

# OSPITALITÀ 2024

Neuroscienza e Tecnologia  
migliorano la People Experience  
in Hotel

Report su scala mondiale sullo sviluppo  
tecnologico degli Hotel e sulla percezione  
delle Neuroscienze come nuovo trend di  
mercato.

# OSPITALITÀ 2024

L'implementazione di una People Experience incentrata sulla felicità e sulla soddisfazione dei dipendenti si traduce in un impatto positivo sia per l'ospite sia per la sostenibilità globale dell'Hotel.

Questo report dimostra che l'importanza della People Experience negli Hotel è cruciale per il raggiungimento della sostenibilità, perché migliora l'esperienza dell'ospite e quella dei lavoratori: un collaboratore soddisfatto contribuisce direttamente all'efficienza operativa complessiva.

Una People Experience orientata all'Ospitalità promuove una cultura aziendale che rispetta e supporta il benessere dei dipendenti. Un ambiente di lavoro positivo si riflette direttamente nell'attenzione e nella cura che il personale dedica agli ospiti, migliorando quindi l'esperienza complessiva.

Un'efficiente gestione del personale non solo migliora l'esperienza dell'ospite, ma riduce anche gli sprechi operativi: migliora la gestione degli orari di lavoro, riduce il turnover e ottimizza i processi, rendendo l'intera attività più sostenibile a livello economico e ambientale.



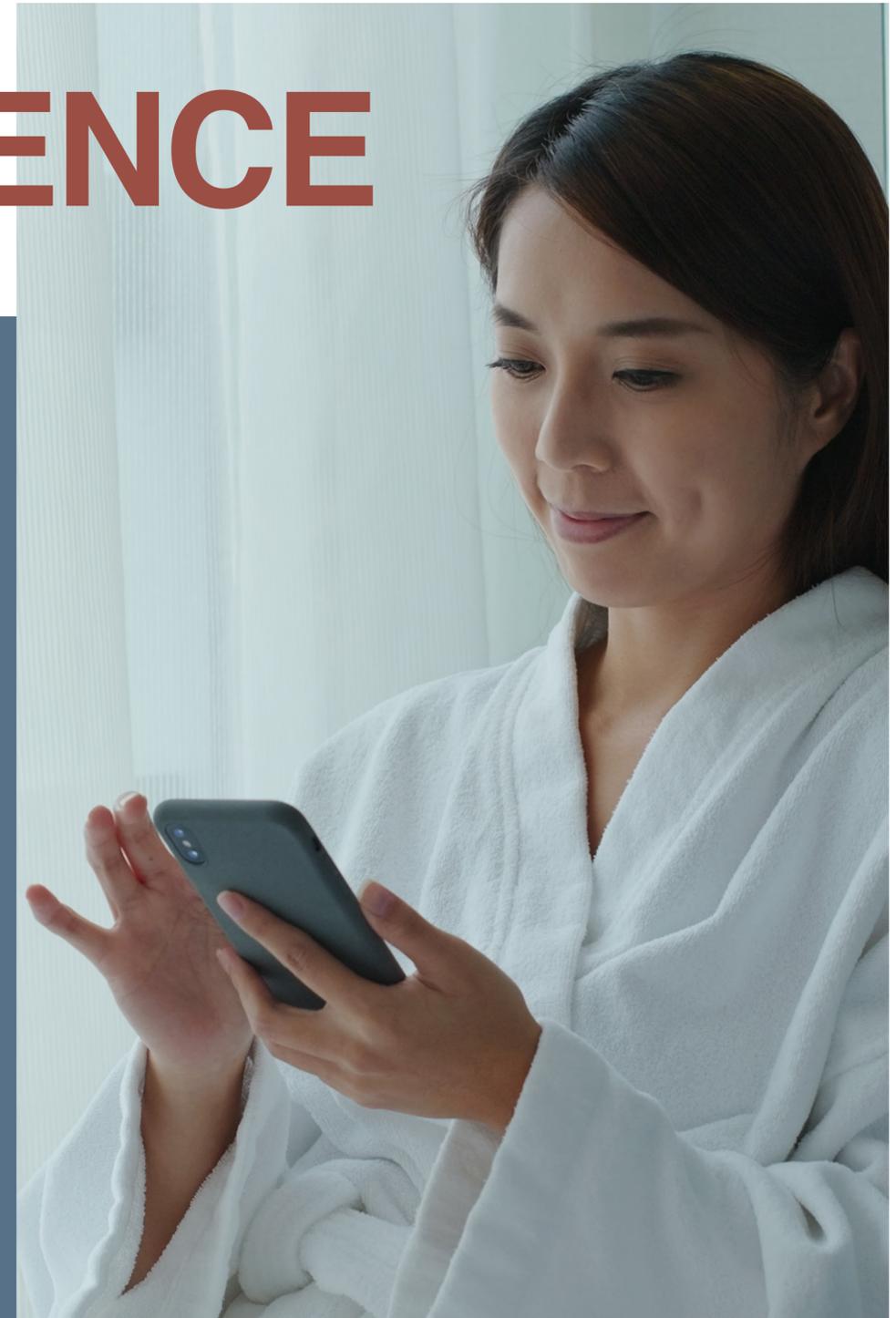
# NEUROSCIENZE PER LA GUEST EXPERIENCE

L'IMPIEGO DELLE NEUROSCIENZE NELL'AMBITO ALBERGHIERO RIVELA UN POTENZIALE NOTEVOLE NEL MIGLIORARE L'ESPERIENZA DELL'OSPITE.

Questa disciplina offre un approccio scientifico per comprendere e soddisfare meglio le esigenze cognitive ed emotive degli ospiti.

Attraverso l'analisi delle risposte neurologiche, gli Hotel possono adattare l'ambiente e i servizi per creare un'esperienza più coinvolgente e memorabile. L'ottimizzazione degli spazi, la scelta dei colori, degli odori e delle sensazioni tattili sono influenzati dalla comprensione delle reazioni neurali, permettendo di creare un ambiente accogliente e confortevole.

Inoltre, l'utilizzo delle neuroscienze consente di personalizzare i servizi, adattando le interazioni del personale in base alle preferenze sensoriali dei clienti. Questo approccio mirato, basato sulla comprensione delle risposte neurali, migliora la soddisfazione dell'ospite, influenzando positivamente la fidelizzazione e il successo complessivo dell'Hotel.



L'integrazione della tecnologia, in particolare la manutenzione predittiva e il machine learning, rivoluziona l'efficienza operativa degli Hotel. La manutenzione predittiva, attraverso sensori e monitoraggio costante, consente di prevedere e di prevenire guasti o problemi nelle apparecchiature alberghiere. Questo approccio proattivo riduce i tempi di inattività e i costi di manutenzione, migliorando notevolmente l'efficienza complessiva.

Il machine learning, attraverso l'analisi dei dati storici, identifica modelli e tendenze nella manutenzione, consentendo agli Hotel di ottimizzare le programmazioni, prevedere i bisogni di manutenzione e migliorare l'efficienza delle risorse.

Queste tecnologie non solo permettono una manutenzione più efficiente, ma riducono anche i costi a lungo termine e migliorano l'esperienza dell'ospite, garantendo un ambiente alberghiero funzionale e di alta qualità, traducendosi in un impatto positivo sull'operatività complessiva.

# La tecnologia migliora l'efficienza operativa



# VDA · telkonet

VDA Telkonet si presenta come il più grande player globale attivo nello sviluppo di soluzioni di EMS e GRMS destinate al mercato dell'Ospitalità.

Il Gruppo definisce il futuro del settore ponendo la Persona al centro dello sviluppo di tecnologie smart e assicurando il giusto equilibrio tra massimizzazione del comfort e risparmio energetico.

Leader mondiale nello sviluppo di tecnologie IoT, il gruppo si pone come Solution Provider in grado di supportare i suoi clienti in ogni fase di sviluppo del progetto, dalla consulenza all'ingegnerizzazione fino alla fase di consegna e di assistenza.

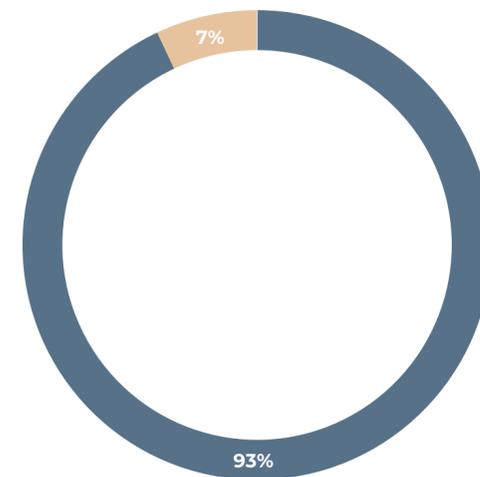
Con circa 1 milione di smart room installate in più di 50 Paesi, oltre 60 anni di esperienza, due Team di Ricerca e Sviluppo interni e 40 ingegneri con esperienza sia di hardware sia di software, il Gruppo dimostra una profonda conoscenza degli ambiti in cui opera e rappresenta il partner strategico ideale per il mercato alberghiero mondiale.

# 1 Tecnologia in Hotel e Guest Experience

Al giorno d'oggi, la tecnologia nell'Ospitalità rappresenta un requisito fondamentale per gli Hotel per sopravvivere in un mercato altamente competitivo e in continua evoluzione. Essa costituisce un plus di qualità sempre più ricercato e richiesto dai viaggiatori di tutto il mondo e consente di offrire alti livelli di personalizzazione durante l'esperienza di soggiorno.

L'indagine ha coinvolto figure responsabili nella gestione di un Hotel o di una catena alberghiera e addetti all'installazione di sistemi e apparecchiature tecnologiche all'interno di una proprietà, con l'obiettivo di ottenere una panoramica completa e comprendere le nuove esigenze del turismo.

## Credi che il buon funzionamento della tecnologia in Hotel influenzi l'esperienza dell'ospite?



■ Si  
■ No  
■ Non particolarmente  
■ Non so

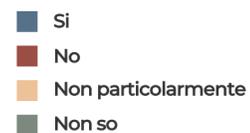
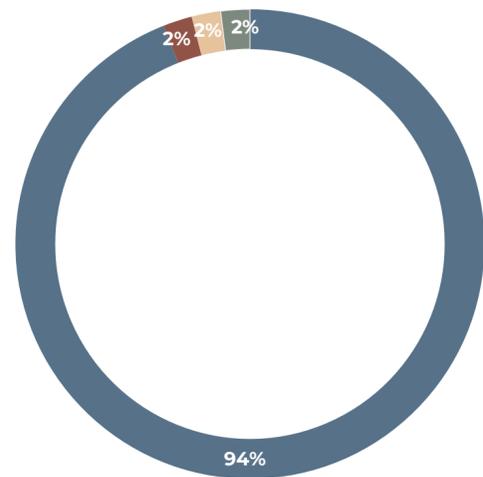
### 93%

Il 93% dei partecipanti concorda sul contributo significativo della tecnologia negli Hotel all'esperienza dell'ospite. La tecnologia influenza direttamente questa esperienza, semplificando il check-in, check-out e l'accesso alla camera tramite chiavi digitali o dispositivi mobili, nonché la personalizzazione dei servizi. Inoltre, migliora indirettamente l'esperienza degli ospiti ottimizzando l'efficienza operativa del personale, permettendo loro di dedicare più tempo e attenzione ai clienti.

L'accesso a servizi come Wi-Fi ad alta velocità, dispositivi smart nelle camere e l'uso di applicazioni per richiedere servizi locali contribuiscono ulteriormente al comfort e alla personalizzazione dell'esperienza dell'ospite.

2

## Tecnologia per migliorare la Sostenibilità e il Comfort in Hotel



**Se potessi avere a disposizione una tecnologia che ti fornisce in tempo reale informazioni sullo stato/funzionamento/malfunzionamento dei dispositivi, ne riconosceresti il vantaggio?**

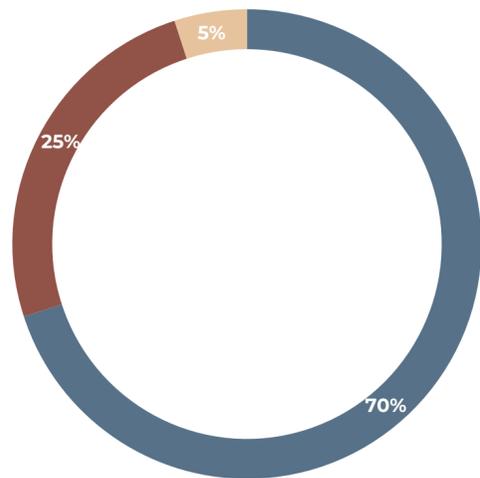
**94%**

Il 94% dei partecipanti al sondaggio ha espresso grande apprezzamento per le tecnologie negli Hotel, che forniscono informazioni in tempo reale sullo stato, il funzionamento e i potenziali malfunzionamenti dei dispositivi. Questo dato sottolinea l'importanza della trasparenza e dell'efficienza nel settore dell'Ospitalità.

La capacità di monitorare istantaneamente impianti, attrezzature e stanze consente agli Hotel di affrontare tempestivamente qualsiasi problema, prevenendo guasti durante il soggiorno degli ospiti. Quest'approccio non solo aumenta sicurezza e comfort, ma facilita anche una gestione efficiente delle risorse e la manutenzione predittiva, contribuendo alla sostenibilità ambientale.

### 3

## È importante rilevare le preferenze degli ospiti per migliorare il servizio offerto



- Molto importante
- Importante
- Neutrale
- Poco importante
- Non importante

### Quanto ritieni importante riconoscere le preferenze degli ospiti per migliorare l'esperienza generale in Hotel?

## 95%

Il 95% dei partecipanti ha enfatizzato l'importanza di riconoscere e rispettare le preferenze degli ospiti per migliorare l'esperienza alberghiera complessiva.

Questo sottolinea l'attenzione crescente verso la personalizzazione dei servizi, vista come strumento per la fidelizzazione degli ospiti e la differenziazione rispetto alla concorrenza di mercato.

**75,4%**

Feedback dei clienti

**13,8%**

Sondaggi

**26%**

Analisi dei dati

**23%**

Intuizione del personale

4

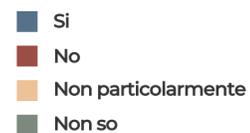
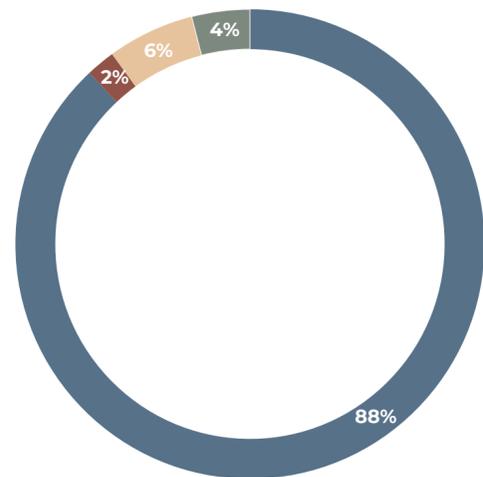
## Come si rilevano le preferenze degli ospiti?

Il 75,4% dei clienti utilizza i feedback degli ospiti come strumento per riconoscere le preferenze negli Hotel, mentre il 23% si basa sull'intuizione del personale e l'13,8% sui sondaggi.

È interessante notare che solo il 26% si affida all'analisi dei dati che si basa su dati oggettivi e numerici, nonostante sia la fonte più affidabile.

4b

## Come si rilevano le preferenze degli ospiti?



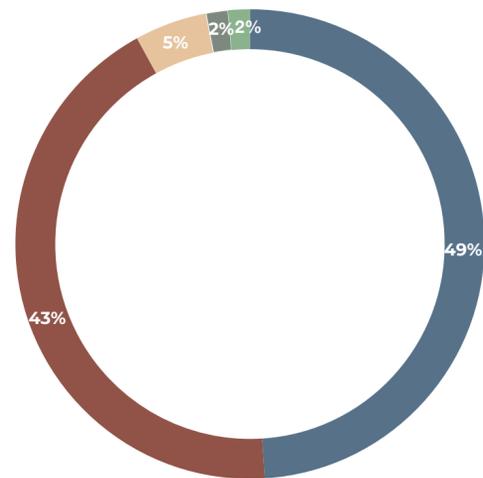
**Troveresti utile avere a disposizione una base dati che ti consenta di riconoscere e monitorare le preferenze degli ospiti, migliorare l'efficienza operativa e in generale la sostenibilità in Hotel?**

**88%**

L'88% degli operatori nel settore alberghiero riconoscono il vantaggio di avere una base dati che ti consenta di monitorare i punti chiave della loro attività: preferenze degli ospiti, efficienza operativa e migliorare in generale la sostenibilità dell'hotel, riducendo sprechi e ottimizzando le risorse. In un'industria orientata all'esperienza, una solida base dati diventa cruciale per il successo a lungo termine.

5

## Monitorare l'ambiente che circonda l'ospite, migliora l'esperienza in camera?



- Molto importante
- Importante
- Neutrale
- Poco importante
- Non importante

### Quanto è importante secondo te essere in grado di rilevare lo Sleep Quality Index per il comfort dell'ospite all'interno della camera d'albergo?

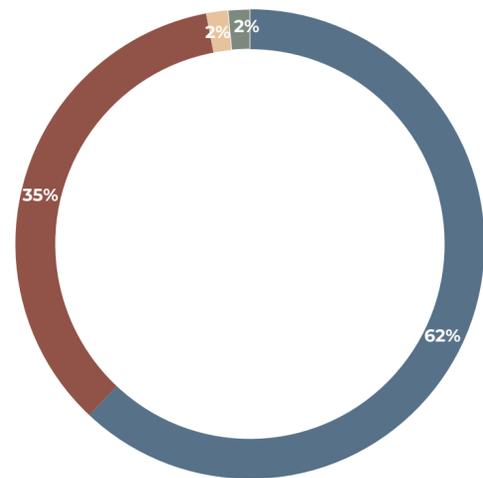
# 92%

L'Indice di Qualità del Sonno è fondamentale per il comfort dell'ospite ed è strettamente legato al suo benessere. Questa misurazione va oltre la semplice fornitura di letti confortevoli; si tratta di personalizzare l'esperienza del sonno. Monitorare il sonno degli ospiti consente di ottimizzare l'ambiente in base alle loro preferenze, regolando temperatura, illuminazione e rumore.

Quest'approccio non solo migliora il comfort del soggiorno, ma può anche contribuire a fidelizzare i clienti e a ottenere recensioni positive. In un'industria dove l'esperienza del cliente è cruciale, la valutazione della qualità del sonno rappresenta un passo significativo verso il soddisfacimento delle aspettative degli ospiti.

5b

## Monitorare l'ambiente che circonda l'ospite, migliora l'esperienza in camera?



- Molto importante
- Importante
- Neutrale
- Poco importante
- Non importante

**Secondo te quanto è importante essere in grado di rilevare il comfort ambientale nella camera d'albergo per l'esperienza dell'ospite?**

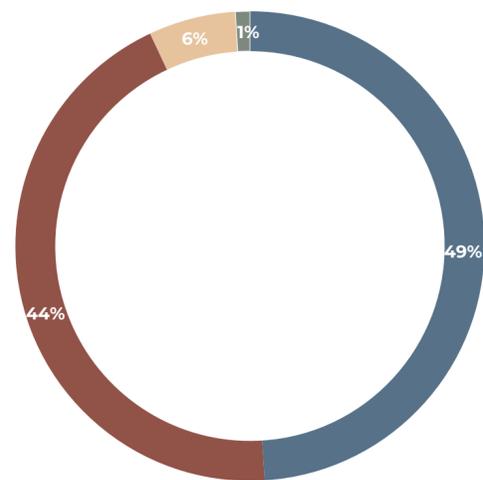
### 97%

Il 97% degli intervistati concorda nel dire che rilevare il comfort ambientale nella camera d'albergo è importante per l'esperienza del guest. Creare un ambiente in cui gli ospiti si sentono a loro agio, rilassati e soddisfatti durante il soggiorno è fondamentale per garantire una buona esperienza.

Per comfort ambientale si intende tutti quegli elementi che contribuiscono al benessere degli ospiti, tra cui: temperatura, illuminazione, isolamento acustico, qualità dell'aria, design e arredamento, letti e biancheria, servizi, sicurezza, pulizia e manutenzione.

5c

## Monitorare l'ambiente che circonda l'ospite, migliora l'esperienza in camera?



- Molto importante
- Importante
- Neutrale
- Poco importante
- Non importante

### Quanto è importante essere in grado di rilevare la qualità dell'aria nella camera d'albergo per l'esperienza dell'ospite?

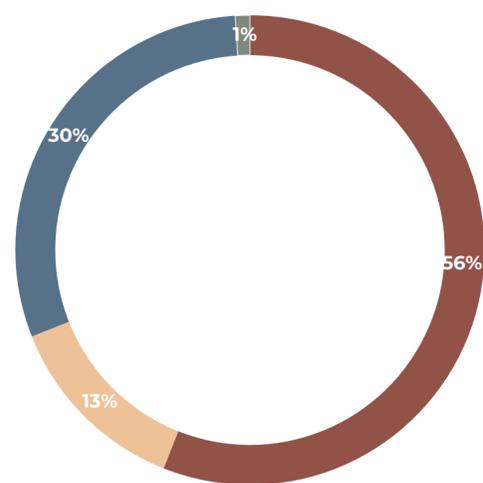
# 93%

La capacità di rilevare e mantenere la qualità dell'aria nella camera d'albergo è estremamente importante per l'esperienza dell'ospite dal punto di vista del comfort e del benessere, della salute, del sonno, della produttività e della concentrazione, dell'immagine dell'Hotel, delle recensioni e della fidelizzazione.

Per queste ragioni, molti Hotel investono nella gestione della qualità dell'aria attraverso sistemi di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HVAC) di alta qualità, nonché nella pulizia e nella manutenzione regolare degli impianti.

6

## Ottimizzazione esperienza dell'ospite: il potere delle Neuroscienze



■ Si  
■ No  
■ Non so  
■ Si ma non mi interessa

**Sei a conoscenza del fatto che oggi esista una scienza in grado di oggettivare le emozioni e definire KPI per valutare l'esperienza dell'ospite in Hotel?**

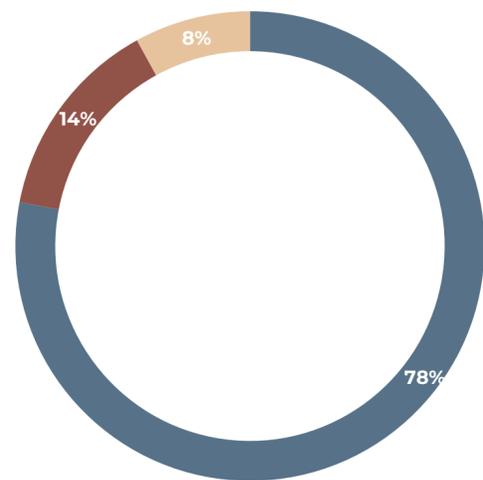
**68%**

È certo che la Guest Experience rimanga tra gli obiettivi principali degli Hotel (teoria dell'"heads in beds"), ma come si valuta? Circa il 68% non è consapevole dell'esistenza della disciplina scientifica delle neuroscienze, capace di oggettivare le emozioni dell'ospite e renderle misurabili attraverso indicatori chiave di performance (KPI).

Utilizzando tali indicatori, è possibile ottenere dati quantitativi che comunicano immediatamente il valore dell'esperienza alla struttura ricettiva, consentendole di intervenire di conseguenza. La mancanza di conoscenza potrebbe derivare dalla scarsa diffusione di informazioni, dalla mancanza di consapevolezza, dalla complessità del tema e da una comunicazione poco efficace.

6b

## Ottimizzazione esperienza dell'ospite: il potere delle Neuroscienze



■ No, non abbiamo considerato queste tecnologie  
■ Stiamo considerando l'implementazione  
■ Stanno già implementando soluzioni

### Hai già implementato o considerato l'implementazione di soluzioni che uniscano Neuroscienze e Tecnologia per migliorare l'esperienza dell'ospite in Hotel?

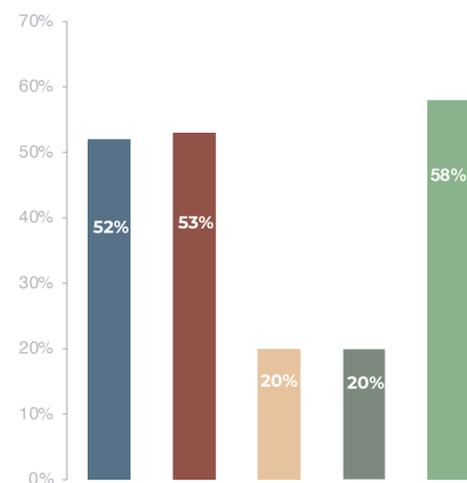
## 14%

Nonostante sia chiaro che la Tecnologia basata sulle Neuroscienze possa migliorare la Guest Experience, solo il 14% dei rispondenti sta valutando l'implementazione di queste soluzioni. Questo potrebbe essere legato a diversi fattori: complessità dell'argomento, costi, limitata consapevolezza, resistenza al cambiamento, specificità del settore.

Nonostante ciò, circa il 90% dei partecipanti dichiara di trovare utile avere a disposizione una base dati che consenta di riconoscere e monitorare le preferenze degli ospiti.

7c

# Ottimizzazione esperienza dell'ospite: il potere delle Neuroscienze



■ Personalizzazione dei servizi  
■ Sicurezza e benessere degli ospiti  
■ Gestione delle risorse umane  
■ Reception e check-in/check-out  
■ Efficienza operativa

## Quali aree ritieni possano beneficiare di applicazioni basate su neuroscienze in Hotel?

Nel sondaggio emerge chiaramente come, secondo i rispondenti, le aree che possono beneficiare delle neuroscienze in Hotel sono l'efficienza operativa, la sicurezza e il benessere degli ospiti, la personalizzazione dei servizi. Questo dato riconosce un grande valore alla tecnologia basata sulle neuroscienze riconosciute come strumento per migliorare l'esperienza della Persona in Hotel, non soltanto del guest.

Se da un lato la personalizzazione dei servizi e il benessere risultano centrali per chi opera nel settore, stessa importanza è data all'efficienza operativa che influenza direttamente la vita di chi lavora nella struttura ricettiva perché ottimizza le operazioni interne e migliora la produttività.



Parlare oggi di Guest Experience denota un approccio esclusivo all'Ospitalità, laddove l'ospite non è l'unico fruitore degli spazi. Con questo sondaggio emerge al contrario la volontà di avere un approccio molto più globale, attribuendo la stessa importanza al benessere dell'ospite e dell'operatore che lavora in Hotel. Una cultura dell'Ospitalità a tutto tondo nella creazione di un ambiente accogliente e positivo, non solo per l'ospite, ma per tutti i soggetti che lo vivono quotidianamente sono fondamentali per fornire un servizio di alta qualità e accogliente, che si traduce in una Guest Experience positiva. Dunque, la soddisfazione e l'impegno dei lavoratori sono elementi fondamentali per il successo dell'industria alberghiera.

La sostenibilità non può prescindere dalla centralità della persona. Equiparare il valore dell'esperienza dell'ospite a quello del lavoratore è il primo passo per garantire uno sviluppo sostenibile che tenga conto sia dell'ambiente che del benessere umano.



# People centric Hospitality

VDA · telkonet

## Ospitalità Report 2024

### Contact us

VDA GROUP SPA  
Viale Lino Zanussi n. 3  
33170 Pordenone (PN) - Italia  
T. +39 0434 516111  
info@vdagroup.com

VDA GROUP UK & IREL AND  
Unit 5, Orbital 25 Business Park,  
Dwight Road, Watford, WD18 9DA, United Kingdom  
T. +44 (0) 1923 210678  
ukenquiries@vdagroup.com

VDA MIDDLE EAST FZ LLC  
Design House – Plot N 78-0  
AL Sufouh First, PO Box 37830  
Dubai – United Arab Emirates  
T. +971 4 3914416  
info\_mea@vdagroup.com

VDA ASIA PACIFIC LTD  
191/36 , 23rd floor CTI Tower - Ratchadaphisek Road, KlongToei,  
Bangkok 10110 – Thailand  
T + 66 (0) 2 260 6213-6  
info\_ap@vdagroup.com

TELKONET INC.  
20800 Swenson Drive, Suite 175  
Waukesha, WI 53186  
T. (414) 302-2299

DISTRIBUTION CENTER  
1501 Paramount Dr., Suite #E  
Waukesha, WI 53186