

کمک‌رسانی فناوری به شخصی‌سازی تجربه میهمانان هتل

بهبود تجربه میهمان بستگی به توانایی شناسایی علایق و تمایلات میهمان دارد. این کار نیازمند برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات بسیاری است. بهترین راه برای تعیین آن، جمع‌آوری داده‌ها از منابع و ترکیب و آنالیز آنها به‌طور موثر است. استفاده از فناوری‌های مختلف، مقدار زیادی از داده‌ها را تولید می‌کند که وقتی به درستی مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند و مدیریت شوند، فعالیت‌های هتلداری را قادر می‌سازد خدمات خود را به گونه‌ای تنظیم کنند که میهمان در کانون توجه و شناسایی آن قرار گیرد.

ردیابی چگونگی اقامت میهمان در هتل، طول مدت اقامت، تمایلات آنان در دوره اقامت در هتل یا حتی سلیقه آنان در تماشای فیلم‌ها، فرصت‌های منحصربه‌فردی را برای پیشنهاد به آنان فراهم می‌آورد. تجمیع این موارد باعث افزایش حس خوشایند در میهمان می‌شود و او باور خواهد داشت که ارزش قائل‌شده برای او، بیش از یک عدد است. جمع‌آوری اطلاعات میهمان و استفاده از آن به شیوه‌ای مناسب برای افزایش تجربه میهمان، یک شیوه میهمان‌نوازی با اهمیت است. این یکی از دلایل اصلی سرمایه‌گذاری هتل‌ها برای به‌روزرسانی و توسعه زیرساخت‌های فناوری است. امروزه فعالان گردشگری و به‌ویژه هتلداران به اهمیت Big Data ها تاکید دارند. مسافرت و اقامت حتی اکنون در قرن ۲۱ هنوز هم همراه با ناآشنایی و نبود اطمینان است.

داده‌های شخصی به سرعت در حال تبدیل شدن به یک اطلاعات بسیار مهم برای هتل است. این اطلاعات بینشی به هتل می‌دهد که دائماً برنامه‌ریزی کند که کارکنان هتل چه خدمات منحصر بفردی را می‌توانند به میهمانان ارائه کنند. می‌توان در نظر گرفت که هتل از میزان کالری مورد نیاز یا آلرژی میهمان به یک غذای خاص اطلاع داشته باشد و بتواند برای آن میهمان برنامه‌ریزی غذایی خاصی را ترتیب دهد. این حتماً برای میهمان فوق‌العاده خواهد بود. مقدار فوق‌العاده زیادی اطلاعات در دسترس است اما کمبود واقعی از اطلاعاتی است که به‌طور بالقوه مربوط به هر میهمان است. این اطلاعات برای صنعت هتلداری بسیار مهم است. چالش امروزه را می‌توان شناسایی و ایجاد راهکارهای تعامل میهمانان و فناوری دانست و سوال این است که «چگونه می‌توان این داده‌ها را از میهمانانی که در هتل اقامت دارند دریافت کرد؟»

فناوری برای بهبود کارایی

در سال ۲۰۱۴، گزارشی منتشر شد که نشان می‌داد صنعت هتلداری نقش خود را به‌عنوان صنعت پنجم با بالاترین سرمایه‌گذاری به خوبی ایفا می‌کند. با توجه به گزارش‌ها و اخبار موجود، امروزه این سرمایه‌گذاری برای حصول اطمینان به شناخت تجربه میهمان به‌صورت ضروری نیاز دارد.

اصلاح زیرساخت‌های Wi-Fi

امروزه میهمانان هتل با کامپیوترهای شخصی و گوشی‌های هوشمند خود سفر می‌کنند و انتظار دارند بتوانند به‌طور یکپارچه و بدون وقفه به اینترنت پر سرعت متصل شوند. آنها می‌خواهند در طول مدت اقامت خود وارد فضای مجازی شوند، کتاب بخوانند و با استفاده از ابزارهای تکنولوژی از امکانات اقامتی خود بهره‌برداری کنند. دوران پرداخت‌های گزاف توسط هتل‌ها

به سر رسیده و دریافت هزینه استفاده اینترنت از میهمانان به تاریخ پیوسته است. گرچه نصب و نگهداری شبکه بی سیم گسترده هتل ممکن است همراه با هزینه باشد، اما این مورد دیگر جزو الزامات اساسی هتلداری است.

پذیرش و ترک هتل آنلاین

در تلاش برای بهبود کارایی، هتل‌ها به دنبال بهینه‌سازی فرآیند پذیرش و ترک هتل توسط میهمانان هستند. در این خصوص کنترل ورود و خروج میهمانان از هتل توسط تلفن‌های همراه به‌زودی امکان‌پذیر خواهد شد و در این صورت کارکنان بیشتر بر تجربه میهمان متمرکز خواهند شد. البته بررسی‌ها نشان می‌دهد که ۶۰ درصد میهمانان هتل ترجیح می‌دهند شخصا با کارمندان هتل صحبت کنند تا یک سامانه گویای هوشمند. هتل‌ها باید به سختی کار کنند تا تعادل و تعامل مناسبی بین تکنولوژی و میهمانان برقرار کنند.

ورود بدون کلید به اتاق

همانگونه که کلیدهای بزرگ اتاق هتل‌ها به تاریخ پیوست، کارت‌های کلید نیز به سرعت منسوخ خواهند شد و برنامه‌های تلفن‌های همراه هوشمند جایگزین خوبی برای این کارت‌ها خواهند بود. در برخی از هتل‌ها نیز به‌زودی نرم‌افزار تشخیص چهره ممکن است برای باز کردن اتاق میهمان استفاده شود. بسیاری از مدیران و دست‌اندرکاران صنعت هتلداری نیز متعهد به برنامه‌های پایداری زیست محیطی و کاهش انرژی هستند. اهداف زیست محیطی در تعداد زیادی از هتل‌های جهان جزو برنامه‌های اصلی قرار گرفت. به‌طور نمونه گروه هتل‌های استاروود در سال ۲۰۰۹ اعلام کرد که خود را متعهد می‌داند تا سال ۲۰۲۰ به میزان ۳۰ درصد در مصرف انرژی و ۲۰ درصد در مصرف آب صرفه جویی داشته باشد. این گروه هم‌اکنون نیز نسبت به طراحی هتل‌های خود به نحوی اقدام کرده که بخش عظیمی از میزان نور مورد نیاز برای محیط داخلی خود را از نور طبیعی تامین می‌کند. اکنون به لطف تکنولوژی حسگر حرکت، روشنایی می‌تواند به‌طور خودکار روشن یا خاموش شده یا هنگامی که یک اتاق خاموش باشد، دمای آن کنترل شود.

منبع: مسعود غلامی - مدرس دانشگاه - خبرگزاری دنیای اقتصاد