

Le « self check-in » tend à se répandre dans le monde hôtelier...

Le professionnel lambda doit-il s'en inquiéter ?

La gestion de l'accès, via des systèmes numérisés et automatisés, est une des principales tendances actuelles dans le secteur de l'hôtellerie. Ceci fait partie du mouvement lié à l'utilisation de plus en plus répandue de l'intelligence artificielle à tous les niveaux.

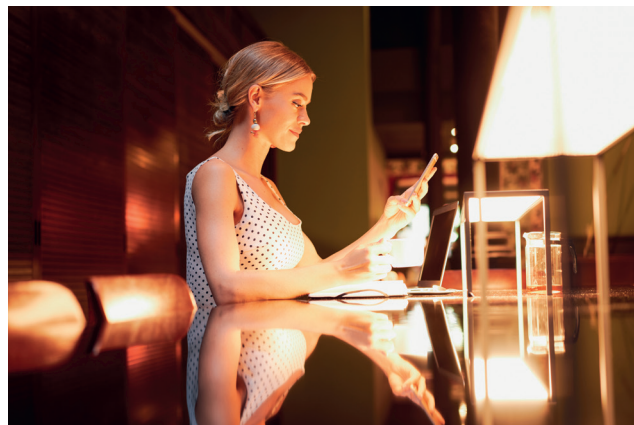
Depuis quelque temps, une nouvelle réalité - le « self check-in » - a même fait son apparition dans le paysage, elle conquiert peu à peu le monde entier. La question qui se pose à son sujet : pour quels avantages ?

La digitalisation est ici aussi en route...

Concrètement, le « self check-in » est un système simple qui permet aux clients de s'enregistrer (eux-mêmes) avant leur arrivée à l'hôtel. Très pratique, tant pour ces derniers que pour l'hôtelier lui-même, notamment pour les arrivées tardives, il offre aux utilisateurs gain de temps et d'énergie. En effet, les hôteliers qui y ont recours ne sont plus obligés d'assurer une présence continue à l'accueil, voire même carrément au sein de l'établissement. Certains systèmes modernes du self check-in vont même plus loin, gérant également toute la documentation requise. Une fois que le client s'est 'auto-enregistré', le système peut idéalement extraire ses données d'enregistrement automatiquement.

Simple et pratique

Côté pratique, le client y gagne aussi puisqu'il peut, du coup, immédiatement profiter de l'établissement et de ses services. Dès son arrivée, il pourra ainsi disposer de sa chambre sans se soucier de la longueur de la file à la réception, des délais d'attente ici ou là et/ou des imprévus. La « seule » chose à faire dans le chef de l'hôtelier est de préparer à l'avance toutes les informations d'accès : l'adresse, quelques photos ou les coordonnées pour l'arrivée, le parking, les instructions pour le check-in (voire le check-out), les codes d'accès...



Quid de la relation client ?

Maintenant, au-delà des avantages, une question se pose quand même, selon nous, elle touche à la relation client. Quid des relations interpersonnelles qui naissent, hier, entre le personnel de l'hôtel et le voyageur ? Une des plus grandes craintes pour ceux qui envisagent de convertir leur structure en « self check-in » est justement de perdre le fameux contact avec le client... et donc de déshumaniser peu ou prou leur établissement. En l'espèce, les spécialistes estiment que le risque est faible et qu'il ne faut pas confondre « check-in » et hospitalité. Selon eux, permettre au client d'éviter les longs moments d'attente à l'arrivée s'apparente davantage à une avancée dans la relation.

Se libérer des aspects mécaniques de l'enregistrement

Les adeptes du self check-in disent que cette automatisation leur permet justement de se concentrer davantage sur le relationnel, et donc d'être efficaces sur la vraie expérience client. Tout le monde semble d'accord pour dire que la forme d'hospitalité la plus belle et la plus immédiate consiste à écouter les besoins de son client plutôt que d'enregistrer mécaniquement les nouveaux arrivants. Libéré de ces actions à faible valeur ajoutée, l'hôtelier peut à nouveau se consacrer à l'essentiel : l'hôtel, les services proposés, les activités originales de la destination... Dans cette vision des choses, l'interaction avec le client n'est non seulement pas gommée... mais elle est au contraire sublimée parce qu'elle devient plus constructive et plus utile.

VOTRE RELATION CLIENT DOIT ÊTRE DÉCONTRACTÉE POUR ÊTRE EFFICACE !

À en croire les spécialistes, le moment du check-in ne serait pas le plus approprié pour proposer des services complémentaires à vos clients. Au contraire, ce moment cristallise toutes les émotions et invite peu à l'ouverture nécessaire à l'évasion. Si vous souhaitez offrir (vendre) des services supplémentaires à vos clients, faites-le donc plutôt en toute décontraction, quand le client sera plus réceptif, plus apte à évaluer les ajouts et les atouts du séjour, c'est-à-dire lorsqu'il sera bien installé, prêt à profiter de la qualité de votre établissement et de ses extras !

Exactitude des données pour vous libérer l'esprit

Enfin, un dernier aspect non négligeable du self check-in est l'exactitude des données collectées. Pensez au temps nécessaire pour enregistrer les données à partir de feuilles, parfois encore remplies à la main... pas toujours complètes ou à la relecture difficile. Grâce à l'enregistrement numérisé des données complétées par le client, ces problèmes sont résolus, ou fortement réduits... vous rendant du temps pour d'autres tâches bien plus utiles. Il semble donc que la technologie ne constitue pas une menace pour remplacer la relation avec le client, mais il s'agit d'un outil permettant de la renforcer. Mais ceci n'est jamais qu'un point de vue... ■