

PERFIL DEL VIAJERO

INFORMACIÓN FICHA TÉCNICA

SEGMENTO DE MERCADO: FAMILIAS CON HIJOS



Perfil de viajero

- + **Cliente objetivo (nombre):** Núcleo Familiar (**Luisa, Arturo, Emma y Sebastián**).
- + **¿Quiénes?:** Papás profesionales. Tienen mascota. Son una familia curiosa. Les gusta realizar actividades en familia.
- + **Edad:** Entre **28 y 35** años.
- + **¿De dónde son?:** **Medellín - Colombia**.
- + **Etapas de vida:** Arturo monta bicicleta, a Luisa le gusta la jardinería y cocinar. Luisa le enseña manualidades a Emma. Les gusta la lectura, ver programas de animales, sacar a pasear a la mascota al parque. Van a centros comerciales, les gusta salir al campo. Emma patina y Sebastián monta bicicleta como actividades extra curriculares. Consumidores de ropa deportiva especializada según los deportes de su interés.
- + **¿Qué hacen para vivir?:** Arturo es ingeniero y Luisa es abogada. Los dos padres trabajan. Los niños estudian en un colegio privado.
- + **Marcas que les gustan:** North Face, Nike, Adidas, Puma, MacDonald's, Jenos Pizza, Pizza Hut, Dominos Pizza, restaurantes en centros comerciales.
- + **Decisiones de compra de viaje:** Buscan información por Internet, consultan con agencias de viajes, las recomendaciones de familiares/amigos son importantes. Buscan por redes sociales amigos que hayan estado en el destino de su interés y les piden recomendaciones. Buscan referencias con amigos y familiares que ya conocen el destino para definir bien que van a hacer, donde se van a hospedar, etc. Quien toma la decisión final (alojamiento, actividades, alimentación) es Luisa, la mamá. Proceso de decisión: Luisa primero tiene el deseo, luego consulta a sus amigos y conocidos y posteriormente consulta en Internet y agencias de viaje.
- + **¿Qué les importa?:** Destinos con actividades de aventura, posibilidades para realizar caminatas ecológicas, experiencias de interacción con animales, aventuras acuáticas, actividades en juegos mecánicos, visitar pueblos de interés. La mamá de Luisa ejerce una fuerte influencia en la decisión de viaje. Durante el viaje, le prestan atención a los tiempos de espera para inicio de cada una de las actividades, pues los niños pueden llegar a "aburrirse".
- + **¿Como viajan?:** La familia suele llevar a los abuelos al viaje. Viajan mínimo dos veces al año. Un viaje a nivel nacional y otro fuera del país. Les gusta viajar preferiblemente con su mascota. Utilizan agencias operadoras para actividades específicas.



¿Qué están buscando? (Necesidades)

- 1. Destinos pet friendly:** Optan por viajar a destinos preferiblemente pet friendly, donde no solo puedan estar con el perro en el alojamiento, sino que también lo puedan llevar a las diferentes actividades y atracciones.
- 2. Revivir experiencias de familiares y conocidos:** Que sus hijos puedan vivir lo que los hijos de amigos vivieron en un destino específico. Que sus hijos tengan una experiencia única.
- 3. Diversión para los pequeños:** Buscan destinos que cuenten con espacios y actividades enfocadas en niños. Valoran las actividades que involucran la interacción con animales y en las que los niños puedan involucrarse en aprender cosas nuevas.
- 4. Diversión para los grandes:** También buscan destinos que ofrezcan actividades para los adultos, donde ellos puedan realizar actividades de su gusto.
- 5. Que produzca ganas de repetir:** Buscan destinos en los que los niños se vayan con la motivación de querer regresar.
- 6. Destino principal con subdestinos:** Eligen un destino principal, que tenga posibilidades de visitar otros destinos aledaños (cercaños) para realizar una especie de ruta.
- 7. Cumplimiento:** El cumplimiento de lo acordado con la agencia es fundamental.

Sensibilidad de precio



Prestan atención a los precios y tarifas de los destinos que visitan y los servicios que seleccionan, pues viajar en familia, implica costos más elevados.



¿Cuáles son sus preocupaciones al viajar?

Les preocupa no poder llevar su mascota al viaje. Que el destino no ofrezca actividades suficientes y acordes para los niños. Que los niños se aburran en el viaje. Tener decepciones con respecto a lo que pagan comparado con lo que reciben. Enfermarse en el viaje.



¿Cómo les podemos ayudar (funcional)?

- ✦ Organizar paquetes para familia personalizados, permitirá que los costos operativos de transporte especialmente, se reduzcan por número de personas.
- ✦ En entorno post Covid, muy seguramente saldrán muchas familias en grupos grandes a viajar (familias ampliadas – con abuelos, tíos, etc), pues no han podido compartir mucho tiempo juntos. Esto permitirá la reducción de costos operativos lo que ayudará a diseñar paquetes más atractivos para familias grandes.
- ✦ El destino puede organizar tours donde las familias tengan experiencias únicas, con actividades enfocadas a los niños.
- ✦ Enfocar los esfuerzos principalmente a crear servicios y productos enfocados en los niños.
- ✦ Los niños mueven las decisiones de actividades para realizar, por lo que es importante aunar esfuerzos para desarrollar actividades a la medida de los niños.



Puntos de dolor y problemas

- ✦ **Problemas superficiales:** Queremos tener las mejores experiencias que nos permitan disfrutar en familia. Valoramos poder viajar con nuestra mascota, pues es parte de nuestra familia.
- ✦ **Dolor más profundo:** Queremos que nuestros hijos tengan unas vacaciones inolvidables. Lo que más nos interesa es la satisfacción de nuestros hijos durante el viaje, por lo que buscamos destinos que sean aptos para ellos.
- ✦ La bio seguridad en la época post Covid-19 será relevante.

