

**Agentic AI in hospitality en
leisure:** wat is het en wat zijn de
mogelijkheden, risico's en
voorbeelden?

WHITEPAPER



clearvalue
People Mobilized, Results Realized

Inhoud

- Agentic AI in hospitality & leisure: innovatie voor nog persoonlijker gastervaringen.....3
- De uitdagingen in de hospitality & leisure branche3
- De rol van martech en unified guest data in hospitality3
- Wat is Agentic AI en wat kan het betekenen voor hospitality & leisure? 4
- Praktijkvoorbeelden van Agentic AI in hospitality & leisure..... 4
- Conclusie: hoe kun je je als hospitality- of leisureformule voorbereiden op Agentic AI? 5

© Copyright Clear Value – 2025.

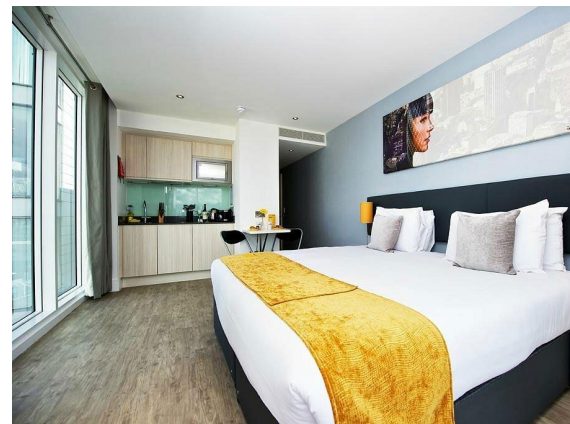
Agentic AI in hospitality & leisure: innovatie voor nog persoonlijker gastervaringen

De uitdagingen in de hospitality & leisure branche

De hospitality- en leisurebranche staat onder druk. Enerzijds is er een structurele schaarste aan personeel, waardoor bedrijven moeite hebben om hun gasten op een hoog niveau te bedienen. Anderzijds nemen de verwachtingen van gasten alleen maar toe: ze verwachten personalisatie gedurende de hele guest journey, van de eerste zoekopdracht en boeking tot de ervaring tijdens hun verblijf en de communicatie na vertrek. Daarnaast willen gasten op alle kanalen naadloos en relevant worden bediend, of dat nu via een website, app, e-mail, chat of in persoon is.

Enkele van de grootste uitdagingen in deze sector zijn:

- **Personeelstekort:** hoge kosten en moeite om voldoende gekwalificeerde medewerkers te vinden en behouden.
- **Hoge verwachtingen m.b.t. gastervaring:** gasten verwachten steeds meer maatwerk, snelle service en een consistente beleving op alle touchpoints.
- **Datafragmentatie:** gastinteracties vinden plaats op verschillende systemen (PMS- of reserveringssystemen, CRM, marketing automation, on-site services), waardoor het moeilijk is om een compleet of 360 graden gastprofiel te krijgen.
- **Efficiëntie en kostenbeheersing:** hospitality- en leisureformules zoeken continu naar manieren om de dienstverlening efficiënter en winstgevender te maken.
- **Concurrentiedruk:** Online travel agencies (OTA's) en platformen zoals Airbnb zorgen ervoor dat hotels en vakantieparken steeds harder moeten vechten voor directe boekingen en klantenbinding.



Martech-oplossingen en in één omgeving opgeslagen gastdata kunnen helpen deze uitdagingen aan te pakken door een compleet klantbeeld te creëren en gepersonaliseerde, efficiënte en geautomatiseerde gastervaringen mogelijk te maken.

De rol van martech en unified guest data in hospitality

Marketingtechnologie (Martech) en een geïntegreerd gastdataplatform (customer data platform of CDP) kunnen helpen om de operationele druk te verlagen en tegelijk de gastervaring te verbeteren. Enkele oplossingen:

- Customer Data Platforms (CDP's) brengen alle gastendata samen uit verschillende systemen (boekingen, interacties, voorkeuren) en creëren een 360-graden profiel per gast.
- AI-gedreven personalisatie: op basis van data kunnen hotels en vakantieparken gepersonaliseerde aanbiedingen, aanbevelingen en serviceberichten versturen.
- Automatisering van communicatie: e-mailflows en geautomatiseerde aanbevelingen kunnen de gastervaring verbeteren terwijl ze de werkdruk op personeel verlagen.

- Dynamic pricing & revenue management: AI kan tarieven optimaliseren op basis van vraag en concurrentie.
- Loyalty & CRM-systemen: Gepersonaliseerde loyaltyprogramma's kunnen herhaalboekingen stimuleren.

Door de juiste data-infrastructuur en martech-oplossingen te implementeren, kunnen hospitality- en leisurebedrijven hun klantgerichtheid vergroten en operationele processen stroomlijnen.

Wat is Agentic AI en wat kan het betekenen voor hospitality & leisure?



Agentic AI is een nieuwe generatie AI-systemen die zelfstandig beslissingen nemen en acties uitvoeren zonder continue menselijke interventie. In tegenstelling tot traditionele AI, die vooral ondersteunend werkt, kunnen agentic AI-systemen proactief taken uitvoeren namens gasten en personeel.

Mogelijke toepassingen in hospitality & leisure:

- **Persoonlijke AI-conciërges:** AI-agenten kunnen de gast op elk moment assisteren, van het maken van reserveringen tot het bestellen van extra diensten tijdens het verblijf.
- **Voorspellende serviceoptimalisatie:** AI kan anticiperen op de behoeften van gasten en proactief oplossingen bieden (bijv. automatisch een late checkout aanbieden als een gast zijn vlucht mist).
- **Slim operations management:** AI kan de inzet van personeel optimaliseren op basis van real-time vraag en historische data.
- **Geautomatiseerde upselling en cross-selling:** AI-agenten kunnen op het juiste moment extra diensten of upgrades voorstellen, op basis van individuele voorkeuren.
- **Hypergepersonaliseerde marketing:** AI kan per gast de meest relevante promoties en communicatie bepalen, op basis van real-time gedrag en eerdere interacties.

Volgens Bernard Marr heeft citizenM AI succesvol geïntegreerd om de gastervaring te verbeteren en operationele efficiëntie te verhogen. Dit toont aan hoe AI niet alleen de interactie met gasten kan verbeteren, maar ook processen binnen hotels en vakantieparken kan stroomlijnen.

Daarnaast benadrukt Marr dat Agentic AI de kracht heeft om niet alleen informatie te genereren, maar ook autonoom beslissingen te nemen en doelen na te streven. Dit opent de deur voor AI-systemen die zelfstandig boekingen, prijsstrategieën en gastervaringen optimaliseren zonder directe menselijke tussenkomst.



Figuur 1 - citizenM (Bron: citizenM)

Praktijkvoorbeelden van Agentic AI in hospitality & leisure

Hoewel de grootschalige uitrol van agentic AI in deze sector nog in de beginfase zit, zijn er al enkele innovatieve toepassingen:

- **Hilton's Connie AI:** Een AI-gestuurde conciërge die vragen van gasten beantwoordt en aanbevelingen doet op basis van locatie en voorkeuren. Alhoewel al gelanceerd in 2016 als een eerste AI-oefening met behulp van een speels ogende robot NAO, is AI voor [Hilton](#) een belangrijke route om haar gastservice te verbeteren.
- **Marriott's AI-personalisatieprogramma:** Dit systeem gebruikt AI om gepersonaliseerde aanbiedingen en ervaringen te genereren voor terugkerende gasten.
- **citizenM's AI-inzet:** citizenM gebruikt AI-driven network Juniper om de gastreis over alle kanalen heen te optimaliseren en het verblijf zowel prettiger als bedrijfsmatig efficiënter te maken.



Figuur 2 - Hilton. (Bron: *renascence*, 4/9/2024)

Deze eerste voorbeelden laten zien hoe AI hospitalitybedrijven helpt om operationele efficiëntie te verhogen en klanttevredenheid te verbeteren.

Conclusie: hoe kun je je als hospitality- of leisureformule voorbereiden op Agentic AI?

Agentic AI biedt enorme kansen voor de hospitality- en leisurebranche, maar bedrijven moeten strategisch en gefaseerd te werk gaan:

1. **Begin met een sterke datastrategie:** zorg voor een CDP of unified guest profile als fundament.
2. **Identificeer de juiste AI-toepassingen:** start met een paar specifieke use cases zoals AI-gedreven personalisatie of selfservice assistentie.
3. **Experimenteer en schaal op:** test AI-oplossingen in pilotprojecten voordat je breed uitrolt.
4. **Zorg voor balans tussen AI en menselijke touch:** technologie moet gastvrijheid verbeteren, niet ontmenselijken.

Bedrijven die deze stappen nemen, kunnen hun gastervaring personaliseren, kosten verlagen en efficiënter werken in een sector die steeds complexer wordt.

Over Clear Value

“The depth of knowledge and professionalism displayed by Clear Value in the CDP/CRM space was a major contributor to why we have chosen and implemented a very powerful and fit for purpose CDP solution. Frans and his team are very capable, highly professional and I would recommend them strongly.”

Mike Rawson-citizenM

Bij Clear Value helpen we hospitality- en leisurebedrijven om AI en data op een slimme en pragmatische manier in te zetten. We begeleiden bedrijven bij het opzetten van een unified guest data-strategie, de implementatie van CDP's en het verkennen van AI-mogelijkheden die echt waarde toevoegen.

Meer weten? **Neem contact met ons op** en ontdek hoe we jouw organisatie kunnen helpen navigeren in de wereld van Agentic AI.

welkom@clearvalue.nl

www.clearvalue.nl