

---

**Průzkum: téměř polovina nových zákazníků cestovky dříve jezdila na vlastní pěst**

**Velká část zákazníků, kteří dříve jezdili na dovolenou tzv. na vlastní pěst, tedy bez cestovky, se letos rozhodla koupit dovolenou u cestovní kanceláře. Vyplynulo to z průzkumu, který na přelomu ledna a února uskutečnila cestovní kancelář ALEXANDRIA.**

*„Zaznamenali jsme výrazný nárůst prodeje letních zájezdů a velká část z nich byli noví zákazníci. Také informace od kolegů z poboček napovídaly, že významné procento nových zákazníků kupuje dovolenou v cestovce úplně poprvé,“* vysvětluje marketingový ředitel CK ALEXANDRIA Petr Šatný, proč Alexandria spustila průzkum.

*„Je dlouhodobě známé, že zákazníci cestovek jsou velmi dobře chráněni před různými problémy, ale během pandemie, hlavně v jejím prvním roce, se to ukázalo nejvíce“,* říká Šatný a doplňuje, že nejspíše kostrbaté zkušenosti s vymáháním zaplacených částek za samostatné letenky, ubytování, pronájmy aut i další služby v zahraničí přiměly část lidí obrátit se nyní na cestovní kancelář. Jeho slova potvrzují i výsledky průzkumu. Z něj vyplývá, že téměř 50% nových zákazníků, kteří si v rámci First Minute prodeje koupili zájezd na léto, si dříve organizovali dovolenou sami.

*„I díky vstřícnému přístupu a vhodně zvolené prozákaznické komunikaci se nám daří udržovat si věrnou klientelu, která se k nám vrací. Zákazníci ocenili náš vstřícný přístup již od začátku pandemie a i nadále se snažíme být k nim maximálně vstřícní“,* upozorňuje Šatný a dodává, že dobré pověsti cestovky určitě napomohlo i navýšení hodnoty zákaznických poukazů v rámci tzv. AKCE125. A samozřejmě také lex vouchery vyplácené předčasně, tedy dříve než stanovoval zákon. *„Že tento přístup přiláká i nové zákazníky, je skvělý bonus a ocenění naší práce“,* komentuje současnou situaci Šatný.

**Téměř polovina nových zákazníků, kteří se průzkumu zúčastnili, uvedla, že s ck cestují poprvé a dříve jezdili na vlastní pěst.** Pro dalších 18% nových zákazníků se jedná o vůbec první letní leteckou dovolenou. Zhruba třetina pak k Alexandrii přešla od jiných cestovek.

**Významných motivací pro koupi zájezdu přes cestovní kancelář,** je podle průzkumu pro nové kupující několik. Pro téměř 80% je důležitá historie, dobrá pověst a přístup ck k zákazníkům, 68% zákazníků slyší na záruku vrácení peněz při nemožnosti cestovat kvůli pandemii, kterou ck garantuje. Více než polovina klientů pak chce jistotu, že případné problémy mohou řešit osobně na pobočkách či telefonicky nebo emailem, ale hlavně komunikací s živým člověkem, nikoli s různými automaty a chatboty. Stejná část zákazníků pak dá na reference svých známých či příbuzných, kteří měli u ck koupený zájezd a byli spokojeni s řešením, které jim ck během pandemie nabídla.



**Petr Šatný,** marketingový ředitel,  
e-mail: petr.satny@alexandria.cz, tel.: 776 470 912

Cestovní kancelář Alexandria působí na českém trhu od roku 1991 a v současné době patří mezi největší české cestovní kanceláře. Alexandria je největším českým touroperátorem na Bulharsko a její nabídka zájezdů do Řecka patří k nejširším na trhu. Alexandria nabízí také zájezdy do Turecka, Egypta, Španělska, Chorvatska, Itálie a dalších zemí. Alexandria je průkopníkem na trhu aktivních dovolených. České animační týmy, které na trh přivedla jako první, připravují v klubových hotelech české animační programy nejen pro děti, ale i pro dospělé. CK Alexandria je součástí holdingu Alexandria Group, který mj. vlastní či provozuje hotelovou síť Alexandria Club hotelů v Bulharsku.