Las 9 tendencias tecnológicas en hoteles para 2022

Que el 2020 quedará para siempre tachado como una especie de 'año cero' para la sociedad global es una realidad innegable. Pero también lo es que después de un año de transición hacia la 'todopoderosa' nueva normalidad, 2022 estará marcado por el auge de las nuevas tecnologías y la aceleración de la incorporación en las empresas de nuevas tendencias, en su afán por adaptarse al nuevo escenario social y económico. Es el caso del sector hotelero, que mira ya hacia el nuevo año con la esperanza de la recuperación, así como de los viajeros, que ansían retomar las escapadas aplazadas y los planes postergados.

Y, ¿cuáles serán las principales tendencias a las que se sumará el sector hotelero el próximo año? A continuación enumeramos algunas de las que cobrarán mayor protagonismo en 2022:

1. Asistente virtual: Se trata de una solución en auge que facilita la conexión entre los operadores turísticos y los hoteles con los usuarios, del principio al final del viaje. Gracias a la Inteligencia Artificial del asistente virtual que habla con el huésped, este le ayuda a resolver dudas y le permite reservar servicios a través de dispositivos como el móvil.

2. Control por voz: Una opción que cada vez juega un papel más importante en los establecimientos hoteleros y que incrementa la comodidad del usuario. Y es que el huésped puede controlar desde la iluminación, el aire o la calefacción e, incluso, obtener información turística.

3. Tecnología contactless: Con la ayuda de un wearable o a través del móvil el huésped puede desde acceder a su habitación, realizar pedidos room service y reservas, solicitudes personales y hasta efectuar pagos cashless. Ejemplo de ello es Goguest, una plataforma dirigida al sector del turismo "que habilita el uso de funcionalidades que ayudan a incrementar los ingresos y aumentar la eficiencia, lo que se traduce en una mayor rentabilidad", tal y como señala Benjamín Garcés, CEO de Easygoband. Todo ello facilita el control por parte del hotel, eliminando los tiempos de espera, e incrementa la rapidez y seguridad, al evitar el contacto.

4. Robotización: Una tendencia que va en aumento, sin duda motivada por el contacto cero surgido por la pandemia. Si bien es cierto que se trata de una solución que tardará años en implantarse a nivel global, ya existen algunos hoteles que hacen uso de robots para recibir a sus huéspedes, manejar el equipaje o realizar tareas de desinfección. Henn-na, en Nagasaki, se convirtió en el primer hotel del mundo con personal robotizado, y el hotel Hilton McLean Tysons Corner (Virginia) cuenta desde 2016 con un conserje robotizado.

5. Realidad virtual: Las posibilidades de interacción y personalización son infinitas en el panorama turístico. Y es que la realidad virtual brinda al viajero la posibilidad de vivir experiencias de todo tipo a través de tours virtuales: desde viajes al otro lado del mundo, hasta escapadas de proximidad. Y, en ese trayecto, los hoteles suman a su 'carta' un recorrido de 360 grados por sus instalaciones. Una herramienta ideal que ayuda al huésped a disipar posibles dudas a la hora de decantarse por un hotel u otro.

6. Business intelligence: Facilita al hotel obtener información detallada sobre sus huéspedes con el objetivo de identificar a otros competidores y crear diferencias con un alto valor añadido. Y es que gracias a la digitalización de las acciones que realiza el usuario, estas quedan registradas, con lo que el establecimiento puede conocer y analizar los hábitos de consumo de sus clientes para mejorar su experiencia, lo que se traduce en un aumento de la rentabilidad.

7. Interconectividad: Otra tendencia al alza en el sector hotelero, pues ahorra tiempo e incrementa la comodidad del huésped al tener a su alcance un único dispositivo multifunción con el que poder realizar acciones como abrir la habitación, encender las luces, controlar la televisión o la temperatura.

8. Big data: Ya son muchas las empresas que se han subido al tren del 'big data', una tecnología con la que los hoteles pueden mejorar la experiencia del huésped al ofrecerle servicios adaptados a sus preferencias. Una acción que es posible gracias a la recopilación de datos que también pueden ayudar a gestionar de manera más cómoda los ingresos y utilizarlos para realizar comparativas, anticipándose a futuras demandas o tendencias.

9. Reconocimiento facial o dactilar: Para acciones tan simples como acceder a la habitación del hotel sin necesidad de contacto. Todo ello para aumentar la sensación de seguridad del huésped, un aspecto que hoy en día se ha convertido en más fundamental que nunca.

Todas ellas son soluciones que ayudarán en gran medida al sector hotelero a incrementar su competitividad en 2022. Y es que el uso de estas herramientas dotan a los establecimientos de un alto valor añadido de la mano de la tecnología y la innovación; un binomio indispensable para lograr la tan ansiada recuperación.