



## La qualité de service et le confort à privilégier

**V**oici la deuxième partie de l'entrevue exclusive que l'économiste et coauteur d'Entre le Boom et l'Écho 2000, David K. Foot, a accordée à L'agent de voyages au mois d'août dernier. Il nous dit ici à quoi s'attendre dans le domaine du voyage d'affaires, en particulier en ce qui a trait aux classes supérieures des transporteurs, aux frais de service, à l'Internet et aux programmes de fidélisation.

Il est à noter cependant que la mauvaise conjoncture qui frappe l'industrie du voyage depuis les événements tragiques du 11 septembre dernier a changé temporairement certaines conditions. Néanmoins, les caractéristiques des voyageurs d'affaires décrites par M. Foot continueront à se vérifier advenant un certain retour à la normale de la situation au cours de prochains mois.

**L'adv : Les classes supérieures des transporteurs sont-elles là pour rester ?**

**D.F. :** Les gens âgés dans la cinquantaine ont de plus grandes chances de voyager en classe affaires. Plusieurs raisons justifient ce fait. Ils veulent travailler à bord plus efficacement. Ils recherchent plus d'espace et de confort. Ils occupent un poste important au sein de l'entreprise, ce qui leur permet de voyager en classe affaires ou en première. Ils ne veulent pas engager la conversation avec leur voisin, une situation qui risque de se produire en classe économique.

Pour les quinquagénaires, le confort est la priorité numéro un. C'est l'âge des maux de dos et des problèmes de circulation. Ceux qui voyagent en classe supérieure par affaires chercheront à y voyager aussi durant leurs vacances. Ils apprécient également la possibilité de se coucher durant les vols transatlantiques.

À 40 ou 50 ans, le corps ne s'adapte pas aussi rapidement au décalage horaire. Tous ces facteurs font en sorte que les classes supérieures sont appréciées.

**L'adv : Est-il primordial que les classes supérieures des compagnies aériennes et les chambres d'hôtel soient équipées des plus récentes technologies ?**

**D.F. :** L'équipement informatique doit être disponible à bord, mais c'est un facteur moins important que le confort. L'utilisation de l'ordinateur diminue en vieillissant.

En réalité, c'est en classe économique que les prises d'ordinateur seraient les plus utilisées. Là où s'assoit une clientèle plus jeune. Les hôtels et les compagnies aériennes doivent être à l'affût des nouvelles technologies. Elles

n'ont pas à être des chefs de file en la matière. Il n'est pas nécessaire de posséder les plus récents gadgets.

**L'adv : Les voyageurs d'affaires sont-ils disposés à réserver leurs déplacements dans Internet ?**

**D.F. :** Les entreprises touristiques doivent avoir une présence dans Internet tout en maintenant un excellent service personnalisé. La technologie est facilement adoptée pour les transactions simples, mais la plupart des transactions ne le sont pas.

C'est souvent très frustrant de faire des achats dans Internet. Une part des voyages d'affaires passera par Internet, mais le service personnel demeure très important.

**L'adv : Sont-ils prêts à payer des frais de service aux agents de voyages ?**

**D.F. :** Oui, si le service est bon. Non, si on se contente de donner au client ce qu'il peut aisément se procurer lui-même.

Les 45-60 ans ont de l'expérience. Ils savent ce que sont la qualité et le service. La valeur ajoutée est très importante. Les agences qui offrent aux clients de recevoir leurs billets à la maison l'ont compris. Il faut dénicher des moyens pour se démarquer.

Les pharmaciens, par exemple, lorgnent présentement du côté des frais de service. Certains ont mis de l'avant l'idée de consultation avec les clients désireux d'adopter une approche de santé plus globale.

Cependant, j'utiliserais un autre terme que frais de service.

Les banques ont donné une mauvaise image aux frais de service en les servant à toutes les sauces. Le terme frais de consultation serait plus facilement accepté par les consommateurs.

**L'adv : Quelle importance ont les programmes de fidélisation pour les voyageurs d'affaires ?**

**D.F. :** Ils sont très importants. Les gens d'affaires sont plus nombreux que jamais à combiner travail et loisirs. De plus, si les enfants ont quitté la maison, le conjoint est plus souvent libre pour accompagner le voyageur. Les points des programmes de fidélisation sont fréquemment utilisés pour le conjoint ou la conjointe.

Les compagnies aériennes ont bien compris l'importance de tels programmes. Les hôtels cependant ont encore du chemin à faire. Leurs systèmes sont souvent très compliqués. Il faut transporter ses cartes et l'enregistrement des points se fait rarement de façon automatique.