

La filière technologique (ou Quelle est l'importance de la technologie pour les hôtels?)



Quelle est l'importance de la technologie pour les hôtels?

Comme dans tout autre secteur, les technologies ont un rôle clé à jouer dans l'hôtellerie. Elles peuvent aider les hôtels à rationaliser leurs opérations, à réduire les coûts, à diminuer la charge de travail du personnel et à améliorer l'expérience des clients.

Voici quelques-unes des principales tendances technologiques dans le secteur de l'hôtellerie^{1,2,3}:

- **IoT** ('Internet of Things', en anglais). Le terme IoT a été utilisé pour la première fois par Kelvin Ashton en 1999⁴. Par IoT, Ashton entendait que les ordinateurs, et donc l'internet, dépendaient des êtres humains pour l'obtention d'informations. Des ordinateurs capables d'utiliser des données sans intervention humaine nous permettraient de tout suivre et de réduire les pertes et les coûts.

¹ <https://restaurant.eatapp.co/blog/technology-in-hospitality-top-trends#>

² <https://www.bu.edu/hospitality/2023/01/26/technology-trends-in-hospitality/#:~:text=Video%20Analytics%20and%20Virtual%20Reality&text=Dans%20l'industrie%20de%20l'hôtellerie%2C%20video,the%20same%20room%20through%20VR>

³ <https://www.revfine.com/technology-trends-hospitality-industry/>

⁴ <https://www.itrco.jp/libraries/RFIDjournal-That%20Internet%20of%20Things%20Thing.pdf>

Aujourd'hui, l'IoT permet à différents appareils de se connecter à l'internet et d'être gérés par une seule technologie, comme un téléphone ou une tablette. Les cartes-clés numériques, les serrures intelligentes et le contenu télévisuel personnalisé (Prime Video, Netflix, etc.) sont quelques exemples d'applications de l'IoT.

- **Les paiements électroniques** accélèrent les paiements et améliorent la satisfaction des clients. Même si les clients perdent leur portefeuille ou leur carte de crédit, ils peuvent toujours effectuer des paiements mobiles ou donner un pourboire au personnel de l'hôtel grâce à des solutions électroniques telles que **Tip&Go**.
- **Analyse prédictive.** Les hôtels produisent beaucoup de données. Les outils de veille stratégique offrent la capacité d'analyse nécessaire pour donner un sens à ces données ('big data', en anglais) et ainsi améliorer les bénéfices des hôtels. Par exemple, en mettant à disposition des informations sur les femmes de chambre, une solution de pourboire électronique comme **Tip&Go** permet aux directeurs de mieux suivre les performances du personnel et la satisfaction des clients.
- **Cybersécurité.** Les hôtels sont de plus en plus dépendants des données et utilisent les systèmes informatiques plus que jamais. Toutefois, cela les rend potentiellement vulnérables (aux rançongiciels ou aux attaques par hameçonnage, par exemple). C'est pourquoi ils doivent investir de manière adéquate dans la cybersécurité. Une solution de pourboire comme **Tip&Go** sécurise les données des clients et du personnel en les cryptant.

Pourquoi les technologies doivent-elles être conviviales ?

Les technologies performantes sont conçues par des gens pour des gens. Steve Jobs (cofondateur d'Apple) était un grand fan de design. Pour lui, le design "*n'est pas seulement l'aspect et le 'feeling' d'un produit, c'est aussi la façon dont il fonctionne*"⁵. La pensée de Jobs en matière de design était axée sur la simplicité et l'accessibilité. Dans l'industrie hôtelière, les solutions de pourboire électronique comme **Tip&Go** remplissent ces deux objectifs en permettant aux clients de donner plus facilement un pourboire au personnel, de manière rapide et efficace.

Quel est l'impact de la transformation numérique sur les recettes ?

Selon Forbes, les entreprises qui adoptent la transformation numérique sont 26 % plus rentables que leurs homologues.

⁵ <https://think360studio.com/blog/know-why-ux-is-so-important-for-steve-jobs>

Cette constatation est particulièrement pertinente pour l'industrie hôtelière où les milléniaux, un groupe démographique qui devrait représenter la moitié des clients des hôtels dans les années à venir⁶, sont de fervents utilisateurs de la technologie. Celle-ci fait tellement partie de leur vie qu'ils s'attendent à ce qu'elle soit disponible partout où ils vont, y compris dans les hôtels qu'ils visitent⁷.

Une technologie aussi efficace et facile à utiliser que **Tip&Go** facilite la vie des clients, des hôtels et des employés. **Tip&Go** : l'humain derrière votre confort.

Francis Léonard, Président Directeur Général



www.tip-go.com

⁶ <https://www.mews.com/en/blog/millennial-hotel-travel-trends>

⁷ <https://www.getwebee.com/en/resources/trends-and-insights-for-hotel-industry/what-can-hotels-do-to-satisfy-the-demands-of-millennials>