

Four Seasons potenzia servizio digitale con la chat disponibile in oltre 100 lingue

notizia pubblicata **31 ottobre 2017** alle ore **10:00** nella categoria **Alberghi**



Four Seasons Hotels and Resorts potenzia il suo servizio digitale, per consentire agli ospiti di dialogare in tempo reale con lo staff degli hotel e resort del gruppo. La Four Seasons Chat, che si avvale delle più avanzate tecnologie, permette di personalizzare il soggiorno, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo; gli ospiti possono inviare un messaggio attraverso l'App di Four Seasons, Facebook Messenger, WeChat o SMS e creare, dialogando direttamente con lo staff in loco. La nuova Four Seasons Chat è in grado di tradurre simultaneamente in oltre 100 lingue il contenuto dei messaggi. Le risposte arrivano, così, quasi in tempo reale, quando la media di risposta è di 12 minuti.

“Il contatto umano rappresenta per i nostri ospiti l'elemento più importante dell'esperienza Four Seasons – afferma Christian Clerc, president of Worldwide Operations, Four Seasons Hotels and Resorts – Non si tratta di 'chatbots', la Four Seasons Chat mette in contatto diretto l'ospite con il nostro staff, in qualunque momento e per qualsiasi necessità. Il nostro desiderio è quello di continuare a migliorare il leggendario servizio del gruppo, integrandolo con l'utilizzo della tecnologia, senza rinunciare all'approccio umano, per superare ogni giorno le aspettative dei nostri ospiti”.

La Four Seasons Chat è stata sviluppata per continuare a migliorare l'esperienza degli ospiti, adattando

l'ospitalità all'evoluzione tecnologica e sociale degli ospiti e rendendolo a portata di un clic.

La Four Seasons Chat sarà disponibile in 72 Paesi e 19 residenze entro la fine del 2017 e in tutte le proprietà Four Seasons entro il 2018. La chat è già attiva in 16 hotel e resort Four Seasons in EMEA, tra cui Parigi, Hampshire, Lisbona, Dubai, Riyadh e Istanbul; mentre in America in 28 hotel e resort del gruppo, incluse le proprietà a New York, Los Angeles, Toronto, Florida, Hawaii e Messico City. In Asia Pacifica, è invece già attivo in 12 proprietà, incluse Beijing, Shanghai, Bora Bora, Jakarta e Koh Samui.

www.fourseasons.com