

Comment utiliser l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière

Au fur et à mesure que la technologie informatique a progressé, l'intelligence artificielle est devenue plus fiable, renforçant ainsi sa position dans le monde des affaires. En effet, les entreprises hôtelières utilisent de plus en plus l'IA pour effectuer des tâches de service client, particulièrement importantes dans les hôtels et les centres de villégiature. Dans cet article, vous découvrirez de plus près comment l'intelligence artificielle révolutionne l'[industrie hôtelière](#).

Menu rapide [Qu'est-ce que l'intelligence artificielle ?](#) [Pourquoi l'intelligence artificielle devient-elle importante dans l'industrie hôtelière ?](#) [Avantages de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière](#) [Améliorer les revenus](#) [Améliorer l'expérience client](#) [Accroître l'efficacité opérationnelle](#) [12 exemples d'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière](#) [1. Service client en personne](#) [2. Chatbots et messagerie](#) [3. Analyse des données](#) [4. Assistance numérique basée sur la voix](#) [5. Analyse des sentiments de l'IA](#) [6. Tarification dynamique](#) [7. Gestion des revenus alimentée par l'IA](#) [8. Systèmes de fidélisation de la clientèle](#) [9. Prédiction des services publics et réduction des déchets](#) [10. Concierges numériques](#) [11. Traducteurs Chatbot](#) [12. Placements de produits intelligents](#) [Exemples d'entreprises hôtelières utilisant l'intelligence artificielle](#) [Cosmopolitan of Las Vegas](#) [Wendy 's](#) [Henna na Hotel](#) [Réalité virtuelle et réalité augmentée](#)

[Plus de tendances numériques](#) **Qu'est-ce que l'intelligence artificielle ?**

L'intelligence artificielle, ou IA, fait référence à la performance de comportements apparemment intelligents par des ordinateurs ou des machines. L'intelligence artificielle, en tant que concept, existe depuis les années 1950. Pourtant, ce n'est que récemment que [La technologie](#) a progressé au point où il peut être considéré comme suffisamment fiable pour être déployé pour des tâches commerciales importantes. Essentiellement, l'IA fait référence à des ordinateurs ou à des machines effectuant des tâches dont on pensait traditionnellement qu'elles nécessitaient une fonction cognitive. Il est associé à des concepts tels que l'automatisation et [Big Data](#). Aujourd'hui, la collecte de données clients, combinée aux améliorations de la technologie informatique, signifie que l'intelligence artificielle peut être utilisée pour une vaste gamme de fonctions, du service client de base à [personnalisation](#) tâches, résolution de problèmes plus avancée, et même pour les processus de vente et la messagerie directe.

Pourquoi l'intelligence artificielle devient-elle importante dans l'industrie hôtelière ? [Intelligence artificielle](#) joue un

rôle de plus en plus important dans [gestion de l'hospitalité](#), principalement en raison de sa capacité à exercer des fonctions traditionnellement humaines à tout moment de la journée. Cela signifie potentiellement que les propriétaires d'hôtels peuvent économiser beaucoup d'argent, éliminer les erreurs humaines et fournir un service de qualité supérieure. En particulier, le service client est un élément vital de l'industrie du voyage, les hôtels vivant et mourant souvent en fonction de la façon dont ils traitent leurs clients. Avec l'intelligence artificielle, les possibilités d'amélioration de cet aspect sont presque infinies, allant de l'augmentation [personnalisation](#) à des recommandations adaptées. L'un des principaux défis du service client pour les hôtels est de répondre rapidement aux questions des clients. L'intelligence artificielle offre désormais une option supplémentaire pour résoudre ce problème. De plus, il peut aider à des tâches telles que l'analyse de données et, grâce à la

collecte de données, peut efficacement « *apprendre* » et s'adapter aux interactions avec les clients. **Avantages de l'utilisation de l'intelligence artificielle**

dans l'industrie hôtelière Découvrez ci-dessous les quelques avantages importants de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'hôtellerie. **Améliorer les revenus** Bien que l'IA ne puisse pas remplacer la touche humaine dans l'industrie hôtelière, les outils alimentés par l'IA peuvent gérer de nombreuses tâches traditionnellement effectuées par le personnel. De nombreuses tâches de back-office peuvent être automatisées, ce qui réduit les erreurs humaines, augmente l'efficacité et libère du personnel pour des tâches plus importantes. L'IA est particulièrement utile pour les tâches complexes telles que le rapprochement des revenus provenant de plusieurs sources disparates. Un travail qui prendrait plusieurs jours pour les humains peut être complété par l'IA en quelques minutes, avec toutes les divergences mises en évidence afin qu'elles puissent être corrigées. Un autre exemple est la RPA (automatisation robotique des processus). La RPA peut prendre en charge les tâches répétitives plus rapidement et avec moins d'erreurs. **Améliorer l'expérience client**

L'intelligence artificielle peut améliorer l'expérience client, notamment grâce à la personnalisation. Les solutions d'IA facilitent grandement l'enregistrement et la mise à jour des préférences des clients. L'IA facilite la tenue de registres détaillés, aidant à suivre les habitudes d'achat précédentes, les goûts et les aversions, les services que le client a utilisés dans le passé, son niveau de satisfaction, etc. De cette façon, organiser l'expérience de chaque client devient possible pour rendre leur séjour exceptionnel. Les solutions d'IA peuvent également aider à la vente incitative en suggérant des achats supplémentaires susceptibles d'intéresser le client. Ces métadonnées détaillées sont utiles pour créer la meilleure expérience pour chaque invité. **Accroître l'efficacité opérationnelle** L'intelligence artificielle peut jouer un rôle bénéfique dans l'efficacité opérationnelle. La gestion des données dans l'industrie hôtelière peut être difficile. L'IA peut aider ici. Les données sont collectées à de nombreux points différents dans un hôtel, des systèmes POS (point de vente) aux PMS (systèmes de gestion immobilière), ainsi que des interactions entre les clients et le personnel : demandes, commentaires, plaintes, commandes de nourriture, etc. Des outils d'IA sophistiqués peuvent aider à rassembler ces données et à les transformer en recommandations significatives et exploitables. L'intelligence artificielle peut utiliser les données collectées auprès de tous les services de l'hôtel pour anticiper les besoins des clients et rationaliser les opérations de l'hôtel.

12 exemples d'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière Bien que l'utilisation de

l'intelligence artificielle dans le [hôtellerie](#) est encore à ses balbutiements, il a déjà de nombreuses applications pratiques, dont certaines sont décrites plus en détail ci-dessous : **1. Service client en personne** Un exemple d'intelligence artificielle dans le [hospitalité](#) l'industrie utilise l'IA pour fournir un service client en personne. Nous assistons déjà au développement de robots dotés d'intelligence artificielle, et le potentiel de croissance de cette technologie est énorme. Déjà, il peut gérer les situations de base en contact avec les clients. Jusqu'à présent, le meilleur exemple de cela a été un robot IA appelé « *Connie* », adopté par Hilton. Le robot peut fournir des informations touristiques aux clients qui interagissent avec lui. Plus impressionnant encore, il peut apprendre de la parole humaine et s'adapter aux individus. En fin de compte, cela signifie que plus les clients ne lui parlent, mieux il s'améliorera. **Exemple: Rencontrez Connie, la première conciergerie robotisée des hôtels Hilton**

2. Chatbots et messagerie Peut-être la façon la plus évidente pour ceux au sein du [secteur hôtelier](#) peut déployer l'intelligence artificielle est pour le service client de face. En particulier, le [La technologie](#) est extrêmement efficace pour les services de messagerie directe et de chat en ligne, répondant à des questions ou demandes simples. Par exemple, les chatbots IA ont été utilisés sur les plateformes de médias sociaux, permettant aux clients de poser des questions et d'obtenir des réponses presque instantanées 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Ceci est inestimable pour les hôtels, car il fournit le type de temps de réponse qu'il est presque impossible de maintenir avec une interaction interhumaine. **Exemple : Sam, un chatbot de voyage intelligent !**

3. Analyse des données Une autre façon dont l'IA est utilisée dans l'industrie hôtelière loin du service client pur est l'analyse des données. À ce titre, la technologie peut trier rapidement de grandes quantités de données et tirer des conclusions importantes sur les clients ou les clients potentiels. Un exemple de cela a été vu avec la chaîne hôtelière Dorchester Collection, qui a utilisé la plateforme Métis AI. En utilisant cette technologie, l'entreprise a pu trier les données collectées via des enquêtes, des avis en ligne, etc. L'IA a pu analyser cela, puis conclure la performance globale.

4. Assistance numérique basée sur la voix L'intelligence artificielle a produit de nombreuses technologies utiles, y compris des avancées majeures dans le domaine de la reconnaissance vocale. De nombreuses personnes sont désormais habituées aux technologies à commande vocale à la maison et sur leurs appareils mobiles, tels que les assistants numériques. Cette technologie peut être déployée encore plus efficacement dans l'industrie hôtelière. L'activation vocale peut être intégrée à toutes sortes d'appareils, du smartphone ou de l'ordinateur portable d'un client à une tablette fournie par l'hôtel. Avec ces systèmes, un client peut régler la climatisation ou le chauffage dans la chambre, allumer la télévision ou la chaîne stéréo, commander le service d'étage ou contacter la réception.

5. Analyse des sentiments de l'IA L'intelligence artificielle peut aider à analyser les attitudes des consommateurs envers votre marque. Alors que de plus en plus de personnes utilisent les médias sociaux pour trouver des hôtels et parler de leur séjour, les plateformes sociales sont devenues un moyen important d'interagir avec les clients et de recueillir des informations précieuses sur la perception de votre entreprise par le public. Cette richesse de données serait difficile à retrouver et à collecter pour le personnel humain. Pour l'intelligence artificielle, c'est facile. Les outils d'analyse des sentiments d'aujourd'hui peuvent suivre les conversations sur vos hôtels, évaluer la façon dont les clients réagissent à une caractéristique particulière et relever les plaintes courantes ou les commentaires positifs. Ces données peuvent être utilisées pour améliorer vos offres.

Vidéo : Comment fonctionne l'analyse des sentiments

6. Tarification dynamique Les tarifs des chambres doivent être fixés à un niveau optimal, reflétant la demande et l'évolution du marché. L'intelligence artificielle alimente des outils capables de traiter de grandes quantités de données concernant l'occupation, la demande et les tendances du marché local. À l'aide de ces données, les solutions d'IA peuvent créer des recommandations en temps réel et développer une structure de tarification dynamique qui fonctionne pour votre hôtel. Cela signifie que votre hôtel ne passera jamais à côté d'un client potentiel à cause de prix excessifs tout en évitant le problème de vendre des chambres trop bon marché. De cette façon, l'IA assure des revenus optimaux.

7. Gestion des revenus alimentée par l'IA L'intelligence artificielle alimente les outils de gestion des revenus (RM). RM fait référence à l'utilisation de données et d'analyses pour déterminer le prix optimal d'un produit, comment faire parvenir le produit à ceux qui veulent l'acheter et quels

canaux utiliser. Les clients de différents groupes de clients perçoivent la valeur différemment, et il est important de fixer des prix qui conviendront au groupe que vous souhaitez cibler, ainsi qu'au moment où ils effectueront leur achat. Les outils AI RM peuvent vous aider à trouver les canaux de distribution les plus efficaces et à ajuster vos prix pour attirer des groupes de clients spécifiques.

Vidéo: révolution de la gestion des revenus de l'IA

8. Systèmes de fidélisation de la clientèle Les programmes de fidélité sont extrêmement importants dans l'industrie hôtelière, car ils aident à fidéliser les clients et à faire savoir à vos clients que vous les appréciez. Le nombre de clients participants ne cesse d'augmenter. L'intelligence artificielle peut aider à rationaliser les programmes de fidélité et à utiliser les données clients de ces programmes pour organiser des offres personnalisées pour les clients réguliers. Cela permet de fidéliser la clientèle, d'éviter le désabonnement et de garantir une clientèle fidèle pour votre hôtel. L'IA peut également aider à développer de nouvelles offres pour les nouveaux clients, en les adaptant pour encourager les clients à rester avec vous à nouveau.

Vidéo: Comment utiliser l'IA dans les programmes de fidélité

9. Prédiction des services publics et réduction des déchets Le gaspillage alimentaire et le gaspillage d'autres denrées périssables peuvent être un gros problème, surtout dans un grand hôtel. L'intelligence artificielle peut aider ici. Dans l'industrie hôtelière, les outils d'IA permettent aux entreprises de surveiller les quantités et les types d'aliments achetés et les taux de consommation. Cela permet aux entreprises de prévoir leurs besoins avec plus de précision, d'éviter le gaspillage et de s'assurer que les ingrédients ne s'épuisent pas. Les outils d'IA peuvent également aider à prédire l'utilisation des services publics tels que l'électricité et l'eau, en suivant la consommation et en réduisant les coûts ici. Par exemple, le chauffage et la climatisation des chambres peuvent être connectés au PMS de l'hôtel afin que l'énergie ne soit pas gaspillée dans les chambres inoccupées.

10. Concierges numériques Un concierge numérique est un système de communication client alimenté par l'IA. Il est supérieur à un chatbot car il peut comprendre les indices de contexte et les mots-clés. Par exemple, un concierge numérique peut faire la distinction entre « *Monte la climatisation* » et « *Pourquoi la climatisation ne fonctionne-t-elle pas ?* » Les demandes que le concierge numérique ne peut pas satisfaire peuvent être envoyées au service concerné, comme le service d'entretien. Les services de conciergerie numériques permettent aux clients de recevoir une assistance immédiate en cas de besoin, le tout sans embaucher de personnel supplémentaire. Cela peut améliorer considérablement l'expérience d'un client.

Vidéo: Cas d'utilisation d'avatar - Concierge numérique

11. Traducteurs Chatbot Dans l'industrie hôtelière, il est courant que les clients viennent du monde entier. Cela signifie, bien sûr, que vos invités parleront plusieurs langues. Les traducteurs de chatbot peuvent rendre la vie beaucoup plus facile aux clients lorsqu'ils réservent leurs chambres. L'intelligence artificielle permet à ces chatbots de reconnaître les langues et de traduire les demandes des clients en temps réel. La dernière génération de chatbots IA peut communiquer avec vos invités dans leur langue, que ce soit par SMS ou via la technologie de reconnaissance vocale. Des solutions plus avancées peuvent également collecter et traduire les avis des clients, prendre les réservations de restaurants et faire des recommandations dans la langue maternelle de vos clients.

12. Placements de produits intelligents L'intelligence artificielle peut fournir des solutions puissantes pour le placement de produits. En combinant les données de géolocalisation et les données d'algorithmes prédictifs, les hôtels et autres entreprises de l'industrie hôtelière peuvent proposer des recommandations en temps réel à leurs clients, souvent via des applications mobiles. Les données historiques peuvent être analysées de manière algorithmique pour comprendre les préférences des clients et faire des recommandations. Cela permet aux hôtels de commercialiser des produits annexes auprès de leurs clients. Les hôtels peuvent également proposer aux clients des offres plus pertinentes et personnalisées. Par exemple, une chaîne hôtelière pourrait utiliser ces données pour contacter d'anciens clients avec un forfait sur mesure pour leurs prochaines vacances en fonction de leur emplacement et de leurs habitudes d'achat précédentes.

Exemples d'entreprises hôtelières utilisant l'intelligence

artificielle Voici quelques cas d'utilisation réels de solutions d'intelligence artificielle déployées efficacement dans l'industrie hôtelière. **Cosmopolitan of Las Vegas** Cosmopolitan of Las Vegas dispose d'un concierge numérique alimenté par l'IA. Nommé Rose, il s'agit d'un assistant vocal similaire au Siri d'Apple mais spécialement conçu pour répondre aux besoins des clients de Cosmopolitan. Lors de l'enregistrement, les clients reçoivent une carte d'appel avec le numéro de Rose. Ils peuvent ensuite envoyer ce numéro par SMS avec leurs demandes ou utiliser le chat vocal pour interagir avec Rose.

Rose peut gérer les demandes typiques des clients telles que des serviettes propres ou des articles de toilette, mais l'assistant brille lorsqu'il fait des recommandations locales et aide les clients à choisir les services hôteliers qu'ils pourraient souhaiter. Rose peut informer les clients des divertissements locaux et des sites d'intérêt, en transmettant les demandes inconnues au personnel de l'hôtel.

Wendy 'S La chaîne de restauration rapide Wendy 's avait collaboré avec Google pour utiliser Google Cloud dans la création d'outils permettant d'améliorer l'expérience de ses clients. Google Cloud dispose d'une multitude d'outils d'intelligence artificielle, d'apprentissage automatique et d'analyse de données qui peuvent être utilisés de différentes manières. La chaîne conçoit de nouvelles façons pour les clients de commander de la nourriture et de laisser des commentaires, en utilisant la synthèse vocale et d'autres technologies basées sur l'IA. Le partenariat avec Google Cloud permet à Wendy's d'améliorer ses analyses commerciales et d'utiliser l'apprentissage automatique et l'IA en temps réel sur ses sites et sur le cloud.

Henna na Hotel La renommée de Henna na Hotel est le tout premier hôtel doté de robots au Japon. Presque tous les rôles de l'hôtel sont remplis par un robot alimenté par l'IA. Des robots humanoïdes accueillent les clients à la réception, tandis qu'un sympathique dinosaure robotique aide à l'intégration. Les porteurs qui transportent les valises des clients jusqu'à leur chambre sont également des robots. L'assistant robot rose de Churi-chan est à votre disposition pour servir dans chaque pièce, prêt à vous aider pour tout, des prévisions météorologiques locales à l'atténuation des lumières. Churi-chan utilise l'intelligence artificielle pour comprendre les clients et peut récupérer les informations dont ils ont besoin sur Internet.

Vidéo: Où l'hôtel est occupé par des robots

Réalité virtuelle et réalité augmentée Souhaitez-vous en savoir plus sur d'autres [technologies numériques](#) qui peut profiter à votre entreprise? Regardez les articles « [Comment la réalité virtuelle peut enrichir l'industrie hôtelière](#) » et « [Comment la réalité augmentée transforme l'industrie hôtelière](#) ».

Plus de tendances numériques Avec [numérique](#) technologie en constante évolution, il n'est pas surprenant que ses applications dans l'industrie du voyage et de l'hôtellerie évoluent également. Dans les articles suivants, vous trouverez les tendances numériques les plus innovantes dans l'industrie hôtelière.

- [La technologie Blockchain et ses utilisations dans l'industrie hôtelière](#)
- [8 exemples de robots utilisés dans l'industrie hôtelière](#)
- [Comment l'Internet des objets \(IoT\) peut bénéficier à l'industrie hôtelière](#)
- [Comment la commande vocale peut-elle profiter à l'industrie hôtelière ?](#)
- [4 cas d'utilisation de la reconnaissance faciale dans l'industrie hôtelière](#)
- [Hôtel intelligent ; Quels sont les avantages pour les propriétaires d'hôtels et les clients ?](#)
- [7 façons de transformer une chambre d'hôtel en une chambre intelligente](#)

Plus de conseils pour développer votre entreprise



Related Post[Comment l'Internet des objets \(IoT\) peut profiter à l'industrie hôtelière](#)
[Technologie & Automatisation ; La solution aux pénuries de personnel dans les hôtels](#)
[Chatbots de restaurant : de quoi s'agit-il, leur utilisation et leurs avantages](#)
[Comment utiliser l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière](#)
[Pourquoi un chatbot ne suffit plus pour votre hôtel ?](#)
[Comment combiner la collaboration humaine et IA pour les meilleurs résultats hôteliers](#)
[Comment l'Internet des objets \(IoT\) peut profiter à l'industrie hôtelière](#)
[Technologie & Automatisation ; La solution aux pénuries de personnel dans les hôtels](#)
[Chatbots de restaurant : de quoi s'agit-il, leur utilisation et leurs avantages](#)
[Comment utiliser l'intelligence artificielle dans l'industrie hôtelière](#)
[Pourquoi un chatbot ne suffit plus pour votre hôtel ?](#)

[Rapport sur l'état du logement indépendant 2023](#)
[Un guide pour capturer plus d'affaires B2B pour votre hôtel](#)
[Guide du directeur des revenus sur l'utilisation de la personnalisation pour augmenter les revenus directs](#)
[Augmentez les visites répétées dans les restaurants \(hôtels\) grâce à l'automatisation du marketing](#)
[12 tendances perturbatrices et innovantes du marketing hôtelier pour 2023](#)
[Hôtel RMS - Calculateur de retour sur investissement](#)
[Comment personnaliser le parcours des invités pour les invités de 2023](#)
[Vérification gratuite des performances de l'hôtel](#)
[Liste de vérification de la vente incitative à la réception](#)
[Consultez toutes les ressources](#)
Pages populaires : [Conseils pour l'industrie hôtelière et hôtelière](#)
[Conseils pour l'industrie du voyage et du tourisme](#)
[Télécharger des ressources gratuites](#)
[Blogue sur la gestion des revenus](#)
Liens utiles: [À propos de Revfine.com](#)
[Devenir membre](#)
[Soumettre un article](#)
[Contact](#)
© 2023 [Revfine.com](#) - [Conditions générales de la publicité](#) - [Politique de confidentialité](#). [LinkedIn](#)[Twitter](#)[Facebook](#)[Instagram](#)[RSS](#)

