

# LENDOHOTEL: НОВАЯ ЭРА В ИНДУСТРИИ

Знаете ли вы, что 4 миллиарда человек ежедневно используют мессенджеры? Мы сами и не заметили, как наши коммуникации вышли на совершенно другой уровень – стремительно и естественно. Требования пользователей к скорости получения информации сегодня выше, чем когда-либо. Мы разучились звонить и не любим ждать, пока кто-то ответит на простой вопрос. Многие сферы бизнеса давно предлагают услугу общения посредством чат-ботов – либо через собственные приложения, либо через Telegram, WhatsApp и другие программы. К чат-революции присоединяются и отели.

Над чем сейчас работают отельеры? Они заботятся о том, как максимально быстро выяснить и удовлетворить потребности гостей. С этой целью внедряются самые разнообразные инструменты. Отель Crowne Plaza Moscow – World Trade Centre 5\* выбрал инновационное, и очень удобное со всех сторон решение: LendoHotel. Это снабженная искусственным самообучаемым интеллектом программа, которая помогает гостям заказать ту или иную услугу, предоставляемую отелем, принимает просьбы и замечания и оперативно осуществляет многие другие коммуникации. Сторонние приложения устанавливать не нужно! LendoHotel отображается автоматически при подключении к гостиничному Wi-Fi. Гость видит приветствие отеля и меню услуг, которые может заказать и выбрать способ оплаты. Гость может отправить оператору любой вопрос или просьбу. Из LendoHotel можно также попасть на сайт отеля, полистать карточки с актуальными на сегодняшний день предложениями. Кроме того, доступ в чат отсылается гостю на e-mail при бронировании номера или при заселении, иначе говоря, общение с отелем можно возобновить в любой момент.

## LENDOHOTEL:

**давайте посмотрим, как это работает**

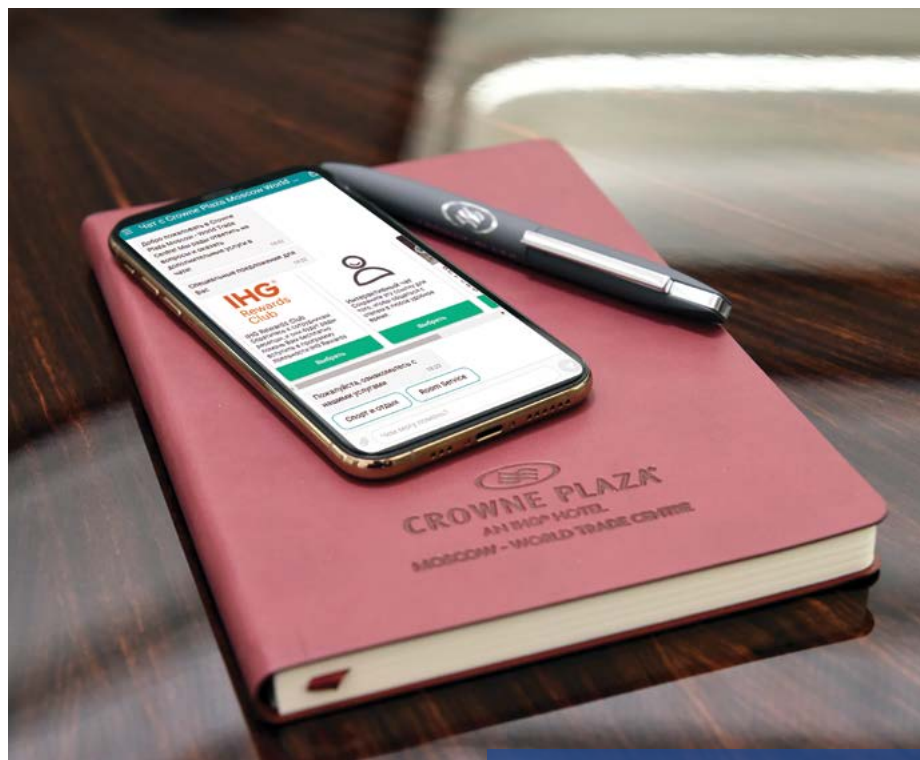
Программа объединяет чат-бот для общения с гостями и внутреннюю отельную систему распределения и отработки заявок. При помощи чат-бота гость может заказать всё что угодно: забытый бритвенный набор, дополнительные тапочки, замену полотенца или вазу для цветов... Заявка будет мгновенно принята, автоматически перенаправлена дежурному сотруднику, который от-

вечает за этот участок работы: например, заказ столика на ужин попадает в ресторан, просьба починить душ – в технический отдел... В этой цепочке больше не нужен оператор, портье или администратор. Такая опция ускоряет процесс и повышает эффективность использования рабочего времени, что особенно важно для столь крупных отелей, как Crowne Plaza Moscow WTC. При этом и сотрудник, и гость, и супервайзер следят в режиме онлайн за временем исполнения заявки. LendoHotel позволяет администрации лучше контролировать, насколько быстро и качественно персонал выполняет просьбы клиентов.

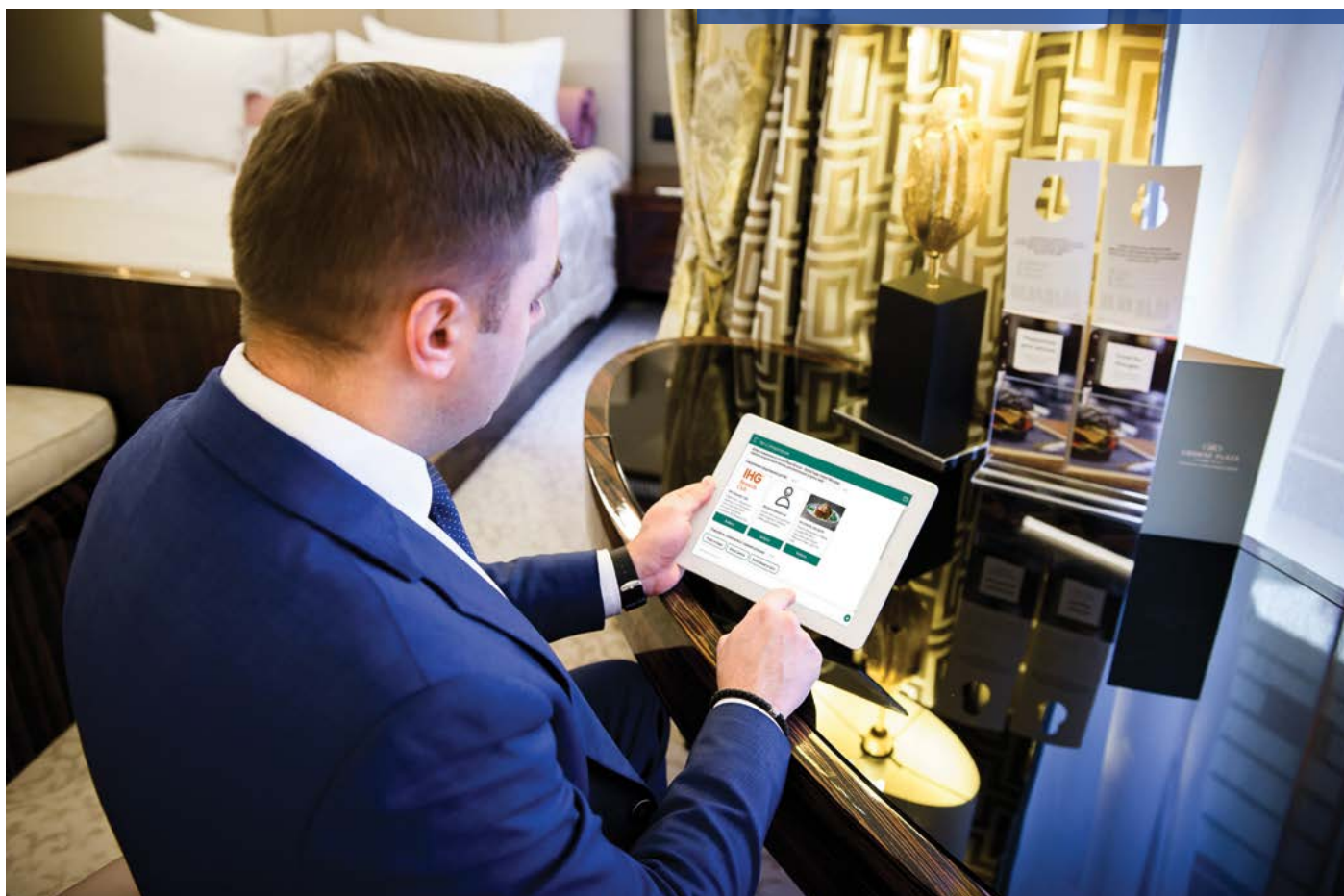
Например, самая типичная ситуация: вы поднимаетесь на 10-й этаж, доходите до своего номера, а ключ не срабатывает. Вы просите горничную открыть дверь, но та отказывается («По правилам нельзя»), – и вы, уже в плохом настроении, идете вниз, на ресепшн... LendoHotel решает эту проблему почти мгновенно: вы пишете оператору, и вам тут же приносят новый ключ. Для многих, особенно для представителей поколения «миллениалов», гораздо легче воспользоваться мессенджером, чем стационарным телефоном в номере или чем вступить в общение с сотрудником на стойке отеля.

Другой распространенный случай: у иностранного гостя есть языковой барьер. Он не владеет английским языком или у него возникают сложности в коммуникации из-за акцента и особенностей речи. LendoHotel снова приходит на помощь: он решает эту проблему с помощью автоматического перевода. Сейчас сервис поддерживает 70 (!) языков, включая экзотические.

Например, гость из Пекина видит чат на китайском языке, свои сообщения он тоже пишет по-китайски. Оператор получает сообщение на русском, но у него всегда есть возможность открыть



# ГОСТЕПРИИМСТВА



оригинальный текст. Отвечать можно по-русски, гость все равно получит сообщение на родном языке. При этом система предупредит клиента о том, что используется автоперевод.

Конечно, технологии не смогут полностью исключить потребность гостя в человеческом общении и телефон тоже никто не отменяет, но в многочисленных стандартных просьбах участие оператора не понадобится или будет сведено к минимуму. Сегодня чат – это альтернативный способ коммуникации с постояльцем, однако не исключено, что в будущем он может стать главным.

С помощью программы LendoHotel отель Crowne Plaza Moscow WTC планирует не столько развивать платные услуги, сколько акцентировать внимание на бесплатных. «Многие наши сервисы положены по умолчанию, но гости часто о них не знают, – говорит директор по маркетингу отеля Мария Балашова. – Только в номер гостиница предоставляет около 30 бес-

платных услуг». На каждый сервис в LendoHotel теперь заведена карточка, все они разделены по разделам. Оказание дополнительных услуг становится более качественным. Например, гость хочет заказать ужин в номер. С помощью сервиса LendoHotel он не только прочитает названия блюд, но и увидит на фотографиях, как они выглядят, а при бронировании спа-процедур – получит более подробную информацию, включая рекомендации специалистов. Число карточек будет постоянно расти. При этом гостю не обязательно ограничиваться имеющимся предложением, он может обратиться к оператору в чате с любой просьбой. Немаловажно и то, что и гость, и оператор, и система получают единую точку отсчета относительно времени размещения заказа: гостю, ожидающему несколько минут в номере, часто кажется, что «каша никак не закипит» и звонил он операторам уже очень давно, тогда как в чате зафиксировано точное время и статусы исполнения.

Благодаря программе LendoHotel отель консолидирует все коммуникации на единой облачной платформе, эффективно разгружает ресепшн за счет собственной службы операторов LendoHotel и получает статистику о запросах пользователей и об эффективности каждого сотрудника. Эту информацию Crowne Plaza Moscow WTC может использовать для дальнейшего анализа и доработки платных и бесплатных услуг. В итоге клиент удовлетворен в своих желаниях, а отель получает свои дивиденды: быстрое и качественное получение услуги повышает лояльность гостя и увеличивает шанс его повторного визита, особенно если чат-бот делает ему специальное предложение или напоминает о преимуществах программы лояльности.

Разработчики программы LendoHotel максимально клиентоориентированы. В отеле Crowne Plaza Moscow WTC 5\* прекрасно понимают, что высокий уровень сервиса – это ключевой аспект бизнеса клиентов.