

#Pérennité #Expérience

## Loisirs : la pandémie accélère la digitalisation des Tours & Activities

La pépite technologique bookingkit, créatrice de solutions digitales dédiées à l'industrie des loisirs, constate une très forte croissance de numérisation des offres de loisirs et d'activités. Une analyse interne approfondie sourçant des milliers de fournisseurs au cours des neuf derniers mois permet à bookingkit de délivrer les nouvelles tendances et prévisions. Cette analyse de bookingkit marque plusieurs constats très encourageants.

### Digitalisation, créations, politiques d'annulation : du temps pour se réinventer et mieux vendre

La baisse d'activité des acteurs du loisir en 2020 leur a permis de consacrer du temps à la numérisation des offres existantes mais également d'en créer de nouvelles. Par ailleurs, de manière générale, les conditions d'annulation de la réservation d'activités de loisirs sont devenues plus souples.

La tendance la plus importante du point de vue du client final est un changement majeur dans la façon dont les annulations sont traitées : « *Alors qu'avant la Covid-19, seulement environ 10 % des entreprises proposaient un processus d'annulation relativement convivial pour les clients ainsi que les modalités correspondantes, le chiffre avoisine désormais les 100 %* » explique **Lukas C. C. Hempel, le fondateur et PDG de bookingkit**. Les acteurs du loisir aimeraient que cet avantage pour les clients ne régresse pas et soit plutôt un moyen durable de contrecarrer les coûts de traitement des « réservations négatives » grâce à l'utilisation d'un système de réservation numérique et automatisé en ligne.

### Le digital, un ami qui favorise la réservation de dernière minute

L'intérêt marqué pour la réservation de dernière minute qui caractérise les loisirs - notamment sur les dernières 48h - est indéniable : une offre accessible en digital et diffusée en multicanal trouvera davantage ses clients. Malgré les pertes liées à la pandémie de 2020, bookingkit constate que les entreprises qui avaient déjà numérisé leurs offres ont pu bénéficier des effets de rattrapage à la suite des réouvertures et de la numérisation partiellement forcée des processus de réservation.

Le constat à court terme de la réservation de dernière minute digitalisée « *rend la communication client bien plus pertinente et son automatisation encore plus urgente* » ajoute Lukas Hempel.

### Un besoin d'informations en temps réel

Compte tenu des restrictions malheureusement attendues selon les pays, régions, territoires, tout au long de 2021, notamment sur la capacité maximale autorisée pour les activités de loisirs, l'information en temps réel sur les horaires, créneaux disponibles ou réouverture/fermeture jouera un rôle encore plus décisif qu'auparavant. « *Les réservations spontanées hors ligne à l'entrée d'une attraction, qui représentaient environ 80 % des réservations en 2019, se produiront*

*toujours, mais à un niveau beaucoup plus bas* » explique Lukas Hempel. La Covid-19, les nouveaux modèles comportementaux, les expériences positives du client final et les exigences réglementaires pour les fournisseurs ont donc déjà amplifié les arguments stratégiques pour l'utilisation de solutions de réservation numériques en 2020 et 2021.

### **Nouvelles contraintes et nouvelles habitudes, fini le 100% hors ligne**

Pour la première fois, en particulier pour les opérateurs d'activités de taille moyenne et plus grande, tels que les zoos, les piscines ou les musées, l'augmentation des réservations en ligne est particulièrement frappante. La raison est la mise en place de nouvelles exigences telles que la gestion des capacités, la régulation du flux d'audience, le suivi des contacts, la validation des tickets sans contact et ce, en un temps record, afin de rouvrir le plus rapidement possible. *« Aucun de ces fournisseurs ne retombera à 100% de ventes hors ligne à l'avenir, parce que ces fonctionnalités ont également un sens à long terme »* ajoute Lukas Hempel.

### **À propos de bookingkit**

Dans la famille VOYAGE, il n'y a pas que l'avion et l'hébergement... les activités de loisirs méritent aussi des outils pratiques !

Solution SaaS, technologie B2B leader sur le marché européen, bookingkit crée des solutions digitales pour les fournisseurs d'activités de loisirs – le troisième plus gros secteur de l'industrie du tourisme.

La solution bookingkit fournit une technologie standardisée et évolutive pour la gestion, la vente et la promotion des activités de loisir. Grâce à son système de distribution intégré, bookingkit connecte les offres des prestataires du loisir à de multiples canaux de distribution en temps réel, de leur propre site web, à leur page Facebook en passant par l'outil « Réserver avec Google » sans oublier les agences de voyages et plateformes de voyages en ligne du monde entier. bookingkit offre ainsi un outil end-to-end qui relie les producteurs aux distributeurs du monde entier.

bookingkit a reçu plusieurs trophées, dont le prix « EMEA Travel Innovator » de PhocusWright Europe, le prix 2019 Deloitte Technology Fast 50 et le Trophée de l'Innovation Touristique 2019 en France. Fondée en 2014 par Christoph Kruse et Lukas C.C. Hempel, bookingkit est basée à Berlin et emploie environ 100 personnes dont une dizaine de français.

**Plus d'informations : [www.bookingkit.net](http://www.bookingkit.net)**

### **Contact Presse**

**Caroline Melin**

T: +33 06 61 14 63 64

E: [caroline@tikamedia.com](mailto:caroline@tikamedia.com)