

Hotels steeds afhankelijker van data

13-09-2016 08:15

Data zorgt voor grote veranderingen in de hotellerie. Hotels zijn door data afhankelijker geworden van vergelijkingssites en zoekmachines omdat die veel meer over het gedrag en de interesses van gasten weten. Voor gasten is het al veel eenvoudiger om hotels te vinden, vergelijken, boeken en beoordelen.

Het belang van directe boekingen neemt af. Gasten zijn daardoor verder af komen te staan van hotels. Bemiddelaars, zoals Booking.com en Expedia, hebben een prominenter plek verworven tussen gast en hotel en zijn vaak het beginpunt van de klantreis. De concurrentie om de boeking van de hotelgast neemt toe nu bedrijven als Google en Tripadvisor zich ook nadrukkelijker in de strijd mengen. Vanwege de waarde van de directe toegang tot de gast (en zijn gegevens) is hotels er veel aan gelegen om die trend te keren.



Nieuwe verbeteringen dienen zich aan zodra hotels de digitale kennis van de gast inzetten voor service op maat om zo de gastvrijheid naar een hoger niveau tillen, zo stelt de Sectorvisie Hotels van ING. Jan van der Doelen, Sectormanager Leisure: 'De volgende stap in gastvrijheid komt niet van een nog vriendelijker receptiemedewerker maar van een whizzkid die zorgt dat hotelgasten direct via WhatsApp hun feedback kunnen geven.' **Hotels steeds afhankelijker van data** Data is de grondstof voor veel verbeteringen in het hotel en de hotelprocessen. De kennis over gasten is beter toegankelijk voor medewerkers en dat ondersteunt persoonlijke interactie voor, tijdens en na het verblijf. Hotelpersoneel blijft een sleutelpositie vervullen, maar hun rol verandert bijvoorbeeld wanneer gasten vooraf hun eigen kamer gaan kiezen en op afstand kunnen inchecken. Dat betekent dat de gast meer controle over zijn boeking en verblijf krijgt en daardoor meer gastvrijheid ervaart. Meer informatie (o.a. publicatie Data opent deuren voor hotels): www.ing.nl Bewaren Bewaren

Redactie