



C'est Spick-and-Span!

Dans l'industrie hôtelière, les profits dépendent de l'expérience du client.

Une bonne expérience augmente la satisfaction du client et les chances qu'il revienne à l'hôtel ou qu'il le recommande à d'autres. Par exemple, la Harvard Review affirme que les clients qui ont eu une bonne expérience dans le passé avec une entreprise dépenseront 140 % de plus que ceux qui ont eu une mauvaise expérience¹.

Qu'est-ce qui est important pour les clients de l'hôtel ?

Selon le rapport 2024 State of the Hotel Industry Report de l'American Hotel and Lodging Association (AHLA)², les voyageurs considèrent la

¹ <https://www.hotelogix.com/blog/guest-experience-and-its-impact-on-hotel-revenue/>

² https://www.ahla.com/sites/default/files/SOTI.2024.Final_.Draft_.v4.pdf

propreté comme la première mesure que les hôtels peuvent prendre pour garantir une expérience positive à leurs clients. Parmi les personnes interrogées, **59 % ont déclaré que la propreté des chambres était la plus importante**, suivie par la **propreté de l'ensemble de l'établissement (48 %)**.

Les préoccupations des clients en matière de propreté ont augmenté en raison de la pandémie et ne sont pas près de disparaître. Selon le livre blanc d'Emprise³, 90 % des voyageurs éviteront de réserver un hôtel décrit comme "sale" dans un avis. Dans un monde où règnent les médias sociaux, les mauvaises critiques peuvent gravement nuire à la réputation et au chiffre d'affaires des hôtels. En fait, la propreté est si importante que l'Association américaine et canadienne des automobilistes (AAA&CAA) a mis en place un nouveau système d'évaluation, la désignation Inspector's Best of Housekeeping, pour identifier les hôtels ayant des pratiques de nettoyage exceptionnelles⁴.

Malheureusement, l'industrie hôtelière est confrontée à une grave pénurie de personnel

Selon le rapport AHLA 2024, 67 % des répondants à l'enquête ont déclaré qu'ils connaissaient une pénurie de personnel, et 12 % ont déclaré qu'ils manquaient gravement de personnel, ce qui signifie que la pénurie affecte leur capacité à fonctionner. Le besoin en personnel le plus critique est celui de l'entretien ménager, 48 % des répondants le considérant comme leur principal besoin en matière d'embauche.

Les bas salaires sont un problème pour les travailleurs de l'hôtellerie

Un tiers des travailleurs de l'hôtellerie ont déclaré qu'ils ne reviendraient pas dans le secteur parce qu'ils veulent un meilleur salaire⁵. En offrant aux clients une option de paiement mobile telle que **Tip&Go**, les employés de l'hôtel augmentent leurs pourboires de 30 % (soit 5 \$ par heure).

³ <https://www.bookingfactory.io/blog/housekeeping-and-the-real-impact-on-your-hotels-reputation>

⁴ <https://www.smartmeetings.com/destinations/118926/aaa-rating-reports-cleanest-hotels>

⁵ <https://www.businessinsider.com/labor-shortage-hospitality-workers-restaurant-hotels-pay-wages-joblist-survey-2021-7>

Les pourboires sans argent liquide peuvent rapporter jusqu'à 2 700 dollars par an à chaque employé. Ces 50 dollars supplémentaires par semaine contribueront grandement à compenser le coût élevé de la vie dû à l'inflation⁶.

Alors que de plus en plus d'hôtels adoptent **Tip&Go**, le secteur fait un grand pas en avant en s'attaquant au problème de la pénurie de main-d'œuvre, un pourboire à la fois 😊!

Francis Léonard,

PDG TIP&GO®

Clip : <https://www.youtube.com/watch?v=ZZ75L0Xplb0>

Abonnez-vous à notre blog !

<https://www.linkedin.com/build-relation/newsletter-follow?entityUrn=7157523727176359936>

#etipping, #tippingapp, #staffshortage, #cashlesstipping, #electronic tipping, #hotelindustry, #hospit#etipping, #tippingapp, #staffshortage, #cashlesstipping, #electronic tipping, #hotelindustry, #hospitality, #Tip&Go, #cleanliness

⁶ <https://tipyo.net/one-easy-step-to-combat-your-hotel-employees-shrinking-purchasing-power/>