



Ce que l'avenir nous réserve

Que réserve l'avenir à l'industrie hôtelière ? L'évolution des besoins et des désirs des clients a un impact direct sur ce que les hôtels ont à offrir. Voici quelques-unes des tendances sociétales émergentes qui auront sans aucun doute un impact sur l'industrie^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} 😊.

¹ <https://prenoHQ.com/blog/hotel-industry-trends-the-future-of-hospitality-in-2023/#:~:text=Ensemble%2C%20l'industrie%20hôtelière%20est,clients%20dans%20les%20prochaines%20années>

² <https://blog.pressreader.com/hotels/how-the-hotel-of-the-future-will-meet-changing-customer-expectations>

³ [Quelle est la prochaine étape pour l'hôtellerie ? 5 tendances à surveiller | LinkedIn](#)

⁴ <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/the-hotel-of-the-future>

⁵ <https://prenoHQ.com/blog/what-will-hotels-future-look-like/#:~:text=Rooms%20enabled%20with%20smart%20features,a%20simple%20touch%20or%20command>

⁶ <https://www.ezeeabsolute.com/blog/how-changes-in-consumer-behaviour-impact-hotels/#:~:text=Pour%20concurrer%2C%20les%20hôtels%20se%20diversifient,%20se%20différencient%20de%20la%20concurrence.&text=L'importance%20des%20médias%20sociaux%20dans%20le%20changement%20de%20comportement%20des%20consommateurs%20ne%20peut%20être%20sous-estimée.>

⁷ <https://www.socialtables.com/blog/hospitality/hospitality-industry-trends/#:~:text=Les%20plusgrandes%20tendances%20à%20venir%20pour,les%20options%2C%20et%20la%20demande%20croissante>

⁸ <https://tanic.design/blog/top-trends-hospitality-industry/#:~:text=A%3A%20Tendances%20clés%20comprennent%20AI,%2C%20et%20les%20aménagements%20centrés%20sur%le%20bien-être>

⁹ <https://skift.com/wp-content/uploads/2022/06/Hospitality-Industry-Trends-for-2025-Oracle-and-Skift-1.pdf>

Technologie sans contact

En raison des effets persistants de la pandémie de COVID-19, les hôtels adoptent des systèmes d'enregistrement sans contact, d'entrée sans clé et de paiement mobile afin de minimiser les contacts physiques.

Intelligence artificielle (IA) et automatisation

L'hôtel du futur utilisera l'analyse des données et l'IA pour comprendre les préférences des clients.

- 48 % des voyageurs font désormais confiance à l'IA pour planifier leurs voyages (Booking.com)
- 42 % des responsables de voyages reconnaissent que l'IA est la plus utile pour proposer des offres personnalisées (Skift).

L'analyse des données peut être utilisée pour fournir aux clients des recommandations, des équipements et des services personnalisés. Les concierges virtuels alimentés par l'IA peuvent fournir des informations instantanées, des recommandations et une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux clients.

Aujourd'hui, la technologie automatise un nombre croissant de tâches pour les employés des hôtels, qu'il s'agisse de prendre des réservations, de mettre à jour les tarifs et les disponibilités ou d'enregistrer les arrivées et les départs des clients. Si l'homme est toujours à la tête de l'établissement, les rôles et les responsabilités évoluent.

Robots

Les robots assistants, réceptionnistes et majordomes sont déjà des technologies établies dans certains hôtels. L'hôtel Henn-na est le premier hôtel au monde à utiliser des robots dans tous ses domaines d'activité, du personnel multilingue de la réception aux grooms. Les robots de service en chambre sont déjà largement adoptés aux États-Unis, comme au Hilton.

L'hôtel du futur disposera de robots pour l'assister dans de nombreuses tâches, de la réception aux services de restauration. Des concierges numériques aideront les clients à obtenir des informations ou à effectuer des réservations. En analysant les commentaires en ligne, les chercheurs ont constaté qu'environ 61 % des clients prennent plaisir à interagir avec les robots (contre 28,5 % qui les craignent), de sorte que la transition entre les humains et les robots pourrait se faire en douceur.

Hôtels intelligents

De nombreuses chambres d'hôtel sont déjà équipées d'une technologie intelligente avancée, permettant aux clients de contrôler l'éclairage, la température, les systèmes de divertissement et bien d'autres choses encore par commande vocale ou application mobile. Selon un rapport Oracle/Skift, plus de 40 % des clients ont déclaré qu'ils aimeraient avoir des commandes vocales pour tous les équipements de leur chambre, y compris les lumières, les rideaux, les serrures de porte, les lavabos, les douches et les téléviseurs ; un tiers d'entre eux veulent utiliser leurs propres appareils pour accéder à l'ensemble de l'hôtel ; et un quart d'entre eux ont déclaré qu'ils étaient intéressés par des commandes de chambre qui ajustent automatiquement la température, l'éclairage et même l'art numérique, en fonction de leurs préférences.

Bien-être

Le tourisme de bien-être est en plein essor, car de plus en plus de clients cherchent des moyens de prendre soin de leur santé mentale et physique. Pour répondre à ce besoin, les hôtels proposent désormais des services tels que des cures thermales, des cours de méditation, des retraites de yoga, des randonnées dans la nature, des activités respectueuses de l'environnement, etc. Ils proposent également des aliments biologiques d'origine locale dans leurs restaurants.

Durabilité

Les voyageurs sont plus soucieux de l'environnement que jamais. De nombreux clients recherchent activement des hébergements respectueux de l'environnement qui correspondent à leurs valeurs et ont des pratiques écologiques. Les programmes de recyclage sont devenus la pierre angulaire des efforts de durabilité, de nombreux hôtels séparant les déchets en catégories telles que le papier, le plastique, le verre et les matières organiques. Dans le domaine de la conservation de l'énergie, l'industrie investit dans des technologies telles que l'éclairage LED, les thermostats intelligents, les détecteurs de mouvement et les systèmes de confort respectueux de l'environnement. Les efforts de conservation de l'eau, y compris l'installation d'appareils à faible débit, reflètent les tendances actuelles dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Des frontières floues entre le travail et les loisirs

Les voyageurs d'affaires fréquents se réservent souvent du temps pour faire du tourisme ou se détendre ; c'est ce qu'on appelle le "bleisure" (contraction de "business" et "leisure"). Les hôtels peuvent faire en sorte que ces voyageurs, ainsi que les nomades numériques (ceux qui travaillent à distance tout en voyageant) se sentent bien accueillis en mettant à leur disposition des bureaux adaptés au travail dans leur chambre, du WiFi gratuit, des espaces de co-working et du café 😊.

Voyage expérientiel

Plutôt que de se contenter d'offrir un endroit où dormir, les hôtels s'efforcent désormais de proposer des expériences inoubliables qui plongent leurs clients dans les cultures et les environnements locaux. Par exemple, les hôtels intègrent de plus en plus d'activités et d'attractions uniques au sein de leurs établissements afin de créer des moments mémorables pour leurs clients, comme des cours de cuisine dirigés par des chefs renommés, des retraites de bien-être ou des excursions d'aventure.

En se concentrant sur la création d'expériences distinctives plutôt que sur l'hébergement physique, les hôtels peuvent établir des liens émotionnels

plus forts avec leurs clients et les fidéliser sur un marché de plus en plus concurrentiel.

Médias sociaux

À l'ère du numérique, c'est sur les plateformes sociales que les gens partagent leurs expériences, lisent les avis et prennent des décisions. Les voyageurs d'aujourd'hui attendent généralement des réponses rapides à leurs demandes et des informations sur l'expérience des clients. Une étude menée par TripAdvisor a révélé que 72 % des voyageurs sont plus enclins à réserver un hôtel dont les commentaires sur les médias sociaux sont positifs.

L'industrie hôtelière continuera à s'adapter aux besoins des clients, mais il y a une chose sur laquelle les clients ne feront pas de compromis, et c'est la propreté¹⁰. Malheureusement, l'industrie hôtelière connaît une pénurie de personnel. L'adoption d'une solution électronique de pourboire comme **Tip&Go**, qui peut augmenter les revenus des employés jusqu'à 30 %, pourrait grandement contribuer à soulager les hôteliers.

Tip&Go L'humain derrière votre confort !

Francis Léonard, PDG

TIP&GO®

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

¹⁰ Voir The American Hotel & Lodging Association 2024 STATE OF THE INDUSTRY REPORT (rapport sur l'état de l'industrie)

Abonnez vous à notre blogue !

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

[#etipping](#), [#tippingapp](#), [#staffshortage](#), [#cashlesstipping](#),
[#electronictipping](#),[#hotelindustry](#), [#hospit#etipping](#), [#tippingapp](#),
[#staffshortage](#), [#cashlesstipping](#), [#electronictipping](#),[#hotelindustry](#),
[#hospitality](#), [#Tip&Go](#).[#hotelfuture](#)