

Od rutiny k výnosům: AI recepční BE-A uvolňuje recepci a zvyšuje výnos z doplňkových služeb

Praha – Čtyřhvězdičkový Hotel Studánka se 47 pokoji nasadil českou AI recepční BE-A, aby odlehčil přetížené recepci, která vedle běžné front-office agendy zastává i roli rezervačního oddělení a obsluhuje širokou škálu doprovodných služeb. Cíl byl jasný: zrychlit komunikaci s hosty, ulevit personálu a otevřít prostor pro kvalitnější osobní servis i obchodní příležitosti.

První dopady se dostavily rychle. Vyřízení běžného e-mailu se zkrátilo přibližně z 15 minut na 2 minuty. BE-A totiž připravuje přirozené, stručné a věcné návrhy odpovědí, přitom drží tón značky a chápe kontext předchozí komunikace díky napojení na hotelovou znalostní bázi, která se průběžně doplňuje a aktualizuje. Tým už tak nemusí opakovaně dohledávat stejné informace a hosté se dočkají jasné a konzistentní odpovědi bez zbytečných prodlev.

Důležitou roli hraje i jazyková vybavenost. BE-A umí psát ve více jazycích v kvalitě, kterou nelze srovnávat s běžnými překladači. Recepční tak nemusí složitě skládat e-maily v jazyce hosta – AI připraví text rychle, srozumitelně a ve správném tónu. Nejvýraznější efekt je vidět večer a v noci, při check-inech a check-outech i v náročných pondělcích, kdy objem dotazů tradičně vrcholí. BE-A zde doplňuje front office přesně tam, kde má automatizace největší smysl.

„Zrychlení a zefektivnění komunikace je pro nás největší přínos. Snížil se tlak na zaměstnance a zároveň lépe funguje upsell,” říká Petr Pičman, ředitel hotelu. Podle interního hodnocení by hotel BE-A doporučil kolegům na 100 %, úlevu recepci od rutiny vyčísluje zhruba na 70 % a stejnou hodnotu dává i shodě tónu komunikace s brandem – s tím, že jej dále ladí.

Hotel průběžně implementuje další schopnosti BE-A a v budoucnu plánuje nasadit hlasové hovory (Voice) i vizuálního Avatara pro výrazný „wow“ efekt a hladší navigaci hostů. Záměr je prostý: méně ruční rutiny, více času na hosta – a díky tomu i vyšší výnos z doplňkových služeb.