Hôtel Phygital

Quand il manque quelqu'un à la réception, le hall continue d'accueillir.

Des agents de conciergerie à distance, en vidéo, dans le hall ou sur le mobile du client. Ils s'activent selon la demande, assurés par votre chaîne ou une équipe spécialisée.

PROPOSITION À LA DIRECTION HÔTELIÈRE
Interactive Powers · Octobre 2026



Aucun poste ne reste vide

En cas d'absence, le premier concierge à distance libre prend le relais, sans renfort d'urgence ni heures supplémentaires.

Un réseau, tous vos hôtels

Personnel de la chaîne, spécialistes ou équipe externe, au service de tout le réseau, où qu'ils soient.

Kiosque, tablette, mobile

Le client choisit le point de contact (hall, comptoir ou son téléphone via un QR), sans application à télécharger.

Langues et horaires

Le client parle à quelqu'un qui parle sa langue, la nuit aussi, grâce à une équipe partagée entre hôtels.

Absences et sous-effectif

Chaque absence, c'est un poste vide ou un remplaçant coûteux. En zone touristique, recruter est difficile, surtout des polyglottes.

Pics d'activité au comptoir

Arrivées et départs se concentrent sur quelques heures. Dimensionner l'équipe pour le pic renchérit le reste de la journée.

Des ventes qui n'ont pas lieu

Excursions, spa ou surclassements se vendent si quelqu'un a le temps de les proposer. À une réception saturée, personne ne l'a.

L'idée Une capacité humaine à distance, activée seulement quand il le faut, dans l'hôtel qui en a besoin. Ni postes vides, ni équipe dimensionnée pour le pic.

CE QUI CHANGE À L'HÔTEL

Une équipe qui s'ajuste au fil de la journée

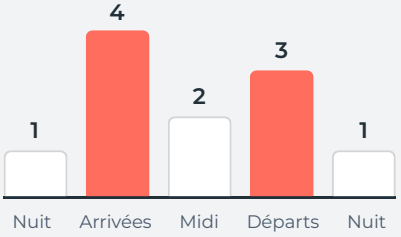
SITUATION	AUJOURD'HUI	AVEC DES AGENTS À DISTANCE
Absence à la réception	Poste vide ou remplaçant avec surcoût.	Le premier concierge libre prend le relais. Sans heures supplémentaires.
Pic d'arrivées	Tous attendent au même comptoir.	Des postes s'ouvrent sur les kiosques et le mobile, le temps du pic.
Autre langue	Dépend de qui est de service.	Routage vers le concierge qui parle sa langue, dans tout hôtel du réseau.
Vente de services	Perdue dans la file.	Un conseiller expert vend excursions, spa, transferts et surclassements.
Hors horaires	Un poste coûteux pour un seul site.	Une équipe partagée entre hôtels couvre ces heures.
Check-in / check-out	Uniquement au comptoir.	Aussi en vidéo sur le kiosque ou le mobile, sans personnel sur place.

COMMENT ÇA MARCHE

Le client appuie, une personne répond

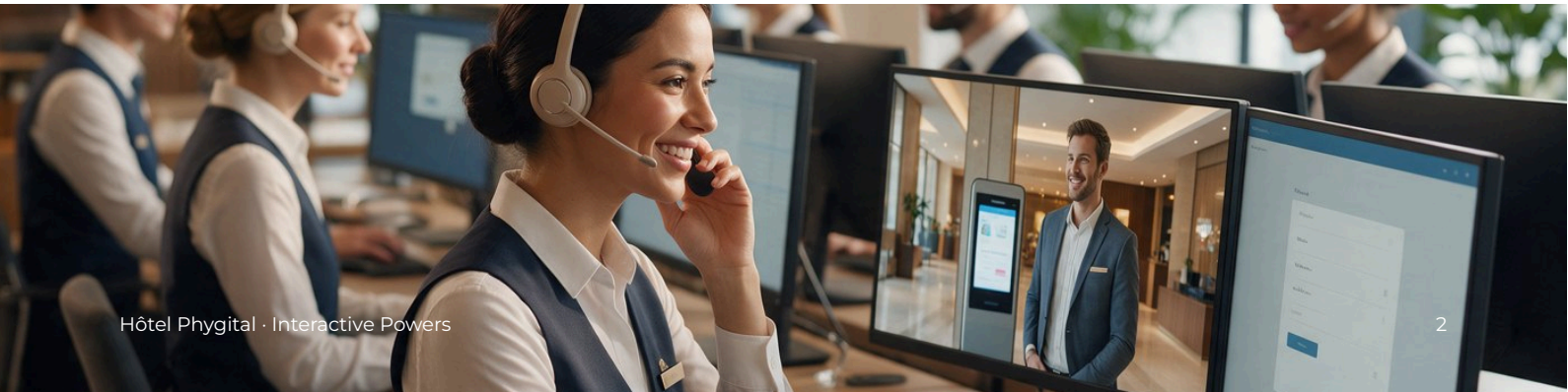
1. **Le client appuie** sur le kiosque vidéo ou la tablette, ou scanne un QR avec son mobile. Aucune application à télécharger.
2. **Un concierge distant apparaît en vidéo :** personnel d'un autre hôtel du groupe, un spécialiste ou un centre de contact externe.
3. **Il parle sa langue et peut vendre :** la plateforme choisit le premier concierge disponible ayant la langue ou la spécialité.
4. **Le personnel de l'hôtel reste à son poste** avec sa file. Ce qui attend aujourd'hui est traité, ce qui ne se vend pas se vend.

Agents à distance actifs au fil d'une journée



Exemple illustratif d'un hôtel de vacances. Le nombre réel s'ajuste avec les données du diagnostic.

Résultat On paie une capacité d'accueil, pas des sièges ni des plannings : les postes circulent entre les hôtels du réseau et s'ouvrent ou se ferment selon la demande.



QUATRE FORMATS D'ACCUEIL

Plus de façons d'être proche de vos clients



Kiosque vidéo en veille

Une vitrine pour l'hôtel

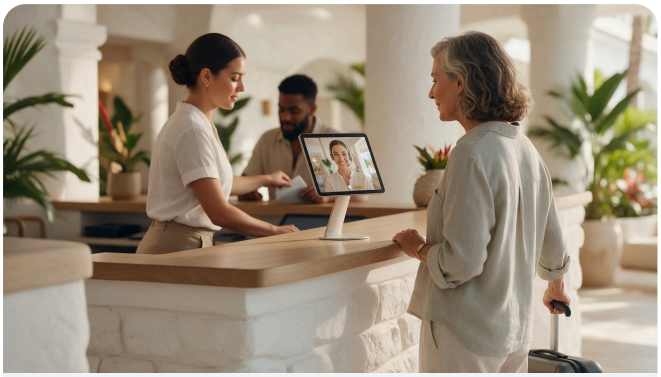
Quand personne ne l'utilise, il met en avant ce que l'hôtel veut vendre : spa, restaurants, excursions, transferts. Le client scanne le QR ou saisit le PIN sur son mobile et le concierge apparaît.



Kiosque vidéo en service

Une personne de l'autre côté

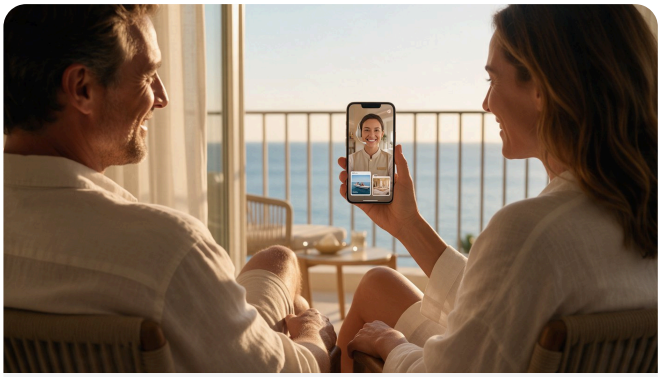
Grand format près de la réception, pour le check-in, les demandes longues et la vente conseillée en cas de pic ou d'absence. Derrière l'écran, il y a toujours une personne.



Tablette au comptoir

Le moyen le plus simple de commencer

Un second poste à la réception même, tenu à distance pendant que le réceptionniste gère sa file. Sans travaux ni installation.



Le mobile du client

Votre hôtel, dans sa poche

Depuis la chambre, la piscine ou la file, en scannant un QR. Vidéo ou voix, sans application à télécharger ni dépendre du matériel de l'hôtel.

Ce que l'hôtel y gagne

Absences couvertes
Sans renfort d'urgence ni heures supplémentaires.

Capacité ajustée
Autant de postes que chaque heure l'exige.

Plus de ventes
Chaque échange est une occasion de vente conseillée.

Langues et horaires
Une équipe partagée entre hôtels.

Pour commencer · 1. Diagnostic → 2. Premier hôtel avec objectifs mesurables → 3. Réseau d'agents à distance partagés

Technologie déjà en production dans la banque, l'assurance et le transport, transposée à l'hôtel. On élargit avec des données, pas des promesses.
Voyons-le en 45 minutes sur l'un de vos hôtels.

IntPowers