



Según una encuesta de liligo.com

Seis de cada diez viajeros encuestados no entiende bien los programas de puntos de las aerolíneas

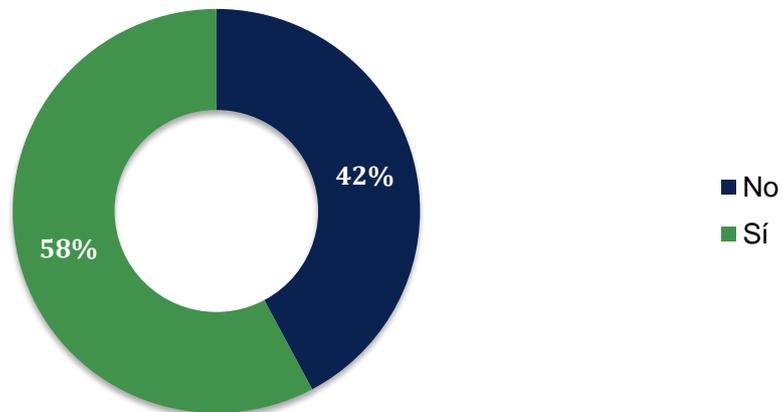
- A pesar de que un 58% de los viajeros encuestados dice ser miembro de al menos un programa de fidelización.
- Solo un 39% reconoce haber canjeado sus puntos por un descuento o beneficio para volar.
- Un 61% solo conoce algunas de las ventajas los programas de fidelización de las aerolíneas.

Diciembre de 2018. Un 64% de los viajeros españoles encuestados dice no entender bien como funcionan ni cuales son los principales beneficios de los programas de fidelización de las aerolíneas. Estos datos han sido reflejados en una encuesta realizada por liligo.com a viajeros españoles.

A pesar de que no entender bien sus mecanismos de funcionamiento, la mayoría dice ser miembro de al menos uno de ellos. Sin embargo, un 61% admite no haber canjeado nunca sus puntos por un descuento u otro beneficio.

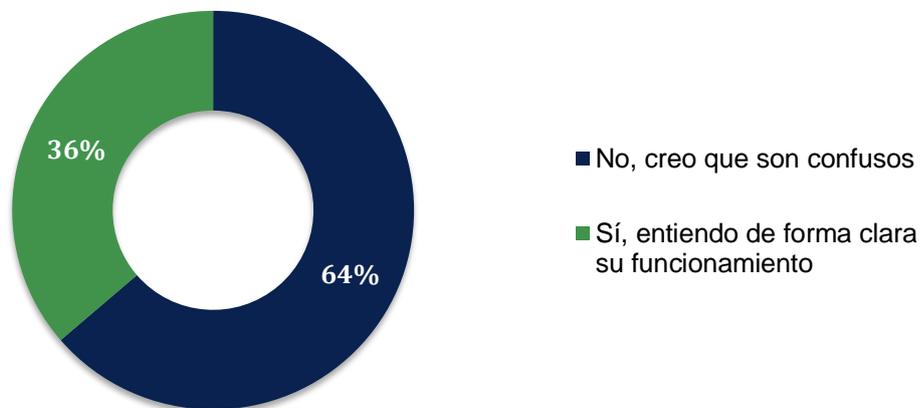
“Los programas de fidelización de las aerolíneas presentan mucho interés por parte de los viajeros. Sin embargo, no todos cuentan con el mismo mecanismo de funcionamiento. Algunos utilizan puntos, otros millas, algunos están asociados a las tarjetas de crédito u otros forman parte de una alianza de aerolíneas. Esto hace que los viajeros no entiendan de forma clara como funcionan, a pesar de que en sus sitios webs estos programas se explican claramente”, afirma Guillaume Rostand, Chief Marketing Officer de liligo.com

¿Eres miembro de al menos un programa de fidelización de alguna aerolínea? (programa de puntos, millas, kilómetros, etc.)



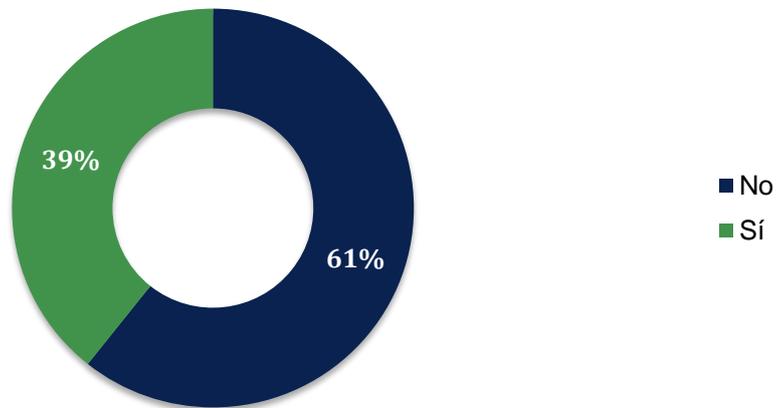
Un **58% de los encuestados** señala que **es miembro de al menos un programa de fidelización** de alguna compañía aérea. El 42% restante afirma no pertenecer a ninguno.

¿Entiendes de forma clara cómo funcionan estos programas de fidelización?



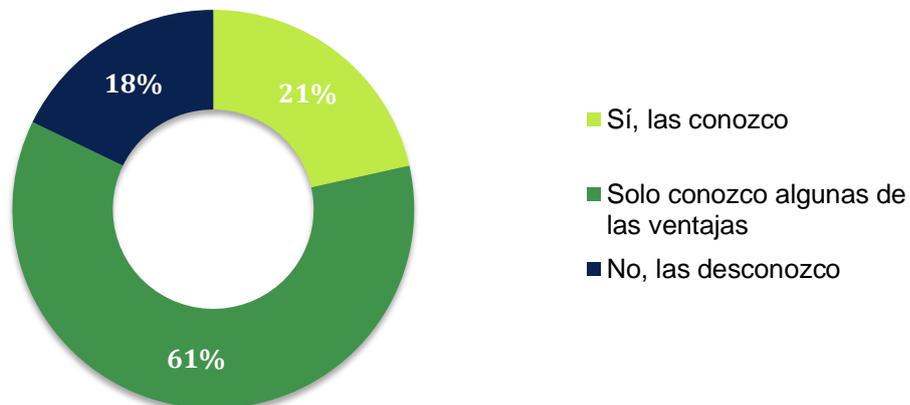
El **64% de los viajeros encuestados** considera que el funcionamiento **de los programas de fidelización es confuso**, mientras que el 36% restante afirma entender de forma clara su mecanismo de funcionamiento.

¿Has viajado alguna vez gratis o con descuento gracias a un programa de puntos, millas o kilómetros?



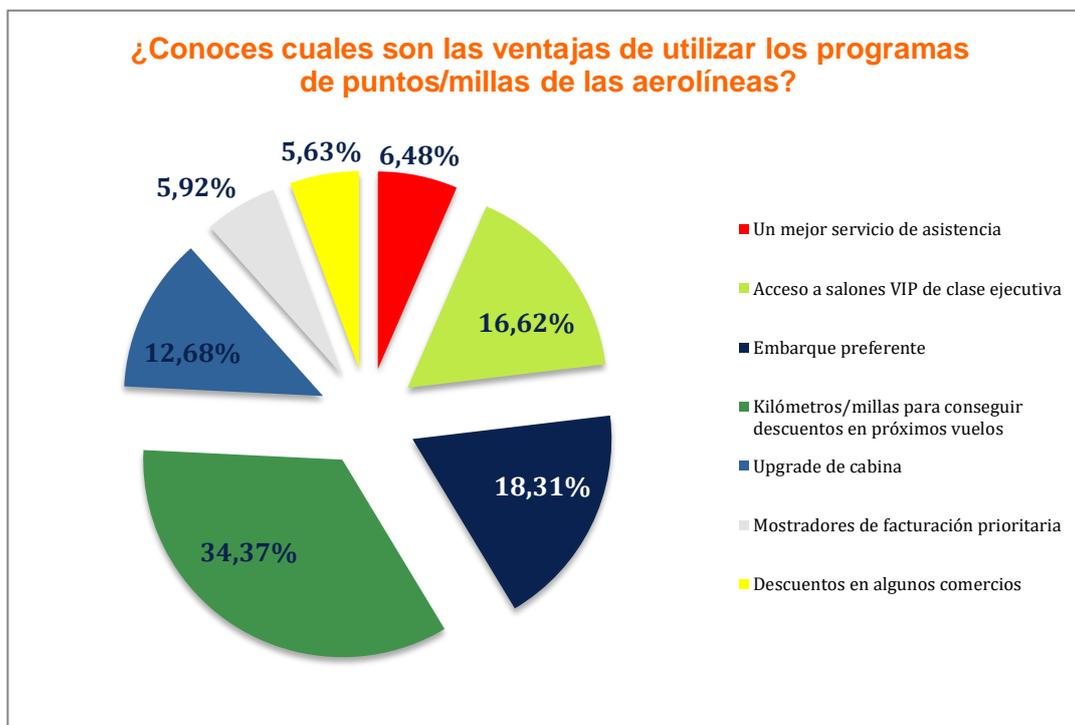
El 61% de los viajeros encuestados señala que nunca ha utilizado su programa de fidelización para viajar y obtener un descuento. El 39% restante afirma haber recibido algún beneficio.

¿Conoces cuales son las ventajas de utilizar los programas de puntos/millas de las aerolíneas?



El 18% de los encuestados afirman que desconocen los beneficios de los programas de fidelización de las aerolíneas mientras que el 61% afirma que conoce solo algunos de ellos. El 21%, en tanto, señala que conoce bien los beneficios de estos programas y sus derechos que tienen como miembros.

Sobre el conocimiento de los beneficios de los programas de fidelización, un 34% afirma saber que estos programas permiten acumular millas o kilómetros para conseguir descuentos en los próximos vuelos. Un 18% reconoce como beneficio la posibilidad de contar con un embarque preferente y un 16% el acceso a salones VIP de clase ejecutiva. Otros descuentos nombrados por los viajeros encuestados son 'un mejor servicio de asistencia', con un 6%, 'contar con mostradores de facturación prioritaria', con un 5% o 'descuentos en algunos comercios', también con un 5%.



Algunos consejos para entender mejor los programas de puntos de las aerolíneas

- **Conocer cuáles son los principales programas de puntos:** la mayoría forma parte de una de estas tres grandes alianzas: **Star Alliance, oneworld y Sky Team**. Bajo el paraguas de una de ellas, casi todas las aerolíneas tienen un programa de lealtad con un nombre determinado. Por ejemplo, Iberia con Iberia Plus; Vueling, con Vueling Club; Alitalia, con MilleMiglia; Air France y KLM, con Flying Blue; Aerolíneas Argentinas, con Aerolíneas Plus; LATAM, con LATAM Pass; United Airlines, con MileagePlus; Turkish Airlines, con Miles&Smiles; Copa Airlines, con ConnectMiles; Delta Air Lines, con SkyMiles; Avianca, con LifeMiles; American Airlines, con AAdvantage; British Airways, con Executive Club; Air Canada, con Aeroplan o Lufthansa, con Miles & More.
- **Inscribirse como viajero frecuente en cada uno de los programas:** si aún no se es miembro, siempre conviene inscribirse como viajero frecuente en las aerolíneas donde se viaja con mayor frecuencia. De esta forma, ya se podrá comenzar a acumular puntos o millas en ellos y poder obtener beneficios. Conviene mencionar que no vale la pena apuntarse al programa de puntos de

dos aerolíneas que pertenecen a una misma alianza, ya que los puntos no son transferibles entre aerolíneas de la misma alianza. Si se viaja con frecuencia en una aerolínea, lo mejor siempre será darse de alta en el programa de esa compañía aérea y en alguna otra que no sea de la misma alianza.

- **Revisar la web del programa de puntos:** cada aerolínea tiene una web específica para su programa de fidelización. En ella es posible conocer su mecanismo de funcionamiento como también los puntos o millas acumuladas y lo que es posible obtener con ellas.
- **Conocer los beneficios de cada categoría dentro de un programa:** la mayoría de programas de fidelización cuenta con diferentes tipos de categorías. Cada una de ellas cuenta con beneficios específicos. Por ejemplo, Iberia cuenta con las categorías plata, oro y platino. Turkish Airlines cuenta con cuatro categorías en su programa Miles&Smiles: Classic, Classic Plus, Elite y Elite Plus.
- **Conocer cuántos puntos se cuenta antes de reservar un vuelo:** Si una persona es miembro de más de un programa de fidelización, es conveniente revisar los puntos de cada programa y conocer qué tipo de descuento ofrece cada uno antes de comprar un nuevo vuelo con una u otra aerolínea.
- **Obtener puntos/millas sin volar:** prácticamente todas las aerolíneas cuentan con tarjetas de crédito asociadas a sus programas de fidelización. Si se utilizan para las compras cotidianas es posible obtener puntos que son canjeables por descuentos en vuelos, noches de hotel, alquiler de coches, etc. También es posible comprar puntos directamente a través de la web del programa de fidelización.
- **Los puntos/milas tienen vencimiento:** debemos tener en cuenta que los puntos caducan, por lo que debemos conocer la fecha de su vencimiento e intentar utilizarlos antes de que caduquen.

Metodología:

Encuesta electrónica realizada a una muestra representativa de 240 viajeros españoles durante el mes de noviembre de 2018..

Sobre liligo.com

liligo.com es el primer buscador de viajes que integra cientos de sitios (agencias de viaje, compañías aéreas incluyendo 70 de bajo coste, cadenas hoteleras, alquileres de coches...) y que permite a los viajeros acceder a todas las opciones de viaje on-line disponibles, ordenadas y presentadas de forma imparcial. Exhaustivo, objetivo e innovador, liligo.com tiene por misión ayudar al usuario a encontrar su viaje de la forma más sencilla y eficaz posible. liligo.com está disponible en 9 países y recibe alrededor de 4 millones de visitantes únicos mensuales.

Más información:

Byte PR Comunicación

Claudio Bravo

claudio@bytepr.com

Tel: 617532304