

Dépassez les attentes de vos clients dans les communications du secteur hôtelier

Les hôtels sont mieux notés par les voyageurs et améliorent la productivité de leur personnel grâce à une technologie de communication de pointe, fiable et intégrée de manière transparente à tous les aspects de leur service.



Les défis auxquels vous faites face

- **La fiabilité n'est pas négociable.**
Les clients font confiance aux marques hôtelières pour ne pas faire d'erreur, que l'enjeu soit un simple appel de réveil ou la capacité cruciale à passer des appels d'urgence sans la moindre difficulté. Il est essentiel que la stabilité de votre plate-forme de communication soit garantie.
- **La mobilité est omniprésente.**
Les voyageurs, en particulier les plus jeunes d'entre eux, préfèrent utiliser leur propre smartphone pendant leur séjour.
- **Les menaces de sécurité s'accroissent.**
La vie privée de vos clients, la sécurité des données et l'intégration des terminaux intelligents font partie des préoccupations majeures des services informatiques.
- **La rentabilité repose sur la productivité.**
Rester à l'affût de nouvelles méthodes pour améliorer l'efficacité opérationnelle de leur établissement est l'une des priorités des gérants d'hôtels.

5 questions à poser

1. **Votre technologie de communication est-elle stable ?**
Quels types d'assistance proposez-vous ?
2. **Quel est votre niveau d'expérience en matière de service dans le secteur hôtelier ?**
Quels sont vos plus gros clients ?
3. **Votre système intègre-t-il les terminaux intelligents et une connexion Internet haut débit ?**
Comment peut-il aider à promouvoir les services clients qui génèrent le plus de revenus ?
4. **Proposez-vous une solution sur site, dans le cloud ou hybride ?**
Prenez-vous en charge la migration vers le cloud ?
5. **Comment votre système gère-t-il les chaînes hôtelières multisites, et multinationales ?**
Est-il capable de prendre en charge plusieurs marques et plusieurs langues ?

Comment des communications adaptées permettent d'obtenir de meilleurs résultats



Améliorez l'expérience de vos clients

Offrez à vos clients la possibilité d'interagir directement avec l'hôtel depuis leurs terminaux personnels, grâce à des services comprenant le check-in mobile, les SMS et la discussion en ligne.



Influencez vos évaluations en ligne

Votre technologie de communication vous permet de jouer un rôle plus proactif dans la résolution des problèmes client ou liés à la maintenance, pour ainsi améliorer vos évaluations en ligne.



Garantissez la sécurité de vos données et la fiabilité de votre système

Associez-vous à un partenaire ayant une solide expérience des clients du secteur et réputé pour la sécurité et la stabilité de son réseau.



Réduisez vos coûts d'exploitation

Les communications unifiées as a service (UCaaS) peuvent prendre en charge plusieurs établissements et marques sur un même système.



Migration fluide vers le cloud

Le système doit être facile à installer et à gérer, réduire la charge pesant sur votre équipe informatique et vous permettre de migrer vers le cloud dès que vous le souhaitez.

« Le secteur hôtelier ne s'arrête jamais. Nous travaillons 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an. Nous avons choisi Mitel en partie pour sa présence sur le marché et sa compréhension du secteur hôtelier. »

Jeff Bzdawka, Vice-président senior des opérations hôtelières internationales, Hyatt Hotels Corporation