



## SERVICE COMPRIS... OU PAS.

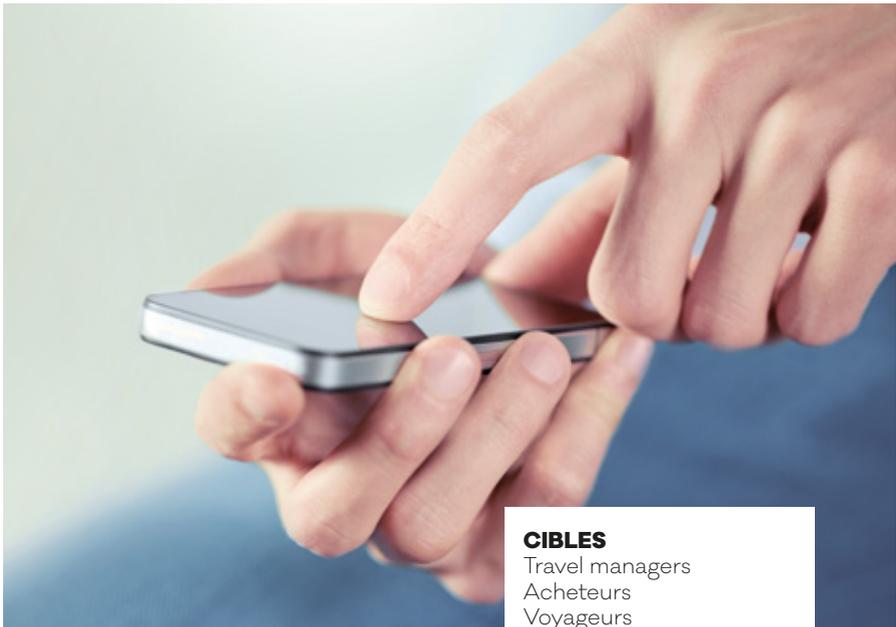
INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **Les services peuvent être inclus ou vendus** en complément de la prestation principale. On les appelle alors « services additionnels » ou *ancillary services*.
- **Initialement développés dans l'aérien, les ancillary services se retrouvent chez d'autres fournisseurs primaires** : compagnies ferroviaires, sociétés de location de voiture, hôtels, VTC / taxis...
- Les services additionnels constituent **une source de revenus non négligeable pour les fournisseurs**. Cela les conduit de plus en plus à décomposer leurs offres, ce qui les rend plus attractives en terme de prix (offre de base « nue ») et rend plus difficile les comparaisons. Pour l'acheteur, il devient de plus en plus difficile de rapporter le prix réellement payé au tarif négocié et la tentation de négocier des packages est grande.
- **Majoritairement accessibles sur internet** et directement auprès des fournisseurs, les services additionnels ne sont pas facilement « réservables » via les SBT. Mais l'avènement de la NDC (**New Distribution Capability**) promue par les compagnies aériennes pourrait bien changer la donne en rendant l'affichage des options et leur promotion (contenus descriptifs enrichis) plus faciles.



#### CIBLES

Travel managers  
Acheteurs  
Voyageurs

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

Afin de s'adapter aux demandes des voyageurs et de personnaliser l'expérience utilisateur, **les fournisseurs proposent de plus en plus de services additionnels** :

- Wifi dans les hôtels, à bord des taxis / VTC, trains et avions (surtout à l'international)
- Assurances
- Suppléments bagages
- Embarquement prioritaire
- Espaces supplémentaires pour les jambes
- Divertissement à bord
- Accès aux prises électriques dans les trains low cost
- Repas, boissons
- Surclassements (hôtels, voitures de location)

A noter également certains services gratuits mais qui nécessitent une réservation préalable (limousine gratuite par exemple). L'économie qu'ils permettent de réaliser et le confort qu'ils apportent ne sont pas valorisés dans les outils de réservation.

**La décomposition en multiples services permet de présenter des prix de base plus bas mais elle complique la maîtrise du prix final.**

Aujourd'hui l'accès aux services additionnels via les outils internes aux entreprises reste pourtant complexe et très peu de solutions (SBT ou même HBT pour les prestations type petit déjeuner ou accès wifi payant par exemple) intègrent un circuit complet de réservation pour ce type de prestations. En revanche, les suppléments bagages sont aujourd'hui parfaitement intégrés aux SBT.

Dès lors, **les fournisseurs tentent d'établir un contact direct avec le voyageur** pour mettre en avant (et vendre) ces services au moment de l'émission de la carte d'embarquement, au moment du check-in ou même à bord.

La dépense se retrouve alors noyée dans la note de frais sans aucun contrôle a priori.

### A noter :

*La concurrence VTC / taxis a permis d'améliorer la clarté de la prestation en incluant dès le départ dans le prix de la course (sans supplément) des services supplémentaires comme une offre presse, boisson ou accès wifi par exemple.*

## POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Promue par l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA), la NDC (*New Distribution Capability*) va permettre aux compagnies de proposer plus de contenus et de réserver plus facilement les services complémentaires via les agences ou les SBT.

Le risque : la NDC donnera une plus large publicité à ces services complémentaires auprès de vos voyageurs. L'opportunité : ces frais supplémentaires pourront enfin être maîtrisés a priori puisqu'ils seront intégrés dans le circuit de validation et les outils.

## COMMENT FAIRE ?

- **Analyser la capacité des fournisseurs** à mettre à disposition ces services (méthode de vente et de communication).
- **Repenser sa politique voyages** en intégrant ces nouvelles prestations et calibrer l'accès à ces services en fonction du statut de l'employé.
- **Re-négocier les accords** passés avec les transporteurs en intégrant ce nouveau facteur afin de bénéficier de prix attractifs également sur ces services additionnels.
- **Communiquer largement auprès des utilisateurs** en mettant en avant aussi bien la transparence des coûts que les opportunités liées à de bonnes pratiques. Par exemple un réseau social interne permettant l'échange d'astuces entre voyageurs valorisera les plus innovants et les plus vertueux tout en alimentant généreusement le travel manager en retours d'informations.



## LE POUR ET LE CONTRE

### FORCES

- Répondre aux besoins de confort des voyageurs d'affaires.
- Diminuer le stress lié aux déplacements professionnels.
- Meilleure performance des employés lors de leurs déplacements professionnels.
- Optimisation de leur temps.
- Avec des outils comme la NDC, l'ensemble des réservations seront centralisées sur un même canal de réservation, ce qui optimisera le reporting et pourra également donner naissance à de nouvelles stratégies d'achats groupés en terme de prestations aériennes, ferroviaires et hôtelières.
- Ne payer que pour les services réellement utiles et/ou utilisés.

### FAIBLESSES

- Opacité des coûts, car l'information reste entre fournisseurs et GDS.
- Coûts supplémentaires.
- Difficulté de négociation pour les acheteurs.
- Le renforcement des outils de distribution entre TMC/GDS/fournisseurs primaires se fera peut-être au détriment des clients corporate.
- Tentation d'augmenter la facture moyenne par des achats d'impulsion

**ET DEMAIN ?**

- Les transporteurs travaillent actuellement sur le siège et son environnement. Les sièges du futur seront pourvus de nouveaux équipements tels qu'un système de climatisation, réglable individuellement, un centre de divertissement ou un assistant holographique.
- Par ailleurs, ces sièges intelligents s'adapteront au corps du voyageur et disposeront d'un système supprimant les bruits extérieurs. Pour aller plus loin, l'éclairage des cabines sera pensé de façon à diminuer le phénomène de décalage horaire. Enfin, une connexion 5G sera disponible à bord, pour permettre aux voyageurs d'affaires de travailler dans les meilleures conditions.
- La NDC permettra une meilleure réservation et un meilleur suivi de ces services additionnels.
- Certains acteurs ont d'ores et déjà développé des comparateurs qui permettent de mettre en parallèle les différents services proposés à bord par les compagnies aériennes.