



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

17/03/2018

Voyages Léonard réinvente son agence liégeoise.

Depuis le 7 décembre 2019, l'agence Voyages Léonard de Liège a réintégré ses locaux complètement rénovés situés au 25 du boulevard d'Avroy. Ce relooking en profondeur était l'occasion de repenser l'expérience client au sein d'une agence de voyages. Il s'inscrit aussi dans une politique plus générale de montée en gamme amorcée depuis 8 ans, notamment dans le confort à bord des autocars Léonard. Ce jeudi 12 décembre 2019, Voyages Léonard inaugurerait officiellement ainsi une agence de voyages de nouvelle génération.

Voici plusieurs années qu'on nous rabâche que le secteur des agences de voyages est condamné à un quasi-trépas sous le coup du rouleau compresseur de la révolution numérique. L'agence de voyages serait poussiéreuse, peu réactive, trop coûteuse, alors que le web offre ses bons plans et sa disponibilité 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Il n'y a pas si longtemps, la crise devait accélérer le passage d'un monde à un autre alors que la tablette et le smartphone révolutionnaient les usages. Pourtant, l'agence de voyages semble avoir contourné le chaos numérique annoncé... De fait, le nombre des agences de voyages n'a finalement pas été autant impacté qu'annoncé. De 2000 à 2012, le nombre d'agences a été réduit de 17%. A bien des égards, l'agence de voyages reste même préférée, en dépit d'une reprise de la consommation touristique qui tarde parfois et de destinations étrangères durablement délaissées. Car l'heure est aussi à la réinvention des points de vente. Il ne s'agit plus seulement de refaire la décoration mais de s'adapter aux nouveaux comportements de consommation. L'agence de voyages conserve un atout indéniable : le contact humain. Face à la numérisation tout azimut, le défi de l'agence réside dans sa capacité à valoriser cet atout. Cela passe par des points de vente faciles d'accès, accueillants, rassurants et enrichis par l'expertise d'un personnel qualifié. Un exemple de plus : l'agence Léonard de Liège.

Un cadre accueillant et rassurant

Réinventer l'expérience client au sein d'une agence de voyages, c'était le défi de Voyages Léonard en réaménageant son agence de Liège après celle de Verviers et de Marche. L'une des premières préoccupations était de gérer l'attente. Le client y est de moins en moins disposé. Il fallait donc la rendre la plus agréable possible. Deux options s'offrent au visiteur : soit il patiente dans un salon confortablement assis et équipé du wifi, soit il peut déambuler dans la bibliothèque-voyages où brochures, livres et photos de voyages sont à sa disposition pour l'inspirer dans le choix de sa prochaine destination de vacances. Une fois son tour venu, un conseiller-voyages l'accompagnera dans le choix de ses vacances, le conseillera et l'assistera dans ses démarches de réservations. Lumineux, chaleureux et inspirant, le design a été réfléchi pour rassurer et apaiser. L'objectif était que le client se sente « comme à la maison » et les premiers retours portent à croire que cet objectif est atteint. Personnel heureux, clients ravis.

Toutes les destinations, toutes les envies

L'agence proposera bien évidemment en priorité les différentes destinations, circuits et hôtels que l'on retrouve dans les brochures Voyages Léonard mais d'autres tour-opérateurs comme LuxairTours, TUI, Club Med, BT Tours, Disney, seront également disponibles.

Voyages à la carte

Une agence de voyages peut faire la différence par rapport au web lorsqu'elle offre du conseil personnalisé et de l'expertise dans la confection de voyages à la carte. Dans la nouvelle agence Léonard de Liège, un espace plus privatif a été aménagé pour les clients qui souhaitent un conseil encore plus personnalisé. La préparation d'un voyage sur-mesure est une tendance qui se développe de plus en plus. Assembler tout ce que le client peut trouver sur internet à un prix équivalent ou inférieur mais avec le conseil d'un spécialiste, la garantie financière d'une agence labellisée CERTA comme Léonard, c'est un autre atout qu'il faut valoriser et traduire en services de qualité. Comme la plupart des secteurs, l'agence de voyages doit se réinventer en valorisant ses atouts et en intégrant les nouveaux comportements de consommation. La nouvelle agence Léonard à Liège s'inscrit dans cette démarche d'innovation nécessaire pour intégrer le monde moderne.

Contact Presse

Benoit Charpentier
Responsable marketing & communication
Tel. 04 377 99 15
Mobile: 0497 03 96 97
Email: bcharpentier@voyages-leonard.be