



THOMAS COOK EN QUIEBRA

Punto de partida

El pasado lunes, el **Turoperador británico Thomas Cook**, el Segundo mayor del mundo y el más antiguo, **se declaró en quiebra**.

Ipsos quiere dar respuesta a la preocupación dentro del sector turismo de cómo puede verse afectada la imagen de **los turoperadores en España** y qué compañías del sector se verán perjudicadas o beneficiadas ante un suceso como este.

Para ello realizamos un estudio de mercado, en 48 h, hablando con **440 participantes** de toda España (2.475 posts) a través de **What & Why Community de Ipsos**, combinando **metodologías QT y QL**. **Que nos han aportado los siguientes learnings**



in 1 minute...

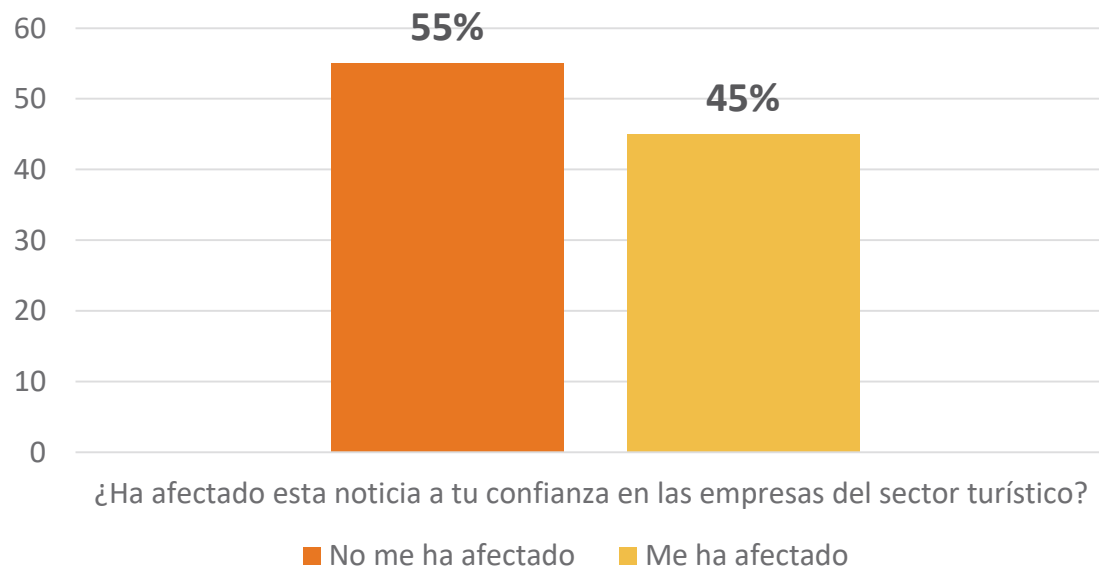
La quiebra de Thomas Cook **refuerza la percepción de imagen tradicional y anticuadas que tienen los usuarios sobre los Turoperadores**. Sin llegar a ser una noticia positiva, el usuario celebra la quiebra como **un toque de atención para otras compañías** que apuestan por un **turismo de sol y playa de baja calidad**, y esperan que a partir de ahora se **desarrolle una oferta de mayor calidad** y acorde a los tiempos en los que vivimos.

Por otra parte, la noticia destapa la **confusión que tiene el usuario para diferenciar entre los turoperadores de las aerolíneas y agencias**. Situación que puede provocar **daños colaterales** en la reputación de las compañías que **no tienen nada que ver con Thomas Cook, ni con el core de este**.

La confianza no se ha visto deteriorada en el sector

La imagen de los turoperadores no va a verse afectada negativamente tras lo sucedido con Thomas Cook. Sienten que es un caso aislado en el sector y que el resto de turoperadores no están en la misma situación. Además, ven en estas compañías un lobby difícil de ver caer.

Sin embargo, creen que era algo que tarde o temprano podía ocurrir y no ha sorprendido en absoluto. El usuario considera que **este tipo de compañías no han sabido evolucionar en el tiempo y el propio negocio les ha sobrepasado, dejando espacio para nuevas compañías, especialmente digitales.**



Las aerolíneas y las agencias pueden pagar los daños colaterales

Otra de las razones por lo que la imagen de los turoperadores **se mantendrá estable** viene motivada porque el usuario no entiende muy bien el concepto de turoperador, y **lo confunde con el de aerolínea o agencia**. Habrá que ver que estrategias manejan las compañías áreas ante este suceso para ver si se afecta negativamente en su reputación.

“ *No creo que haya que victimizar a TODAS las aerolíneas por lo que ha sucedido por una mala gestión en una*

“ Es un caso particular que **no tiene por qué afectar a OTRAS aerolíneas**. Esta ha sido víctima de la mayor contratación online y del brexit. Este último factor no afectará a la mayoría de las demás operadoras.

“ *A partir de ahora algunas personas puede que desconfíen de las aerolíneas y agencias tradicionales*

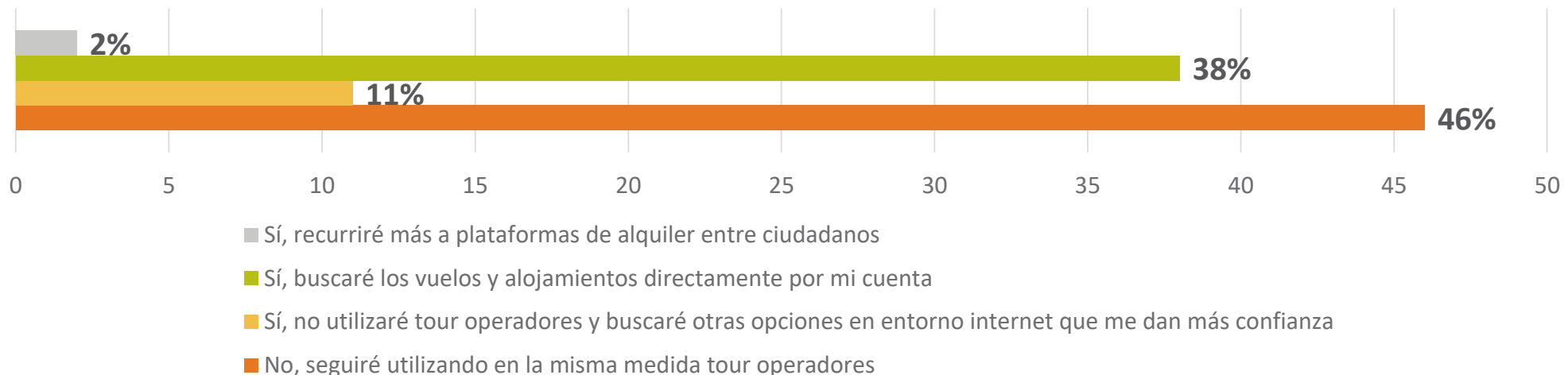
La forma de viajar no va a cambiar en España

Desde hace un tiempo en España existe una **tendencia ascendente** a acudir a **metabuscadore y comparadores** para organizar sus viajes, quedando los **turoperadores** relegados a un *core* muy específico del que, según los usuarios, **tienen que evolucionar**.

Renovar o morir

La quiebra de Thomas Cook tan solo ha exagerado la tendencia de los españoles a buscar sus viajes de forma autónoma y se reafirman en que **el canal y la ofertas de las turoperadoras** está bastante **anticuada y devaluada y necesita un cambio**.

¿Cambiarán tus hábitos en cuanto a la reserva de viajes, hoteles, o estancias vacacionales después de esta noticia?



EN SUS PROPIAS PALABRAS

“*Creo que las agencias de viajes y toroperadores y demás están en serio peligro de extinción pero desde hace ya tiempo, ya que es mucho mas cómodo, seguro y barato, contratar vuelos y hoteles por separado y directamente con ellos, asi como desplazamientos, visitas, rent a car... hoy en día todo es posible hacerlo on-line, por lo que en mi opinión un viaje organizado, salvo en países mas “peligrosos” y exóticos es innecesario y mas incomodo.*

“*Como ya he comentado, desde hace bastantes años no uso tour operadores, escogía directamente desde booking u otras plataformas. Principalmente por los precios, variedad, fidelización. Y esto no va a cambiar*

“*Desde hace tiempo prefiero preparar los viajes por mi cuenta. Ya existen muchas páginas que te permiten reservar sin pagar hasta que llegues al destino y no necesariamente es necesario reservarlo todo a una misma empresa.*

“*De momento seguiré haciendo las reservas por medio de booking o Airbnb, sacaré los billetes de avión en las webs de las compañías aéreas, y los trenes en la web de Renfe. Hasta el momento me ha ido bien así, pero no descarto utilizar un touroperador si lo necesitara.*

La reputación como clave de oportunidad futura

A pesar de que la quiebra de Thomas Cook no haya afectado a la confianza y los hábitos de los usuarios, **se detecta cierto miedo y preocupación** a organizar sus viajes con empresas “poco conocidas”, que no les transmita buenas vibraciones o con algún deterioro mediático anterior a este suceso.

Esto **abre una oportunidad** para aquellas **compañías con una reputación considerada**, independientemente de su *core* dentro del sector turismo (Turoperadores, Aerolíneas, Agencias, Comparadores, plataformas online etc...). El usuario busca en estas empresas una **solvencia económica demostrable y origen de la empresa (Si es española más confianza)**. Ej: Noticias de ERES, Huelgas laborales, etc...

Las empresas digitales y aseguradoras pueden explotar las circunstancias

La quiebra de Thomas Cook refuerza aun más el impulso de las **compañías digitales**, pudiendo aprovechar las motivaciones de ese cliente que quiere ser más autónomo (aunque todavía le de un poco de “miedo”). Por ello el papel las **aseguradoras**, es clave a la hora de minimizar miedos y riesgos con sus productos de viajes y están en el punto de mira de los **usuarios más desconfiados y previsoros**.

EN SUS PROPIAS PALABRAS

“ Plataformas online de reservas de vuelos y hoteles con unas buenas opiniones y reputación de sus usuarios y con solvencia reconocida

“ Empresas de internet que oferten alojamientos, vuelos, etc. y que tengan una buena reputación y valoración por los clientes. a la hora de reservar destinos solo utilizo booking como medio para contratar un paquete ya que si cancelo unos días antes la reserva me devuelve el dinero

“ Imagino que esta noticia puede beneficiar a plataformas online tipo trivago, booking etc.. porque mucha gente puede empezar a utilizarlas o hacerlo con más asiduidad.

“ A las empresas de viajes, de vuelos y hoteles que trabajan por internet, como trivago, tripadvisor, etc. También puede beneficiar a las agencias de viaje físicas de toda la vida, siempre y cuando te den en el momento tus billetes de avión, estancia de hoteles, entradas para parques, etc, al igual que lo hacen las empresas que operan en internet

“ Esto puede favorecer a las empresas aseguradoras: La gente querrá un seguro para evitar que esto vuelva a pasarles.

Según los españoles, el Gobierno Británico y la UE deberían asumir los daños

¿Quién crees que debería ser el responsable de...

