

Kobiety w hotelu: potrzeby i oczekiwania

2014-08-25

Hotelarze, którzy chcą być konkurencyjni, powinni zwrócić uwagę na potrzeby i oczekiwania kobiet, wynika z raportu Cornell Center for Hospitality Research. Czy różnią się znacznie od tych, które mają mężczyźni? Czy warto inwestować w przestrzenie tylko dla kobiet?

Warto zwrócić uwagę

Jakie potrzeby mają kobiety podróżujące w celach biznesowych? To podstawowe pytanie. W raporcie czytamy:

Mimo, że odpowiedź na pytanie o potrzeby kobiet może być nieuchwytna, kobiety podróżujące w interesach zaczęły definiować doświadczenie hotelowe w jasny i spójny komunikat – to konieczność poczucia bezpieczeństwa, komfortu, wzmocnienia i rozpieszczenia.

Hotelarze, którzy zwrócą uwagę na coraz liczniejszą grupę podróżujących w interesach kobiet (to blisko połowa wszystkich gości), mogą liczyć nie tylko na ich lojalność i to właśnie zadowolone kobiety mogą okazać się bardzo ważnym czynnikiem przyszłych decyzji zakupowych – także dotyczących bliskich im (zawodowo lub prywatnie) mężczyzn.

Po pierwsze: bezpieczeństwo

Eksperti są zgodni: dzisiejsze podróżujące kobiety chcą się przede wszystkim czuć bezpiecznie. Stąd pomysły niektórych obiektów by udostępnić skrzydła tylko im. Tak jest na przykład Lemon Tree w Nowym Delhi. Inne obiekty wprowadziły piętra, na którym zamieszkać mogą tylko kobiety (Radisson Blu Edwardian w Manchesterze, Georgian Court w Vancouver czy krakowski Crown Piast Hotel & Park).

Nie tylko jednak wydzielone przestrzenie mają swoje zastosowanie. Równie ważne są szczegóły, na które często nie zwraca się uwagi – odpowiednio jasne oświetlenie korytarzy czy nie wykrzykiwanie na głos numeru pokoju przez recepcjonistę.

Odpoczynek i wygoda

Jak wynika z ubiegłorocznych badań Hyatt Hotels Corporation, kobiety oczekują zapewnienia, że ich pokój został posprzątny, dostępności rzeczy, których zapomniały wziąć z domu (np. suszarki, która nie jest zamocowana na stałe w ścianie), wysokiej jakości produktów kąpielowych oraz możliwości skorzystania z usług poprawiających zdrowie i samopoczucie. Nie chcą także by przeszkadzano im, gdy samotnie spożywają posiłek w restauracji. Mile widziane jest także pełnowymiarowe lustro.

Co w tym wszystkim bardzo istotne, kobiety nie chcą być traktowane inaczej niż mężczyźni. Mają jednak specyficzne potrzeby, których są świadome i zaspokojenia których oczekują.