

# Data opent deuren voor hotels

Jan van der Doelen, Sectormanager Hotels  
13 september 2016



# International Broadcasting Convention



**2016:**  
55.000 bezoekers uit  
170 landen

**2017:** voorbereidingen  
al getroffen?

## Vijf transformaties door data



Hotelaanbod



Boekingsproces



Kennis over gast

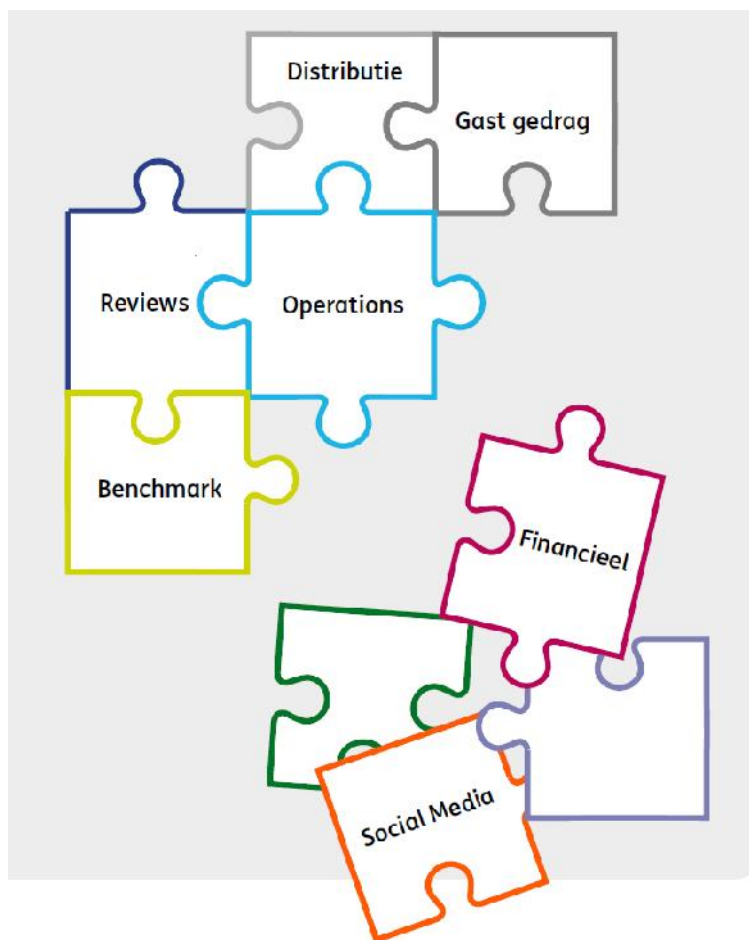


Marketing



Kamerprijzen

## Hoteliërs staan voor datapuzzel



- GM en Chief Digital Officer
- Tools om inzichten uit databronnen te halen
- Communicatie met gasten face-to-face en digitaal
- Evolutie van revenue management





# Vele nieuwe mogelijkheden voor gastvrijheid

Voor aankomst



GLH Hotels London:  
Kies je kamer



Tijdens verblijf



Marriott Hyp3r:  
Control Room



Post-stay



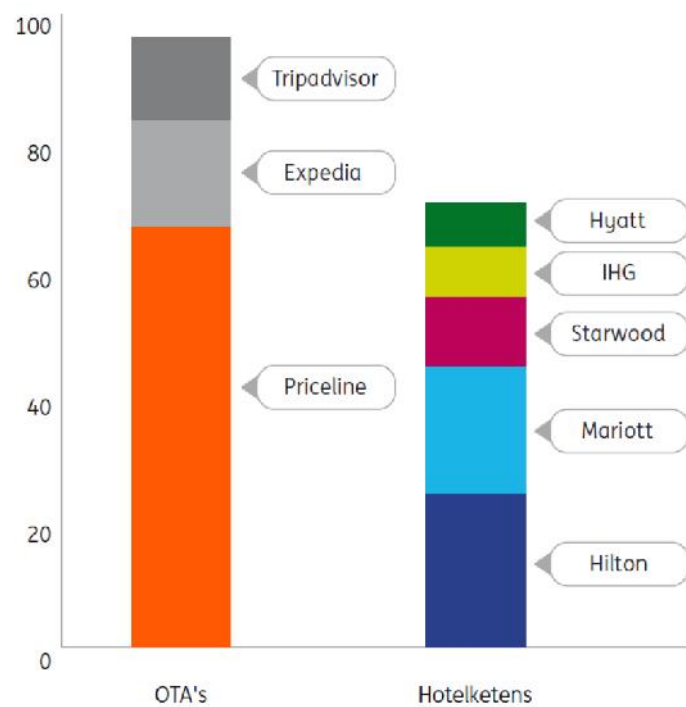
CitizenM:  
focus op individuele klantervaring



# OTA's inmiddels meer waard dan hotelketens

... en de strijd om de gast(data) wordt heviger

Market cap in miljard dollar, september 2016



## Drie pijlers van hotelwaarde

'Vroeger' - Locatie



Vanaf jaren '70-'80 – Locatie + Hotelmerk



Vanaf '90-nu – Locatie + Hotelmerk + Data



# Hoe gaat ING om met een veranderend hotelbedrijf?

Wij zien:

- Hotelmarkt maakt aantrekkelijke groei door maar blijft cyclisch en vatbaar voor mondiale ontwikkelingen
  - Afweging tussen efficiënte capaciteitsleverancier en optimale 'waarde toevoeger' wordt steeds belangrijker
  - Betere exploitatie = betere waarde = beter financierbaar
  - Data management meer en meer key element van het business model
- Toekomstbestendigheid bepalen wordt moeilijker
- Des te belangrijker om voortdurend te kunnen aanpassen en mensen met de juiste skills aan je bedrijf te kunnen binden



## Meer weten? Lees de nieuwe ING studie 'Data opent deuren voor hotels'

[Jan.van.der.Doelen@ing.nl](mailto:Jan.van.der.Doelen@ing.nl)

06 55 81 22 15

[www.ing.nl/economie](http://www.ing.nl/economie)

@INGnl\_Economie

