

УДК 338.488,2:640.4-044,332

Ірина Мендела,
канд. екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної
та курортної справи,
Ірина Румянцева,
асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи,
факультет туризму
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

ОСОБИСТІСНА АДАПТАЦІЯ: ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Персоналізація є однією з ключових тенденцій в готельному бізнесі. Це означає, що готелі стали більш уважними до індивідуальних потреб своїх гостей і намагаються забезпечити їм належний рівень сервісу та комфорту. Тренд на персоналізацію посилюється з кожним роком, адже процес обслуговування стає значно якіснішим, якщо персоналу відома додаткова інформація про вподобання гостя [1].

Персоналізація в готельному бізнесі може проявлятися різними способами. Один з найпоширеніших способів – це збір даних про клієнта та використання їх для забезпечення персоналізованого сервісу. Наприклад, готелі можуть збирати інформацію про переваги для гостя, такі як тип номеру, поверх, розташування в готелі, тип ліжка та інше. Уподобання та поведінка гостей можуть відслідковуватися, після чого ці дані передаватимуть персоналу та менеджерам [2]. Така інформація може бути використана для забезпечення гостя тим, що він уже використовував у попередній поїздці.

Ще одним способом персоналізації може бути використання технологій. Наприклад, деякі готелі надають гостям можливість замовляти послуги через мобільний додаток, а також використовують технології розпізнавання обличчя, щоб забезпечити більш швидкий та зручний процес реєстрації.

Окрім того, готелі можуть використовувати персоналізацію, пропонуючи гостям додаткові послуги та програми лояльності.

Наприклад, готелі можуть пропонувати безкоштовний сніданок, безкоштовний трансфер до аеропорту або інші послуги для гостей, які перебувають в готелі впродовж тривалого часу або використовують послуги готелю регулярно.

Усі ці підходи до персоналізації допомагають готелям збільшити рівень задоволеності своїх гостей та забезпечити їм більш глибокий та особистий досвід перебування в готелі. Це може стати ключовим чинником у збереженні клієнтів та залученні нових.

Важливим елементом персоналізації є також індивідуальний підхід до кожного гостя. Готелі повинні намагатися зрозуміти потреби кожного клієнта та надавати послуги, що відповідають їхнім унікальним потребам та очікуванням. Наприклад, якщо гість подорожує з маленькою дитиною, готель може запропонувати безкоштовне дитяче ліжечко та іграшки в номері. Якщо гість подорожує з бізнес-цілями, готель може запропонувати додаткові послуги для зручності в роботі, такі як безкоштовний Wi-Fi та конференц-зали.

Збір даних про клієнта готелем ще не означає успіху. Важливо також те, як готельєри надалі використовуватимуть ці дані [1]. Якщо готель не буде використовувати зібрану індивідуальну інформацію або витлумачить її неправильно, то це може призвести до негативних наслідків. По-перше, якщо готель не використовує зібрану інформацію про своїх гостей, він не зможе забезпечити їм належного рівня персоналізованих послуг та досвіду перебування в готелі. Це може призвести до низького рівня задоволеності гостей та їх відхід з готелю.

По-друге, якщо готель неправильно витлумачить зібрану інформацію, це може призвести до незадоволення гостей або навіть порушення їхніх прав на конфіденційність та захист персональних даних. Це може призвести до втрати довіри гостей до готелю та його бренду.

Отже, для того щоб успішно використовувати персоналізацію в готельному бізнесі, готелі повинні збирати інформацію про своїх гостей, але зберігати її в безпечному та конфіденційному режимі, а також використовувати її правильно та з дотриманням законодавства про захист персональних даних.

У підсумку, персоналізація є важливим трендом в готельному бізнесі, який допомагає готелям залучати та зберігати клієнтів,

підвищувати рівень їх задоволення та забезпечувати більш особистий та незабутній досвід перебування в готелі.

Ключові слова: персоналізація, готель, бізнес, клієнт, інформація.

Список використаних джерел:

1. Дія. Готельна індустрія: тренди якісного сервісу у 2023 році. URL: <http://surl.li/fvxwj> (дата звернення: 28.03.2023).
2. Big Data змінює готельну індустрію. URL: <https://www.bigdatalab.com.ua/news-36/> (дата звернення: 28.03.2023).