

Novas tendências em tecnologia hoteleira

O turismo foi um dos setores mais castigados desde o início da crise provocada pela COVID-19. As duras restrições de mobilidade e o distanciamento social ditaram a lenta reativação de um “novo normal” nos hotéis de todo mundo, onde a tecnologia se converteu em aliada imprescindível. Álvaro Carrillo de Albornoz, diretor geral do Instituto Tecnológico Hotelero (ITH [Instituto Tecnológico Hoteleiro]), revela os avanços experimentados por esta indústria nos últimos tempos.

A pandemia, como em outras muitas áreas, atuou com acelerador de tendências tecnológicas no setor hoteleiro. Seus diversos aplicativos ajudam a minimizar as interações com os clientes em um momento crítico em que evitar o contato entre pessoas se tornou imprescindível, permitindo, ademais, a melhora do serviço. Durante o último ano, a forma de fazer as coisas se viu influenciada em prol da segurança, e ferramentas como o check-in on-line, os meios de pagamento sem contato ou os tokens tiveram um potente desenvolvimento.

A conjuntura criada pela situação sanitária e a existência de determinadas tecnologias capazes de propiciar soluções às novas necessidades incitaram numerosas mudanças nos hábitos das pessoas. “As circunstâncias provocaram a digitalização do turismo em meses. O que normalmente teria levado muito mais tempo”, segundo diz Álvaro Carrillo de Albornoz, diretor geral do ITH, que a título de exemplo menciona a padronização do uso dos códigos QR nos cardápios gastronômicos, um recurso que há anos vem tentando se expandir.

Muitas destes novos costumes permanecerão no tempo, embora ainda seja cedo para determinar quais. É o caso da generalização do uso do cartão de crédito e outros pagamentos digitais. Álvaro Carrillo de Albornoz alude a como, “embora sanitariamente o uso do dinheiro já não cause tanta polêmica em termos de saúde, nos acostumamos à comodidade de pagarmos com cartão ou celular”. Mas para chegar a este ponto foi preciso “muita tecnologia de backoffice para que os estabelecimentos, hotéis e restaurantes possam cobrar com cartões de crédito e, sobretudo, com o celular”, acrescenta.

Grande potencial

A digitalização e aplicação de novas tecnologias é um processo contínuo que ainda tem um longo caminho a percorrer. O diretor geral do ITH aposta na automatização dos processos para eliminar as tarefas mais tediosas, para que a equipe possam recorrer ao serviço de apoio ao cliente, que é o que realmente agrega valor.

Outra grande vantagem da tecnologia aplicada no setor hoteleiro é o rastro digital. Carrillo de Albornoz explica como eram antes os bons atendentes ou recepcionistas que tinham que recordar ou anotar os gostos ou preferências de determinado cliente. Mas agora isso é feito no mundo digital e fica registrado. “Graças à digitalização de muitos processos relacionados ao cliente, temos a capacidade de o conhecer bem melhor, porque, além de gerar dados — que é o primeiro —, estes podem ser gerenciados com algoritmos e inteligência artificial”, ressalta.

Todas essas informações permitirão que os estabelecimentos hoteleiros sejam mais competitivos, melhorando a experiência do cliente com propostas de valor agregado e evitando intrusões. Como detalha o especialista em tecnologia e inovação, “vamos conhecer muito melhor ao cliente e poderemos prever o que ele gostaria de fazer. Além disso, aumenta a capacidade de aumentar a linha de faturamento por outselling e cross-selling”.

Temas principais

Outro fator de notável relevância no aplicativo de novas tecnologias é a conservação do meio ambiente. Álvaro Carrillo de Albornoz afirma que “há muita energia para reduzir”. Em média, nos estudos realizados por ITH, “pode ser estimada uma possibilidade de poupar entre 15% e 20% (em hotéis onde a última grande remuneração foi feita há mais de dez anos)”.

As tecnologias que repercutem na sustentabilidade, como aquelas que impulsionam a experiência do cliente, não estão isentas de desafios. Para Carrillo de Albornoz, o primeiro desafio seria determinar o ponto em que se encontra o estabelecimento. “É crucial ter assessoria e orientação para conhecer os pontos mais eficientes”. Mas não é só isso, porque de nada adianta instalar as tecnologias mais avançadas se não se sabe como lidar com elas. O especialista adverte que o cliente interno não pode ficar para trás, os profissionais que terão que fazer uso dessa tecnologia. “Lembre-se de formar ou captar os perfis necessários para tirar maior partido das ferramentas. Quando falamos de transformação digital ou de transformação sustentável, o mais complicado, precisamente, é a palavra que compartilham: transformação. As pessoas no hotel hoje devem entender muito bem o que está sendo implantando, para que servem e como devem fazer”.

Inevitavelmente, a formação será também um fator essencial para a gestão e a redução dos possíveis riscos derivados do desenvolvimento tecnológico. “A cada vez que implementamos algo novo, algo diferente, estamos abrindo novas portas no mundo online. Devemos ter muito cuidado com o que fazemos, como nos protegemos e como nos educamos”, ressalta o responsável pelo ITH. Porque na maioria dos casos de ciberataques o elo frágil da corrente é o empregado ou a pessoa que está utilizando essa ferramenta ou tecnologia.

Pisando forte

As tecnologias tendem a ser sutis em seu uso e chegará um momento em que inclusive não saberemos diferenciar se um determinado serviço envolve ou não tecnologia. Você se imagina falando com o quarto em que está hospedado? Carrillo de Albornoz prevê que as paredes serão capazes de nos entender e responder por meio de um banco de réplicas automatizado. “A tecnologia vai ser o suficientemente etérea e inteligente para que recebamos o serviço e não tenhamos que perguntar se existe uma mente humana por trás disso ou não”, reflete.

Revemos com Álvaro Carrillo de Albornoz as principais tecnologias em construção, as mais vantajosas e as que não deveríamos perder:

Check-in on-line. Embora ainda existam algumas etapas do processo que, por questões legais, devem ser verificadas pelo hoteleiro do estabelecimento, essa tecnologia já está em uso. Permite ao hóspede agilizar o por vezes tedioso momento do registro. Além disso, o pessoal de recepção ficará livre dessas tarefas administrativas para dedicar atender melhor o cliente.

Chaves digitais. Trata-se de uma ferramenta diretamente associada ao uso que fazemos da tecnologia. Temos o costume de levar um telefone conosco. Do mesmo modo que podemos guardar o cartão de embarque do avião nele, poderemos dispor da chave das nossas acomodações no próprio dispositivo.

Apartamentos inteligentes com automação residencial. Pode ajudar a tornar a estadia dos clientes mais agradável, mas tem que ser sutil. Exagerar na sofisticação pode fazer com que o cliente não saiba como utilizá-la e o que deveria ser percebido como um valor agregado passará a ser uma experiência negativa.

Ativação por voz. Desde que se adapte à demanda dos clientes, pode ser outra tecnologia que facilita a estadia. Embora já seja uma ferramenta bastante utilizada em residências, sua recepção pode ser diferente quando se trata de um quarto de hotel. Vai depender muito do tipo do cliente e do uso que se queira dar à acomodação.

Uso de robôs. Embora o uso de robôs humanóides seja especialmente reduzido a hotéis temáticos, a robotização e a automação de processos estarão cada vez mais presentes. Podemos apreciá-lo na utilização de totens, muito comuns para check-in em aeroportos ou pedidos de comida em restaurantes de fast food, por exemplo. Na recepção de um hotel poderiam ser encarregados de digitalizar o RG e recolher os dados do cartão de crédito para que o pessoal possa dedicar mais tempo a assessorar o cliente.

Controle de energia. Os hotéis precisam contar com sistemas de controle, monitoramento e gerenciamento dos parâmetros das diferentes salas do edifício, entre as quais se encontram as acomodações. Com uma correta implantação poderão ser evitados maus usos de energia como a inércia adicional de deixar o cartão-chave no sensor do quarto para manter uma determinada temperatura. Será bem mais eficaz poder programar o ar condicionado ou a calefação para funcionar meia hora antes da hora de retorno prevista.

Análise preditiva. A digitalização de processos e a geração de dados, em conjunto com a inteligência artificial, vão permitir fazer previsões: como vão funcionar os diferentes mercados, os diferentes canais ou mesmo como um determinado cliente vai se comportar numa situação concreta. Aqui existe um grande potencial de desenvolvimento que as grandes redes e empresas de tecnologia já estão explorando muito, e será estendido em breve, inclusive, aos hotéis independentes.

Colaborou neste artigo:

Álvaro Carrillo de Albornoz é Engenheiro Aeronáutico de formação e Executive MBA pelo Instituto de Empresa. Sua carreira profissional sempre esteve ligada à inovação e à tecnologia. Desde 2008 dirige o ITH como referência da melhoria da competitividade do setor hoteleiro. Combina este trabalho com o de diretor da Plataforma de Tecnologia do Turismo, ThinkTur; presidente da associação eAPyme e professor associado à área de estratégia do Instituto de Empresa.

Colabora como especialista com a Comissão Europeia na definição de um padrão europeu de gestão de I+D+i no CEN/TC 389. É vogal do Conselho de Turismo, da Comissão de Sustentabilidade, da Agenda Digital e da I+D+i da CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales [Confederação Espanhola de Organizações Empresariais]) e dos grupos de trabalho de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación [Associação Espanhola de Normalização e Certificação])/UNE (Organismo de Normalización de España [Organismo de Normalização da Espanha])CTN [Comité Técnico de Normalización (Comité Técnico de Normalização)] 166. (Gestão da inovação), CTN 178 (Cidades Inteligentes) e CTN 182 (Hotéis e apartamentos turísticos).