

# Les Roches



## Du sans contact à la cryptomonnaie – état des lieux actuel et futur de la transformation digitale dans le secteur de l'hôtellerie

Avant la Covid, la transformation digitale occupait plutôt une place de projet secondaire dans le secteur de l'hôtellerie. Le secteur en était au stade du tâtonnement de terrain, aussi bien sur le plan de l'accueil du client qu'en coulisses. Puis, la pandémie a frappé, et les règles sanitaires nous ont contraints à passer au digital et au sans contact partout où nous le pouvions.

Deux ans plus tard, ces systèmes sont tous bien ancrés et tous les acteurs bénéficient d'améliorations grâce à des process digitaux harmonisés. Dans les hôtels, le recours accru aux technologies sans contact a permis au secteur de se hisser à la hauteur des attentes de la clientèle, notamment avec le recours au téléphone portable pour gérer l'expérience client, de l'enregistrement au room service, en passant par la gestion des chambres ou encore le paiement.

## Le sans contact 2.0 dans le secteur hôtelier

Les technologies sans contact ont donc bel et bien posé leurs valises, mais quelle sera la suite du programme ? Le secteur de l'hôtellerie va-t-il se reposer sur ses lauriers ? C'est peu probable. Amélioration de la satisfaction client et de l'efficacité opérationnelle, réduction des coûts et optimisation de l'autonomie pour le personnel et les clients : le sans contact a apporté bien trop d'avantages pour que l'on résiste à l'explorer davantage.

Si l'on se tourne vers les douze prochains mois et les années à suivre, on peut s'attendre à voir s'opérer des investissements significatifs dans les domaines de la gestion des données et de la gestion de la relation client, avec une utilisation croissante dans les activités quotidiennes. Grâce à ces données fournies par le client, on peut créer des expériences client ultra-personnalisées, avec la possibilité d'indiquer des préférences lors de la réservation, la création d'instantanés uniques lors de l'enregistrement, mais également la préparation personnalisée des chambres.

Les expériences digitales se développeront également pour aller au-delà des visites virtuelles en renforçant la relation hôte-client sous forme de messages vidéo du chef pour apporter une touche personnelle au room service. L'automatisation occupera une place centrale dans cette transformation, et l'enjeu prioritaire consistera à donner au client l'impression d'avoir des interactions et des contenus personnalisés plutôt que des messages génériques.

Dans les coulisses, l'adoption à grande échelle de technologies d'automatisation et de sans contact permettra d'améliorer la productivité, un point particulièrement important dans le contexte de l'adaptation aux réductions des effectifs.

## La cryptomonnaie est arrivée

À la pointe des nouvelles technologies adoptées, la cryptomonnaie a d'ores et déjà commencé à être acceptée pour régler la note dans certains établissements hôteliers, parmi lesquels les Pavilion Hotels & Resorts, le Sri Panwa Phuket, le Chedi Andermatt en Suisse, ou encore les hôtels Kessler Collection. Du côté des agences de voyage en ligne, Travala.com offre à ses utilisateurs la possibilité de choisir entre différentes cryptomonnaies pour payer leurs séjours dans le monde entier.

En plus d'être extrêmement pratique pour un nombre croissant de clients, avec l'acceptation de paiements en bitcoins, en ethereums et dans d'autres devises, cette possibilité offre des avantages globaux et permet aux marques de se distinguer. C'est une initiative audacieuse qui illustre une véritable innovation tout en offrant des frais de transaction moins élevés que ceux des cartes de crédit et en garantissant une sécurité marchande de haut niveau.

## Excéder les attentes

Avec les technologies sans contact, les cryptomonnaies et la transformation digitale à grande échelle, le secteur de l'expérience bénéficie lui-même d'une amélioration des liens entre ses acteurs, de leur efficacité, mais également de l'acquisition de données. De plus, les établissements hôteliers sont désormais en mesure d'excéder les attentes des clients avec une gestion des séjours via mobile ou tablette, ce qui se traduit par une satisfaction client de haute volée.

Au sein de notre Sphère d'innovation Spark, implantée sur les campus de Roches Crans-Montana et de Marbella, nous concevons et fournissons à des start-ups et des entreprises déjà établies des produits IOT et des services digitaux pensés pour poursuivre la transformation du secteur de l'hôtellerie. Une époque riche en mutations, donc !

