

Пекарська С. Є.

СУЧАСНІ ПІДХОДИ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Сфера готельного господарства є однією з найбільших галузей світової економіки і має розвиток по сьогоднішній день. Події ж останніх трьох років спричинили багато змін, скасувавши численні перевірені часом традиції. Зараз мандрівники віддають перевагу самообслуговуванню і очікують технологічної простоти на кожному етапі процесу. Від онлайн планування і бронювання до безконтактної реєстрації і цілодобового цифрового консьєржа. Очікування сучасних споживачів, які дбають про гігієну, стрімко прискорюють технологічну революцію в готельному бізнесі. Готельєри повинні рухатися швидко, щоб задовольнити вимоги, що змінюються, або ризикують залишитися за бортом.

Зазираючи у майбутнє, декілька інновацій, які розробляються зараз, можуть бути актуальними на декілька років вперед. Наприклад, чат-бот, що допомагає 24/7 та мобільний додаток готелю. Чат-бот це свого роду помічник, який постійно на зв'язку. Він може допомогти з бронюванням, готельними номерами, зручностями в готелі, знижками та акціями, заселенням/виселенням тощо. Таким чином, персонал готелю може зосередитися на наданні персоналізованого обслуговування гостям.

Щодо мобільного додатку, то через нього гості можуть попросити додаткові рушники, або косметичні набори, замовити прибирання у номері або трансфер до аеропорту. Також за допомогою спеціального мобільного додатку для смартфона можна не тільки забронювати номер, але і зареєструватися та виселитися з готелю.

І як цікавинка для клієнтів готелю, можна нараховувати бонуси за користування послугами готелю та потім використовувати їх. Крім того, щоб бути кориснішими для гостей, готельні програми можуть містити деякі функції, пов'язані з місцем розташування. Гарною ідеєю буде додати місцеву погоду або путівник популярними місцевими розвагами, цікавими місцями та ресторанами.

Усе це позитивно впливає на готель і підвищує пізнаванність бренду, а ще дасть змогу просувати свої об'єкти рекреації та послуги в унікальний та цікавий спосіб.

Отже, для готельєрів сучасні технології є важливим інструментом впливу на ринку послуг і можуть допомогти забезпечити найсучасніший готельний досвід, поліпшити сервіс, підвищити рівень утримання клієнтів, заощадити гроші і допомогти збільшити дохід, і як бонус до цього, виросте попит на бронювання у цьому закладі.

Література:

1. 6 customer service experience trends to watch in 2022 // Навчальні матеріали онлайн, URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4111165.html>. (дата звернення: 04.11.2022).

2. 15 most important hotel technology trends for 2022 // Навчальні матеріали онлайн, URL: <https://www.mews.com/en/blog/hotel-technology> (дата звернення: 04.11.2022).

Робота підготовлена під керівництвом ст. викл. кафедри РГтаТБ Липового Д. В.