

# The Mobile Traveller

Neue Erkenntnisse zur Customer Journey in der Reisebranche

# Inhalt und Methodik der Studie


## Ziel der Studie


Neue Erkenntnisse zum Such- und Buchungsverhalten für Urlaubsreisen und der Rolle von Smartphones bei der Kundenerreichung

## Untersuchungsgruppe

Personen, die eine private Urlaubsreise gebucht haben (exkl. Geschäftsreisen)  
Pauschalreisen, Hotelbuchungen und Flugbuchungen  
Online- und Offline-Buchungen\*

## Methodik

 **THE MOBILE TRAVELLER** Online Befragung, durchgeführt von TNS (2016)

 **CUSTOMER JOURNEY TRAVEL** Kombination aus Befragung und Software-basierter Erhebung (2015) im GfK Travelscope Panel und GfK Crossmedia Link Panel, erstellt von der GfK

## Basis

Urlaubsreisende, repräsentativ für die deutsche Online-Bevölkerung 18+

# Haupterkenntnisse der Studie

1

Fast jede Urlaubsreise (87%) wird online vorbereitet, schon jede Zweite (51%) auf dem Smartphone

2

Jede zweite Buchung findet heute online statt, bei Pauschalreisen liegt der Wert bei 32%

3

ROPO bleibt mit 42% wichtig, knapp die Hälfte dieser Buchungen wird per Smartphone recherchiert

4

Das Smartphone spielt in der Recherchephase und im Urlaub vor Ort die größte Rolle

5

Nutzer wechseln bei der Recherche im Schnitt 26 Mal zwischen den Geräten

6

Smartphone Nutzung findet in vielen und kurzen Momenten statt

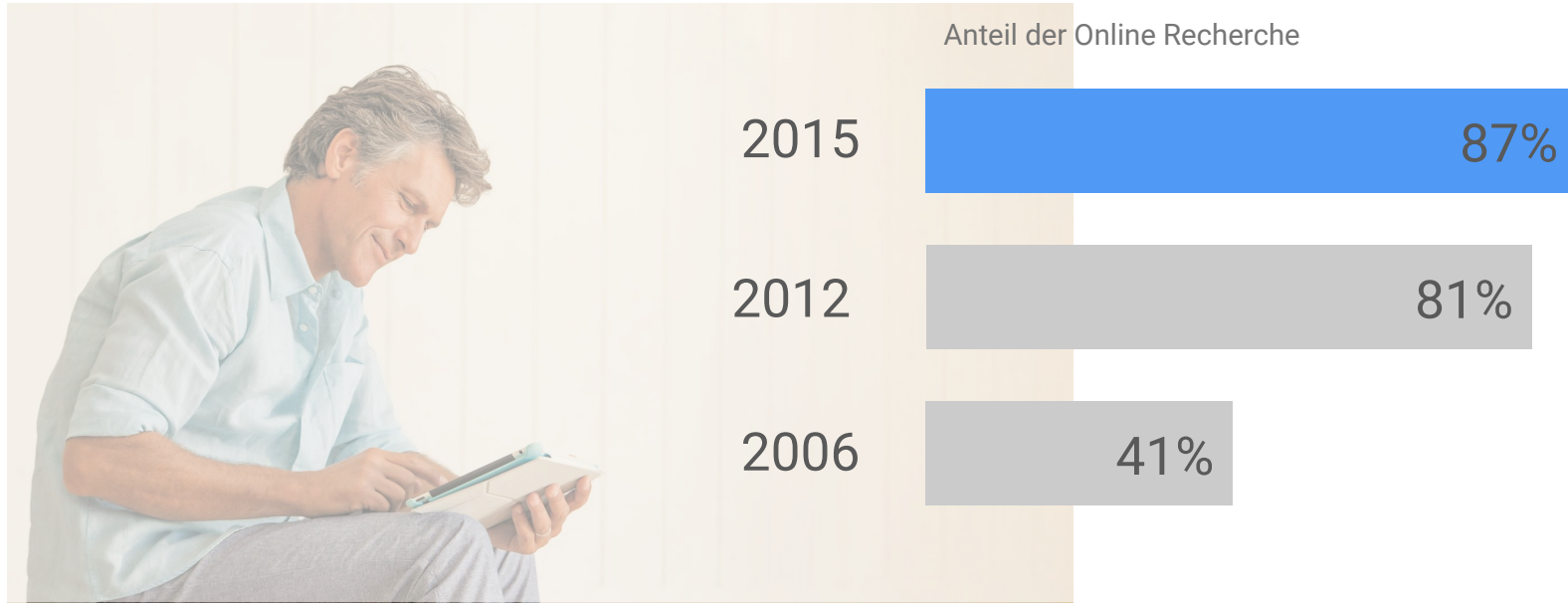
7

Drei Viertel der Nutzer empfindet das Smartphone in jeder Phase als sehr hilfreich

# Trends

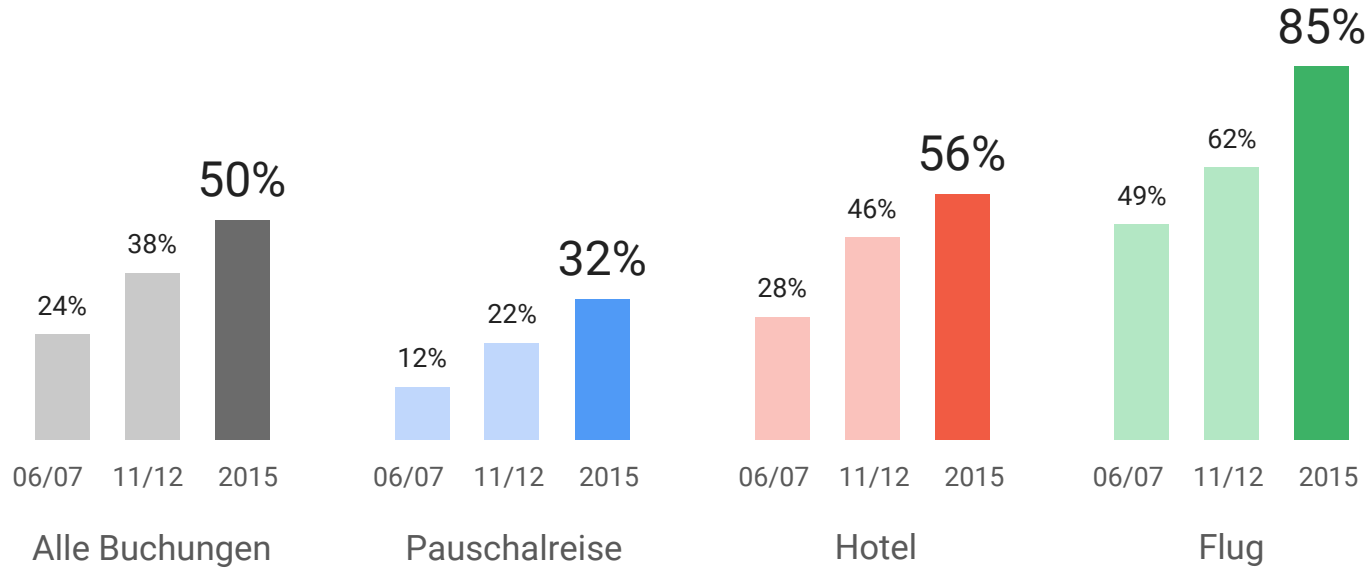


# 9 von 10 Urlaubsreisen werden online vorbereitet

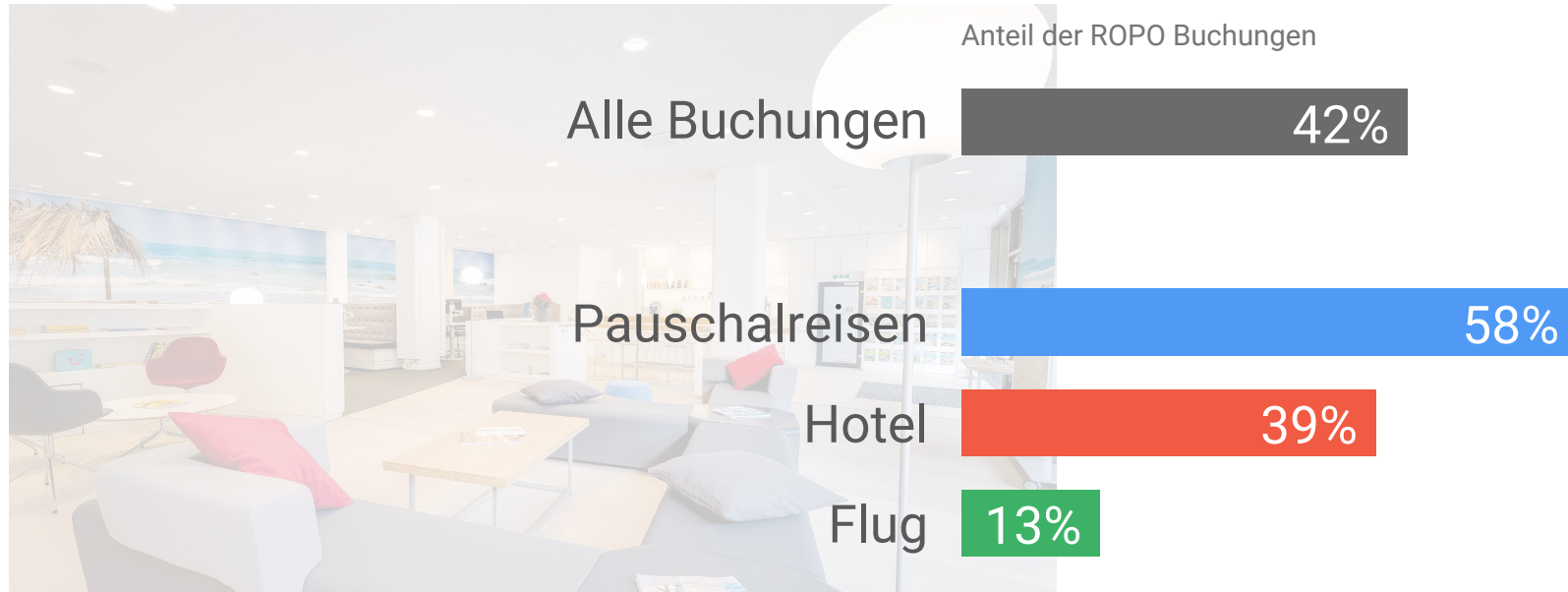


# Der Anteil der Online-Buchungen ist auf 50% gestiegen, bei Pauschalreisen liegt der Wert bei 32%

Anteil der Online-Buchungen an allen Buchungen



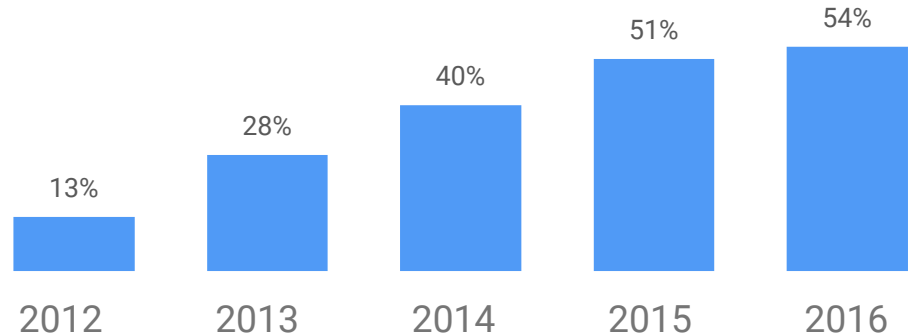
# ROPO (Research Online Purchase Offline) bleibt wichtig – insbesondere für Pauschalreisen



# Die Nutzung des Internets über Smartphones steigt stark an

% der Onlineer die mindestens genauso häufig über das Smartphone ins Internet gehen wie über den Desktop PC

**78%**  
DER DEUTSCHEN  
ONLINEBEVÖLKERUNG (18+)  
NUTZEN EIN SMARTPHONE



# Jede zweite Urlaubsreise wird mobil recherchiert



51%



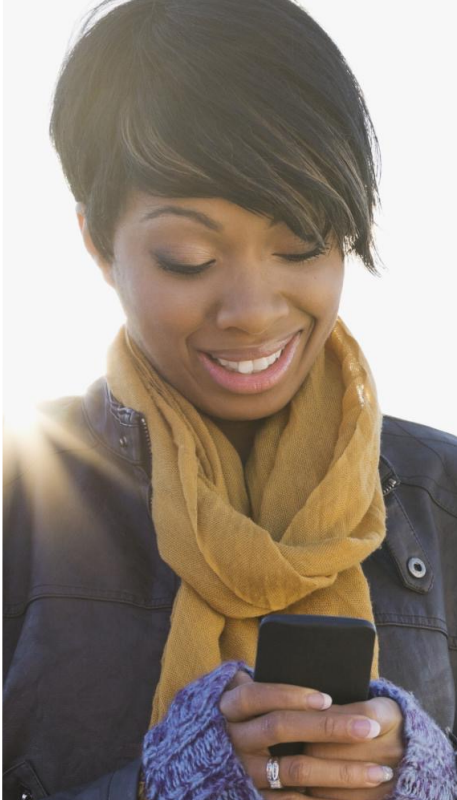
6%



17%

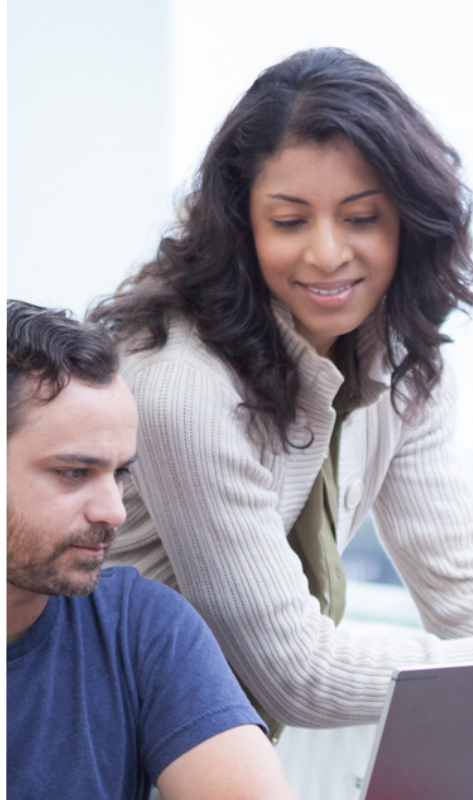
\*ROMPO (Research Online on Mobile Purchase Offline)

# Momente



## INSPIRIEREN

ICH-MÖCHTE-IN-DEN-  
URLAUB-MOMENTE



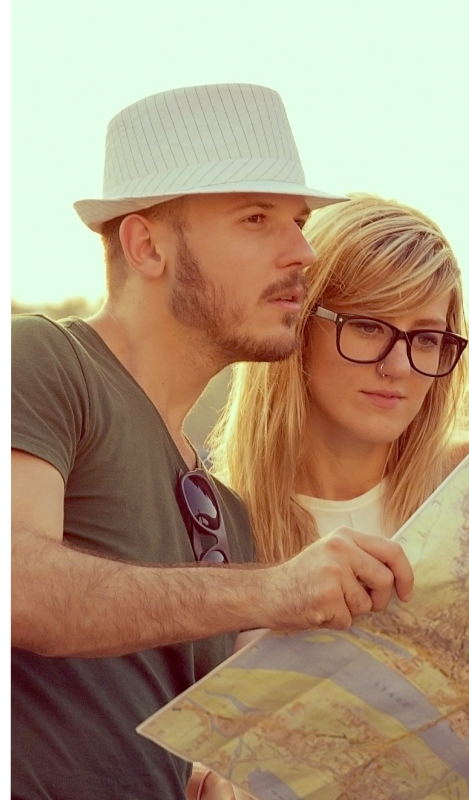
## PLANEN

MEIN-URLAUB-SOLL-  
PERFEKT-SEIN-MOMENTE



## BUCHEN

ICH-MÖCHTE-DEN-URLAUB-  
BUCHEN-MOMENTE



## ERLEBEN

ICH-MÖCHTE-DAS-BESTE-IM-  
URLAUB-MOMENTE



# Das Smartphone hat in der Recherchephase und im Urlaub vor Ort die größte Bedeutung

% DER DESKTOP/ SMARTPHONE RECHERCHE UNTER DEN NUTZERN DER GERÄTE





# RECHERCHE FINDET AUF KOMBINIERTEN GERÄTEN STATT

RECHERCHE NUR AUF SMARTPHONE

11%

RECHERCHE NUR AUF DESKTOP

38%

CROSS-DEVICE RECHERCHE (DESKTOP UND SMARTPHONE)

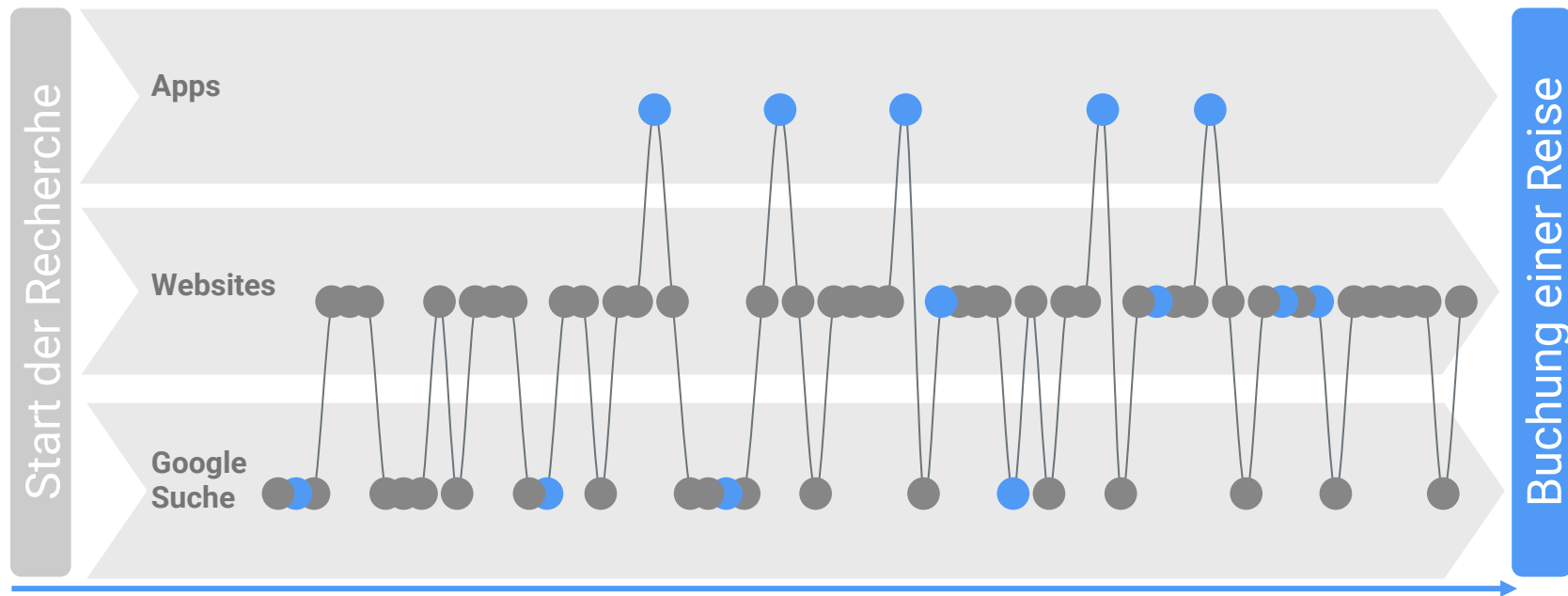
41%

Fragen: Nach welchen Informationen haben Sie online auf Ihrem Smartphone / Desktop gesucht?;  
Was haben Sie in allen Phasen – von der ersten Suche bis zu Ihrer endgültigen Buchung –  
unternommen, um auf Ihrem Smartphone Informationen über Ihre Reise zu erhalten ?  
Basis: Alle Privatreisen Buchende n=1534  
Quelle: The Mobile Traveller 2016

# Nutzer wechseln bei der Recherche im Schnitt 26 Mal zwischen den Geräten

## Durchschnittlicher Clickstream – Alle Buchungen

● Desktop ● Smartphone



# Smartphone wird in vielen und kurzen Momenten genutzt



**28**

Websitebesuche



**2**

Minuten/  
Websitebesuch



**69%**

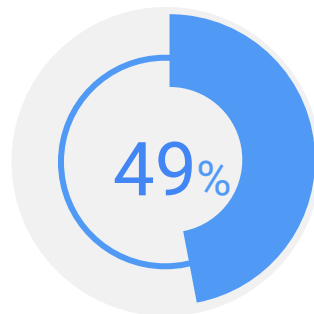
nicht explizit  
geplante  
Recherche



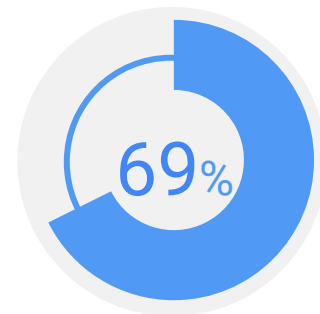
51 %

HABEN ÜBER IHR **SMARTPHONE** ZUM  
PRODUKT **RECHERCHIERT** – **MEIST**  
**ÜBER DAS MOBILE WEB**

## RECHERCHE VIA APP UND MOBILE WEB VON SMARTPHONE RECHERCHIERERN



APP



MOBILE WEB

Fragen: Nach welchen Informationen haben Sie online auf Ihrem Smartphone gesucht?  
Was haben Sie in allen Phasen – von der ersten Suche bis zu Ihrer endgültigen Buchung – unternommen, um auf Ihrem Smartphone Informationen über Ihre Reise zu erhalten?

Basis: Alle Privatreisen Buchenden n=512

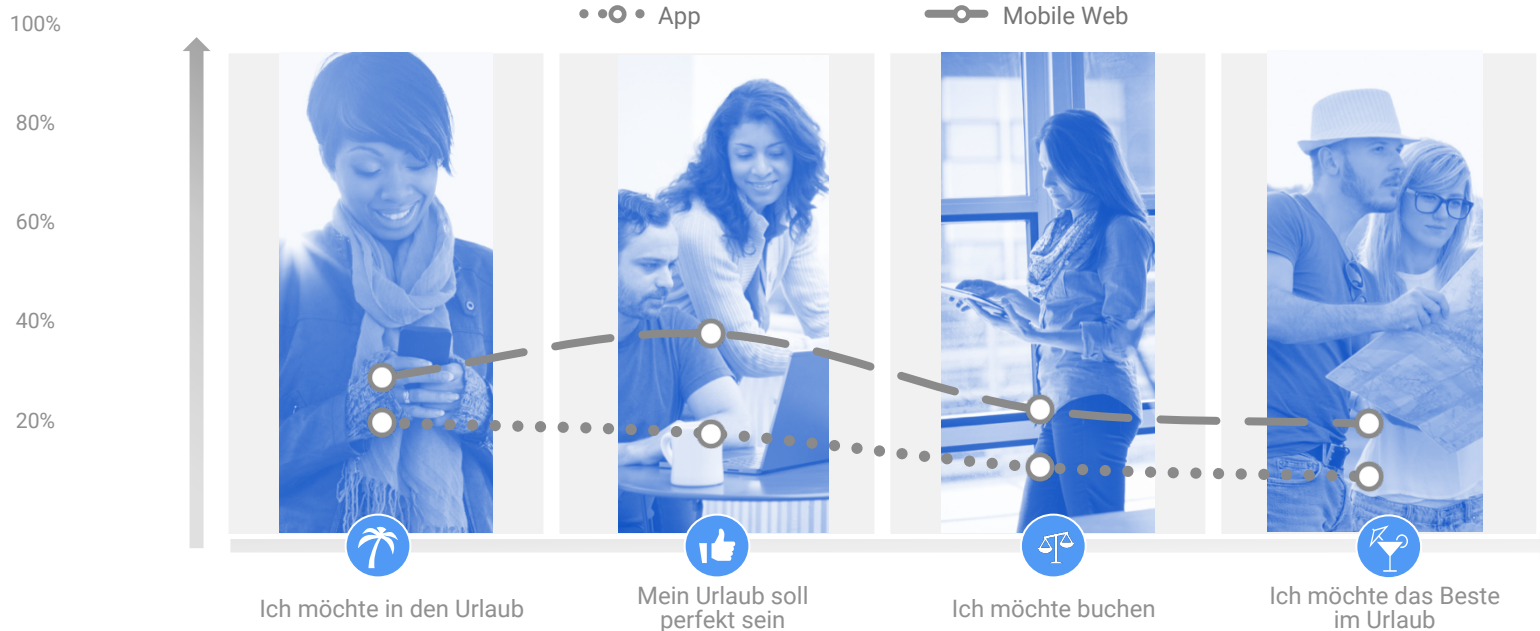
Für welche dieser Informationen haben Sie Apps / den mobilen Browser auf Ihrem Smartphone verwendet?

Basis: Alle Privatreisen Buchenden, die über das Smartphone recherchieren n=962

Quelle: The Mobile Traveller 2016

# Das mobile Web wird in jedem Moment häufiger genutzt als Reise-Apps

% DER APP VS. MOBILE WEB NUTZUNG IN JEDEM MOMENT



# Das Smartphone hat für die Nutzer in jeder Phase einen hohen Wert

