

Ilmainen langaton verkko tärkein hotelli- palvelu, mutta sen painoarvo laskussa

24.11.2021 0.00

UUSINTA v. 2017 Matkaajat pitivät hotellihuoneen hintaan sisältyvää langatonta verkkoa edelleen ykköspalveluna niin vapaa-ajan kuin työmatkoillaankin. Sen arvostus on kuitenkin hiljalleen laskussa. Tiedot käyvät ilmi Hotels.comin® kansainvälisestä kyselytutkimuksesta.

Vapaa-ajan matkaajat äänestivät edellisvuosien tapaan huoneen hintaan sisältyvän Wi-Fi-yhteyden (30 %) tärkeimmäksi hotellipalveluksi. Luku laski hieman vuodesta 2013, jolloin Wi-Fiä välttämättömyytenä piti 34 %. Liikematkaajista puolelle langaton yhteys oli ykköspalvelu, kun toissavuonna luku oli 56 %. Vastaajista 60 % toivoi Wi-Fin nousevan peruspalveluksi, joka löytyisi joka hotellista.

Ehkä suomalaiset ovat jo tottuneet odottamaan hyviä verkkoyhteyksiä matkoillaan majoituessaan, koska vapaa-ajan matkoilla pidimme tärkeämpänä hintaan sisältyvää hotelliaamiaista (43 %). Ilmaista verkkoyhteyttä arvosti eniten meistä vain 26 %. Myös suomalaiset liikematkaajat edellyttivät muita harvemmin hotelliltaan internet-yhteyttä: vain 37 % vaati sitä. 20 % suomalaisista liikematkustajista arvosti hotellin hyvää sijaintia liikenneyhteyksien ja palvelujen läheisyydessä.

Turhakepalvelut ja ärsyttävimmät asiat

Kaikista maailmanmatkaajista neljännes (24 %) oli sitä mieltä, etteivät minibaarit ole maineensa veroinen hotelliylellisyys ja 17 % myönsi jättävänsä sen yleensä koskemattomaksi. Suomalaisia pikkupurtavat ja juomat kuitenkin miellyttivät: meistä vain 7 % piti minibaaria yliarvostettuna ja vaivaiset 2 % vastasi, etteivät koskaan käytä sitä. Liioiteltu henkilökohtainen palvelu sen sijaan ei ollut suomalaisten mieleen: 24 % meistä ei osannut innostua siitä, kun henkilökunta käy valmistelemaan vuodevaatteet ja jättää konvehdin tynnylle.

Myös huonepuhelimia pidettiin turhakkeina. Kylpyhuoneisiin asennetut puhelimet olivat kaikista vastaajista 22 % ja suomalaisista 38 % mielestä tarpeettomin esine huoneessa. Ärsyttävimpänä puolena hotellissa pidettiin muiden metelöintiä, joka sai 21 % näkemään punaista. Suomalaisilla hiljaisuuden tarve korostui: meistä 59 % nimesi naapurihuoneiden melun inhokkiasiakseen.

Näistä hotelleissa nautitaan

Eniten matkaajat nauttivat hotelliasumisesta pehmeästä vuoteesta (30 %), yöllisestä hiljaisuudesta (15 %) sekä kylpyammeesta ja huonesiivouksesta (molemmat 11 %). Myös suomalaisille mukava sänky (66 %) ja yörauha (41 %) olivat parasta hotellielämyksessä. Kysyttäessä mistä matkaajat olisivat valmiita maksamaan hotellissa ylimääräistä, 36 % vastasi näköalan tai oman parvekkeen vievän voiton. Ilmastoinnista ei puolestaan oltu valmiita luopumaan: vain prosentti sanoi, että voisi olla ilman sitä mikäli se tarkoittaisi edullisempaa hintaa.

Sinivalkoiset maailmanmatkaajat olivat myös valmiita maksamaan näköalasta (50 %) ja parvekkeesta (37 %), mutta pienoinen yllätys ehkä oli, että uima-allas ja sauna tulivat ekstrapalvelujen listalla vasta kolmantena (27 %). Itse asiassa useat muut kansallisuudet olivat meitä valmiimpia maksamaan lisää saadakseen nämä luksukset hotellikokemuksensa.

Kyselytutkimus toteutettiin sähköpostin välityksellä maaliskuu- ja huhtikuussa 2015. Tuloksissa on ilmoitettu painotetut keskiarvot yli 4 700 vastaajan otannasta. Vastaajia oli 28 maasta.

