# Havas Voyages veut réconcilier l'agence de tourisme et le web

publié le 31/12/2015

*Descriptif :*

Diaporama sur LSA commerce connecté

Lancée en juin 2015 à Paris, la toute première "Agence de Demain" veut réunir les clients digitaux et physiques de Havas Voyages, troisième réseau français d'agences de voyages. L'opération pour la rénovation de toutes les agences du réseau devrait prendre de l'ampleur en 2016.

Paperasse, catalogues, brochures en tout genre… A l'heure de la dématérialisation et de la digitalisation, le secteur du tourisme se met plus que jamais au pas du numérique. C'est l'un des aspects du nouveau concept de Havas Voyages, baptisé l'Agence de Demain, qui veut faire du digital un atout de taille. Lancée le 1er juin 2015 au 1, rue Cassette, à Paris dans le 6e arrondissement, ce nouvel espace dédié au voyage veut réinventer le parcours client en agences de voyages. "Le tourisme est par nature un secteur dans lequel le produit est virtuel, car pas physiquement en stock dans le point de vente et pas pour une consommation immédiate, explique Michel Dinh, Directeur Général de Havas Voyages. Dès son entrée dans l'agence, il est donc primordial de projeter le voyageur dans une ambiance de voyage, pour lui permettre d'imaginer sa future escapade et y rêver". Un secteur également touché par une évolution des pratiques des consommateurs, alors que l'e-tourisme pèse déjà, en 2014, 18,3 milliards d'euros en termes de ventes globales. "Il est désormais indispensable de partir des usages quotidiens des clients, comme la recherche en ligne, l'accès direct au choix maximal ou la réservation facile, pour leur proposer une expérience à la fois familière mais aussi très enrichie en relation client et en expertise, et augmentée en rendu digital pour justifier leur venue en agence", poursuit Michel Dinh.

**Un parcours client fluide et sans couture**

Académie de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.
Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.