

INDO PACIFIC AVIATION VOYAGER AUTREMENT, VOYAGER MIEUX

ALORS QUE L'INDUSTRIE DU TOURISME CONNAÎT UN NOUVEL ÉLAN, INDO PACIFIC AVIATION, REPRÉSENTANT LOCAL DE SAUDIA, S'IMPOSE COMME UN ACTEUR STRATÉGIQUE DU RENOUVEAU. À TRAVERS DES OFFRES SEGMENTÉES, UN SERVICE CLIENT IRRÉPROCHABLE ET UNE VISION RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'INNOVATION, L'AGENCE RÉPOND À UNE CLIENTÈLE MAURICIENNE DE PLUS EN PLUS EXIGEANTE ET DIVERSIFIÉE. RENCONTRE AVEC SHEHRAAN RAMJAN, OPERATIONS DIRECTOR, QUI NOUS ÉCLAIRE SUR LES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES DU SECTEUR.



SHEHRAAN RAMJAN DIRECTEUR
DES OPÉRATIONS INDO PACIFIC LTD

LA reprise est bel et bien là. Après des années perturbées par la pandémie, l'industrie du voyage et du tourisme repart à la hausse, portée par un désir accru de mobilité, tant pour les affaires que pour les loisirs. Shehraan Ramjan confirme : «Les flux internationaux augmentent, et les voyageurs mauriciens sont de plus en plus enclins à découvrir de nouvelles destinations. La demande est forte, mais elle évolue aussi. Les attentes ne sont plus les mêmes.»

C'est dans ce contexte que Saudia, représentée à Maurice par Indo Pacific Aviation, déploie une stratégie affûtée pour séduire un public toujours plus varié. Grâce à une segmentation poussée, la compagnie propose aussi bien des billets économiques à prix compétitifs que des expériences haut de gamme en classes Affaires ou Première, avec sièges-lits, gastronomie et services personnalisés.

FLEXIBILITÉ, PERSONNALISATION ET DIGITALISATION AU CŒUR DE L'OFFRE

Ce qui les distingue aujourd'hui, c'est leur capacité à combiner qualité de service et innovation. «Nos clients recherchent des solutions flexibles, adaptables à leurs besoins : options de bagages, Wi-Fi à bord, choix des sièges,



stopovers en Arabie Saoudite, etc.», explique Shehraan Ramjan.

Le numérique joue un rôle clé dans cette transformation. Grâce aux plateformes connectées, aux GDS, au CRM et aux systèmes de réservation automatisés, les agences locales gagnent en efficacité tout en offrant une expérience fluide et personnalisée. «Les nouvelles technologies nous permettent de comprendre plus finement les préférences des voyageurs, de leur proposer des solutions sur mesure et de rester compétitifs face aux plateformes internationales.»

L'un des enjeux actuels du secteur reste l'augmentation des prix des billets d'avion. Mais pour Indo Pacific Aviation, il ne s'agit pas d'un obstacle, mais d'un défi à relever intelligemment. «Nous multiplions les actions : promotions ciblées, tarifs pour groupes, programmes de fidélité, réservations anticipées... Chaque levier compte pour maintenir l'attractivité de nos offres.»

Une gestion fine du yield management permet également d'ajuster les prix en temps réel selon la demande, renforçant ainsi la compétitivité de la

compagnie tout en garantissant une expérience client cohérente.

UN RÉSEAU DE PARTENAIRES TRIÉS SUR LE VOLET

Indo Pacific Aviation sélectionne rigoureusement ses partenaires hôteliers et prestataires touristiques. «Nous misons sur la fiabilité, la qualité, mais aussi la compatibilité avec nos valeurs de service et d'éthique. Nous cherchons des partenaires capables de s'aligner sur nos standards, mais aussi sur nos outils technologiques, pour garantir un service homogène du début à la fin du voyage.»

Au cœur de l'expérience : la sécurité et le bien-être. Respect des normes internationales, assistance 24/7, partenariats avec les autorités locales, assurances... tout est mis en œuvre pour rassurer le voyageur, notamment dans un monde post-pandémique où flexibilité et prévention sont devenues des critères de choix.

Et demain ? Shehraan Ramjan est confiant. «Le marché mauricien évolue rapidement. Les clients veulent

plus de personnalisation, de confort, de durabilité. Le tourisme expérientiel, les circuits multi-destinations, les offres premium, tout cela va continuer à croître. À nous de nous adapter, d'innover, de rester proches de nos clients et de leurs envies.»

INDO PACIFIC AVIATION EN BREF

Fondée en 2019, Indo Pacific Aviation Ltd est le représentant officiel de Saudia à Maurice. Filiale du groupe Hyvec, l'entreprise a su s'imposer en peu de temps grâce à une croissance remarquable, doublant ses ventes et son taux de remplissage. Elle se positionne aujourd'hui comme un partenaire incontournable pour les agences de voyages locales, tout en portant haut les ambitions de Saudia sur notre marché. Parmi ses priorités : développer le trafic vers de nouvelles destinations, optimiser le service client et renforcer son réseau professionnel.