

# LES TENDANCES DANS L'HÔTELLERIE



qui feront pencher la balance post-COVID

Aucun doute, après 2020, la reprise dans le marché de l'hôtellerie ne se fera pas du jour au lendemain. Après la pandémie, les entreprises qui se redresseront le plus rapidement seront celles qui auront réussi à intégrer les tendances qui avaient la cote avant la pandémie.

**Voici les cinq grandes tendances qui orienteront les attentes des clients dès 2021.**



## Technologie sans contact

Avant 2020, les hôtels avaient déjà commencé à miser sur cette technologie en se tournant vers l'inscription et le départ sans contact. Après la pandémie, il y a fort à parier qu'un nombre croissant de voyageurs voudront des solutions sans contact, non seulement pour des raisons d'hygiène et de sécurité, mais aussi pour une expérience personnalisée.

**Depuis 2016,**

**trois fois plus d'appareils mobiles, ou presque, ont servi de clé.**

-AHLA

**En 2020,**

**le recours à l'accès sans clé a augmenté de 25 %** dans les petits hôtels et les hôtels indépendants.

-Hospitality Technology

**78 %**

des clients voudraient que les hôtels aient des **bornes de libre-service pour l'inscription.**

-Protel



## Personnalisation

Les consommateurs s'attendent de plus en plus à une expérience personnalisée dans tous les secteurs et entreprises, mais l'hôtellerie est certainement l'industrie la plus touchée par ces attentes. Or, le libre-service et la technologie sans contact sont des solutions toutes désignées pour satisfaire vos clients sur ce plan.

**De 2018 à 2019,**

le **nombre de chambres dans les hôtels-boutiques a augmenté de 10,6 % contre 2 %** dans les hôtels aux États-Unis.

-Hotel News Now

**78 %**

des clients **se disent enclins à divulguer des renseignements personnels aux entreprises si c'est pour personnaliser leur expérience.**

-Salesforce

**73 %**

des clients **veulent des options de commandes vocales dans leur chambre.**

-Hotel News Now

**De 2020 à 2024,**

les revenus du marché du libre-service devraient **croître de 2,29 milliards de dollars.**

-Hospitality WiFi Study



## Sécurité

Dans l'hôtellerie, la sécurité a toujours été un aspect important, depuis la sécurité des lieux jusqu'à la cybersécurité. Les modes de paiement sans contact, la technologie sans contact et les applications intégrées se multiplient, alors la protection des données est primordiale pour que les clients dorment sur leurs deux oreilles.

**12 %**

des **atteintes à la protection des données se sont produites dans l'hôtellerie**, qui se classe au 5e rang des industries à l'étude.

-BakerHostetler

**Depuis 2010,**

plus d'une **douzaine d'atteintes majeures à la protection des données** ont été signalées dans l'hôtellerie.

-Hotel News Now

**77 %**

des Américains accordent une **grande importance à la protection des données lorsqu'ils choisissent un hôtel.**

-Shred-it



## Bande passante

Un réseau Wi-Fi robuste n'est plus un simple atout dans l'hôtellerie, c'est une nécessité. Les voyageurs et les clients passent de plus en plus de temps en ligne et s'attendent à avoir accès à Internet en tout temps.

**45 %**

des clients apportent **deux appareils** en voyage, et **28 % en apportent trois.**

-Hotel Internet Services

**85 %**

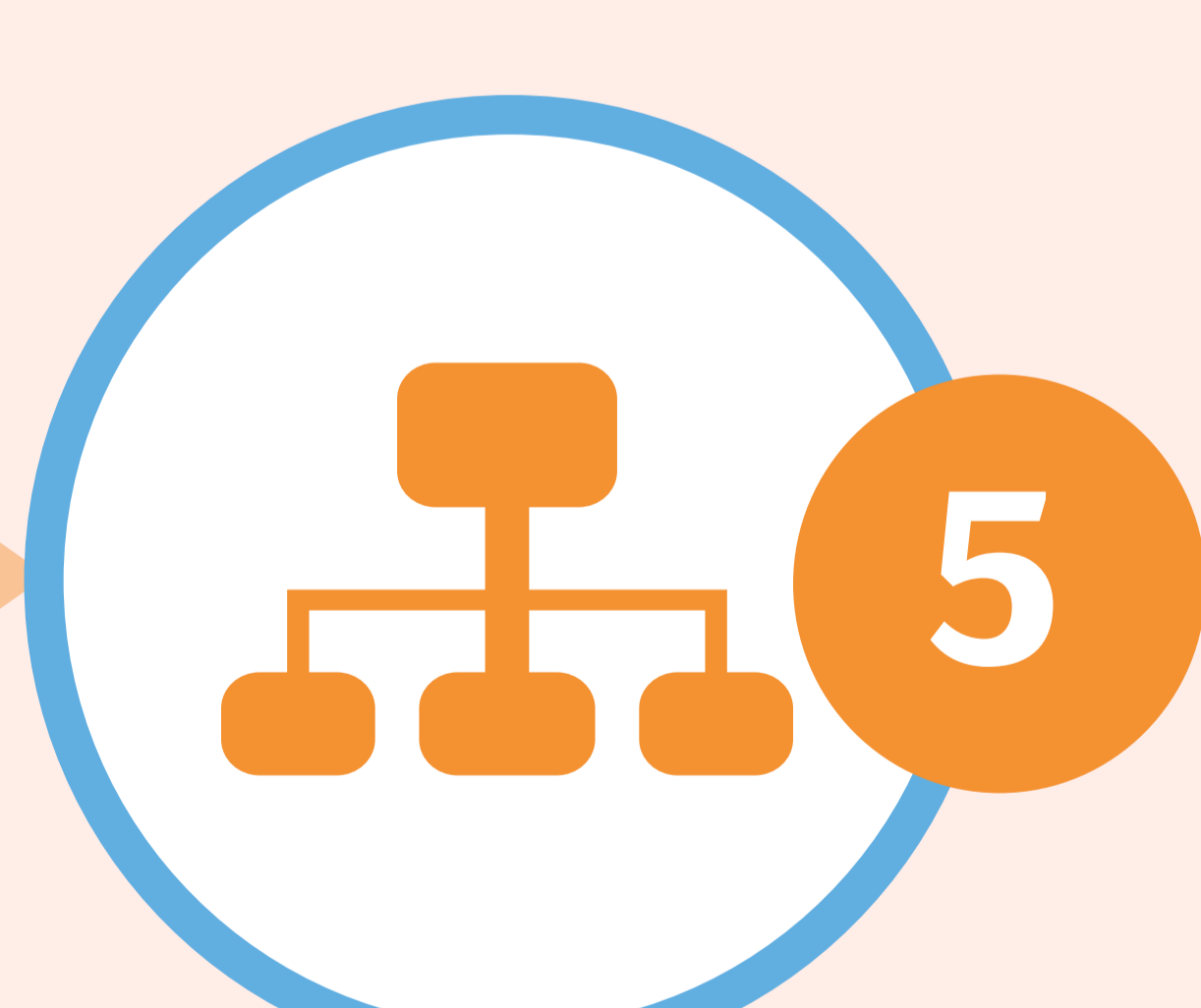
des clients affirment que la **qualité du Wi-Fi déterminera s'ils retourneront** dans un hôtel ou dans un autre hôtel de la chaîne, et **76 % des clients disent qu'ils ne mettraient pas les pieds dans un hôtel sans Wi-Fi.**

-Hotel Internet Services

**Près de deux tiers**

des clients **se connectent au Wi-Fi dans les sept minutes** suivant leur arrivée à l'hôtel.

-Datumize



## Intégration

À mesure que les voyageurs s'habituent à personnaliser leur voyage, ils auront recours à une gamme d'applications de plus en plus variées. En outre, l'innovation change constamment le modèle d'affaires des entreprises du marché de l'hôtellerie puisque de nouvelles applications et technologies, comme l'intelligence artificielle, les robots-concierges, les services activés par commandes vocales et les bornes interactives, se taillent une place sur le marché. Pour demeurer concurrentielles, les entreprises du marché de l'hôtellerie devront miser sur une intégration robuste dans tout cet écosystème.

**50 %**

des voyageurs affirment qu'ils **aimeraient pouvoir modifier les conditions ambiantes dans leur chambre à partir d'une application.**

-Accenture survey

**71 %**

**moins de plaintes de la part des clients** et une hausse des revenus en ligne de **135 % grâce à la mise en œuvre de nouvelles technologies.**

-Finances Online

**91 %**

des propriétaires d'entreprise de l'hôtellerie sont d'accord ou fortement d'accord pour dire que **l'intégration de la technologie est essentielle à l'amélioration du rendement.**

-CrowdRiff

**Allstream vous outillera pour suivre les tendances du marché, ce qui se traduira par des expériences clients cinq étoiles.**

**Pour en savoir plus sur nos solutions adaptées à l'hôtellerie, communiquez avec nous.**