

酒店前厅数字化在线选房方案研究

陶思宇 张晓军 付新宇 杨柳*
沈阳工学院

DOI:10.12238/ej.v5i3.948

[摘要] 随着网络技术的不断进步,酒店行业也在不断推陈出新,适时推出网络订房,网络订房成为了客人订房的首选。本文通过问卷调查分析酒店网络预订的优势,对存在的问题进行调查分析,总结网络订房需要改进的方案,希望对实践提供指导。

[关键词] 酒店; 数字化; 网络预订

中图分类号: F59 **文献标识码:** A

Research on the Digital Online Room Selection Scheme of the Hotel Front Hall

Siyu Tao Xiaojun Zhang Xinyu Fu Liu Yang*

Shenyang Institute of Technology

[Abstract] With the continuous progress of network technology, the hotel industry is also constantly pushing through the old and bringing forth the new. Network booking is timely launched, which has become the first choice for guests to book rooms. This paper analyzes the advantages of hotel online booking through questionnaire survey, investigates and analyzes the existing problems, summarizes the improvement scheme of online booking, hoping to provide guidance for practice.

[Key words] hotel; digital; network booking

引言

近年来随着互联网越来越深入的影响到人们的生活,在订房方式上,传统的诸如电话预订和面谈预订已经不能满足客人的预订需求,互联网和智能手机客户端等多种形式进行客房预订成为了客人的首选。因此各个酒店也都刮起了一阵数字化升级的“飓风”,但是就目前而言,酒店网络预订还停留在信息的发布与浏览,基本预订的处理等,需要进行更加深度的数字化升级与转型。

1 酒店网络预订的优势

(1) 采取高效的网上预订系统有利于客人可以有效计划好自己的行程,节约时间,以免酒店客满导致行程出现变动,所以越来越多的客人愿意提前向酒店预订客房,以便到达后能及时入住。

(2) 在网上订房期间,客人在预订时可以对要居住的房间提出具体要求并且给予备注,有利于了解客人的基本情况,可以提前协调好各部门的业务,客人及时入住理想的房型,提高工作效率和服务质量。

(3) 预订客房对酒店来说是产品的预销售,有助于酒店更好地预测客源情况,以便及时调整经营策略,调整销售方案。方便酒店信息化经营管理,满足可持续发展要求。方便处理订单,管理房态,服务会员,建立官方正规的直销渠道,树立品牌,体现酒

店的专业性,真实性,提升品牌档次

2 酒店网络订房存在的问题

我们针对酒店现有情况进行了网络问卷调查,通过调查,我们发现酒店已有预订方式的总体局限:

2.1 酒店资讯信息不完善

第4题: 您在在线预订过程中出现过问题有什么? [多选题]

选项	小计	比例
官网图片与酒店不符	46	62.16%
所了解的相关酒店信息不全面	41	55.41%
无法及时联系酒店工作人员	27	36.49%
酒店工作人员服务态度不佳,无法满足自身需求	16	21.62%
其他	14	18.92%
本题有效填写人次	74	



图1 酒店预订存在问题调查

如图1所示, 酒店网络预订相对方便快捷的同时, 也存在着由于信息不完善消费者不能够完全了解所需要的信息, 或者是由于酒店信息更新过于频繁所导致的合作网站不能快速及准确地更新相应的信息等问题, 例如网站上仅显示房间类型、大床房或双床房等。但是关于房间的其他相关信息如房间朝向、床头朝向、房间物品陈列、房间包含的礼遇等等, 都需要消费者进一步联系酒店确认, 而不是预定得到最准确、最全面的信息。

2.2 在线预订指引不足, 存在诸多细小问题。

如图1所示, 除了酒店信息资讯不全面以外, 还存在在线指引不足的问题。当消费者想了解一些除客房以外的信息时不能及时在线联系到酒店工作人员。目前各个订房网站都配备了专业的客服人员为有预订需求的消费者进行服务, 但是由于许多第三方订房网站客服人员不能够十分清楚地了解到酒店的所有相关信息, 而在在线指引上, 客服人员也往往不能第一时间帮助客人联系到酒店相关人员, 不能够及时准确的为客人提供服务。最终导致客人在网站进行问询后未能得到满意结果, 以至于客人在进行选择时, 产生不好的印象甚至会放弃选择该酒店。

2.3 网站信任度不高

第5题: 您在第三方网站支付过程中遇到的问题有什么? [多选题]

选项	小计	比例
支付方式单一	25	33.78%
担心基本信息以及重要信息泄露	47	63.51%
扣除的押金费用没有及时退回	25	33.78%
网站容易出现漏洞或不明网址	25	33.78%
其他	9	12.16%
本题有效填写人次	74	



图2 酒店预订网络支付情况调查

消费者在选择第三方网站预订时有时可能会存在一定的风险性。一般在进行网络预订时, 客人需要在网站上填写个人基本信息并先交一部分押金或是预留一部分预授权或是直接通过第三方网站预扣除费用, 在客人办理入住后第三方网站再将一定的金额支付给酒店。但由于目前互联网支付等业务并不是百分之百的安全, 有时会由于网站维护不及时或出现某些漏洞, 造成客人基本信息或信用卡等重要信息泄露, 直接造成客人或酒店的财产损失。

3 酒店网络订房的改进方案

针对上面出现的问题, 我们同样进行了网络调查, 并且收集了他们对于未来酒店发展的期待: (部分结果如下图所示)

性价比更高
安全得到保障 信息得到保护
可以更全面的了解酒店设施及其周围拥有的一些便民服务设施
希望我的要求可以被马上解决 不会让我等待时间过长
希望酒店看房模式可以更新成3D模式, 能以此更全面地了解酒店
希望可以3D看房

图3 酒店网络订房发展趋势调查

对此我们得出了以下改进方案:

3.1 通过构建3D模型在线看房

酒店要进行数字化的升级, 实现数字化网络化的全覆盖, 可以通过构建3D模型在线看房的方式进行。目前许多行业已经将3D虚拟仿真项目应用到各自的行业中, 但是酒店对这一部分投入还比较少。但是在消费者对服务要求越来越高的今天, 仅仅通过图片和文字来介绍房间信息已经远远不够。尤其对酒店行业来说, 让每一位客人在入住酒店之前都能够提前到酒店参观并

查看房间状况是完全不能够实现的。因此打造全景的虚拟房间是十分必要的。在网站上用全景展示酒店的外型、大厅、餐厅、客房,会议厅、健身房、游泳池等各项服务场所,展现酒店舒适的环境,给顾客以身临其境的真实感受,更方便顾客确认和挑选客房。

酒店可以采用专业高标准的技术,将各个服务区域进行全景摄影,包括酒店的外型、大厅、餐厅、客房,会议厅、健身房、游泳池等能够为客人提供服务的场所,高清晰度的满屏虚拟展示,就像来到现场一样的体验,上下左右,随意操作,可走近可退远,把酒店的特色搬到了消费者面前,给了消费者一个看得见的消费。特别是酒店的客房,客房是客人入住酒店停留时间最长的场所,酒店应将不同类型、不同朝向的房间都通过3D全景摄影的方式展现出来,让消费者能够360度无死角了解酒店房间状况,在预订客房时就能够进行酒店入住的“沉浸式”体验。

3.2在第三方平台上进行在线选房

由于酒店信息资讯不完善,经常会出现客人在网上选择酒店时酒店房间照片呈现出的视觉感受十分良好,但是等客人办理入住进入房间以后,实际房间与网络上的图片相差甚远,最终导致客人投诉。

在上文中我们提到,酒店运用3D全景技术进行房间的整体拍摄,客人根据房间的整体立体的全息全景图片进行房间的选择,包括房间物品的陈设、床头的朝向、卫生间的具体情况等等。客人通过这些信息选择确认喜欢的房间类型,只需指尖轻点,就可以选择自己想要入住的房间,这不仅为客人提供了及其便捷和个性化的服务,也减少了预订部员工和前台员工预订及办房的相关工作,大大提高了酒店员工工作效率,实现客人和酒店的双赢。

3.3在第三方平台上构建人工客服进行在线沟通

当我们通过系统简单了解到了酒店的具体位置,酒店的周边环境,通过3D立体模型可以看到自己所选房间的具体情况,最后即可在线预订房间,但总会有问题,总会有系统满足不了客户的地方,正是这样我认为人工客服必不可少,我认为我们可以通过人工介入客人选房阶段,争取做到事事有回应,句句有回响,保证客人能够有一个完美且舒适的选房心情,同时插入人工客服,在满足客人的需求的同时,也可以对社会产生一定的贡献,

可以缓解当今社会人才无用武之地的现象与问题,进而更好的推动社会发展与社会进步。

3.4通过预定的二维码进行扫码领取房卡

二维码领卡,减少入住环节,保证客户可以直接拎包入住。在旅游高峰,或者节假日高峰的时候,酒店大厅常常是人满为患的,对此我们提出了二维码领卡,拎包入住的想法,此想法主要是受电影院的启发,现在大部分电影院针对于第三程序订房的客户,都会在影院大厅设置机器,只需扫描预订的二维码便可获取所预订的电影票。酒店也可以针对第三程序预订的客人设置扫描二维码领房卡的形式,可以在机器上设置好所需核对客人的信息,并且设置好识别身份证的按钮,方便核对信息,确保客人信息安全,并且在每晚需要提取当天的客人信息,确保入住争取,不给违法分子趁虚而入的机会。

3.5线上即刻退房

住酒店的客人,不仅仅都是旅游的,大部分还有商务型客人,需要经常赶飞机或者火车,很大概率会因为前一天工作太累导致无法赶上飞机,针对于这种客人,我们应该在提醒他们的同时,还可以让他们线上退房,这样就可以节约一定的时间,给予客人更多的休息或者更加充足宽裕的自主时间,可以大大的降低由于退房手续繁忙所导致的客人后续行程错乱,同时还可以编辑一些小的调查问卷,采取匿名的形式,这样还可以搜集一些客人对于住店的体验,扩大酒店的晋升空间,为后续迎接更多的客人打下坚实的基础。

4 结语

因此,总的来说,建立酒店预订系统网站,既是酒店自身发展所需,也符合互联网时代发展需求,并且能更好地满足用户预订入住的需求。

[参考文献]

- [1]黄荔桐,胡安安.智慧酒店数字化转型进行时[J].上海信息化,2021,(06):38-41.
- [2]钱坤,杨莉萍,吴云鹏,等.旅游产业数字化转型发展路径研究[J].绿色科技,2020,(15):191-193+198.
- [3]曲秀梅.数字化背景下我国酒店业的发展策略[J].吉林工商学院学报,2018,34(04):60-62.