

Distribution

Travel d'Or : les internautes plébiscitent les sites avec des avis



En partenariat avec Easyvoyage et Call Expert, la soirée des Travel d'Or 2011 qui s'est déroulée hier jeudi à Paris a récompensé les 12 meilleurs sites touristiques de l'année. Ils ont été sélectionnés par 38.102 internautes parmi quelques 230 sites.

Frédéric Vanhoutte, directeur d'Eventiz et organisateur de cette soirée, rappelle que les internautes ont voté en fonction de 6 critères :

L'impression générale, l'ergonomie, la lisibilité, l'accès à l'information, la richesse du contenu et le temps d'accès. "Les résultats ne sont pas surprenants" explique Frédéric Vanhoutte. "On aurait pu s'attendre à ce que le prix soit le critère de choix", analyse Guillaume Weill, PDG de CRM Metrix, "or ce qui ressort en premier c'est la marque, la précision et la clarté des offres et le merchandising". "Les avis sont plébiscités" dit-il encore, et rappelle qu'ils doivent être "récents et datés". Jean-Pierre Nadir, PDG d'Easyvoyage, renchérit : avec les avis, "les internautes ont le pouvoir sur Internet et n'entendent pas le lâcher".

Pour y répondre, il évoque l'émergence de nouveaux outils comme le "vendor relationship management" (VRM) une sorte de CRM à l'envers, qui permet à l'Internaute d'arriver rapidement aux meilleures propositions en fonction de leurs attentes exprimées au préalable. Enfin, Guillaume Weill observe que l'écart entre ce qui est proposé aux internautes et leurs attentes est le plus faible pour les sites des compagnies aériennes, des loueurs de voitures et des réceptifs France, et le plus important pour les sites des croisiéristes, des offices de tourisme étrangers et des réseaux de distribution. Pour les sites des réseaux de distribution justement, il rappelle qu'il y a "une attente forte" des internautes sur l'iconographie et les détails des offres.

Le palmarès :

Meilleure agence de voyage en ligne
- Promovacances
Meilleure centrale hôtelière
- Splendia
Meilleure chaîne hôtelière
- AccorHotels
Meilleur coffret Cadeaux
- Smartbox
Meilleure compagnie aérienne
- Air France
Meilleure compagnie maritime et de croisières
- Costa Croisières
Meilleur loueur de voitures
- Europcar
Meilleure compagnie low cost et charter
- Transavia
Meilleur office du tourisme
- Irlande
Meilleur réseau de distribution
- Selectour
Meilleur spécialiste France
- Abritel
Meilleur T0
- Look Voyages

Plus d'informations :

www.traveldor.travel

Article du 18-03-2011

Le Quotidien du Tourisme

<http://www.quotidiendutourisme.com/site/distribution-travel-d-or-les-internautes-plebiscitent-les-sites-avec-des-avis-58488.html>