

Baromètre pourquoi les voyageurs décrochent de vos sites

Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)

Mardi, 09 Avril 2013 00:00 -

Les abandons de paniers et de recherches représentent un fléau majeur pour les sites de voyage, montre une enquête réalisée auprès de 5 554 cyberacheteurs par [Yuseo](#), pour L'Echo touristique.

Entre préparer un voyage en ligne et mettre son numéro de carte de crédit, il y a un pas important que tous les Français ne franchissent pas d'emblée.

33% des Français abandonnent plus d'une fois sur deux la navigation sur des sites de voyage en ligne, lors de leurs recherches ou dans le tunnel d'achat. "C'est 50% de plus que dans la vente de produits*", souligne Jean-Pierre Leborgne, directeur associé de l'agence Yuseo. "Il y a un vrai sujet autour de l'optimisation des sites. A mon avis, les sites de voyage ne proposent pas toujours des critères qui correspondent bien aux besoins formulés par les clients. Sur Internet, il peut être compliqué de trouver un hôtel près de la Cité interdite à Pékin par exemple". Pour mieux répondre aux attentes des internautes, Jean-Pierre Leborgne invite les acteurs du e-tourisme à tendre l'oreille auprès du call center, là où les remontées d'informations sont importantes. Et à remettre in fine le consommateur au coeur de la réflexion, pour reléguer au second plan les contraintes techniques et marketing de son web.

[en savoir plus](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Baromètre pourquoi les voyageurs décrochent de vos sites](#)