

# Les 5 technologies incontournables en 2019

**Des services en chambre d'hôtel ou au moment de régler l'addition au restaurant. Quelles sont les innovations qui vont se propager dans les établissements ou qui vont gagner en notoriété ?**



**1-**L'essor des assistants vocaux devrait atteindre progressivement les professionnels du tourisme. Ces assistants vocaux ayant vocation à fluidifier certains besoins, ils risquent fortement de prendre de l'ampleur, même auprès des voyageurs. Les hôtels peuvent intégrer ces assistants en chambre pour répondre aux demandes habituelles des clients : *“À partir de quelle heure est servir le petit déjeuner ?”* ou pour couvrir des besoins domotiques : *“Éteins la lumière de la salle de bains.”*

**2-**L'assistant vocal bouleverse aussi la conception de sites web. Il faudra désormais créer des sites web 'audibles' par les moteurs de recherche. La réservation de chambre via assistant vocal devrait se développer moins rapidement car les voyageurs ont encore besoin de visuels avant de choisir un séjour. Mais on peut facilement imaginer qu'un voyageur d'affaires qui descend régulièrement dans le même établissement puisse demander à Google Home de réserver une chambre pour une personne à l'Hôtel X de Quimper du 5 au 6 janvier, en utilisant son code tarifaire habituel.

**3-**Les smart TV pourraient aussi être privilégiées au moment d'investir ou de remplacer les télévisions en chambre. Youtube, Netflix... les nouveaux modes de consommation média des clients seront alors directement accessibles en chambre. La smart TV offrira aux hôteliers autant d'opportunités de valoriser et de commercialiser leur offre in-situ.

**4-**Les chatbots sont de plus en plus élaborés et pourront être adoptés en 2019 à la fois par les hôteliers et par les restaurateurs. Côté restaurants, un client qui souhaite savoir si vous proposez des menus végan ou si vos plats contiennent certains allergènes aura sa réponse grâce au chatbot intégré à votre site.

**5-**Le paiement par smartphone pourrait aussi se propager dans les établissements touristiques. Les restaurants pourraient rapidement accepter les paiements via Apple pay et autres systèmes de paiement mobiles. Cette tendance sera confortée par l'usage du titre-restaurant dématérialisé, lui aussi intégré au smartphone.

**Cf. Equipements et nouvelles technologies.** L'Hôtellerie- restauration 26 décembre 2018.  
Vanessa Guerrier-Buisine.

[#Technologies](#) [#Smartphone](#) [#Chatbot](#) [#SmartTV](#)