



Oui allo?

La plupart des hôtels disposent encore de téléphones fixes dans les chambres pour que les clients puissent les utiliser. Toutefois, comme les clients possèdent de plus en plus souvent un téléphone portable, cette situation va-t-elle perdurer ?

Histoire du téléphone ^{1,2,3,4,5}

Le mot téléphone vient des racines grecques tēle, "loin", et phonē, "son". Il a été appliqué dès la fin du XVIIe siècle au téléphone à fil familial aux enfants et a été

¹ <https://www.britannica.com/technology/telephone>

² <https://www.elon.edu/u/imagining/time-capsule/150-years/back-1870-1940/>

³ <https://en.wikipedia.org/wiki/Telephone>

⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_phone

⁵ <https://inventionland.com/blog/the-evolution-of-the-telephone/#:~:text=For%20starters%2C%20the%20first%20phone,catch%20on%20until%20the%201920s>

utilisé plus tard pour désigner le mégaphone et le tube parlant. Dans l'usage moderne, il désigne uniquement les appareils électriques dérivés des inventions d'Alexander Graham Bell et d'autres.

Alors que l'innovateur italien Antonio Meucci a inventé le premier téléphone de base en 1849 et que le Français Charles Bourseul a conçu un téléphone en 1854, Alexander Graham Bell a obtenu le premier brevet américain pour l'appareil en 1876.

En 1877-78, la première ligne téléphonique a été construite, le premier standard a été créé et le premier central téléphonique a été mis en service. Trois ans plus tard, près de 49 000 téléphones étaient en service. En 1880, Bell fusionne avec d'autres pour former l'American Bell Telephone Company et, en 1885, l'American Telegraph and Telephone Company (AT&T) est créée ; elle dominera les communications téléphoniques pendant le siècle suivant. À un moment donné, les employés de Bell ont intentionnellement dénigré le système téléphonique américain pour faire baisser le cours des actions de toutes les autres compagnies de téléphone et permettre ainsi à Bell d'acquérir plus facilement des concurrents plus petits ! En 1900, le système téléphonique de Bell comptait près de 600 000 téléphones ; ce nombre est passé à 2,2 millions en 1905 et à 5,8 millions en 1910.

En 1973, Martin Cooper de Motorola fait la démonstration du premier téléphone mobile portable à New York, avec un combiné pesant 2 kilos (4,4 livres) 😊 ! En 1979, Nippon Telegraph and Telephone a lancé le premier réseau cellulaire au monde au Japon. En 1983, le DynaTAC 8000x a été le premier téléphone portable commercialisé. En 1995, on comptait 25 millions d'abonnés au téléphone cellulaire et ce nombre a explosé au tournant du siècle, les services de téléphonie cellulaire numérique remplaçant désormais les téléphones fixes pour la plupart des clients.

De 1983 à 2014, le nombre d'abonnements à des téléphones mobiles dans le monde a dépassé les sept milliards, ce qui est suffisant pour que chaque habitant de la planète en ait un !

Faits amusants^{6,7}

- La femme de Bell, Mabel, était sourde, et on dit que Bell s'est intéressé aux télécommunications pour aider sa femme à entendre. La mère de Bell, Eliza, était également sourde et devait utiliser une trompette auditive.

- En anglais, le "Hello" est la formule d'accueil que nous utilisons couramment lorsque nous décrochons le téléphone, mais il n'en a pas toujours été ainsi. Bell a suggéré d'utiliser "ahoy". C'est Thomas Edison (l'inventeur du phonographe, de la caméra cinématographique et des premières versions de l'ampoule électrique) qui a suggéré d'utiliser "hello".

- Au début, les téléphones étaient loués par paires à un abonné, qui devait s'arranger pour qu'un entrepreneur en télégraphie construise une ligne entre eux, par exemple entre une maison et un magasin. Les utilisateurs qui voulaient parler à plusieurs endroits différents devaient se procurer et installer trois ou quatre paires de téléphones !

Téléphones dans les hôtels^{8,9,10,11}

Le premier appel téléphonique passé dans une chambre d'hôtel aurait été effectué par Bell en 1877 au prestigieux Brown's Hotel de Londres. Selon l'histoire officielle de l'hôtel, Bell est arrivé à l'hôtel avec un grand sac à main rempli d'équipements futuristes et a tenté de passer l'appel depuis la réception de l'hôtel. Les messages transportés par les fils voisins interférant avec le signal, Bell a décidé de réessayer aux petites heures du matin. La tentative réussit et - c'est ce

⁶ <https://blog.ultatel.com/telephone-facts#>

⁷ <https://en.wikipedia.org/wiki/Telephone>

⁸ <https://www.jethotelsolutions.com/the-importance-of-the-hotel-phone/#:~:text=The%20hotel%20telephone%20is%20a,ensures%20accessibility%20for%20all%20guests>

⁹ <https://londonist.com/2014/08/londons-first-telephone-call-mayfair-to-ravenscourt-park>

¹⁰ <https://www.frommers.com/tips/hotel-news/hello-is-the-hotel-room-phone-still-there>

¹¹ <https://phonesuite.com/articles/a-history-of-hotel-phone-systems-2/#:~:text=Early%20Hotel%20Phone%20Systems&text=During%20the%20late%201800s%20and,directed%20through%20an%20outside%20operator.>

que l'on raconte - le premier appel téléphonique de la ville fut passé, de Mayfair à Ravenscourt Park. Quelques années plus tard, en 1894, l'hôtel Netherland (New York) a introduit les premiers téléphones dans les chambres.

À la fin des années 1800 et au début des années 1900, seuls les hôtels de luxe les plus huppés proposaient des téléphones à leurs clients, et il s'agissait généralement d'un simple téléphone mural situé dans le hall d'entrée. Le personnel pouvait également disposer d'un téléphone de bureau, tous les appels étant dirigés vers un opérateur extérieur.

Aujourd'hui, le téléphone d'hôtel est toujours utile aux clients et ce, de plusieurs façons :

- Il est le principal moyen de communication entre les clients et le personnel de l'hôtel.
- En cas d'urgence, c'est une bouée de sauvetage. Il permet aux clients d'accéder directement au 911 (la loi exige que les systèmes téléphoniques des hôtels permettent aux appelants de composer directement le 911 sans utiliser de préfixe ou de code d'accès).
- Il peut également être utilisé pour obtenir des informations sur les équipements et les services de l'hôtel ou pour obtenir un service (de restauration) dans la chambre ou un appel de réveil (Dieu sait que j'en ai parfois besoin 😊 !).

Cependant, depuis quelques années les hôtels envoient de plus en plus des SMS à leurs clients grâce à l'essor des téléphones intelligents. Marriott International a activé cette fonction dans son application mobile, tandis que d'autres grandes marques d'hôtels comme Hilton, InterContinental Hotel Group, et Starwood Hotels, offrent également des fonctions sur demande via leurs propres applications maison.

Les enquêtes sur le degré de propreté des différents objets dans les chambres d'Hotels démontrent que le téléphone est l'un des plus sales, d'où la nécessité pour les hôtels d'avoir des femmes de chambre efficaces. Mais avec la pénurie de personnel, les bonnes femmes de ménage sont de plus en plus difficiles à trouver.

C'est pourquoi la recherche de nouveaux moyens pour les attirer et les fidéliser, comme le pourboire électronique fait partie intégrante de la solution 😊!

Francis Léonard PDG



www.tip-go.com