Ответы отелей
на новые запросы гостей

Запросы нового времени

Деловые поездки

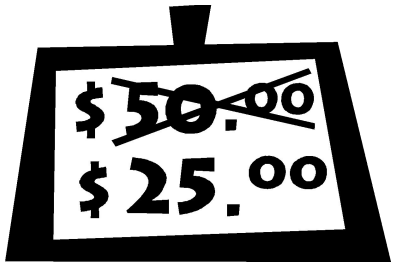
- **Сокращается время пребывания**
- **Повышаются требования к качеству сервиса с одновременным снижением его стоимости**
- **Повышаются требования к индивидуализации сервиса**
- **Появляется возможность выбрать гостиницу более высокого класса**

Туризм

- **Растет количество прямых заказов, в т.ч. через Интернет**
- **Растут запросы доп. мест**
- **Повышаются требования к качеству сервиса с одновременным снижением его стоимости**
- **Появляется возможность выбрать гостиницу более высокого класса**

Отклики нового времени

Индивидуализация сервиса



Упрощение и снижение стоимости

Услуги «бесплатно»

Использование новых технологий

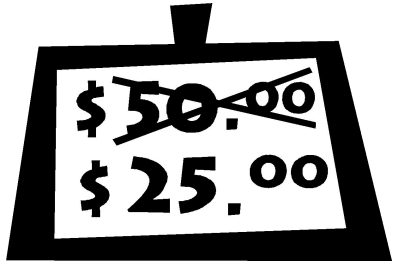
Индивидуализация сервиса

Традиционная сегментация клиентов в гостиничном секторе, вытесняется сервисной сегментацией.
Для успеха необходимо будет перестроить работу с клиентами, исходя из их индивидуальных предпочтений и образа жизни.

Fast Future Research* по заказу *AMADEUS, ноябрь 2010 г.

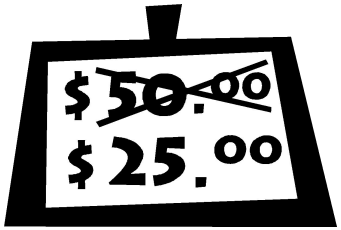
Индивидуализация сервиса

Пример сервиса	Пример отеля	Дополнительные тенденции
Гипоаллергенные номера в отеле	Hilton Arlington Hotel	
Интеллектуальный номер Microsoft Surface	Sheraton Hotels & Resorts	
Номер-трансформер	The Grace Hotel	
Экологичное проживание	Cronwell Inn Стремянная	
Смарт-фоны вместо ключей	Blow Up Hall	



Упрощение и снижение стоимости

К 2027 году, по прогнозам аналитиков, количество бюджетных, но при этом современных отелей достигнет четверти от общего количества.



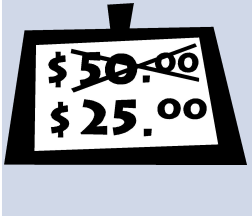
Упрощение и снижение стоимости

Способ снижения затрат	Пример отеля	Дополнительные тенденции
Самообслуживание	Base2Stay	
Уменьшение площади номера	«Воздушный экспресс»	
Уменьшение количества включенных в стоимость номера услуг		

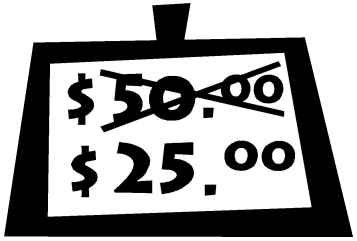
Услуги «бесплатно»

Основная задача - увеличить ценность гостиничного продукта для клиента: включить в нее дополнительные услуги

Услуги «бесплатно»

Пример услуги	Пример отеля	Дополнительные тенденции
Генерация энергии за питание	Crowne Plaza	
Приватное видео за проживание	Идея Берта Мильтона	

БИЗНЕС САММИТ
HOTEL INDUSTRY



Коллеги!
Обсуждаем
идеи

Cronwell
Hotels & Resorts

Санкт-Петербург	**Пионерская ул., 30, оф. 216** **+7 812 644 5011**
Ханты-Мансийск	**ул. Комсомольская, 32** **+7 3467 395 103**

www.cronwell.ru

kolesnikovd@cronwell.ru
musakin@cronwell.ru