

Hvernig höfum við áhrif á kauphegðun í ferðaþjónustu?



Fyrirlesari

Tómas Guðmundsson

Sölustjóri Godo

Hvernig hefur neytendahegðun breyst?

Við erum ekki einungis í samkeppni við hótelin í bænum, heldur erum við í samkeppni við nútíma neytendahegðum.



NETFLIX

Top picks for you

Sniðið að þínum áhugasviðum

AMAZON

One click

Reviews

Auðveldar og skýrar skilareglur



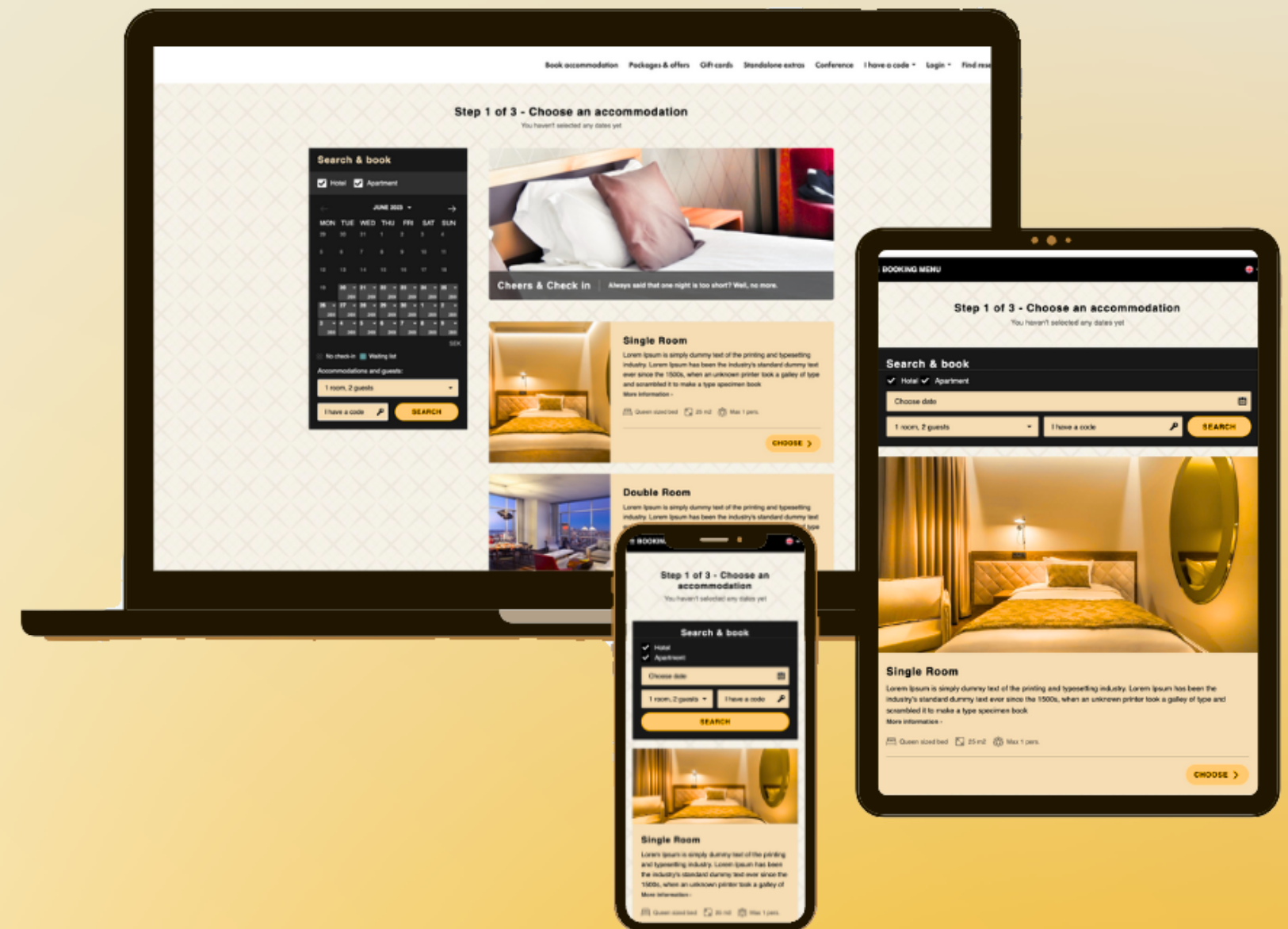
UBER

Umsamið verð fyrirfram áður en þú bókar

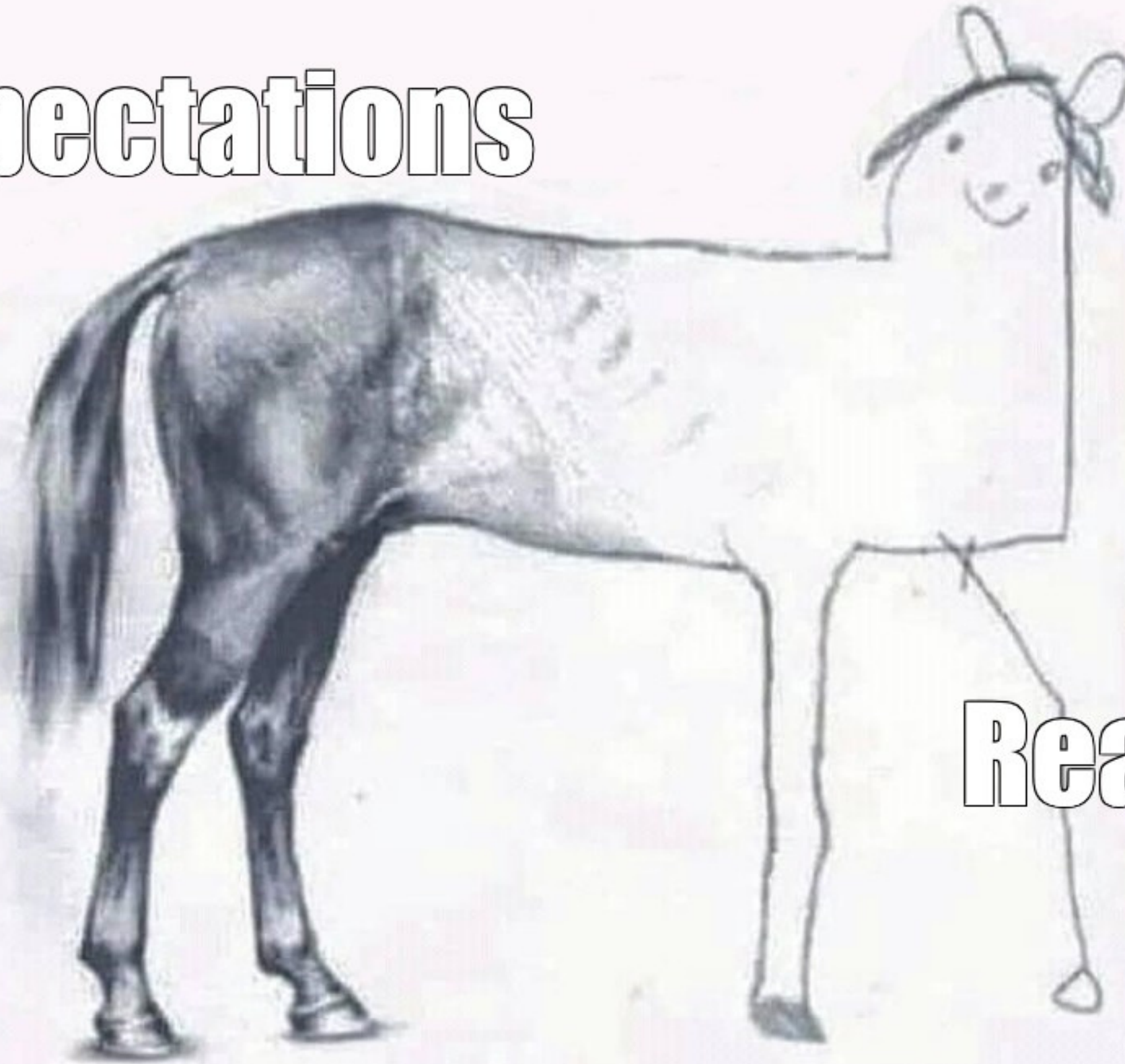
Einkunnarmódel

Væntingar þegar ferðamaðurinn kemur á heimasíðuna

- Notendavænt og flott
- BOOK NOW hnappur alltaf sýnilegur
- Hraðvirk síða
- Einfalt bókunarferli
- Traustar greiðslur
- Sveigjanlegir afbókunarskilmálar
- Vinsælasta herbergið
- Besta tilboðið
- Auðvelt aðgangi að þjónustu
- Persónulegt
- Góðar upplýsingar, en ekki of mikið



Expectations



Reality

Af hverju fer ferðamaðurinn af heimasíðunni án bókunar?

Væntingar



Raunveruleiki



- Upplifun stenst ekki væntingar
- Snýst ekki alltaf um verð
- Grípa gestinn
- Notendavænt í síma
- Gestir fara ekki af því að þeir vilji ekki hótelið — heldur af því að bókunarferlið er ekki nægilega einfalt eða traustvekjandi.

52%

Hætta í bókunarferlinu
vegna slæmrar upplifunar

Trend 2026

26% - Flestir hefja leit á OTA

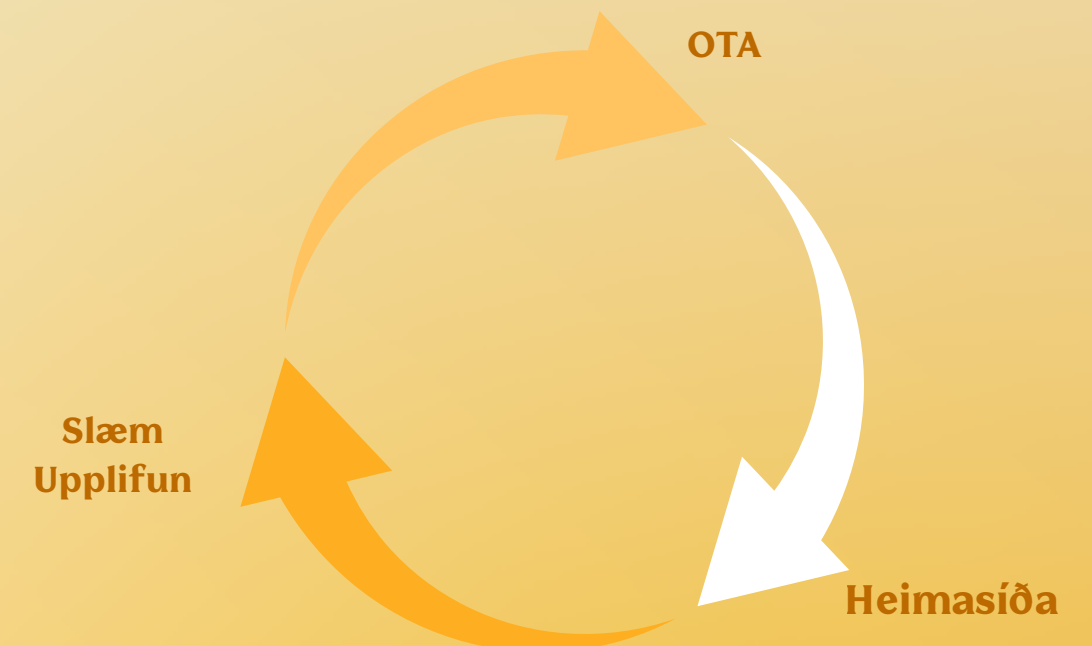
18% þeirra sem sem byrja á OTA, færa sig yfir á heimasíðu til þess að klára bókun

26%

Byrjunarreitur = OTA

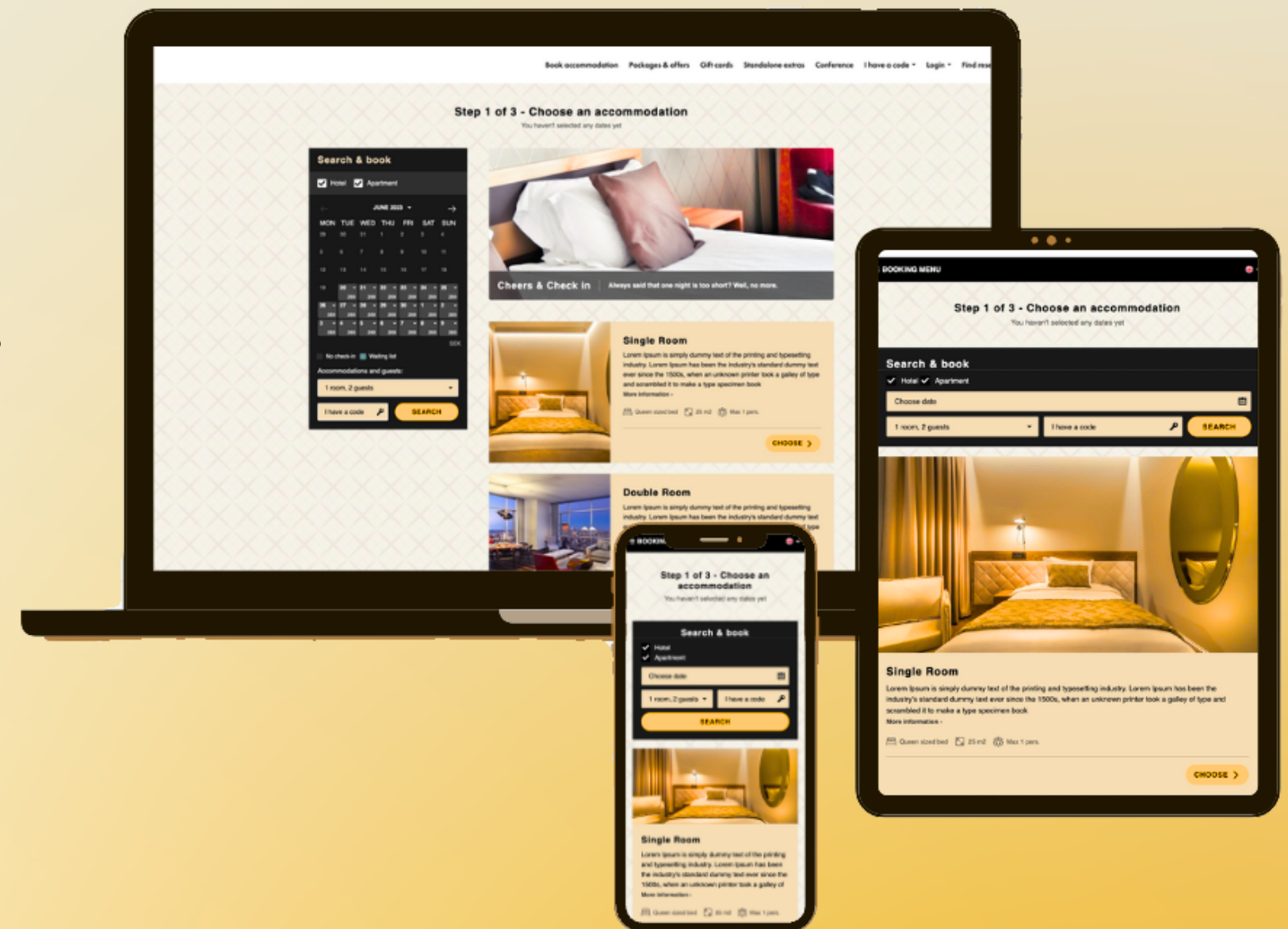
18%

DIRECT



Af hverju vilja sumir frekar bóka á heimasíðunni þinni?

- Meiri öryggi yfir bókuninni og greiðslum
- Betri þjónusta með beinum samskiptum án milliliðs
- Betri verð og skilmálar
- Auka vörur
- Upplifun



Ef þú hikað – þá gera gestirnir það líka

- Er hægt að bóka herbergi á undir 3 mínútum?
- Er BOOK NOW alltaf sýnilegt?
- Er upplifunin einföld og þægileg í síma?
- Eru verðin skýr og afbókunarskilmálar sveigjanlegir?
- Myndir þú sjálfur/sjálf bóka þetta hótél án þess að hika?

