

ماندن در کورس رقابت با هتل‌ها از طریق تلفن همراه

چرا مردم در حال حاضر ترجیح می‌دهند از طریق برنامه‌های موبایلی رزرو بلیت و هتل را انجام دهند؟ چند درصد مردم به این کار علاقه دارند؟ آیا در آینده این کار سرعت بیشتری خواهد گرفت؟ مهمانان چه می‌خواهند؟ چه کاری باید کرد؟ اینها نمونه‌ای از پرسش‌هایی است که همه دست‌اندرکاران صنعت هتل را درگیر کرده و در این مقاله سعی می‌شود که به‌طور مختصر به آن پرداخته شود.

برخی از هتلداران از نقش و قدرت تلفن‌های همراه بی‌خبر بوده و آن را در استراتژی‌های توسعه کسب‌وکار نادیده گرفته یا کم‌اهمیت می‌دانند و ممکن است با خواندن این مقاله تعجب کرده و غافلگیر شوند. بررسی‌ها نشان می‌دهد با اینکه حدود ۷۵ درصد از هتلداران از اهمیت آن با خبر هستند اما فقط ۲۵ درصد در حال حاضر از آن به‌خوبی استفاده می‌کنند. اکنون مهمانان به‌شدت در حال نشان دادن علاقه‌مندی خود به استفاده از تلفن‌های همراه برای رزرو اتاق‌ها و خدمات جانبی هتل هستند. حالا در زمانی که هر مهمان مجهز به یک گوشی هوشمند است، چگونه می‌توان سهم بیشتری از این درآمد را از طریق این دستگاه‌های زیبا و کوچک به هتل اختصاص داد؟ رشد ترافیک استفاده از تلفن‌های همراه به‌سرعت در حال افزایش است. پیش‌بینی می‌شود در آینده نزدیک ۸۵ درصد از مسافران برای انتخاب محل اقامت و رزرو وسیله سفر از گوشی‌های هوشمند همراه استفاده خواهند کرد.

«تراول پورت دیجیتال» آمارهای جالبی را در این خصوص ارائه کرده است. بر اساس تحقیقات انجام شده در حال حاضر ۵۸ درصد از مردم از گوشی‌های همراه جهت جست‌وجوی پرواز استفاده می‌کنند. ۵۳ درصد از آنان علاقه‌مند به پیدا کردن محل اقامت بر روی گوشی‌های خود هستند. ۸۲ درصد از مسافران گفته‌اند برنامه‌های

سفر خود را روی همین دستگاه‌ها رصد می‌کنند. ۹۰ درصد از متخصصان صنعت گردشگری اعلام کرده‌اند در سال آینده سرمایه‌گذاری با اهمیتی در حوزه تلفن‌های همراه خواهند داشت. ۶۰ درصد از برندهای هتلداری به شدت در حال تلاش برای افزایش یا جایگزینی استفاده از خدمات تلفن‌های هوشمند همراه هستند. در چنین شرایطی برنامه‌ها یا اپلیکیشن‌های قابل استفاده در تلفن‌های همراه جهت برنامه‌ریزی سفر به سرعت در حال ایجاد، رشد و توسعه است. به دلیل راحتی و سرعت استفاده از این امکانات استقبال بسیار خوبی از آنها صورت گرفته است.

چند پیشنهاد برای نقش‌آفرینی بیشتر

اما هتلداران چگونه می‌توانند نقش برجسته‌ای در این ساختار جدید و برنامه‌های متنوعی که وجود دارد ایفا کنند؟ بسیاری از برنامه‌های سفر به روش‌های مشابه و شبیه هم عمل می‌کنند و همانطور که مشخص است پیشنهادها شباهتی را برای حفظ رقابت در نظر می‌گیرند. پس یک هتل چگونه می‌تواند نقش برجسته‌تری ایفا کند؟ در اینجا چند کار مهم پیشنهاد شده است:

اعلام جذابیت‌های هتل: اگر توانایی هتل فقط ارائه قیمت در این برنامه‌هاست، انتخاب هتل توسط مهمانان می‌تواند محدود شود. باید کاربران را با داستان‌های جذاب و عکس‌های زیبا از مقصد درگیر کرد. باید بدانند که ممکن است چه چیزهایی را تجربه کنند و چگونه می‌توانند خاطرات خوبی را با خود به یادگار ببرند.

راهنمای محلی: یک هتل خوب می‌تواند نقش یک راهنمای محلی را ایفا کند و به مهمانان توصیه‌ها و راهنمایی‌های مفیدی ارائه دهد. این امر تجربه‌های شخصی مهمانان را به حد قابل‌توجهی بهبود خواهد بخشید.

ویژگی‌های هتل: اعلام صادقانه ویژگی‌ها و قابلیت‌های هتل می‌تواند مهمانان هتل را به انتخاب هتل ترغیب کند. باید دقت کرد که هتل بتواند قابلیت‌های منحصربه‌فرد خود را نمایش و توسعه دهد. استفاده از مزیت‌های رقابتی یا مزایایی که قابلیت توسعه داشته باشد، یکی از اموری است که می‌تواند بسیار کمک‌کننده باشد؛ مثلاً داشتن یک منظره فوق‌العاده، غذای محلی بسیار خاص، اتاق‌ها یا کلوپ ورزشی مدرن و....

دلایل فراوانی برای تجهیز هتل به امکان استفاده از تلفن‌های همراه وجود دارد. امروزه در عصر مدرن، دستگاه‌های تلفن همراه در همه‌جا هستند و برای انجام هر کاری که می‌توان تصور کرد، برنامه‌ای وجود دارد.

بر اساس تحقیقات انجام شده، در سال ۲۰۱۷ تعداد دستگاه‌های تبلت و رایانه‌های شخصی ۱۴۰ درصد نسبت به سال گذشته رشد داشته و بسیار فراتر از حد انتظار بوده است. پیش‌بینی شده که حدود دویستم تمامی کاربران تلفن همراه یعنی حدود یک‌چهارم از جمعیت جهان، دست‌کم به‌صورت ماهانه از گوشی‌های هوشمند خود استفاده می‌کنند. عرضه گسترده گوشی‌های هوشمند ارزان‌قیمت با پردازشگرهای دوهسته‌ای و حافظه چند گیگابایتی توسط بسیاری از شرکت‌های تولیدکننده این گوشی‌ها می‌تواند به مصرف بیشتر اطلاعات و رشد ارتباطات از طریق وسایل الکترونیکی هوشمند کمک کند. حالا همچنین انتظار می‌رود تعداد کاربران تلفن همراه در جهان تا سال ۲۰۱۹ به ۵ میلیارد نفر برسد؛ این بازار پر کششی است که باید برای آن برنامه‌های ویژه‌ای تدارک دیده شود.

مسعود غلامی / مدرس دانشگاه

عباس ییدگلی / مدرس دانشگاه