Customer care tramite app: Marriott lancia "Mobile Request"

Un servizio di customer care disponibile tramite mobile app a partire da 72 ore prima del proprio pernottamento in un Marriott Hotel: si tratta di "**Mobile Request**", la nuova opzione inserita nell'applicazione "Marriott Mobile" che consentirà ai viaggiatori di connettersi direttamente con 500 Marriott Hotels in tutto il mondo, prima, durante e dopo il loro soggiorno. Ideata soprattutto per la **richiesta di servizi**, la nuova funzione è stata introdotta in 46 hotel e da questa estate sarà disponibile in tutto il portfolio globale della catena.

marriottrequestI membri del programma fedeltà "Marriot Rewards" che hanno effettuato una prenotazione, potranno comunicare direttamente con il loro hotel in due modalità. La prima è la funzione **“Anything Else?”**, che offre agli ospiti la possibilità di instaurare una **conversazione in tempo reale via chat** con il personale Marriott Hotels, che può rispondere e confermare le loro richieste.

La seconda possibilità è un **classico menù a tendina** che riporta i servizi più richiesti, come asciugamani e cuscini extra.

“Circa il 75% delle persone viaggia con uno o due dispositivi mobile e la percentuale aumenta tra i viaggiatori più giovani”, ha spiegato **Matthew Carroll**, vice president di Marriott Hotels. “Sappiamo che i viaggiatori di oggi sono alla ricerca di un’esperienza mobile progettata per comunicare secondo le proprie abitudini. Mobile Request è l’ultima innovazione del brand, che segue il lancio in tutto il mondo dei servizi di check-in e check-out via mobile e gli alert che informano sulla consegna della camera.”

Durante la **fase di test**, Mobile Request è stata utilizzata in particolare dagli ospiti in viaggio che avevano necessità di richiedere servizi prima del loro arrivo in hotel, come ad esempio il noleggio di un'auto all’arrivo in aeroporto. Delle oltre 10.000 richieste degli ospiti effettuate tramite Mobile Request durante la fase di test, **l’80% ha scelto l’opzione della chat** “Anything Else?”.

E' possibile scaricare l’applicazione gratuita Marriott Mobile da Apple iTunes Store, Google Play e dal sito www.marriott.com/marriott/mobile-apps.mi. Chi prenota un Marriott Hotel può inoltre iscriversi gratuitamente al programma Marriott Rewards sul sito http://www.marriott.com/rewards/rewards-program.mi