



革新顾客体验

数字时代中的酒店业



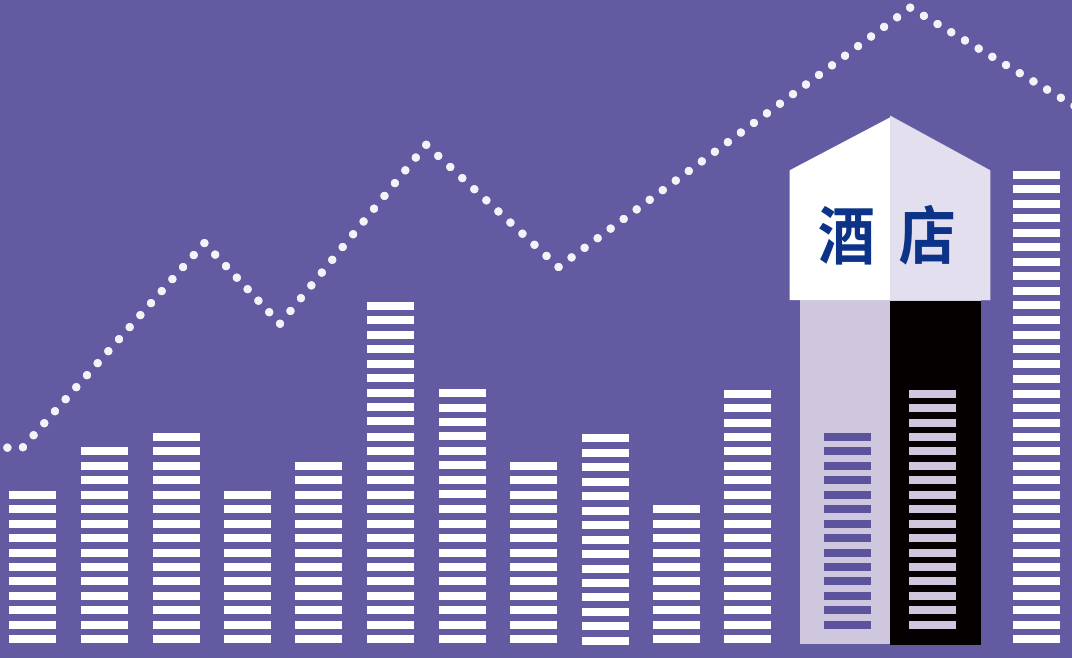
MOTOROLA SOLUTIONS



数字时代



酒店





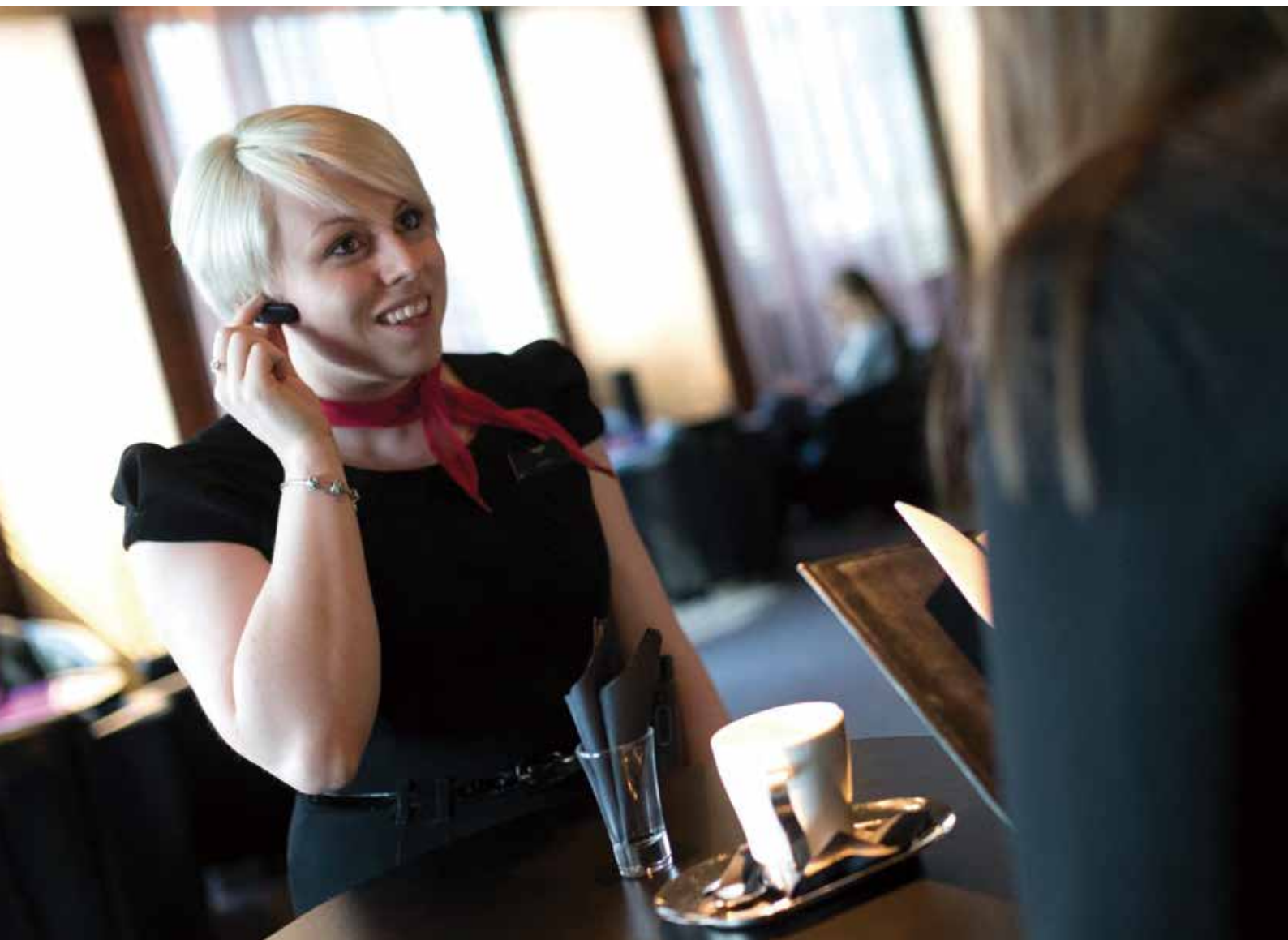
正确的技术投资 打造非凡的顾客体验



酒店运营商需要制定智能化战略来满足客户的预期。数字技术可提高酒店的营销和运营效率，确保酒店安全性，改善顾客体验，并打造独特的竞争优势。

酒店行业的趋势

市场调查显示，有三大趋势可帮助提供非凡的顾客体验。为实现最大发展，酒店业制定未来战略时应重视这些趋势。



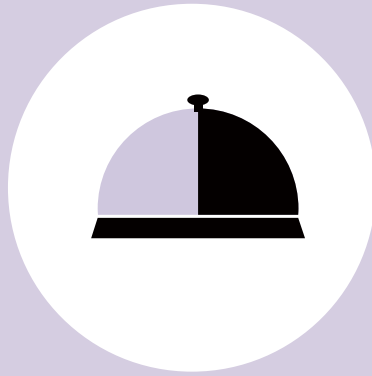
数据来源：2016 年旅游业和酒店业展望，Deloitte 和 “2017 年塑造顾客体验的十大酒店业趋势”，www.skift.com





不断变化的 竞争格局

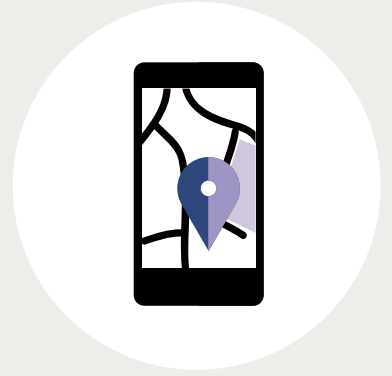
共享经济的日趋流行（诸如 Airbnb 这类公司可为顾客提供私人住所），打破了传统住宿方式，让住宿选择更加多样化。在这个不断拓宽的竞争领域中，酒店必须比以往任何时候都更加智能化。相比新兴住宿方式，招待服务就是当今酒店的主要竞争优势。酒店必须成为目的地的一部分，创造和提供以顾客为中心的独特体验。



员工创造 顾客体验

员工是酒店业的核心。优秀的员工应该能够预测顾客需求。顾客最后记住的往往是服务带来的感受，而这几乎完全依赖于为顾客提供服务的员工。

在这个典型的高员工流失率行业中，只有留住最优秀的员工，帮助他们提供最佳服务，才有可能取得成功。



利用数据定制 顾客体验

移动设备使用的增加，意味着酒店运营商可以利用大量信息提供个性化服务，并从中获利。“智能”酒店正在优化这些数据流，改善与顾客的交互方式，从而在提升顾客体验的同时，开辟新的收入流。然而，如何利用酒店环境中的信息，在合适的时间以有效的方式将其传达给恰当的工作人员，是酒店面临的一大挑战。如今，技术投资必须考虑如何定义未来的顾客体验。

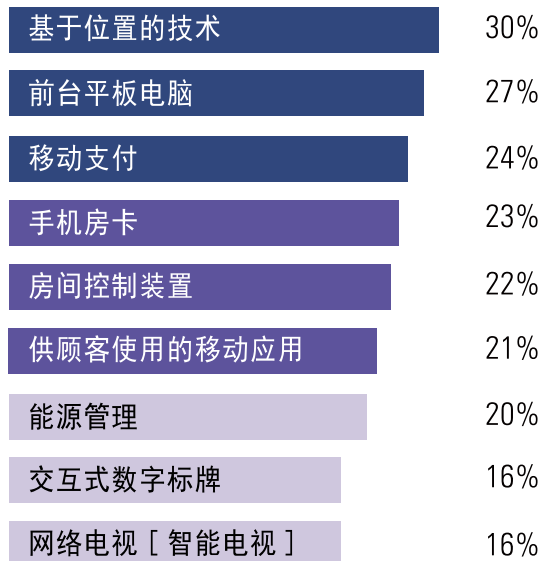


目前酒店业的投资现状

2016年，54%的酒店都增加了对技术的投资。酒店业的平均技术投资预算占收入的6%。

一项全面的技术使用评估显示，在酒店实施的十大新项目中，移动技术高居榜首。酒店员工现在能够随时随地利用相关信息为顾客提供服务，而不再过度依赖前台。

酒店在技术方面的 资本投资



亚太地区酒店业的前景和挑战



酒店、度假村和其它住宿场所主要依据入住率、成本节省及顾客体验等影响盈利的因素来衡量业绩。

每间可出租客房的收入 (REVPAR) 增长了 2.6%，达到 70.67 美元

入住率增长了 8%，达到 68.7%

日均房价 (ADR) 下降了 5%，降至 102.95 美元



资料来源：2017 年 2 月亚太地区酒店业的 RevPAR 增长，2017 年酒店业发展趋势，www.htrends.com

新兴市场的增长速度预计将超过成熟市场

新兴市场中的酒店业预计增长率：

5%

酒店运营商更注重客房、设施和服务质量等有形产品。

例如在印度，中产阶级的大幅增长导致人们对差旅和休闲旅行的需求上升。然而，在平均员工流失率高达 31% 的情况下，高素质、高技能人才的招聘成为酒店运营商的一大难题。

员工保留率和顾客满意度之间存在密切关系。

成熟市场中的酒店业预计增长率：

3%

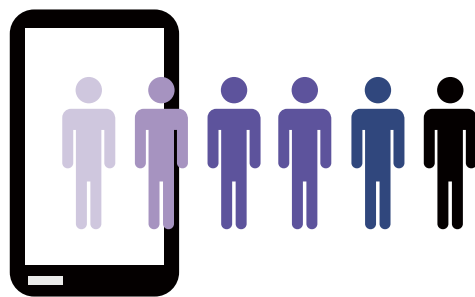
富裕、时间充裕和渴望旅行的婴儿潮一代（45 岁至 64 岁）开始崛起。为迎合这一消费群体的需求，酒店运营商专注于高档和豪华市场。中端酒店和经济型酒店以国内游客为主要服务对象。酒店运营商在如何与消费者高效互动以及提供有别于竞争者的独特服务方面面临重大挑战。

非常看重体验在留住和吸引回头客方面的价值。

创新决定 酒店业的 未来

技术助力 革新顾客体验

顾客想要的不仅仅是一个睡觉的地方；他们希望能够获得舒适体验。酒店技术解决方案在确保每一位顾客时刻安全的同时，提供不打折扣的优质客户服务。为顾客提供在酒店内互动的新方式，不仅有助于提供个性化的服务体验，还可为酒店创造新的收入。



赋能员工

由于经营利润率较低、员工流失率较高以及季节性需求影响运营成本，酒店运营商必须更好地管理员工工作效率，以持续维持高服务水平。

数字语音和数据通信能够在员工之间创建实时信息流。从洗衣服务到客房服务，相互连接的员工都能更快速地响应顾客需求。

改进员工的工作方式。



确保安全性

安全问题在任何住宿场所都不容忽视。即时、清晰的通信对于管理任何级别的意外事件都至关重要。室内和远程站点 GPS 定位跟踪等技术，可以确保更准确、快速地安排救援资源。

始终确保安全。



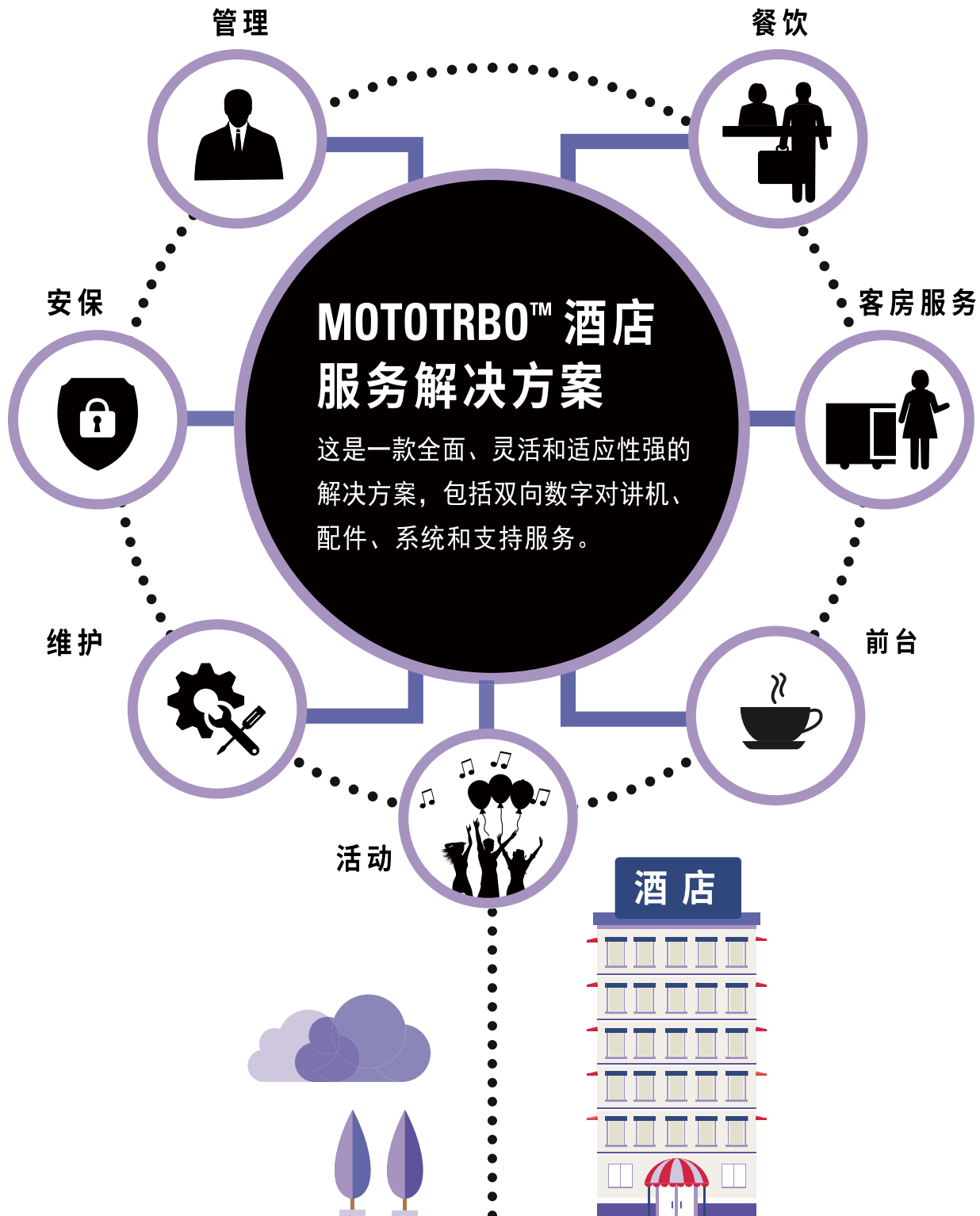
吸引顾客

移动技术创新将塑造未来的“智能酒店”，为新的收入机会打开了大门。与后端系统无缝集成的特定应用，能够通过增强客户参与度和提供满足客户预期的新方法，从而提高酒店竞争力和利润。

打造卓越顾客体验，开辟新的收入流。

面向酒店业的 新一代 通信技术

从前台到客房，
摩托罗拉系统
MOTOTRBO™ 均可
帮助酒店员工
提供卓越的顾客体验。





即时、高效地连接员工

MOTOTRBO™ 数字对讲机和配件集成了语音和数据，能够帮助各种规模的组织提高运营效率和生产效率。只需按下按钮，即时通信功能便会快速将您连接到顾客，无论是在不同楼宇之间还是在多层建筑群之间，又或者是在位于其它地方的酒店分支机构。**MOTOTRBO™** 对讲机可以无缝连接每一个人，极大地提高了安全性。



语音和数据解决方案

增强的数据应用可提高 workflow 效率、员工工作效率和顾客满意度。借助**工单管理**功能，前台人员可在顾客来电报告问题后的第一时间输入修理工单。**GPS** 和**室内定位跟踪**功能可监控员工行踪，并在出现紧急状况时迅速调派最近的安保人员到达现场。

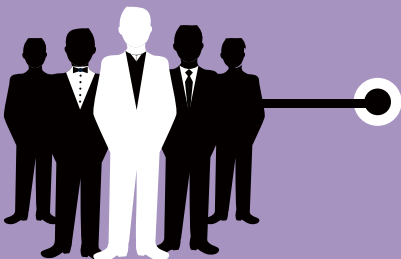
文本消息和**智能音频**等功能支持清晰而隐蔽的通信，而**扩展范围直通模式**无需增加基础无线通信成本便可扩展覆盖范围。



专门构建的应用

得益于强大的第三方软件开发商生态系统，酒店应用可以根据不同的角色、部门和目标专门设计。例如，**消防报警系统集成**应用可向手机、平板电脑或对讲机发送告警信息。

跨多个接触点和应用**收集并分析**有关顾客预定、偏好和入住模式的数据，有助于推出更合适的价格方案和优惠活动。无论是开发新解决方案还是连接后端系统，您都可以依赖摩托罗拉系统及其开发人员提升酒店的招待服务。



一个平台，多个用户

如今，一键通 (PTT) 可以即时自发地连接从小酒店到大型度假村的几乎所有人。

WAVE 工作组通信支持员工将对讲机与他们当前的宽带设备（个人智能手机、固定电话和 PC）相连接，通过一键通实现无缝通信。无论设备和当前的网络如何，**WAVE** 总有一种应用能够满足用户需求。



MOTOTRBO™ 强大的集成功能， 助力变革体验、服务与安全



酒店豪华轿车司机使用他的智能手机，拨打酒店经理的无线对讲机，表示正陪同贵宾一起前往酒店。

在前台，酒店经理通过与其轻薄对讲机配对的、蓝牙® 耳机接听电话。她确保所有工作人员都已到位，并使用工单管理应用分配任务。

安保人员查看了闭路监视器，发现酒店大堂有一名摄影师。他的 GPS 控制台显示了离摄影师最近的警卫的位置，并秘密发送了一条文本消息指示警卫对摄影师进行调查。



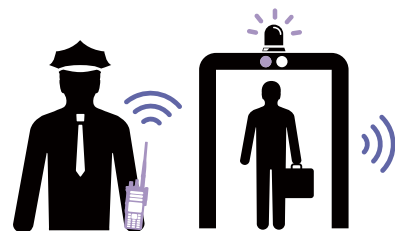
了解 MOTOTRBO™ 数字无线对讲机如何结合数字应用和不同配件赋能员工，革新运营。



酒店经理带领贵宾前往他的房间。她利用无线网络动态创建了一个客房服务和礼宾服务对话小组，以传达贵宾的请求，确保所有员工都能获得相同的信息。



贵宾的聚会需要许多外部供应商参与。酒店经理为外部供应商的智能手机安装了 **WAVE Mobile Communicator** 应用，以确保他们随时与酒店员工的无线对讲机直接联系。



安全小组通过无线对讲机持续监视聚会期间警报系统的状态。紧密配合是这次活动成功的保证。

客户遍布全球各地



摩托罗拉系统
酒店解决方案助力
全球大大小小的
酒店改善服务，
提高效率





香港怡东酒店 中国香港

“

摩托罗拉双向模拟无线电解决方案为我们带来了卓越的使用体验。它是许多关键职能部门员工进行沟通的重要工具。随着我们的对讲机用户群不断扩大，我们认为此时便是完善通信平台的最好时机。借助 MOTOTRBO™，我们能够提供双向文本消息，并将语音通信和遥测功能集成到单一设备上。

”

JW 万豪酒店 美国

“

我们希望使用一种新技术来提高酒店员工的效率，并且只需按下按钮就能呼叫所有员工，最好还能集成我们使用的软件和技术。

”

梅宝尼克拉里奇酒店 伦敦

“

作为一名对讲机用户，我认为 SL 系列对讲机是该行业最具突破性意义的产品。它们非常轻便，菜单和屏显简单易用，在很多方面都更加先进。

”

迪拜侯爵 JW 万豪酒店 迪拜

“

MOTOTRBO™ 系统为我们提供了一种快捷、可靠、易于使用的关键通信工具，支持我们在合适的时间联系合适的工作人员，为顾客提供他们所希冀的万豪侯爵酒店品牌服务。

”

米高梅国际酒店集团 美国

“

我们需要最先进的对讲机系统和宽带解决方案，MOTOTRBO™ 满足了我们的严格要求。

”



摩托罗拉系统(中国)有限公司

摩托罗拉系统营销支持中心热线：中国 4001 202 101 更多产品信息，请浏览：www.motorolasolutions.com.cn

MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONS 以及风格化的 M 徽标是 Motorola Trademark Holdings, LLC 的商标或注册商标，并在授权下使用。
所有其他商标均为其各自持有人的财产。©2018 Motorola Solutions, Inc. 保留所有权利。

关注官方微信服务号：
摩托罗拉系统

