

DŮVĚRA JE KLÍČOVÝM ELEMENTEM PRO OŽIVENÍ CESTOVNÍHO RUCHU



Cestování se postupně vrací a mnoho lidí plánuje dovolenou na nadcházející měsíce. V tomto kontextu je třeba říci, že odvětví cestovního ruchu je v současné době ve velmi důležité fázi svého rozvoje. Klíčovými aspekty pro oživení cestovního ruchu jsou důvěra a transparentnost.

V této souvislosti společnost Edelman provedla průzkum pro portál Travelport. Výsledky studie ukázaly, že zákazníci očekávají od turistického průmyslu větší důvěryhodnost a transparentnost.

Flexibilita a žádné náklady navíc

Podle dotázaných jsou nejdůležitějšími prvky pro důvěryhodnější odvětví cestovního ruchu žádné náklady navíc, případně skryté náklady (55 %), stejně jako flexibilita a lepší možnosti vrácení peněz (45 %). Respondenti se zároveň domnívají, že cestovní ruch ve výše uvedených aspektech nedělá dost.

Podle generálního ředitele společnosti Travelport Grega Webba představuje aspekt „žádných skrytých náklad“ ještě důležitější element důvěryhodnosti než například bezpečnostní pověst leteckých společností.

Nejspolehlivější zdroje?

Studie se rovněž zabývala tématem informačních zdrojů o cestování v kontextu oživení odvětví cestovního ruchu.

Více než dvě třetiny respondentů (67 %) považuje za nejspolehlivější zdroje svoji rodinu a přátele. Naproti tomu pouze 30 % tak vnímá influencery a ještě méně lidí považuje celebrity za důvěryhodné (25%).

Tyto výsledky naznačují, že spotřebitelé mají obecné znalosti o tom, jak funguje influencer a sponzorovaný obsah, a že si více cení autenticity a transparentnosti.

Mírné obavy o bezpečnost

Studie rovněž poznamenala, že 56 % respondentů považuje bezpečnostní opatření zavedená průmyslem cestovního ruchu v souvislosti s pandemií za uspokojivá.

Pokud jde o prosazování opatření, existují malé obavy. V této souvislosti se pouze polovina respondentů domnívá, že zúčastněné strany v odvětví budou schopny prosadit svá opatření v oblasti sociálního distancování.

Problémy se správou dat

Závěrem je nutno zmínit rovněž jedno z nejzapeklitějších témat posledních let - správa dat. Méně než polovina (40 %) respondentů uvedla, že důvěřuje společnostem v odvětví, aby používaly jejich data v souladu s platnými právními předpisy.

Respondenti jsou obecně méně sebejistí a spokojeni se správou nepřímo sdílených informací. To je například případ komunikace prostřednictvím sociálních médií nebo na základě předchozího chování při vyhledávání a rezervaci.

Date: 2021-06-28

Article link: <https://www.tourism-review.cz/oziveni-cestovniho-ruchu-duvera-je-klic-news12091>