

## Preferencje klientów linii lotniczych

Z ankiety przeprowadzonej przez Centrum Rezerwacji Tanie-Loty.com.pl wśród klientów wynika, że jesteśmy coraz bardziej krytycznymi konsumentami i wytrawnymi łowcami okazji - wyszukujemy najtańsze oferty połączeń, choć niekoniecznie oferowane przez tanie linie lotnicze...

### Porównujemy

Przed dokonaniem rezerwacji klienci starannie przeszukują i porównują oferty. Aż 68% badanych szuka biletów na stronach serwisów rezerwacyjnych i za pomocą porównywarek cen, zaledwie 20 % z nich wykorzystuje w tym celu strony linii lotniczych, a 11% - fora i w serwisy społecznościowe.

Dodatkowo 38% badanych przed kupnem biletu porównuje ceny w kilku różnych źródłach, mniej więcej tyle samo decyduje się zaś na pierwszą ofertę, którą znajdzie na stronie przewoźnika, a ta wyda się atrakcyjna. 28% respondentów zasięga w tym celu porady na forach internetowych.

### Jesteśmy internetowi - rezerwujemy online

Aby kupić bilety lotnicze, klienci korzystają głównie z usług internetowych serwisów rezerwacyjnych (36%) oraz stron przewoźników (28%). Nieco mniejszą popularnością cieszą się za to infolinie – za ich pośrednictwem rezerwuje loty niespełna 23% klientów. Tylko 13% badanych przyznaje, że kupuje bilety w biurach podróży.

### Cele podróży

Lotnicze podróże biznesowe coraz bardziej zyskują na znaczeniu (31% badanych deklaruje, że lata w celach służbowych). Wciąż jednak naszym głównym celem jest turystyka – 43,5% klientów lata dla przyjemności, a blisko 25% z nich – aby odwiedzić rodzinę za granicą.

### Kochamy promocje

Tak, jesteśmy miłośnikami wszelkich przecen biletów lotniczych. Do tego stopnia, że wykazujemy się sporą dozą spontaniczności, jeśli chodzi o wybór miejsca docelowego podróży. Aż 60% klientów, którzy wzięli udział w badaniu przyznaje, że zarezerwowałoby bilet do danej destynacji tylko dlatego, że właśnie jest dobra promocja na to połączenie.

Zniżki sezonowe decydują nie tylko o miejscu, ale i terminie naszych podróży. Respondenci, na pytanie, z jakim wyprzedzeniem rezerwują swoje loty, w większości (36%) odpowiadają, że jest to zależne od dostępności terminów w promocji, a według 26% z nich - od ich osobistej sytuacji. 20% natomiast rezerwuje bilety z 2-miesięcznym wyprzedzeniem, a ponad 17% - w ostatniej chwili.

Dla większych oszczędności jesteśmy też w stanie wiele poświęcić – ponad 60% respondentów zdecydowałoby się na znaczne wydłużenie czasu swojej podróży (z międzylądowaniami), aby obniżyć jej koszty.

Przeszukuj **miliony połączeń lotniczych**, rezerwuj **najtaniej**.

Dodatkowych informacji udziela:

Kamila Kaczmarczyk  
email: kamila@artweb-media.com  
tel. kom.: 728 812 388  
tel.: 71 337 35 36

### Przewoźnicy

Jak pokazują wyniki badania, klienci cenią tzw. tanie linie lotnicze, ale ich nie przeceniają. Wciąż chętniej rezerwowane są loty liniami tradycyjnymi. Jesteśmy coraz bardziej świadomi specyfiki rynku turystycznego - wiemy, że często linie regularne mają bardziej przystępne ceny połączeń niż te potocznie nazywane tanimi. Toteż 52% klientów, zapytanych o to, z usług jakich linii najczęściej korzystają, odpowiada, że zarówno regularnych, jak i „niskokosztowych”, w zależności od tego, które z nich oferują akurat lepsze stawki. Zresztą, oprócz ceny, jest kilka innych czynników, które wpływają na wybór przewoźnika. Najważniejsze dla klientów są:

uczciwość: przejrzystość opłat i brak ukrytych kosztów (54% odpowiedzi)

jakość usług (17%)

bezpieczeństwo transakcji (16%).

Tylko 7% badanych przyznaje, że cena jest dla nich jedynym argumentem, jakim się kierują przy wyborze oferty.

Większość jest natomiast wymagająca i krytyczna. Aż 51% badanych sprawdza przed podróżą informacje dotyczące warunków rezerwacji, obowiązków linii lotniczych itp.

### O badaniu

Ankieta została przeprowadzona w czerwcu 2010 wśród klientów Centrum Rezerwacji Tanie-Loty.com.pl, na grupie 427 respondentów, z których 70% stanowiły kobiety, a 30% - mężczyźni. Zdecydowana większość badanych to mieszkańcy dużych miast: 57% z nich mieszka w mieście liczącym powyżej 500 tys. Ludzi, 16% - w mieście od 100 do 500 tys., 11% - od 20 do 100 tys., ponad 8% - w miejscowości do 20 tys. mieszkańców, a 7% - na wsi.

**Dodatkowych informacji udziela:**

Kamila Kaczmarczyk

email: [kamila@artweb-media.com](mailto:kamila@artweb-media.com)

tel. kom.: 728 812 388

tel.: 71 337 35 36

Przeszukuj **miliony połączeń lotniczych**, rezerwuj **najtaniej**.