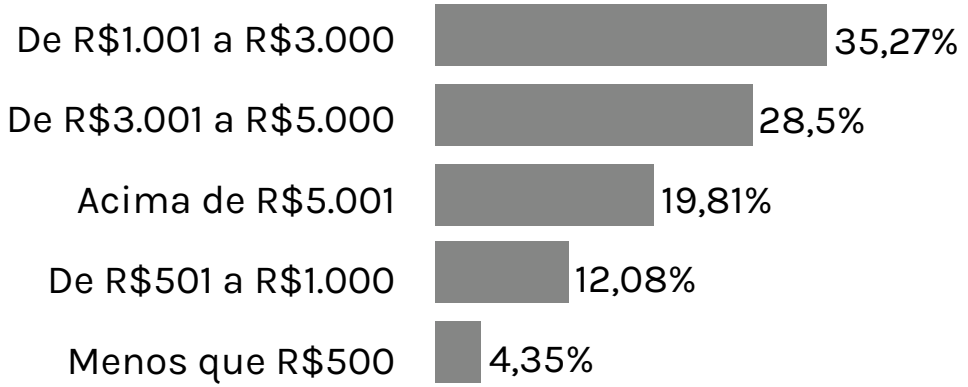
VIAGENS DE LAZER NACIONAIS POR ANO



DURAÇÃO MÉDIA



GASTO MÉDIO



Os principais fatores que motivam a considerar uma nova viagem ou visitar um novo destino são a **existência de um feriado próximo ou tempo livre**, **fotos e postagens de amigos nas redes sociais** e **encontrar uma ótima promoção de voo ou hotel.**

FATORES QUE MOTIVAM A VIAJAR NACIONALMENTE

63,29%

Feriado próximo ou tempo livre no trabalho/escola

58,94%

Fotos ou postagens de amigos nas redes sociais

38,16%

Algo que li online em site de notícias/ revistas

58,94%

Encontrar uma ótima opção de vôo ou hotel

37,68%

Fotos ou postagens de influenciadores que acompanho nas redes sociais

56,04%

Ouvir pessoalmente histórias de viagens de alguém que conheço

36,23%

Fotos ou postagens de marcas que acompanho nas redes sociais

FATORES QUE MOTIVAM A VIAJAR NACIONALMENTE

33,82%

E-mail promocional ou recomendação de uma agência de viagens

30,92%

Algo que li em um blog de viagem

30,92%

Estar sem férias há algum tempo

27,54%

Vídeos online no YouTube

26,09%

Algo que vi na TV (ex.: séries, filmes)

12,56%

Algo que li em uma revista impressa

1,45%

Outros

O viajante brasileiro utiliza diversos canais para reservar suas viagens de lazer nacionais, especialmente **agências de viagens online (OTAs) e agências de viagens tradicionais.**

CANAL DE RESERVA PARA A PRÓXIMA VIAGEM

60,87%

Farei em agências de viagem online e/ ou buscadores

55,07%

Solicitarei para uma agência de viagens

44,44%

Farei diretamente com os fornecedores

19,81%

Irei a uma loja física

11,59%

Solicitarei para assistente/ secretário(a)

2,42%

Outros

O PAPEL DAS AGÊNCIAS NAS VIAGENS NACIONAIS

TRVL | LAB

Aqueles que utilizam agências de viagens tradicionais, o fazem principalmente pela **facilidade e comodidade,** pela **segurança** e também pelo **atendimento personalizado.**

Reservam principalmente passagens áreas, meios de hospedagem e passeios e tours.

RAZÕES PARA ESCOLHER UMA AGÊNCIA OU AGENTE DE VIAGENS PARA A PRÓXIMA VIAGEM NACIONAL

73%

Pela comodidade e facilidade

67%

Pela segurança

50%

Pelo atendimento personalizado

48%

Pela forma de pagamento

48%

Para ter atendimento durante a viagem em caso de necessidade

47%

Pela diversidade de opções disponíveis

47%

Pelo preço

44%

Pelo conhecimento especializado

29%

Para facilitar alterações e cancelamentos

10%

Pela curadoria do conteúdo

COMPONENTES RESERVADOS VIA AGÊNCIA OU AGENTE DE VIAGENS

77%

Passagens aéreas

72%

Meios de hospedagem

63%

Passeios e tours

58%

Pacotes completos

39%

Reservas de restaurantes e opções de alimentação

37%

Aluguel de veículos

22%

Ingressos para atrações

18%

Transfer

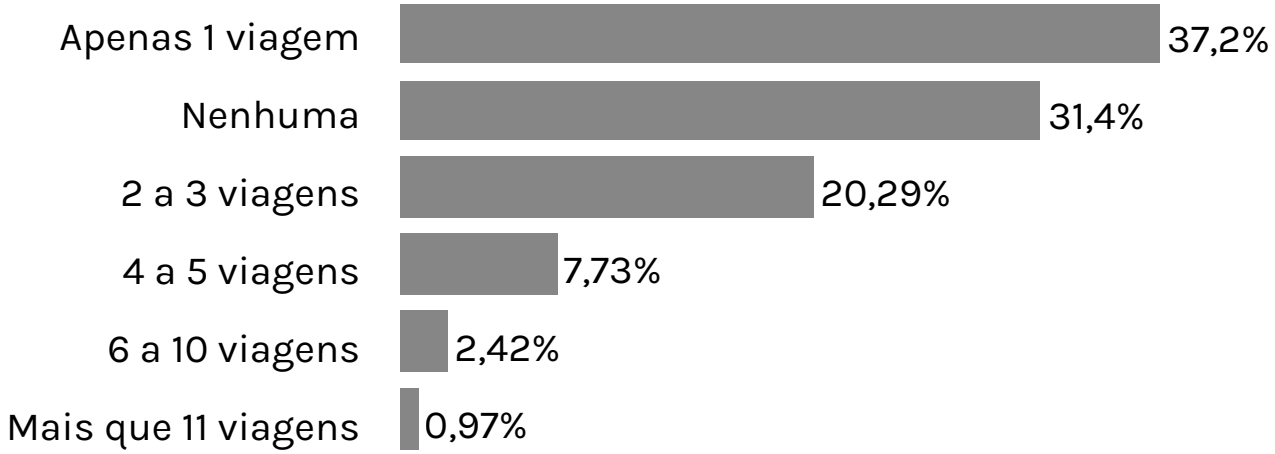
18%

Shows e espetáculos

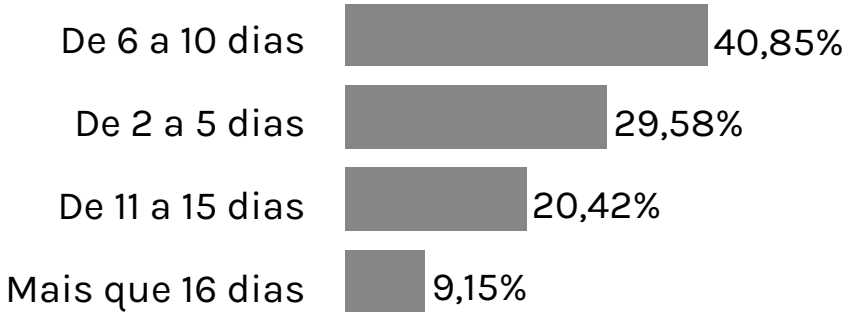
SOBRE AS VIAGENS
INTERNACIONAIS
TRVL | LAB

Os brasileiros fazem **uma ou nenhuma viagem internacional por ano.** Quando fazem, ficam em média de **6 a 10 dias**, gastando entre **R$ 10.001 a R$ 20.000.**

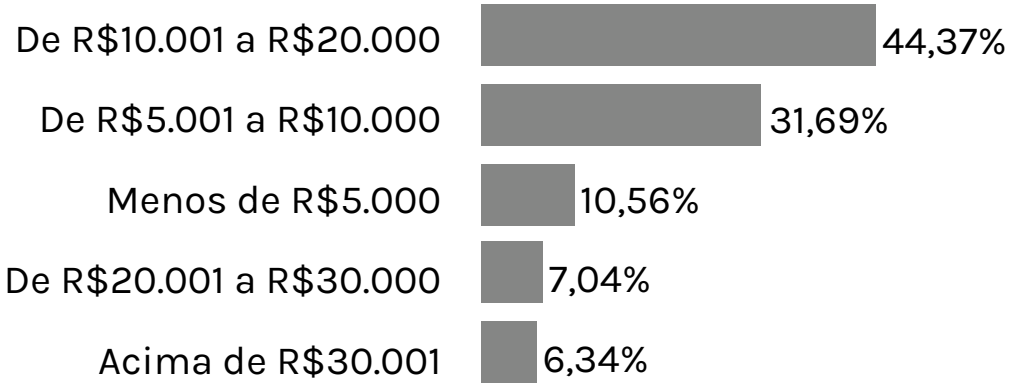
VIAGENS DE LAZER INTERNACIONAIS POR ANO



DURAÇÃO MÉDIA



GASTO MÉDIO



Os principais fatores que motivam a considerar uma nova viagem ou visitar um novo destino internacional são a **fotos ou postagens de amigos nas redes sociais**, **ouvir pessoalmente histórias de viagens de alguém conhecido** e **encontrar uma ótima promoção de voo ou hotel.**

FATORES QUE MOTIVAM A VIAJAR INTERNACIONALMENTE

62,68%

Fotos ou postagens de amigos nas redes sociais

59,15%

Ouvir pessoalmente histórias de viagens de alguém que conheço

53,52%

Encontrar uma ótima opção de vôo ou hotel

45,77%

Fotos ou postagens de influenciadores que acompanho nas redes sociais

42,25%

E-mail promocional ou recomendação de uma agência de viagens

41,55%

Feriado próximo ou tempo livre no trabalho/escola

40,14%

Fotos ou postagens de marcas que acompanho nas redes sociais

FATORES QUE MOTIVAM A VIAJAR INTERNACIONALMENTE

35,21%

Algo que vi na TV (ex.: séries, filmes)

31,69%

Algo que li em um blog de viagem

30,28%

Algo que li online em site de notícias/ revistas

28,17%

Vídeos online no YouTube

27,46%

Estar sem férias há algum tempo

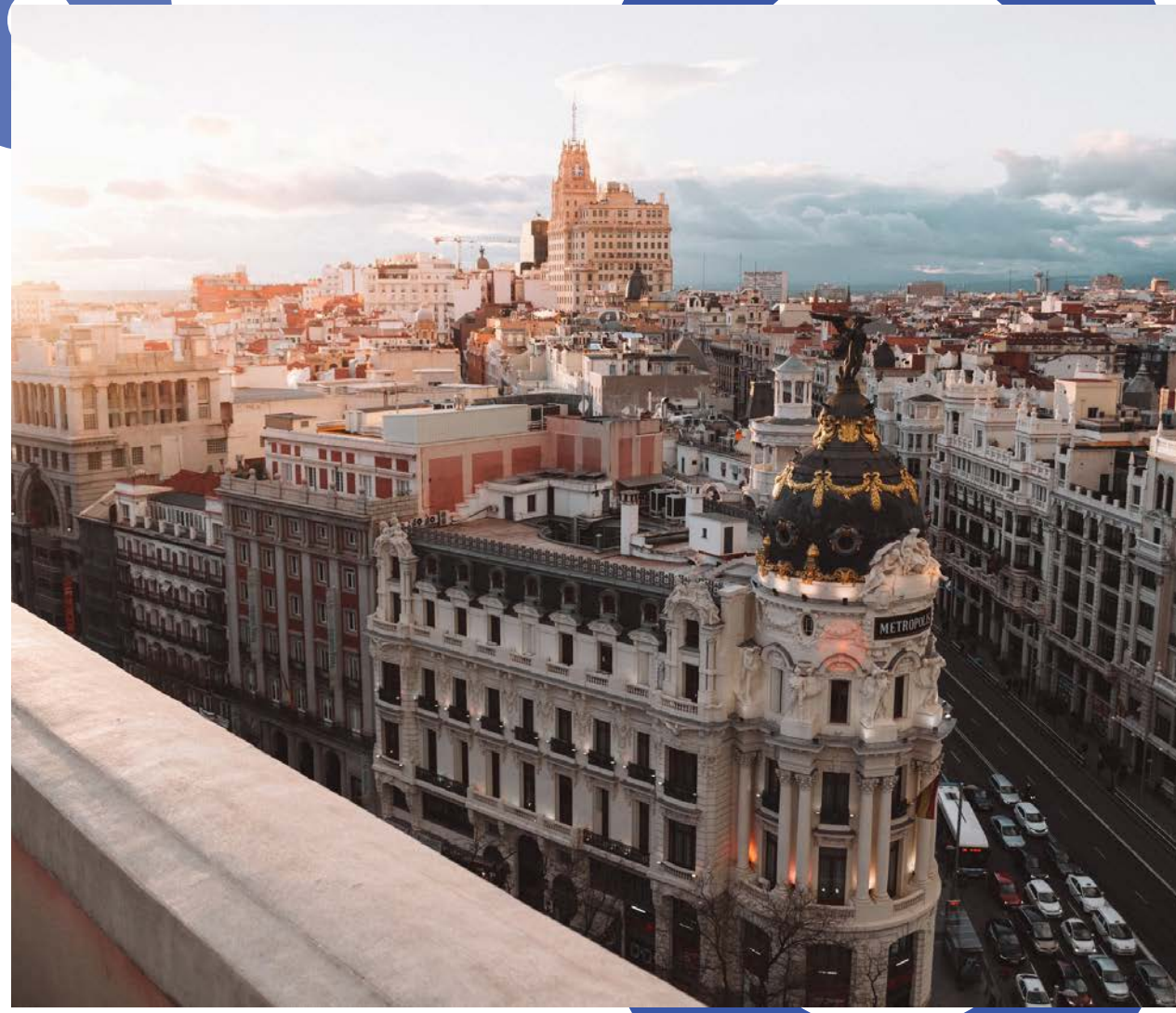
19,01%

Algo que li em uma revista impressa

0,70%

Outros

Para as viagens internacionais, o viajante brasileiro também utiliza múltiplos canais, porém neste caso, **há a preferência por agências de viagens tradicionais, seguida pelas agências de viagens online.**



CANAL DE RESERVA PARA A PRÓXIMA VIAGEM

64,79%

Solicitarei para uma agência de viagens

60,56%

Farei em agências de viagem online e/ ou buscadores

42,96%

Farei diretamente com os fornecedores

20,42%

Irei a uma loja física

17,61%

Solicitarei para assistente/ secretário(a)

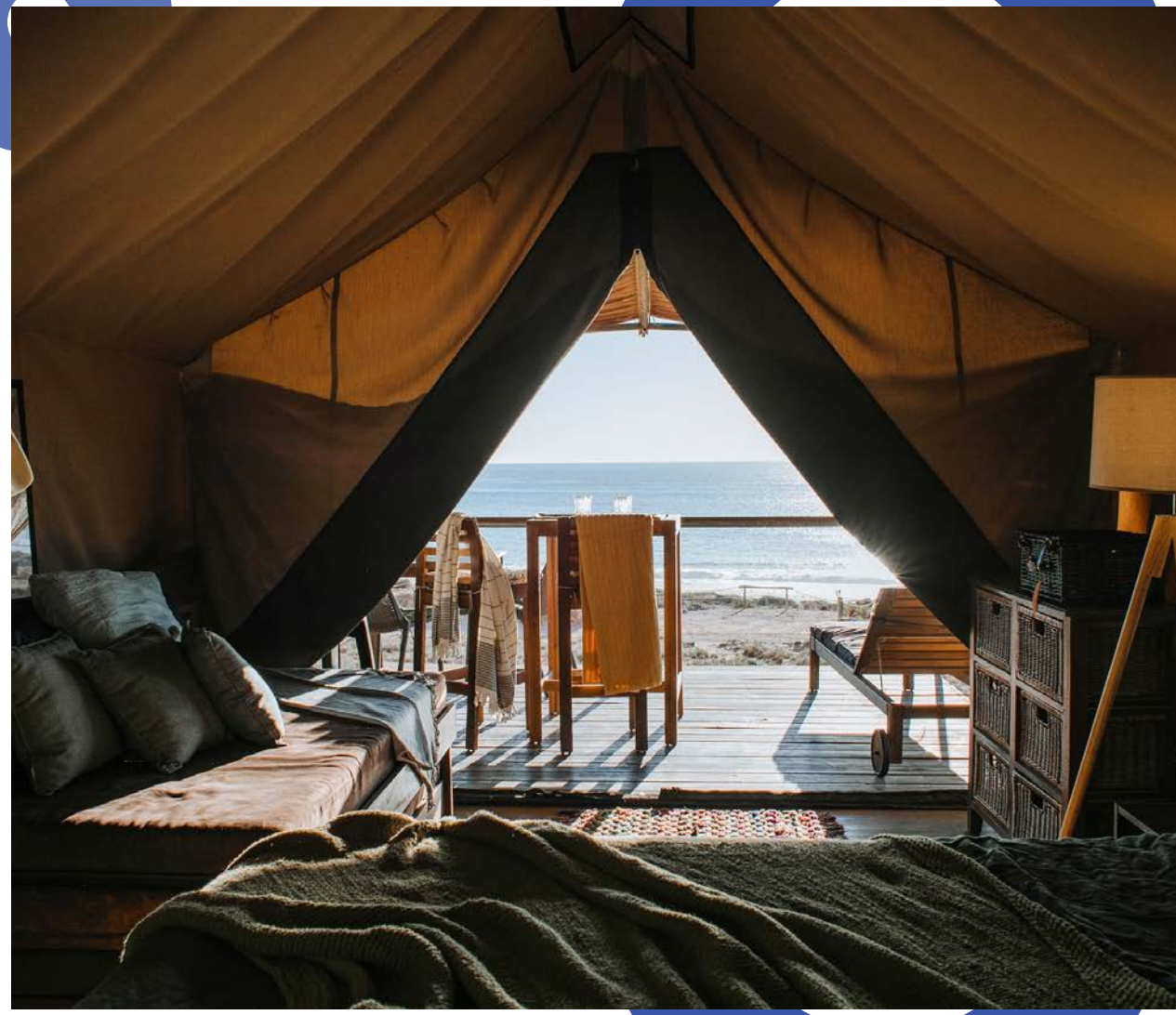
0,70%

Outros

O PAPEL DAS AGÊNCIAS NAS VIAGENS INTERNACIONAIS
TRVL | LAB

Os motivos daqueles que utilizam agências de viagens tradicionais para viagens internacionais são os mesmos daqueles que o fazem para viagens nacionais, porém com percentuais mais expressivos, sendo eles: **facilidade e comodidade, segurança e atendimento personalizado**.

Reservam principalmente passagens áreas, meios de hospedagem e pacotes completos.



RAZÕES PARA ESCOLHER UMA AGÊNCIA OU AGENTE DE VIAGENS PARA A PRÓXIMA VIAGEM INTERNACIONAL

82,05%

Pela comodidade e facilidade

74,36%

Pela segurança

64,10%

Pelo atendimento personalizado

57,69%

Para ter atendimento durante a viagem em caso de necessidade

51,28%

Pela forma de pagamento

46,15%

Pelo preço

44,87%

Pela diversidade de opções disponíveis

44,87%

Pelo conhecimento especializado

32,05%

Para facilitar alterações e cancelamentos

11,54%

Pela curadoria do conteúdo

COMPONENTES RESERVADOS VIA AGÊNCIA OU AGENTE DE VIAGENS

82,05%

Passagens aéreas

78,21%

Meios de hospedagem

61,54%

Pacotes completos

60,26%

Passeios e tours

43,59%

Aluguel de veículos

39,74%

Reservas de restaurantes e opções de alimentação

35,90%

Ingressos para atrações

32,05%

Transfer

23,08%

Shows e espetáculos

QUANDO A AGÊNCIA DE VIAGENS
É IMPRESCINDÍVEL
TRVL | LAB

QUANDO A AGÊNCIA DE VIAGENS É IMPRESCINDÍVEL

49,76%

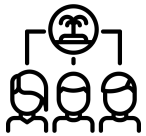
Sempre, prefiro contar com a ajuda de um profissional especializado

46,86%

Para destinos internacionais

41,55%

Para destinos menos conhecidos/ exóticos



35,75%

Para viagens de grupos/ excursões

20,77%

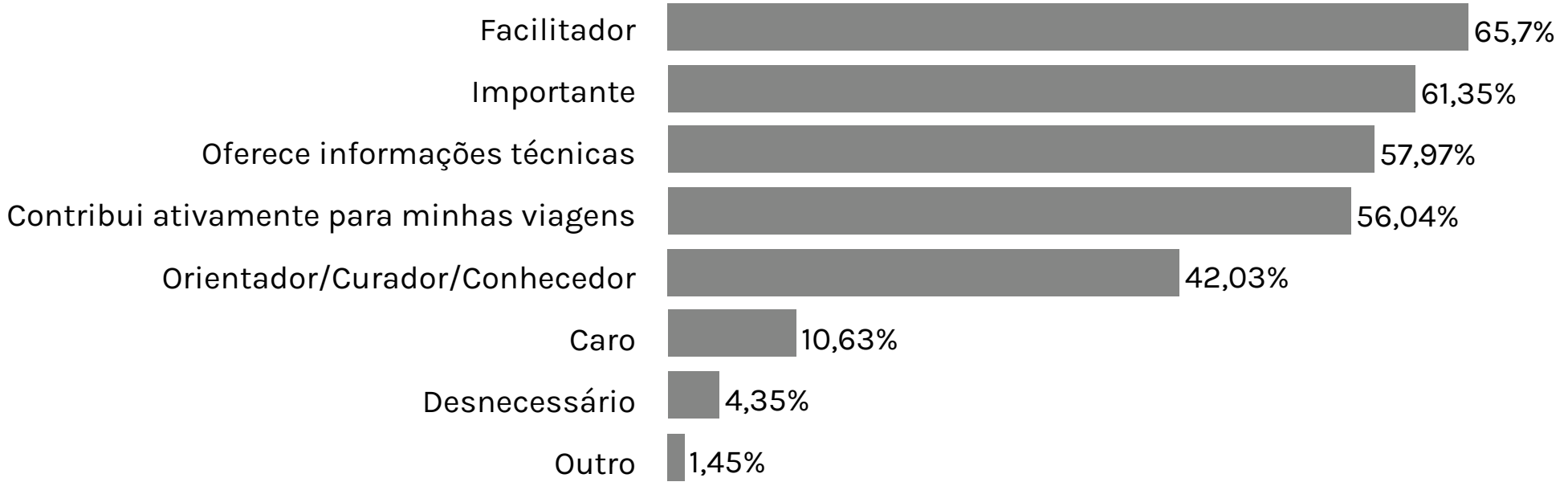
Nunca, prefiro fazer tudo por conta própria

1,45%

Outro

A IMAGEM DAS AGÊNCIAS/
AGENTES DE VIAGENS
TRVL | LAB

SOBRE A IMAGEM QUE OS VIAJANTES TEM DAS AGÊNCIAS E AGENTES DE VIAGENS



OUTROS TÓPICOS
TRVL | LAB

64,73%

Gostam de ler comentários e recomendações de outros viajantes antes de escolher

62,80%

Comparam preços em diversos sites antes de fechar uma viagem

57,49%

Comparam opções em diversos sites antes de fechar uma viagem

40,10%

Gostam de pesquisas viagens por conta própria

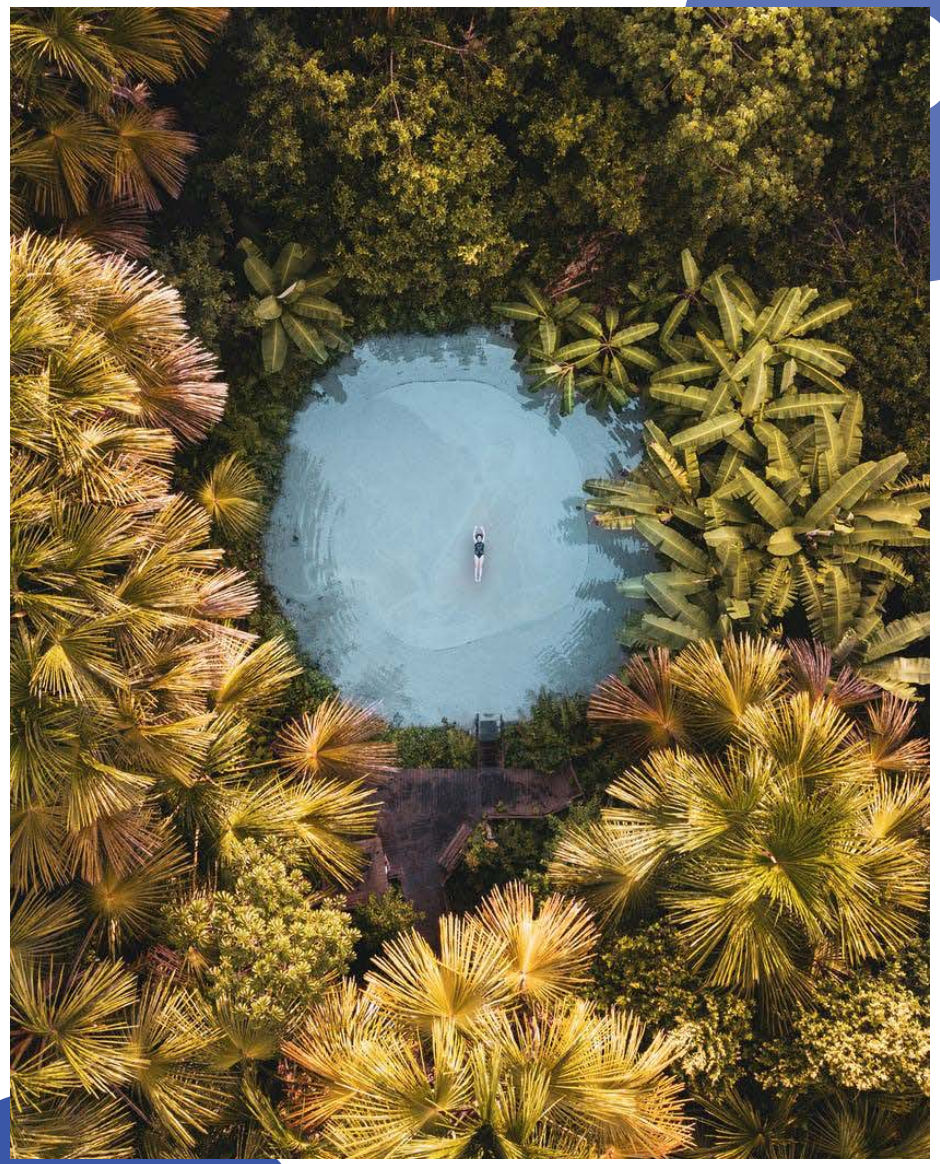
O objetivo desta iniciativa é compartilhar conhecimento relevante com a indústria de Viagens e Turismo, portanto, somos pró-compartilhamento e queremos que este conteúdo seja aproveitado pelo maior número de pessoas possível.

Fique à vontade para compartilhar partes deste material, sempre citando a fonte: O papel das agências de viagens, TRVL Lab, 2022.

Para dúvidas sobre a pesquisa, entre em contato com:

mapie@mapie.com.br

comercial@panrotas.com.br



TRVL | LAB

O PAPEL DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

no processo de escolha e compra **das viagens de lazer**