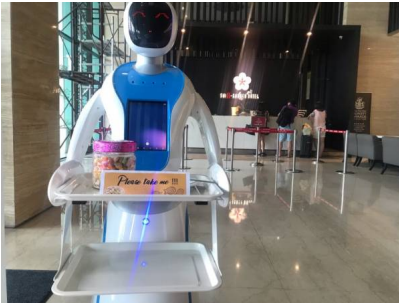


LES ROBOTS DANS LES HÔTELS : OÙ LES VERRONS-NOUS ?



L'Institut technologique hôtelier espagnol (ITH) a réalisé une étude de viabilité sur la mise en œuvre de la robotique dans certains processus hôteliers. Les hôteliers apprécient beaucoup la capacité des robots à obtenir des données et à automatiser les processus, ainsi qu'à réduire les temps et les coûts d'exploitation, mais dans quels domaines ont-ils le plus grand potentiel d'amélioration de l'efficacité ?

Nous vivons dans un monde où les machines et la technologie coexistent avec les personnes. L'utilisation de la robotique et l'automatisation de nombreux processus commerciaux peuvent rendre les entreprises plus compétitives grâce au poids qu'elles enlèvent aux équipes humaines.

94,7 % des hôtels interrogés estiment que l'efficacité augmenterait considérablement si tous les processus étaient automatisés. Les processus opérationnels qui les intéressent le plus sont la satisfaction des clients, suivie de la conversion des ventes, et enfin le contrôle des capacités en raison des restrictions actuelles dues à la pandémie.

Les domaines présentant la plus grande complexité opérationnelle sont le nettoyage et les sols, les restaurants et la réception.

Les domaines suivants sont ceux qui présentent le plus grand potentiel pour les robots dans les hôtels :

- Réception : les processus d'enregistrement et de départ et les enquêtes sur la qualité du service sont les principaux éléments à automatiser, mais, selon certains hôteliers, "comme une aide, et non comme un remplacement des réceptionnistes."
- Dans le domaine de l'expérience client, la robotique présente un potentiel dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réservation de services à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel, la vente croisée et l'aide aux réceptionnistes pendant l'attente du client, dans le but d'éviter les files d'attente ou au moins de réduire le temps d'attente.
- Dans le domaine du nettoyage et des sols, les robots peuvent aider à transporter les chariots de ménage ou de blanchisserie, mais aussi à faire les lits ou à utiliser la vision artificielle pour vérifier les chambres. La propreté de l'air et la logistique de l'organisation des bureaux sont plus appréciées que la désinfection et le nettoyage des chambres d'hôtel.
- Dans le secteur de l'alimentation et des boissons, on peut s'attendre à ce que les robots interviennent dans des processus tels que l'encaissement des paiements et la présentation des menus. Cependant, les hôteliers interrogés ne sont pas aussi optimistes quant aux processus dans lesquels la touche humaine d'un serveur est impliquée, comme suggérer des recommandations, ou apporter des assiettes de la cuisine, etc.
- Dans les événements et les réunions, la robotique peut être utile pour contrôler les limites de capacité et les distances de sécurité, ainsi que d'autres mesures telles que l'utilisation de masques lorsqu'elle est obligatoire. Les robots présentent également un potentiel dans l'enregistrement et le

contrôle d'accès, ainsi que dans la collecte de données auprès des participants et comme centres d'information sur les événements de chaque salle, les horaires, la capacité, etc.

- Dans les espaces communs, la mise en œuvre de la robotique pour la gestion des accès et le contrôle de la capacité, voire l'utilisation de la biométrie, suscite un grand intérêt, sans pour autant sous-estimer leur valeur en tant que centre d'information et de service à la clientèle, puisque les robots peuvent également être mobiles et ont de nombreuses utilisations dans toutes les installations hôtelières.

Date: 2021-09-27

Article link: <https://www.tourism-review.fr/utilisation-de-robots-dans-les-hotels-news12192>