



ÉquipHotel revient du 6 au 10 novembre 2022 à Paris, Porte de Versailles. Salon international de référence, il met en lumière les innovations, produits et services, de plus de **1 200 exposants français et étrangers**. Il propose également des solutions pratiques et concrètes aux professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Cette année, ÉquipHotel se focalise sur **l'hospitalité engagée**. Un engagement qui s'illustre aussi bien dans le développement durable et la RSE que dans le bien-être au travail des salariés et la fidélisation des clients. Conférences, espaces expérientiels, ateliers et débats vont rythmer 5 jours de découvertes, rencontres et échanges, pour répondre au plus près, au plus juste, aux attentes des visiteurs.

PENSER LE DIGITAL À VISAGE HUMAIN

Maniement, déploiement et avantages de l'outil numérique

La digitalisation et ses process novateurs simplifient le quotidien des hôteliers et restaurateurs. Autonomie, éco-responsabilité, simplification & design, sont les maîtres-mots de ces supports et solutions qui composeront les smart hôtels et restaurants de demain.

Côté clients, la « tech » se fait sésame des espaces hybrides et de coworking. La fonctionnalité des espaces a été repensée face aux changements de pratiques des utilisateurs et à la généralisation des outils numériques. Mais qui dit digital, ne dit pas disparition de la relation humaine. Au contraire : les deux vont de pair...

Parole d'expert



Bertrand Blacha - VP global hotel technology ACCOR

La crise sanitaire a résolument donné une nouvelle impulsion à la digitalisation de l'ensemble de nos marques, que ce soit pour nos power brands (au positionnement éco, budget ou mid scale) ou nos marques luxe et lifestyle. De nouveaux process digitaux ont émergé et ce, beaucoup plus rapidement que prévu.

On perçoit du côté des clients une nette volonté de limiter le contact, un phénomène qui n'est pas près de disparaître... Chez Accor, nous avons dû totalement repenser le parcours client, l'alléger grâce aux solutions digitales et optimiser le contact humain. Une nouvelle ligne conductrice globale qui nécessite agilité et adaptabilité. Tous les services transverses liés à l'expérience client, dont le nôtre ont collaboré pour opérer cette mutation hors-norme.

L'avènement des technologies « Cloud » nous permet aujourd'hui de répondre à ces nouvelles attentes et de les déployer beaucoup plus rapidement que par le passé. De plus ces nouvelles solutions ne nécessitant plus d'infrastructures dédiées au sein des hôtels, cela nous permet de réduire un peu plus notre empreinte carbone, sujet très important chez Accor.

Sur le terrain, les nouvelles solutions proposées sont plébiscitées par nos utilisateurs et révolutionnent considérablement leur séjour. Accor Key, permet par exemple d'obtenir sa clé de chambre directement sur son smartphone, les bornes de Self Check-In permettent également de proposer une expérience différente aux clients les plus pressés et le paiement sans contact se développe également de plus en plus, que ce soit via le prépaiement ou les solutions type Pay by link. Toutes ces technologies et bien d'autres permettent un gain de temps considérable à la fois pour les clients et pour nos collègues dans les hôtels.

Ces solutions permettent d'apporter l'autonomie demandée par nos clients, d'accélérer les process rébarbatifs en front desk ou d'optimiser les tâches côté housekeeping, F&B et maintenance pour ainsi libérer du temps à nos équipes et sans cesse améliorer l'expérience client. Nous venons d'ailleurs de renforcer considérablement notre structure Guest Technology, pour accélérer l'adoption de ces solutions dans le réseau.

Cette large gamme de solutions est pensée et déployée par les équipes Accor Tech, main dans la main avec tous les autres services dédiés à l'optimisation de l'expérience client. Surtout, nous écoutons nos hôteliers, allons in situ, à leur rencontre à travers le monde ! Nous souhaitons adapter les services et offrir une palette de logiciels optimisés en phase avec leurs besoins qui diffèrent selon les pays et cultures.

L'hôtel de demain ? avec le développement des géants comme AWS ou Sales Force, ou via nos différents partenaires côtés PMS (Property Management System) il sera résolument repensé et amélioré, grâce notamment à l'intelligence artificielle ou aux reconnaissances vocale & faciale. Le smart hôtel va continuer sa révolution et nous devons donc sans cesse penser à intégrer l'humain, capitaliser et optimiser les solutions sur lesquelles nous pouvons apporter une plus-value.

Décryptage



3 questions à Grégory Caraisco, Sales Hospitality Manager & Leisure, Samsung Electronics France

Selon vous quel est le rôle de la technologie dans le secteur de l'hôtellerie ?

La technologie est incontournable dans notre quotidien à la maison, mais encore plus à l'hôtel, lieux où on espère retrouver un confort optimal. En tant que le leader de l'affichage digital dans le secteur de l'hôtellerie, nous sommes à la recherche permanente de l'expérience client mais aussi à simplifier le travail de l'hôtelier en back office.

Comment contribuez-vous à l'optimisation de l'expérience client ?

Que ce soit dans la chambre, les salles de conférence ou dans le lobby, nous offrons des services tout en conservant la simplification de son exploitation. Des solutions faciles d'utilisation et utilisables depuis n'importe quel device tout en gardant en tête le respect des problématiques d'intégration et de compatibilité d'environnement. En back office, notre rôle est de fluidifier l'information sur tous les niveaux : que ce soit au niveau du management ou sur la partie opérationnelle.

Peut-on apporter de l'humain via toute cette technologie ?

La technologie est au service de l'homme et ne doit pas être un gadget au risque de desservir et alourdir la relation client/hôtelier. Via notre offre de produits, nous parvenons à simplifier l'affichage digital et apportons ainsi de l'autonomie aux professionnels de l'hôtellerie. Nous veillons à ne pas surcharger l'expérience utilisateur du staff et dégrader l'expérience de travail. Nous adaptons nos offres en fonction de l'usage professionnel afin d'en faciliter l'utilisation. In fine, on valorise leur travail en leur permettant de se concentrer sur leur savoir-faire : l'hospitalité.

Parole d'expert



Harry Hagege – Fondateur de Fyre.fr

La digitalisation en restauration est primordiale pour améliorer l'expérience client et le fidéliser

La mutation digitale de la restauration s'est faite doucement... et pour cause ! C'est un secteur ancré avec une dimension culturelle forte avec des mœurs bien traditionnelles. La crise sanitaire en a bouleversé les codes, les restaurateurs ont dû s'adapter pour faire face au contexte hyper instable. Résultat : en quelques mois, les QR codes ont envahi les tables des restaurants, la révolution digitale était bien là !

Une digitalisation utile et facilitatrice qui a permis de fluidifier et alléger le process dans les restaurants : plus d'attente de la carte, gain de temps lors de la prise de commande... une attente parfois source de nombreuses frustrations.

Si elles sont bien paramétrées dans l'optique d'optimiser l'expérience consommateur, les solutions digitales peuvent aider le restaurateur à se concentrer sur son rôle de conseil, sur le service, à veiller au bon déroulement du repas... La technologie ne remplace pas l'humain, mais l'aide à mieux servir.

Côté paiement, les solutions digitales ont été déployées massivement ces derniers mois. Avec le système intégré aux caisses, il suffit de scanner le QR code de la table et de régler la note sur son smartphone. Rien de plus facile que de diviser la note, de régler en quelques clics seul ou à plusieurs. A la fin de service, mis bout à bout, ces minutes gagnées sont un gain de temps considérable pour le staff...

L'alternative pour conserver le contact humain ? rajouter un QR code sur l'addition qui sera apportée au client. Une manière de clore traditionnellement le repas et d'avoir le feedback consommateur. Il sera également possible de régler la note sans avoir accès à la caisse. Une option plébiscitée par les professionnels puisqu'elle permet aisément de tisser un lien, de constituer une base client et de la nourrir grâce aux outils de fidélisation type carte fidélité virtuelle ou cashback, option encore peu utilisée en France pour le moment...

EXPERIENCE



La restauration en 2030... by RFE

Sur un stand 100% interactif, Resto France Experts va mettre en avant les dernières innovations et solutions digitales des restaurants.

L'objectif ? Permettre aux visiteurs de tester, découvrir et s'appropriier les innovations qui feront la restauration commerciale de demain.

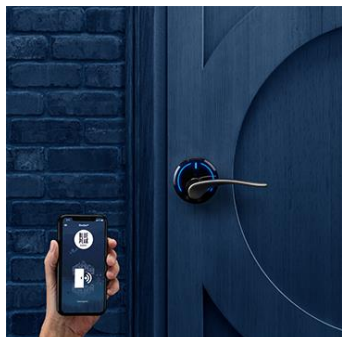
Robots de cuisine connectés, restaurants immersifs, solutions robotiques, optimisation de l'expérience client... des thématiques riches et variées au service des restaurateurs. Les experts de l'association présents échangeront avec les visiteurs autour de la thématique passionnante du restaurant du futur...

Parmi les partenaires présents : Codigel, Agripolis, Ephemera, La Pâtisserie Numérique, COBO4YOU, Pangäa TV, MMCall, Meanwhile...

A découvrir au Pavillon 4. En complément, Resto France Experts propose sur EquipHotel des parcours adaptés à destination des restaurateurs / hôteliers ayant un projet spécifique d'aménagement de cuisine.

INNOVATIONS

Des solutions hyper tendances à la pointe du digital à retrouver sur le salon :



Élégance et sécurité : Onity propose Serene, une serrure élégante tout-en-un conçue, à l'intérieur comme à l'extérieur, pour les hôtels de luxe. Le petit halo lumineux, touche design intemporelle combine la technologie de pointe d'accès mobile DirectKey, et permet aux clients de déverrouiller leur chambre, en toute simplicité, en s'approchant de la porte. Grâce à une large gamme de styles et de finitions de poignées, Serene peut se personnaliser pour s'adapter au design de chaque établissement.

À voir au Pavillon 7.2 - Stand B09

Serrure connectée et design
©Onity



Interaction... sans contact : Mootion présente la borne interactive Moorice. Une technologie basée sur l'intelligence artificielle et la vision par ordinateur permettant à l'utilisateur d'interagir sans toucher la borne. Cette solution offre une expérience client sur mesure et permet au professionnel d'être autonome grâce à son dashboard simple et intuitif.

À voir au Pavillon 7.1 - Stand E04

Borne interactive ©Mootion



Gestion simplifiée : Clyo Systems est une solution d'encaissement et de digitalisation tout-en-un. Sur un même écran, il est possible de gérer: la caisse, les stocks, la fidélité, l'écran cuisine, la pointeuse, la commande en ligne et le Click & Collect. Des modules sont à disposition pour adapter l'interface en fonction de ses besoins.

À voir au Pavillon 7.1 - Stand D12

Caisse tout-en-1 ©Clyo Systems

Just Pitch up !



Hospitality Elevator Pitch by MonParcNum.fr

EquipHotel, Food Service Factory (de Food Service Vision) et le GNI, vous invitent à découvrir les 7 lauréats du concours Hospitality Elevator Pitch.

Le concept ? des solutions numériques pitchent dans un ascenseur durant 10 minutes !

A découvrir durant les 5 jours du salon en introduction des conférences Tech chaque après-midi.

Vous proposez des solutions numériques innovantes ? Il est encore temps de candidater !

Book Innovation



Optimisez votre visite et découvrez un condensé de solutions pouvant répondre à vos besoins en feuilletant le book innovation tech totalement inédit d'EquipHotel.

Ce cahier vous dévoile en avant-première une partie de son panorama des innovations et solutions digitales qui composeront les smart hôtels et restaurants de demain !

[En savoir plus](#)