Accor, l’accoglienza è digitale

Accor ha annunciato l’implementazione, a livello mondiale, di una soluzione digitale che rivoluzione l’accoglienza in hotel per garantire ai clienti un servizio sempre più personalizzato. “La capacità di integrare continuamente nuove tecnologie per servire meglio i nostri clienti è al centro della nostra strategia di innovazione, l’obiettivo è far in modo che gli albergatori Accor si distinguano per audacia e spirito d’iniziativa. Accor fornisce ai propri clienti servizi digitali in ogni fase del loro viaggio - prima, durante e dopo il soggiorno - per soddisfare le nuove esigenze dei consumatori sempre più mobili e connessi” ha dichiarato **Vivek Badrinath**, Deputy Chief Executive Officer, Marketing, Digital Solutions, Distribuzione e Sistemi Informativi. Il nuovo servizio sarà offerto a tutti i titolari di carte fedeltà o di carte di abbonamento e ai clienti che prenotano direttamente tramite accorhotels.com, i siti web di marchio, le applicazioni mobili o per telefono direttamente presso l'hotel. Due giorni prima del loro soggiorno in hotel, gli ospiti sono invitati ad effettuare il loro check-in online, se hanno prenotato direttamente tramite i siti di Accor o se sono titolari di carta fedeltà o di carte di abbonamento. Il giorno di arrivo, gli ospiti ricevono un messaggio di benvenuto via SMS, con la conferma che la loro camera e la chiave sono pronti e per offrire informazioni pratiche utili per semplificare il viaggio (mezzi di trasporto per l'hotel, codici di accesso al parcheggio, ecc.). All’arrivo degli ospiti in albergo, la chiave viene consegnata immediatamente al cliente, senza le solite formalità amministrative. Per il check-out, devono semplicemente consegnare la chiave per indicare che la loro stanza è stata lasciata libera. La fattura viene inviata via mail. Questo nuovo sistema è stato testato in una ventina di strutture in Francia, Regno Unito, Italia, Belgio e Paesi Bassi. Attualmente è distribuito in 60 hotel in 13 paesi, l'ambizione è quella di implementare questa soluzione in 1000 alberghi, cioè circa il 30% della rete, entro la fine del 2014. In Italia **il nuovo sistema è già operativo al Novotel Milano Linate Aeroporto** ed entro giugno saranno equipaggiati anche Novotel Milano Ca’ Granda e Mercure Napoli Angioino.