

LIDL VOYAGES MEILLEUR E-COMMERÇANT DE L'ANNÉE 2020-2021

Dans un contexte difficile pour toute la profession en 2020, Lidl Voyages a su se distinguer, en se montrant solidaire avec ses partenaires et présente auprès de ses clients. C'est sans nul doute ce dynamisme qui a permis à l'agence de voyage de remporter le trophée du Meilleur E-commerçant de l'année 2020-2021 dans la catégorie « Agences de voyage ». Obtenue suite à l'évaluation de nombreux critères clés du processus de vente et malgré des votes en pleine crise, cette récompense confirme le succès et la raison d'être de Lidl Voyages dans le e-commerce seulement trois ans après son lancement.



LE SUCCÈS DU MODÈLE LIDL VOYAGES : DES EXCLUSIVITÉS AU MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ PRIX

Si l'année 2020 a été particulièrement marquée par la crise, Lidl Voyages a su travailler main dans la main avec ses partenaires pour **s'adapter aux nouveaux besoins des clients et poursuivre sa mission : faire voyager le plus grand nombre.**

L'agence a ainsi particulièrement **mis l'accent sur les voyages en France, en proposant de nouveaux produits et des offres exclusives.** Les équipes se sont mobilisées pour renforcer et intensifier les offres et permettre aux Français de continuer à voyager. La campagne « Ensemble, soutenons le tourisme français » assortie au hashtag #PartezEnFrance menée cet été s'est clôturée sur un bilan positif.

Grâce à une relation de confiance avec ses partenaires, Lidl Voyages rebondit et réussit à proposer à sa clientèle des séjours de qualité au meilleur prix et des offres exclusives chaque semaine. **C'est bel et bien ce critère de promotions et offres spéciales qui apparaît pour les consommateurs, cette année encore, l'atout majeur de Lidl Voyages.**

Michel Biero, Directeur exécutif achats et marketing déclare :

« Cette récompense conforte la légitimité de Lidl Voyages parmi les acteurs de la distribution de voyages en ligne. Véritable plébiscite, ce trophée nous confirme que le positionnement et les offres exclusives Lidl Voyages ont su conquérir le cœur des Français ! ».

UNE OFFRE 100% DIGITALE MAIS UNE PROXIMITÉ QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

Si Lidl Voyages a construit son modèle sur la vente en ligne, elle a dès le début misé sur **l'importance d'un service client de proximité.** Grâce à un service client basé à Lyon et un système de messagerie instantanée disponible sur Facebook Messenger, la clientèle bénéficie d'un suivi personnalisé avec des conseillers spécialisés dans le secteur du voyage et formés par les tour-opérateurs partenaires. **La présence humaine et la mobilisation des équipes pour gérer les dossiers de rapatriements ou d'annulations ou encore reports de séjours, a plus que jamais fait la différence.** Lidl Voyages met un point d'honneur à accompagner ses clients dans toutes les étapes de leur voyage. Aussi, en phase avec l'actualité, l'agence propose désormais l'assurance Covid-19.



Mélanie Lemarchand, responsable de Lidl Voyages déclare :

« Cette récompense, que nous recevons pour la 3^e fois, n'a définitivement pas la même saveur que les précédentes. 2020 n'a ressemblé à aucune autre année c'est pourquoi nous dédions ce trophée à nos clients et à toute la profession, avec qui nous avons traversé, ensemble, une crise sans précédent. Le trophée récompense le travail des équipes Lidl Voyages, qui ont fait face de façon remarquable. Nous nous sommes battus collectivement pour nos clients et pour rendre toujours possible le voyage et l'évasion. Rendez-vous en 2021 pour voyager toujours mais dans de meilleures conditions ! »

LIDL VOYAGES EN CHIFFRES

- **3 ans** d'existence
- Plus de **75 000** clients
- **45** tour-opérateurs partenaires
- **23 000** séjours proposés
- Plus de **100** destinations sur **tous les continents**

*Les résultats de l'étude réalisée par l'institut Kheolia et menée auprès des consommateurs pendant trois mois s'appuie sur 10 critères clés du processus de vente. Les votants sont invités à se prononcer sur des données telles que le prix, la qualité des produits, les offres spéciales et actions promotionnelles, l'expertise, le service ou l'assortiment. L'édition 2020-2021a rassemblé 213 enseignes participantes et enregistré 24 781 votes toutes catégories confondues.

Contact presse : Lidl France - Isabelle Schmidt, Service Presse - Tél. 01 56 71 37 26 - contactpresse@lidl.fr