



Vous êtes relax ce soir?

J'adore le service aux chambres ! C'est vrai que c'est plus dispendieux, mais parfois cela en vaut la peine. À l'hôtel, qui n'a jamais écouté un bon film tout en mangeant dans son lit? Levez la main 😊. Aujourd'hui, nous examinons les origines du service aux chambres et son évolution.

Une réponse aux besoins des mieux nantis ¹

Au milieu du XIXe siècle, la révolution industrielle a donné naissance à une nouvelle classe de personnes fortunées qui ont commencé à voyager dans le monde entier. Cela a entraîné une augmentation du nombre d'hôtels de luxe qui leur ressemblaient davantage. Le service aux

¹ <https://www.justluxe.com/community/the-history-of-room-service-and-some-great-spots-to-find-it-a-1960131.php>

chambres est un des services que les hôtels et centres de villégiature haut de gamme ont commencé à offrir à leurs clients.

Le Waldorf Astoria...^{2,3,4,5,6}

L'histoire du service aux chambres est étroitement liée à celle du Waldorf Astoria de New York. En 1890, John Jacob Astor et son cousin ont construit des hôtels concurrents l'un à côté de l'autre. Plus tard, les cousins ont résolu leurs différends et ont uni leurs forces avant que John ne meure sur le fameux Titanic. Enfin, les deux hôtels furent démantelés et leurs terrains accueillirent l'Empire State Building. Le Waldorf Astoria a été construit en 1931 sur Park Avenue (son emplacement actuel). Le président Hoover, à la radio depuis la Maison Blanche, a déclaré : "L'ouverture du nouveau Waldorf Astoria est un événement dans l'évolution de l'hôtellerie, même à New York".

Avec ses 47 étages et 2 200 chambres, le Waldorf Astoria a réalisé un nombre impressionnant de premières : électricité partout, réservations pour manger au restaurant, cordon de velours rouge à l'entrée, chefs hommes et femmes, et l'unique menu pour enfants. Mais sa plus célèbre contribution au secteur de l'hôtellerie a été d'être le premier à proposer un service aux chambres. L'hôtel a même construit une cuisine spéciale au 18e étage pour réduire le temps nécessaire à la livraison de plats chauds aux clients.

De nos jours, le service aux chambres

Si la réputation de luxe de l'Astoria ne se dément pas, le service aux chambres est de moins en moins l'apanage des hôtels cinq étoiles.

- 2016 : 22 % des hôtels américains proposaient le service aux chambres.
- 2019 : 67 % des voyageurs ont eu recours au service aux chambres.

Pourtant, avec l'arrivée des applications de livraison et des distributeurs automatiques intelligents, le service aux chambres pourrait avoir une vie limitée. Les applications de livraison proposent des plats moins chers, et parfois meilleurs, que le service aux chambres. C'est pourquoi certains hôtels ont conclu des partenariats avec elles. Par exemple, Wyndham Hotels

² https://en.wikipedia.org/wiki/Room_service

³ <https://www.cntraveler.com/stories/2016-02-25/things-you-should-never-order-from-room-service#:~:text=In%20part%2C%20that's%20thanks%20to,hot%20food%20to%20those%20rooms>

⁴ <https://deepplate.bauscherhepp.com/blog/historyofinroom#:~:text=In%2DRoom%20Dining%2C%20also%20know n,Astoria%20hotel%20in%20New%20York>

⁵ <https://www.thedailymeal.com/1125380/the-luxurious-origins-of-room-service-meals/>

⁶ <https://www.justluxe.com/community/the-history-of-room-service-and-some-great-spots-to-find-it-a-1960131.php>

& Resorts a conclu un partenariat avec DoorDash afin d'offrir la livraison gratuite sur 3,700 hôtels. Les membres Marriott Bonvoy peuvent gagner des points bonus sur les livraisons Uber Eats lorsqu'ils relient les deux comptes.

Les alternatives au service en chambre ne se limitent pas aux services de livraison tiers. Le secteur des distributeurs automatiques est désormais en mesure de servir des repas chauds et frais plutôt que des en-cas préemballés. Par exemple, certains hôtels Marriott de la région de la baie de San Francisco proposent des distributeurs automatiques de ramen de la société Yo-Kai Express, qui promet une soupe de qualité gastronomique en moins d'une minute. En Asie, l'industrie hôtelière a déjà pris ce tournant en offrant des machines distributrices intelligentes qui vous servent une grande sélection de repas chauds à moindre prix.

Que les clients de l'hôtel choisissent le service aux chambres ou une autre solution, une chose est certaine : ce sont les femmes de chambre qui ramassent le cabaret que vous avez laissé sur le pas de votre porte et nettoient votre lit par la suite 😊. C'est pourquoi proposer une solution de pourboire électronique comme Tip&Go a beaucoup de sens, étant donné que les clients sont de moins en moins susceptibles d'avoir de l'argent liquide sur eux, mais veulent sûrement montrer leur gratitude à l'humain derrière leur confort 😊.

Francis Léonard, PDG

The logo for Tip&Go features the word "tip" in a bold, orange, lowercase sans-serif font. The ampersand "&" is a stylized, purple, lowercase character. The word "go" is in a bold, orange, lowercase sans-serif font, matching "tip". The overall style is modern and friendly.

L'humain derrière votre confort

www.tip-go.com