

balinea.com
N°1 de la réservation beauté & bien-être



Les Français et la réservation en ligne

Mars 2015

A

Méthodologie



Méthodologie



- ▶ Étude réalisée auprès d'un **échantillon de 1053 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, et constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.



- ▶ **Mode d'interrogation** : L'échantillon a été interrogé **en ligne** sur système CAWI.



- ▶ **Dates de terrain** : les interviews ont été réalisées **du 4 au 6 mars 2015**.



- ▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252



B

Résultats



La réservation en ligne, une pratique déjà ancrée avec un fort potentiel de développement



La réservation en ligne, une pratique déjà ancrée

?

Q : Parmi les différentes activités suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous avez déjà fait une réservation / pris un rendez-vous...

BASE : 1053 Français-

77%

des Français
ont déjà fait une réservation / pris un RDV en ligne ...



Voyage en
avion, en train
ou en voiture



Hôtel



Spectacle



Restaurant



Consultation
chez le
médecin

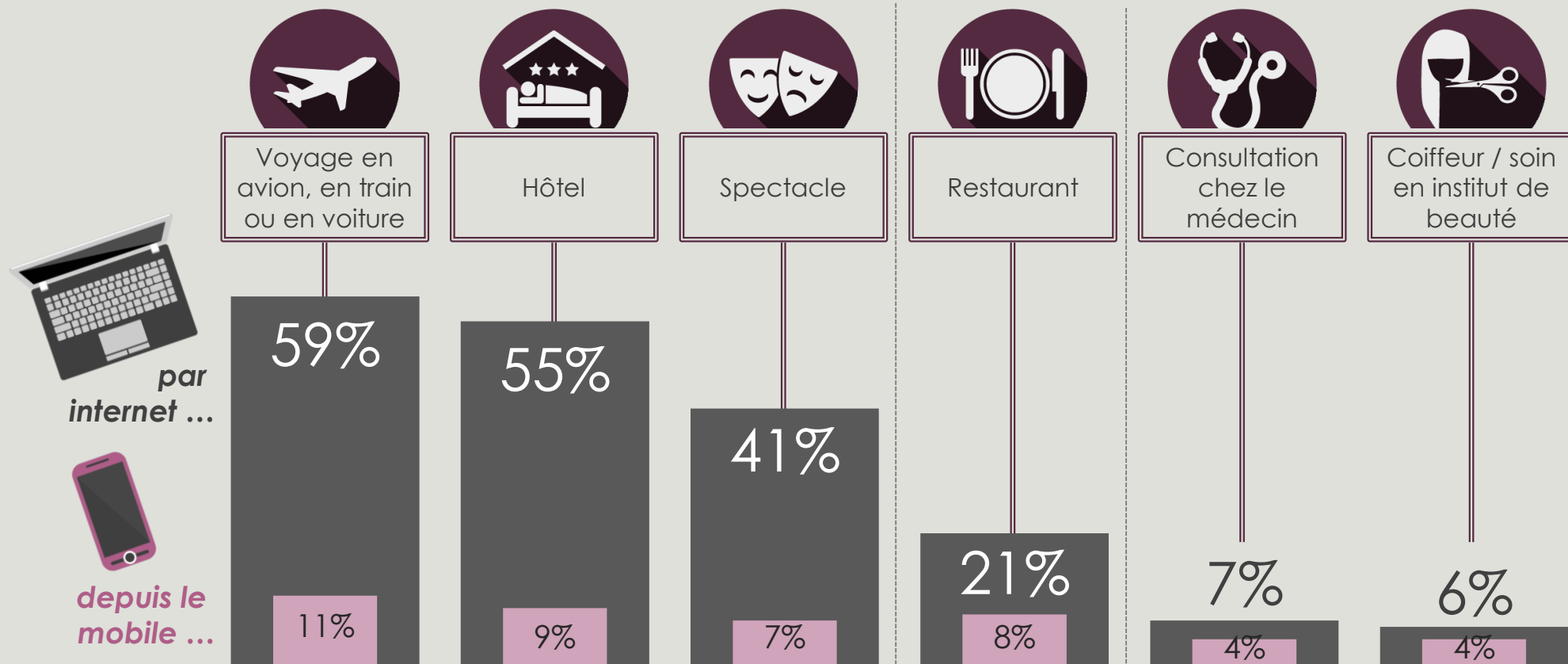


Coiffeur / soin
en institut de
beauté

Des marchés plus ou moins matures sur la réservation en ligne

? Q : Parmi les différentes activités suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous avez déjà fait une réservation / pris un rendez-vous...
BASE : 1053 Français

Part de Français ayant déjà fait une réservation / pris un RDV par internet / depuis le mobile ...



Des marchés plus ou moins matures sur la réservation en ligne

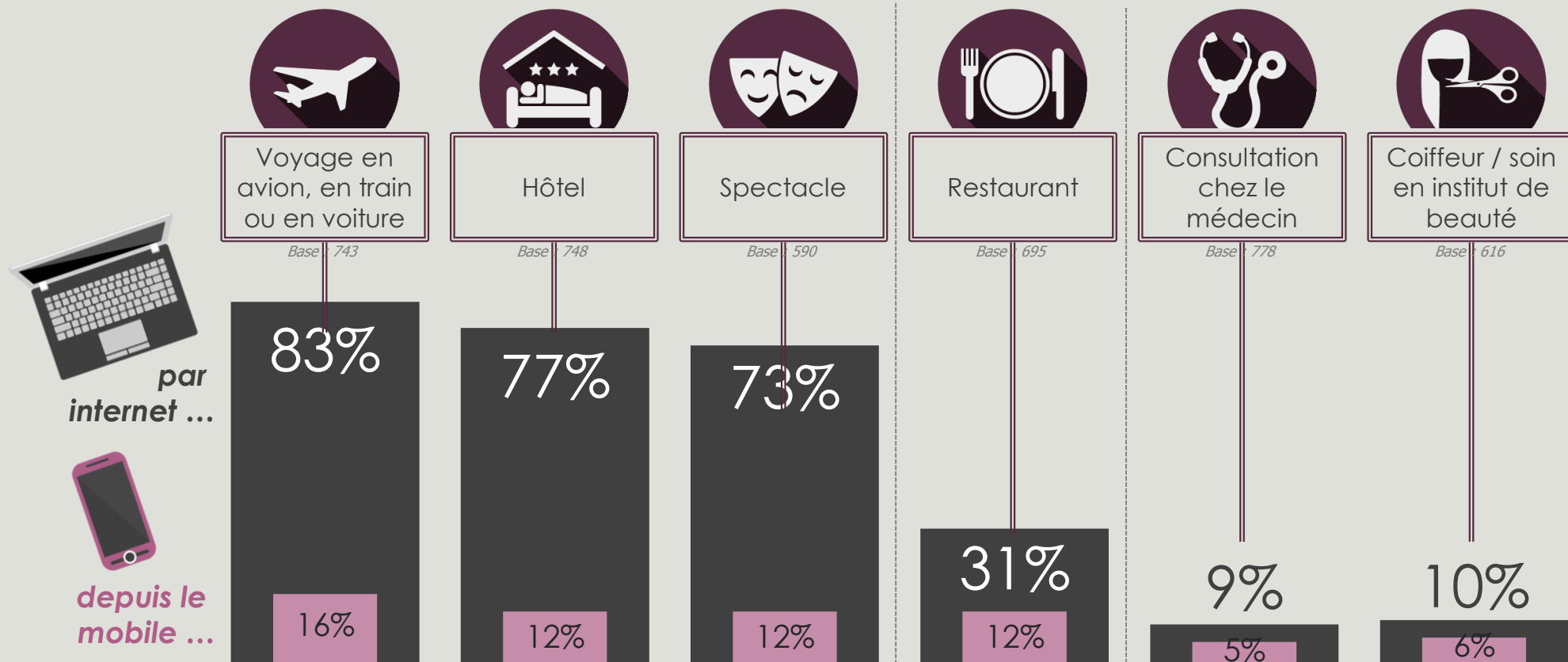
Après de ceux qui ont déjà fait une réservation/pris un rendez-vous pour l'activité concernée

?

Q : Parmi les différentes activités suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous avez déjà fait une réservation / pris un rendez-vous...

BASE : ont déjà fait une réservation/pris un rendez-vous quel que soit le moyen, pour l'activité concernée

Part de Français ayant déjà fait une réservation/ pris un RDV par internet/ depuis le mobile, parmi ceux qui ont déjà fait une réservation/pris un rendez-vous pour l'activité concernée...



Un potentiel de développement important

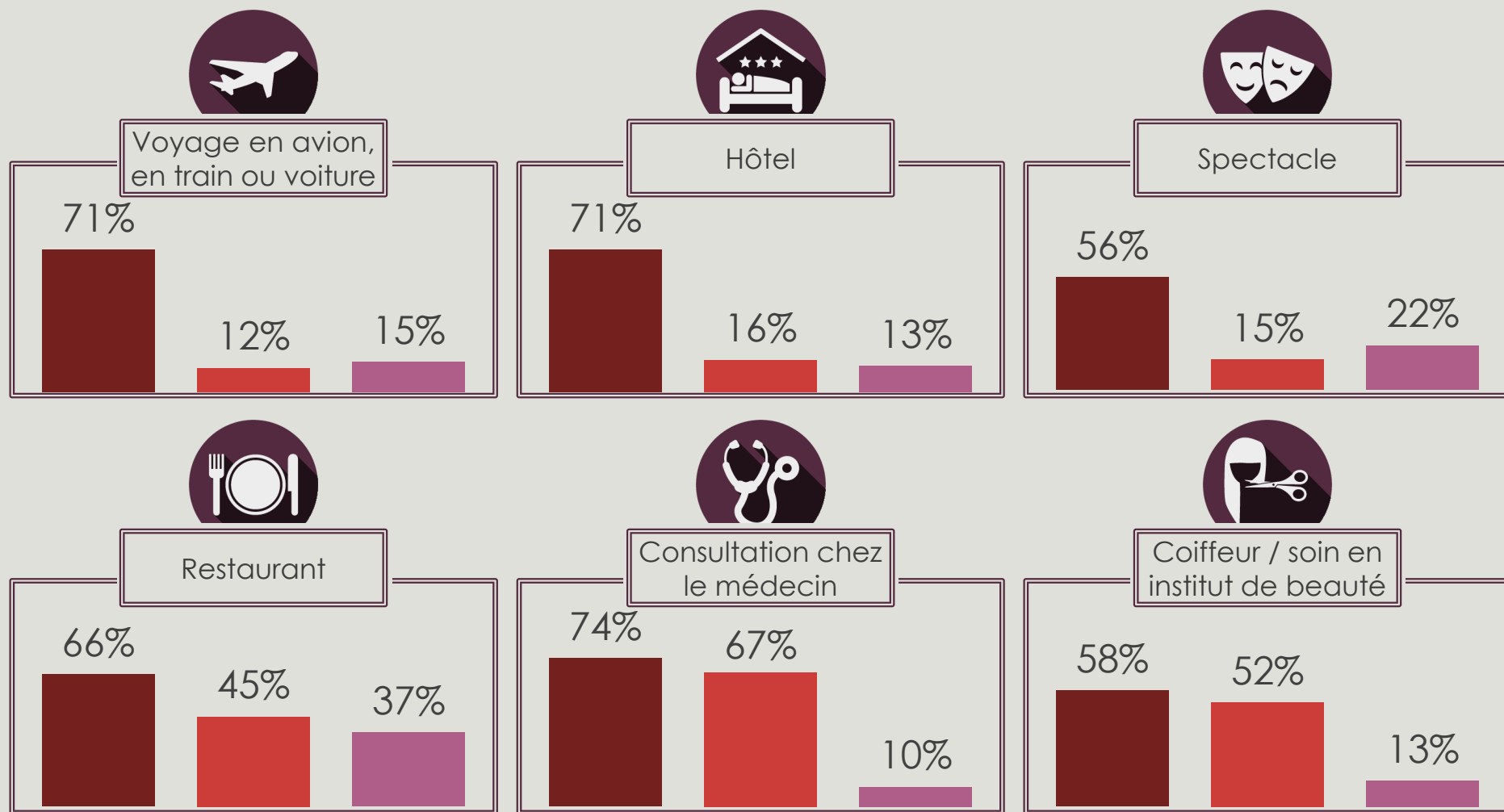
Q : Parmi les différentes activités suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous avez déjà fait une réservation / pris un rendez-vous...

BASE : 1053 Français-

■ Ont réservé quel que soit le moyen

■ Ont réservé mais pas en ligne

■ Ont fait des recherches sur Internet sans réserver



La simplification de la réservation trouve un écho

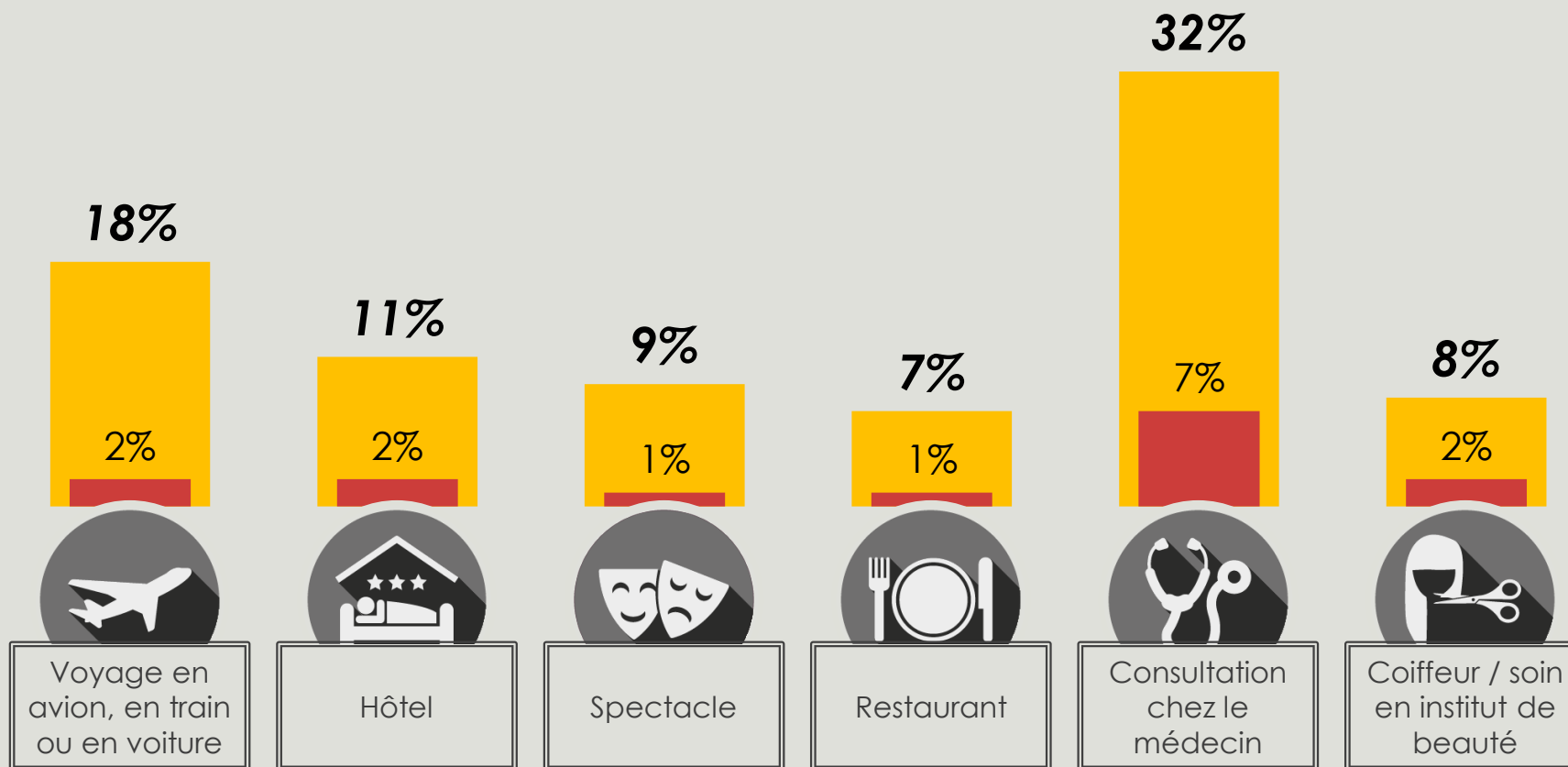


Q : De manière générale, diriez-vous que faire des réservations pour les prestations suivantes est aujourd'hui... ?

BASE : 1053 Français-

 *Complicqué
(très + plutôt)*

 *Très complicqué*



* Les secteurs sont hiérarchisés selon le taux de Français qui ont déjà réservé en ligne

En particulier auprès des jeunes, qui veulent plus de fluidité

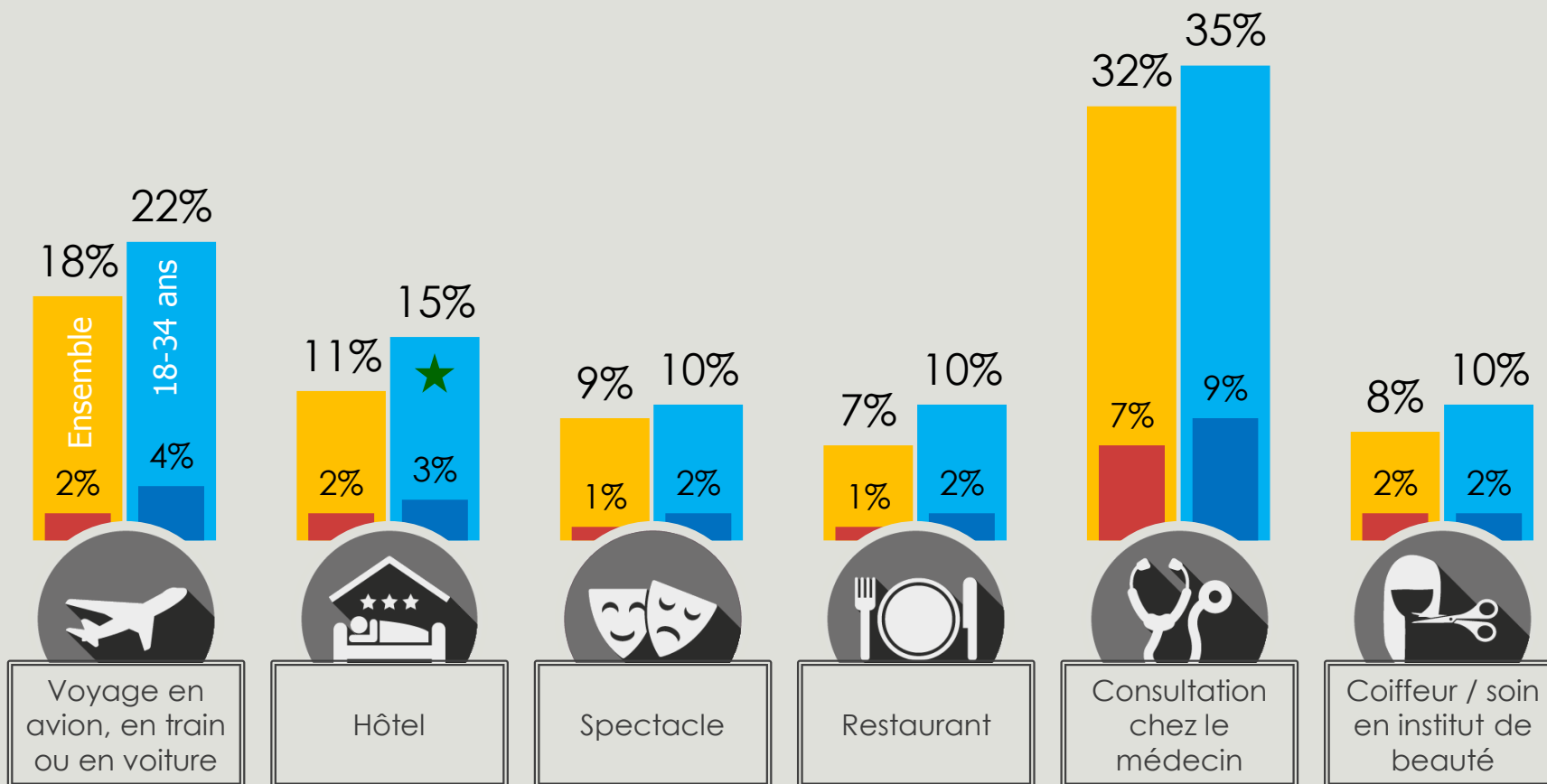


Q : De manière générale, diriez-vous que faire des réservations pour les prestations suivantes est aujourd'hui... ?

BASE : 1053 Français-

 *Complicqué
(très + plutôt)*

 *Très complicqué*



* Les secteurs sont hiérarchisés selon le taux de Français qui ont déjà réservé en ligne

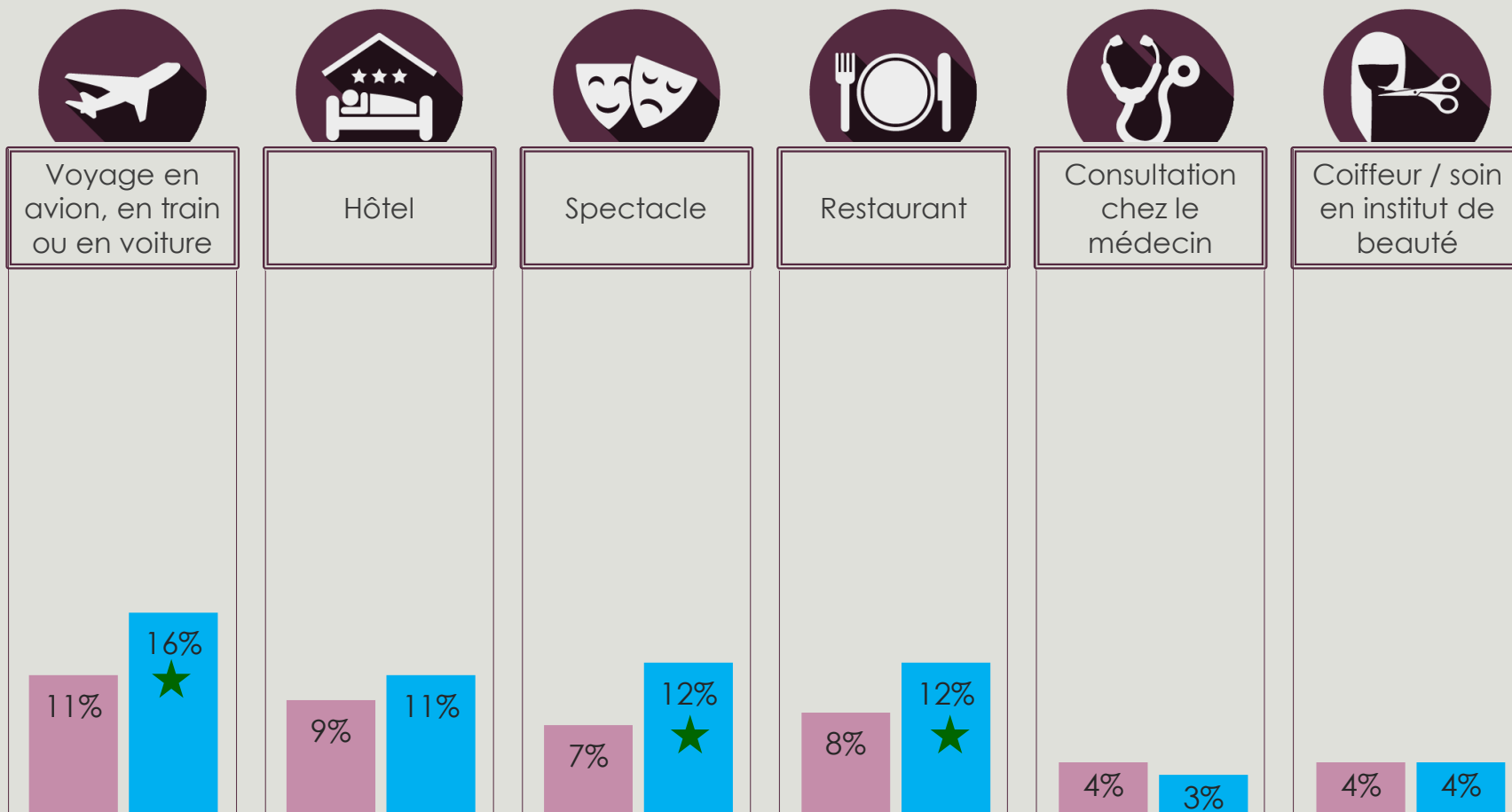
Et qui sont plus tournés vers la réservation via mobile

?

Q : Parmi les différentes activités suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous avez déjà...

BASE : 1053 Français-

Ils ont déjà fait une réservation/ pris un RDV sur internet depuis le mobile ...



■ Ensemble
■ 18-34 ans



depuis le mobile ...

★ Ecart significatif ensemble vs. 18-34 ans



*Les bénéfices de la réservation en ligne :
réserver à toute heure, comparer les offres et
accompagner la mobilité*



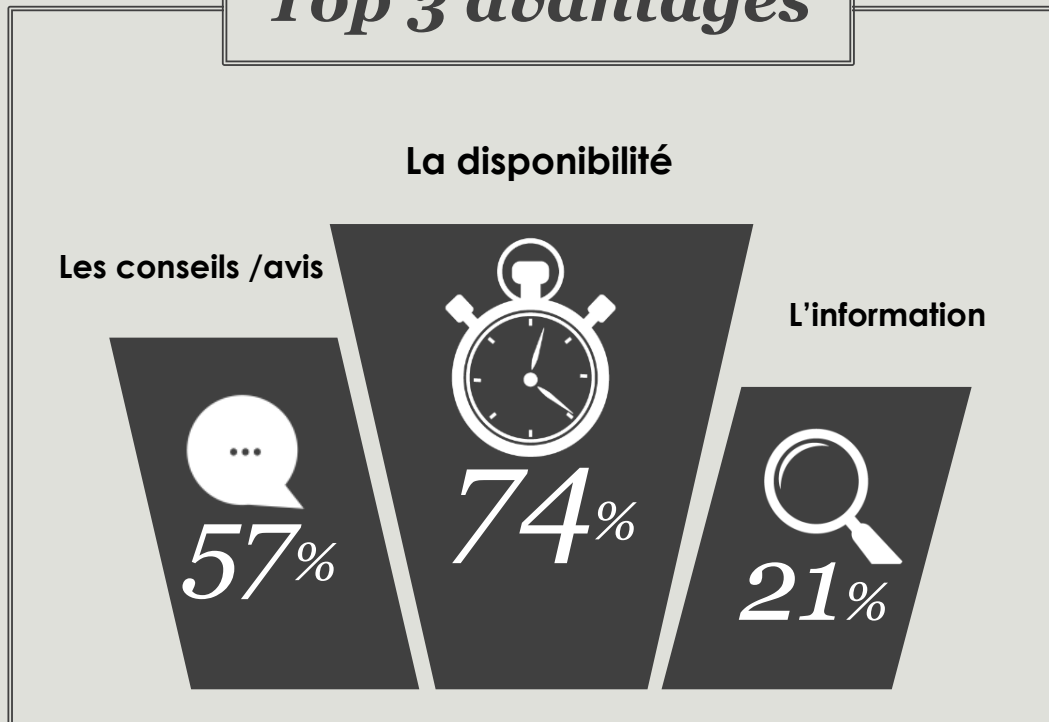
Des bénéfices clairs : réserver à toute heure, comparer les offres



Q : Quels sont selon vous les deux principaux avantages à pouvoir effectuer des réservations sur Internet ?

BASE : 1053 Français-

Top 3 avantages



Disponibilité

- Pouvoir réserver facilement à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit : 51%
- Accéder d'un coup d'œil à toutes les disponibilités : 31%
- Pouvoir prendre RDV sans avoir à téléphoner : 15%

Conseil/avis

- Pouvoir faire une recherche selon plusieurs critères : 22%
- Pouvoir consulter les avis des autres utilisateurs : 17%
- Pouvoir comparer différents services entre eux : 27%

Information

- Pouvoir visualiser des photos du lieu : 15%
- Pouvoir localiser le service sur un plan : 7%

Des outils de recherche qui permettent de comparer les offres



Q : Quels sont les critères de recherche les plus importants pour vous lorsque vous faites une réservation en ligne?

BASE : 1053 Français-

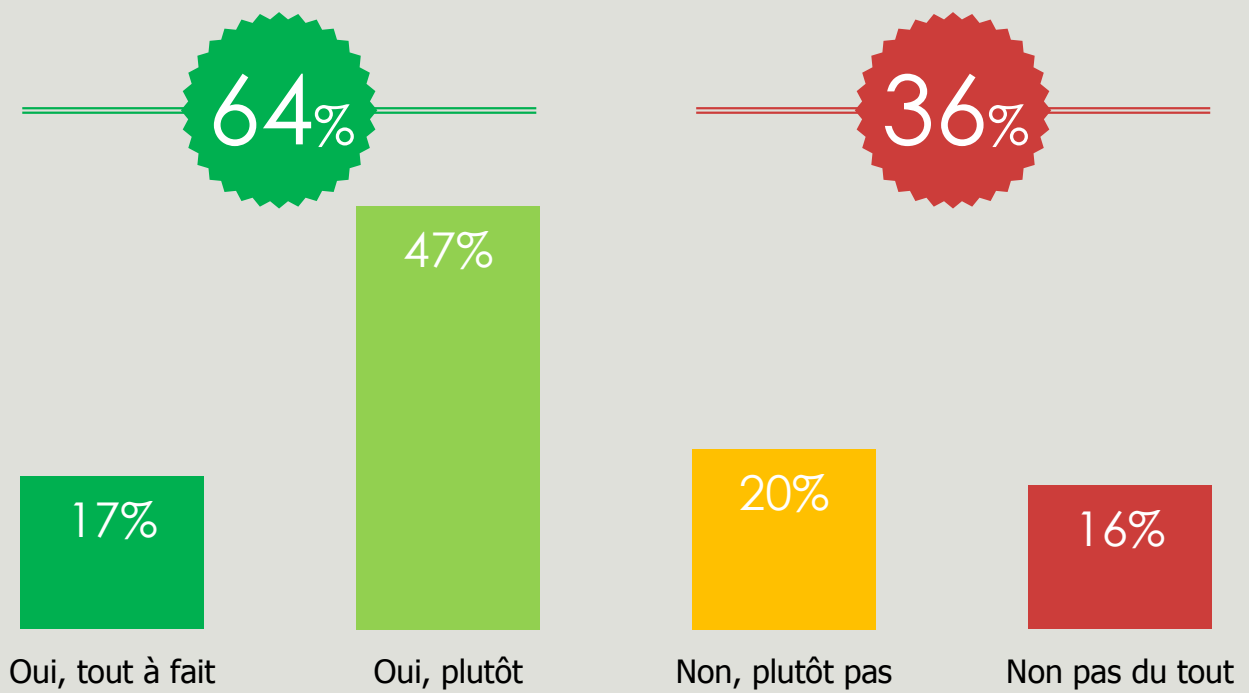


Une réservation en ligne qui accompagne la mobilité quotidienne



Q : Avoir la possibilité de réserver un service sur Internet depuis votre mobile (smartphone, tablette) constitue-t-il, selon vous, un avantage ?

BASE : 1053 Français-



La réservation sur mobile, un avantage qui fait consensus

?

Q : Avoir la possibilité de réserver un service sur Internet depuis votre mobile (smartphone, tablette) constitue-t-il, selon vous, un avantage ?

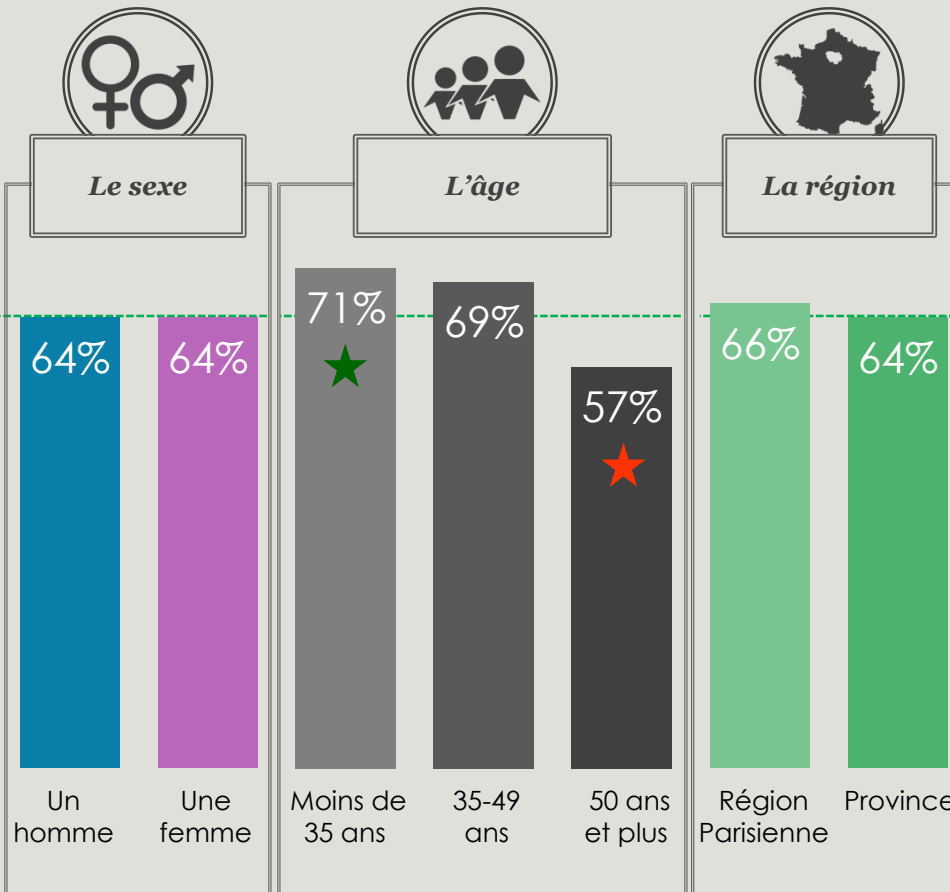
BASE : 1053 Français-



Rappel ensemble

64%

Total – Oui



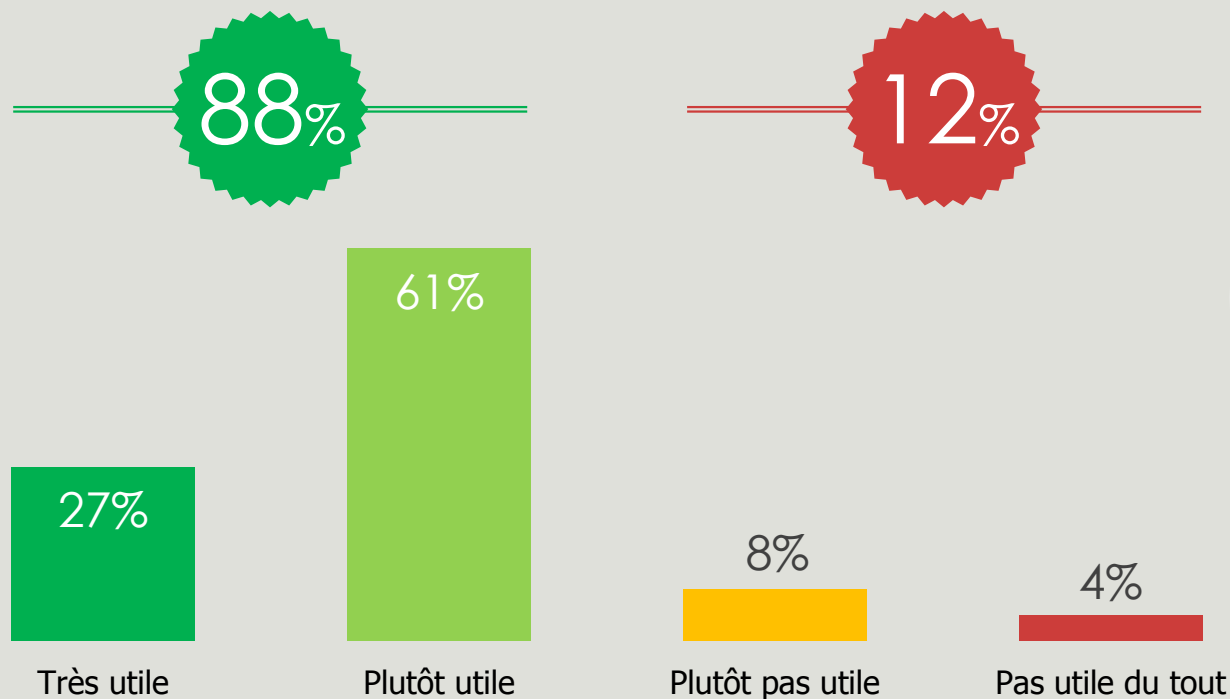
★ Ecart significatif vs. l'ensemble

Une mobilité qui permet aussi de s'adapter à différents contextes

?

Q : Imaginez que demain vous vous trouviez dans une ville que vous ne connaissez pas. Pouvoir identifier des services (restaurant, spa, coiffeur, rendez-vous médical) par le biais d'Internet et les réserver directement serait-il pour vous...

BASE : 1053 Français-



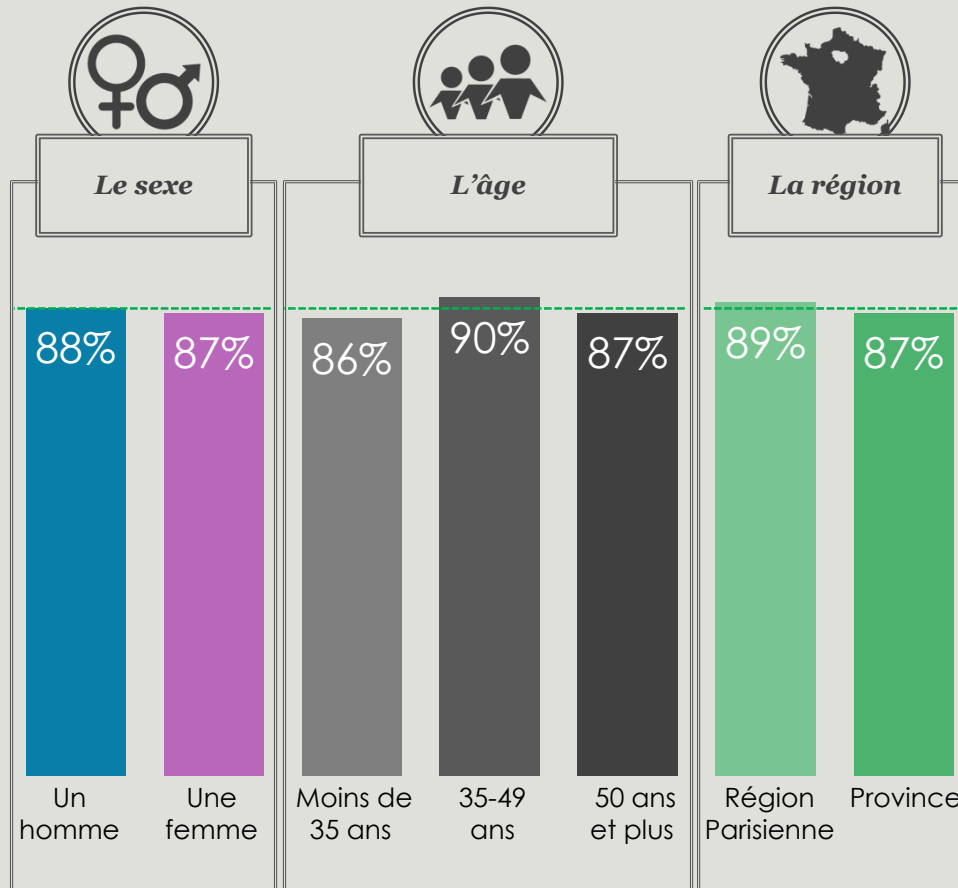
Un avantage reconnu par tous

?

Q : Imaginez que demain vous vous trouviez dans une ville que vous ne connaissez pas. Pouvoir identifier des services (restaurant, spa, coiffeur, rendez-vous médical) par le biais d'Internet et les réserver directement serait-il pour vous...

BASE : 1053 Français-

Total – Oui



88% Rappel ensemble

