

HOTELARIA NEWSLETTER ÚLTIMAS ÚLTIMAS DA HOME

Host Lisboa Level-Up: Profissionais da hotelaria discutem o impacto da tecnologia e dados na indústria

By Joana Aires 24 de Maio 2023, 18:00 0

Partilhar f t w in



Nuno António, Zélia Freitas, Francisco Moser e Ricardo Vieira.



Lisboa foi palco do evento "Host Lisboa Level-Up", organizado pela HOST Hotels Systems, que reuniu profissionais do setor hoteleiro para discutir o uso da tecnologia e a análise de dados na indústria.

Zélia Freitas, senior account manager da HOST, abriu o evento destacando a importância da iniciativa para promover a partilha de experiências entre profissionais da hotelaria.

No painel, três profissionais do setor compartilharam as suas experiências e opiniões. "A tecnologia é absolutamente fundamental na nossa indústria, e a hotelaria é um setor que tem aproveitado, de uma forma absolutamente fantástica, a evolução tecnológica", frisou Francisco Moser.

Nuno António, CTO da Itbase/Waregust e professor na NOVA IMS, ressaltou que a tecnologia está em constante evolução e mencionou o fenómeno do "rebooking", que ocorre quando um hotel reduz o preço numa plataforma e outro sistema automaticamente cancela a reserva anterior.

"Frequentemente deparamo-nos com o desafio de comprovar os resultados de forma imediata às administrações, a fim de justificar o investimento realizado em tecnologia", disse Ricardo Vieira, senior business strategy developer, ao ser questionado sobre os desafios da adoção de tecnologias pelos hotéis.



"A seleção cuidadosa da tecnologia implementada na cadeia hoteleira é crucial para garantir um retorno imediato, para que a administração perceba que esse investimento tem de ser continuado e que a médio/longo prazo trará resultados", ressaltou Ricardo Vieira.

Durante a discussão, foi abordada a substituição de pessoas por máquinas na indústria hoteleira. "Existem funções específicas, especialmente tarefas de apoio administrativo, que não são visíveis para o cliente. Até que ponto é que a tecnologia pode tornar essas tarefas mais eficientes? Assim era possível oferecer um serviço mais rápido sem comprometer a qualidade.

Segundo Nuno António, um estudo recente revelou que os clientes preferem ser atendidos por pessoas, mas não se importam que os funcionários do hotel sejam auxiliados por máquinas. Tal como Francisco Moser, também sugeriu automatizar funções administrativas para libertar mais recursos para a experiência dos clientes.

A dificuldade de contratação de recursos humanos também foi mencionada como um fator que impulsiona a adoção de inteligência artificial. Ricardo Vieira também destacou a importância destas tecnologias para alcançar a hiperpersonalização. "O hoteleiro quer conhecer o seu hóspede em profundidade antes de chegar ao hotel, o que pode ser feito através de IA", disse, exemplificando com os chatbots.

A escolha das ferramentas tecnológicas e a interoperabilidade entre sistemas foram destacadas como desafios a serem superados. "Existe uma ampla variedade de ferramentas disponíveis, o que torna a nossa vida complexa ao tentar determinar quais escolher e como interligá-las", revelou Francisco Moser, frisando que "é necessário fazer uma decisão ponderada", porque "o impacto em termos de custos é significativo".

"Para que todos os sistemas, que são diversos, possam funcionar em conjunto de forma integrada, é necessário o uso de uma API (interface de programação de aplicações), que permite a comunicação entre as aplicações. Os sistemas em si não se conectam automaticamente, sendo necessário um trabalho de configuração que envolve custos associados", explicou Nuno António. Ricardo Vieira enfatizou a importância de alinhar as escolhas tecnológicas com a estratégia da empresa.

Os participantes também discutiram os desafios enfrentados pelos hotéis independentes - que representam cerca de 80% das unidades hoteleiras em Portugal -, destacando que nem todas as soluções tecnológicas são adequadas para esses estabelecimentos. Nuno António mencionou a importância de um channel manager para otimizar a venda de quartos em vários canais de reserva online simultaneamente, enquanto Ricardo Vieira ressaltou que investimentos como o PMS (Sistema de Gestão de Propriedades Hoteleiras) e a interligação com um channel manager são fundamentais para a eficiência operacional dessas unidades.

"A interligação entre o PMS e o channel manager é fundamental e está ao alcance das unidades pequenas e independentes. Com a democratização das tecnologias, o acesso a essas ferramentas tornou-se mais acessível", concluiu Ricardo Vieira.



Partilhar f t w in

Artigo anterior Sesimbra acolhe o maior torneio mundial de empresas

Próximo artigo Besttravel nomeia Catarina Figueira como nova Brand Manager da marca

DEIXE A SUA OPINIÃO

Comentário: [text area]

Nome:\* E-mail:\* Site:

Guardar nome, e-mail para a próxima vez que comentar.

COMENTAR