

décryptage

TENDANCES HÔTELLERIE : ENTRE PERSONNALISATION ET EFFICACITÉ

Le parc hôtelier évolue pour répondre aux attentes des clients. Selon Adrien Lanotte, analyste chez MKG, les tendances vont s'affirmer et se concentrer autour de cinq dynamiques principales. À commencer par le morcellement du marché hôtelier.

D'un côté, on observe une demande croissante des clientèles business pour des offres axées sur l'efficacité et l'automatisation. De l'autre, le segment luxe mise sur l'hyperpersonnalisation et le service haut de gamme. Ce morcellement oblige les établissements à choisir leur positionnement. « Certains chercheront à concilier les deux, la difficulté sera de trouver le bon équilibre, avec un défi particulier pour le milieu de gamme traditionnel », reconnaît Adrien Lanotte.

Modernisation et flexibilité

La mise à niveau du parc hôtelier français est un véritable enjeu et concerne aussi bien la transition énergétique que la facilité d'accès et l'efficacité. L'hôtellerie de demain devra proposer des solutions éco-responsables.

« Les clients, en particulier les jeunes générations, privilégieront les hôtels engagés dans la durabilité », explique Véronique Siegel, présidente nationale Umih Hôtellerie. Parallèlement, la flexibilité devient le maître-mot, avec des concepts de marque adaptables aux réalités locales car le constat est clair : « Le client veut vivre une expérience unique

« La technologie, l'IA contribuent à personnaliser le service, mais sans s'y substituer. »

VÉRONIQUE SIEGEL, PRÉSIDENTE NATIONALE UMIH HÔTELLERIE

dans un lieu qui raconte une histoire », souligne l'analyste de MKG. Alors au franchisé d'adapter son établissement à la culture locale, de le personnaliser et de le rendre unique. C'est dans cette flexibilité que le moyen de gamme peut trouver sa voie. « L'automatisation facilitera le back office et dégagera du temps pour les équipes qui se recentreront sur leur cœur de métier, l'accueil, qui peut être source de ventes additionnelles », ajoute Véronique Siegel.

Mixité des usages et modularité

Depuis la crise Covid, la mixité des usages émerge comme une tendance forte. Les hôtels doivent désormais accueillir une variété d'usages : co-working, day-use, co-living, séjours résidentiels longs, hostels. L'établissement doit répondre aux besoins du client en fonction de son profil, des raisons de sa venue et de l'heure de la journée. « Des salles de réunion équipées de technologies avancées, des espaces de travail et une offre de détente deviendront des éléments clés de l'offre hôtelière », résume Véronique Siegel.





Mutation des process technologiques

L'utilisation de l'intelligence artificielle et d'outils de pilotage permet une meilleure anticipation de l'activité, des achats et une optimisation des ressources humaines.

« Cependant, l'automatisation doit rester invisible pour le client, et ne se fera pas au détriment du service. La technologie, l'IA contribuent à personnaliser le service, mais sans s'y substituer », précise Véronique Siegel, surtout dans le haut de gamme où le contact humain reste primordial. *« L'hôtelier devra trouver la bonne utilisation de ces technologies, anticiper les enjeux et les dangers de la perte de contrôle du business pour en garder la maîtrise »,* confirme Adrien Lanotte.

Nouveaux concepts et niches

L'avenir de l'hôtellerie passe aussi par le développement de concepts innovants, centrés sur le client. Qu'ils s'agissent



Veronique Siégel,
présidente nationale Umih Hôtellerie

« Des salles de réunion équipées de technologies avancées, des espaces de travail et une offre de détente deviendront des éléments clés de l'offre hôtelière. »

VÉRONIQUE SIEGEL

d'établissements axé sur le sport, le bien-être ou s'adressant à des clientèles spécifiques comme les amateurs de vins ou de vieilles pierres, l'hôtellerie doit s'engager à offrir des séjours qui reflètent la culture locale. *« L'intérêt est double : enrichir l'expérience-client et soutenir les économies locales en favorisant l'acceptation du tourisme »,* insiste la présidente. Ces niches offrent la possibilité de se démarquer dans un contexte de plus en plus concurrentiel. On l'aura compris, la clé du succès résidera dans la capacité à s'adapter rapidement aux évolutions technologiques tout en préservant l'essence même de l'hospitalité : l'accueil humain et chaleureux. Les établissements qui sauront anticiper et trouver le juste équilibre entre ces différentes tendances seront les mieux placés pour répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante et diverse.