



# **Ответы отелей на новые запросы гостей**



# Запросы нового времени

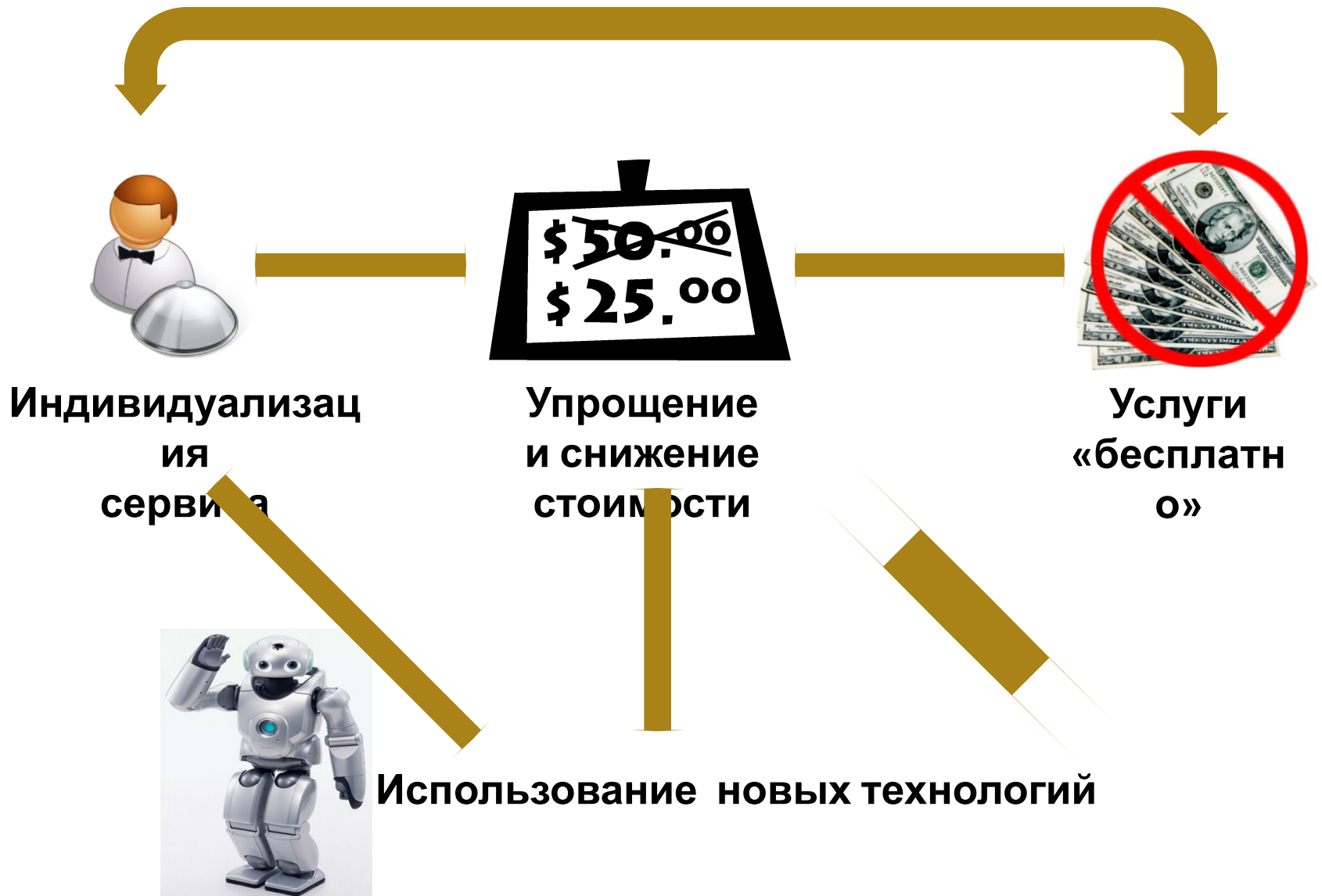
## Деловые поездки

- 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

**Традиционная сегментация клиентов в гостиничном секторе, вытесняется сервисной сегментацией.**

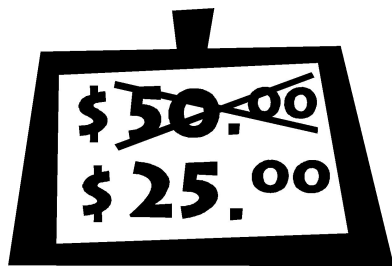
**Для успеха необходимо будет перестроить работу с клиентами, исходя из их индивидуальных предпочтений и образа жизни.**

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



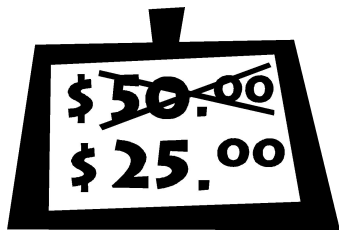
# Индивидуализация сервиса

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**

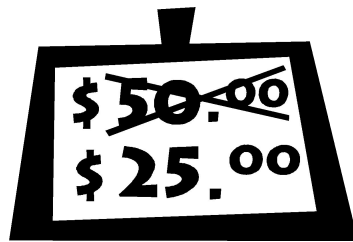




## Услуги «бесплатно»

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**



**Санкт-Петербург**

**Пионерская ул., 30, оф. 216  
+7 812 644 5011**

**Ханты-Мансийск**

**ул. Комсомольская, 32  
+7 3467 395 103**

**[www.cronwell.ru](http://www.cronwell.ru)**

**[kolesnikovd@cronwell.ru](mailto:kolesnikovd@cronwell.ru)**

**[musakin@cronwell.ru](mailto:musakin@cronwell.ru)**

