

基于顾客需求的智慧酒店服务体系构建

马文俊

中国气象局机关服务中心 北京 海淀 100081

摘要: 随着现代科技的日益发达,特别是物联网技术、大数据分析、云计算等新技术的广泛应用。以往一般的饭店正在逐步融入现代科技,逐渐进入智能饭店的方向。饭店的智能管理,不但提高了饭店企业的经营效益,也逐步改善了饭店的服务质量,极大程度适应新时期的服务要求。在现代科技的平台上,怎样有效的进行智能旅游项目的经营管理,就要求我们通过自己的努力引入现代科技以增强顾客的体验性,要想旅游业务可以又快又好的开展下去,就必须提高旅游的服务水平。

关键词: 顾客体验;智慧酒店;发展创新

1 智慧服务的概念

网络时代大部分客人都是通过网上预订,一部手机或者一个智能手机就能够轻易进行酒店预订。一方面,不少酒店已经建立了自主的网络平台——软件中心、APP客户端、微信公众账号等,消费者在出游时即可从这些平台上了解酒店资讯,直接完成酒店预订。另外,酒店消费者还可使用网上旅行社平台(OTA)完成酒店预订。信息化、智能化、节能环保之外,还必须体现个性化。智慧服务是指智能酒店以客户体验为基础,并运用智慧科技,给消费者带来更加便利、舒心、安全、人性化的服务产品^[1]。

2 目前已被应用的酒店智慧服务

2.1 智慧预定服务

网络时代大部分客人都是通过网上预订,一部手机或者一个智能手机就能够轻易进行酒店预订。一方面,不少酒店已经建立了自主的网络平台——软件中心、APP客户端、微信公众账号等,消费者在出游时即可从这些平台上了解酒店资讯,直接完成酒店预订。另外,酒店消费者还可使用网上旅行社平台(OTA)完成酒店预订。

2.2 智慧入住和退房服务

当旅行旺季时期,宾馆的入住或退房都需要排队等待,智慧宾馆中的自动入住/退房系统在识别登记旅客的有效证件后,客人即可自己选择房型、支付押金,并自助完成入住登记;而退房时,当与酒店的服务人员核实已退房信息时,就能实现自助办理退房手续。另外,他们还能够通过酒店的APP客户端或官网,远程完成入住、证件核实和退房结算等的手续,操作简单便捷^[2]。而老顾客也能够使用RFID的指纹识别功能,使用同一张智能房卡即使没有办理其他证件也能进行住宿登记。

2.3 智慧停车服务

以往,他们驾车抵达酒店,需要在宾馆客服工作人员的指导下进行泊车等,而有时候需要履行一些登记手续。以往的泊车业务都繁琐费时,而智慧酒店的智能泊车业务系统,就能够识别客户的有关证件,对停泊的车辆实施智能控制,并进行车位引导业务,在车库门口还会有屏幕显示停车位内空余车位的多少以及具体位置,并具有智能卡计时收费系统;电子化查询停车方式,如告诉客户到v的车路线,引导客户迅速查询停车地点;VIP汽车预订方式等^[3]。

2.4 智慧信息服务

智慧酒店的有关业务和宣传的信息、客房消费详情、酒店位置的天气状况、交通方式、附近的饮食、购物活动和旅游景点等内容,均能很方便的查看到。

2.5 智慧电梯和客房导航服务

利用RFID技术,通过一张智能房卡,就能实现智能电梯和客房导航服务。

这套智能房卡中记录着客人的有关资料,客人持有智慧房卡,控制电梯,抵达酒店所在楼层,智慧电梯可有效管理非酒店住客的电梯权利,让酒店区域更加安全顺畅。顾客抵达所在楼层时,酒店的导航系统将自动点亮箭头指示灯以引导客人抵达所属的房间^[4]。

2.6 智慧客房服务

客人持有一本智能房卡,并使用手持移动终端进行了住宿登记后,所要进入的房间控制器会获得指示,当顾客抵达房间前,将开启冷气,设定适宜室温,若是老客人,控制系统也会主动根据顾客的情况做出体温设定等。客人走进卧室时,房间的感应器将自动开启照明、互动电视设备,欢迎所有客人入住。酒店内的各种设

施,如灯光、空调、电视机、窗帘等均能够采用移动终端管理,给予客人完善的智能使用感受。当酒店房门铃响时,顾客无需跑到门口查看来客是谁,智能电视屏幕上立即出现门外来客的图片。酒店还针对客人不同的要求,采用调节照明的装置来提供不同的房间环境,如办公、睡眠、游戏、娱乐等,顾客只需要通过一个按键就转换至所需要的模式。当客人有酒店服务要求时,也就无须致电前台,直接使用手机或移动终端上的酒店服务功能就可以直接把所需要的具体业务需求发送到服务器,即可得到相应的酒店服务信息^[5]。

2.7 智慧餐饮服务

借助智慧饭店的智能用餐系统,客人可以了解到饭店供应的各种菜肴、饮料以及生产日期、营养成分等数据,为顾客点餐提供更多参考数据,提高顾客的就餐感受。

2.8 智慧消防

智慧消防整合了高科技的智慧终端、传感装置,并运用了物联网技术,整合大数据与云端服务,一旦探测到重大危险情况和异常,信息系统将在第一时间通过终端设备,告知客户并及时处理。化被动为主动,防止事故的发生,把危害遏制在萌芽阶段。

借助影像监测技术、物联网数据技术,智慧消防可以完成对到场人数、地理位置、实景信息等整合,并进行动态调整,而现场作战人员利用这种精细化信息,就可以进行有效行动,从而提高了救援效果^[1]。

智能灭火现场图即时传送,一图连接全部的设备信息,实现可视化、动态化指挥系统,完成灭火救援队员、灭火工具、消防设施、灭火资源等各种信息的即时智能调配,实现以最快的速度扑救,极大的保护人员财物安全。

2.9 智慧门禁

① 远程监控。客户可以在手机上安装APP,并在社区警务室中把自己的个人信息录入门禁管理系统中,就能够通过手机软件遥控门开锁。但假如在家里临时有一个访客,而门主人又不能为他打开,访客就只能通过“智慧门禁”系统中的数字键盘拨打住户电话。

② 智能拍摄。门禁系统在五米范围内,摄像机会自动拍摄下来访者的面部清晰图片并保存,同时和在后台记录的附近居民图片进行信息比对;若是陌生人的来访者,系统也会产生提示,以提醒物业工作人员和社区民警小心观察。

③ 信息采集。智慧门禁“首先把碎片化的大数据资料整理到专门的社区系统,然后再分门别类。不法分子和孤寡老人等是“智慧门禁”的主要关注群体,出现情况,系

统将主动发布警报

3 智慧客房建设现状分析

3.1 重智慧设施建设,轻智慧服务建设

经过深入研究后,在智能酒店管理系统和服务设施自动化的研发领域,设备已经日趋完善。这些智能旅馆目前已经完成了包括智能门禁系统设备语音和电子感应控制器、智能机器人、配备高速和无线网络控制器、以及手机APP管理系统等的局部和总体项目建设^[2]。宾客经由智慧机械人的引导下抵达酒店,房门经由指纹识别系统或蓝牙芯片组房卡式传感系统自主开启,而窗户、空调、灯光、音响等设备随即自主开启。客人住宿期间可以按照自己需要通过手机APP或语音对室内智能设施实施控制,智能设施亦可通过自动光照、温度、客人的手势等感知和调节房间温度、照明、音响等。而在酒店服务中,智能服务缺陷更大。调研表明,酒店的房间整理早餐选择、查房秋后算账,和酒店的洗衣间、小酒吧、枕头选择等公共服务领域,智能建设力度相对较小。

3.2 重科技投入,轻人情投入

智能酒店的引入大大增加了消费者对科技操纵性。人们普遍认为与智能机器人的互动非常有趣,遥控上厕所、开启台灯之类的功能,也只要通过语音控制机器人就可以全部实现。但智能酒店由于在服务用户的人性层面上投入得太低,反而降低了用户对酒店服务的价值体验,认为智能酒店仅仅有机器人,其服务环境冰冷而且没有温度。部分客户还反映在早晨退房后就找不到酒店的员工。而晚上酒店里也无工作人员值班。如果顾客住店时间以外发生了特殊状况,也可以通过来电联系客服,但无法及时进行帮助^[3]。

3.3 重信息收集与传递,轻顾客隐私安全

顾客信息收集和统计是智慧酒店建设中最重要的一环之一,顾客入住整个过程信息都会被酒店收集和统计。利用分析数据,酒店可以明确选择客房销售渠道、针对目标顾客进行宣传、归纳顾客投诉要点、针对性为顾客提供服务项目等。酒店内部数据和信息的传递也更加方便和快捷。智慧客房的自助式入住系统、会员信息系统、查房系统、开票系统、智慧楼宇管理系统和后台管理系统等不胜枚举,让客人的信息和房间服务基本保持在公开状态下。而根据调研结果表明,传统酒店的各种“智慧”服务给部分顾客在心理上留下了较重的不安全感^[2]。办理入住后身份证件照片上传、智能蓝牙房卡开门等也让顾客觉得个人信息面临泄密危险。部分消费者也对“智慧”酒店的保障水平产生怀疑,觉得如果门禁设备被侵入可能导致房屋不安全或者隐私风险,会希望进入

传统酒店。

4 智慧客房建设建议

4.1 给予顾客更加安全、更加舒适的体验

在引进各种设备以及尤其是硬件技术方面，在提高安全、舒适水平的同时，还要适应社会各类的新要求和政策法规上的新要求，为消费者创造安全、舒适的产品是我们的主要关注点，也是最根本的经营宗旨之一^[4]。从安全性层面，各种智能硬件的推出无疑提高了消费者的信心，但一定要提高其稳定性。例如在智能电梯的推出方面，酒店顾客可以通过智能芯片来操控电梯，这类技术的推出就可以防止其他的旅客随意的入住，也可以确保旅馆的总体安全性。此外对儿童来说这是一个安全的门锁，因为儿童没办法拿房卡，所以在楼梯上也就没办法随意的进入。而智能电视等文档技术的引入，和智能电梯的应用往往是结合的就是门铃打响或者是电梯开门，因为他们也都能够结合着智能酒店系统的门禁系统和摄像头系统找到开门的人，所以对人身安全来说都有很大的保证^[5]。另外，酒店的安防系统也都是结合着智能因素的导入才能达到最根本上的效果，也是酒店的另一个根本特点，也是最基本的功能所在。在舒适度层面，需要通过智慧化的服务系统来更好的解决相关的需求，比如针对于客户在酒店时时获得的感受，则需要构建相应的客户数据系统。房间的温度光线环境、背景音乐、室内空气质量等，以及在客人再次走进房间时，就可以结合他们的个人需求来及时获取相关的条件，结合智慧控制系统来满足他们自己的需求^[5]。

4.2 加强顾客隐私安全保护与监控力度

随着现代科技和智能化不断进入我们的日常生活，我们对个人信息安全的要求提高到一个全新的层次。智慧酒店建立和运营过程中一定也要重视对消费者个人信息安全的保障。首先，酒店服务运行做到了专人专岗，并提醒客服中心工作人员对自身的帐号和信息进行了保存。定时更换设备和系统的运行密钥，与工作人员签署保密合同或对工作人员进行客户私密安全的专项技术培训。然后，通过对客户的身份证件数字化扫描或拍照等在个人信息系统中设置使用权利和时效。选择了更安全的门禁系统，如指纹识别、可视门禁等。最后，根据客人所提供的隐私疑问之处，还需要服务生在对客服务时

进行简短讲解和描述，以减少在客人心灵上产生的不安全感^[1]。另外，宾馆还应该做好对智能设施的监测和系统管控，并定期做好设备安全升级，以避免被不法分子侵占和使用。

4.3 智慧服务应给予顾客更个性化、更多元化的智慧服务

随着中国大众旅游的高速增长、休闲观光新时期的来临，旅行服务呈现了大众化、散客化、深度化的特点，传统宾馆的标准化服务水平已经无法适应旅游者日益国际化的发展要求，而智慧宾馆则能够帮助化解这一问题。在上文所提到的智慧酒店，老客人入住后，房间温度已按照客人需求自行调整过，而这也正是通过智慧技术所实现的一种人性化服务。而智慧住宿和退房服务也同样彰显着人性化，传统旅馆的退房时间相对较死板，在智慧旅馆中，老客人的退房时间则可能更为灵活。还有就是上文所提到的智慧信息平台，智能酒店可以把客人的旅行流程中所包含的各种旅行服务资源信息进行集成，并共享给旅游者，以满足其多样化的需要，当然这也需要智能酒店的发展不要是孤立的，要主动地和智能旅游互动，并进行服务资源信息的共享^[2]。

结语

综上所述，根据酒店自身发展的基础特点，为消费者提供具有针对性服务的项目，已形成了一个主要发展趋势。在今后发展过程中，各个酒店公司更要充分考虑到这些个性化服务产品所带来的正面影响，也可根据员工的个性化要求来随时掌握相应的情况，通过智能管理系统来实现员工自己的要求。

参考文献

- [1]孙春华.基于顾客体验价值的酒店个性化服务研究[J].旅游纵览(下半月),2019(10).
- [2]赵妍璐,王玲.闯关东影视基地乡村智慧旅游顾客满意度研究[J].商业经济,2019(06):69-71+177.
- [3]张慧芹.社交电商顾客线上体验对重购意愿的影响研究[J].现代商贸工业,2019,40(19):49-51.
- [4]廖晶晶.基于顾客体验的智慧酒店发展与创新研究[J].科技视界,2019,(23):237-238.
- [5]陈果.大数据时代基于顾客体验的酒店服务探析[J].电子工程学院学报,2019,8(8):76.