



Adyen Index

Hospitality & Travel Report 2025

Gli assistenti AI e il self-service sono qui per restare.
Scopri cosa cercano i viaggiatori nel 2025 e come sta rispondendo il settore.

8.100	aziende
40.000	consumatori
27	Paesi

adyen

engineered
for ambition

Le aspettative degli ospiti

Velocità, flessibilità e autonomia: gli elementi chiave per i viaggiatori nel 2025



Gli ospiti si aspettano pagamenti veloci e senza sforzo. Per soddisfare queste aspettative, le aziende dovrebbero investire in pagamenti digitali, una tariffazione multivaluta e strumenti self-service.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

Gli ospiti desiderano prenotazioni semplici e flessibili

Finding 02

I pagamenti supportano l'esperienza dall'inizio alla fine

Finding 03

I viaggiatori business preferiscono il self-service

26%

degli ospiti desidera completare la propria prenotazione e pagare in modo rapido e semplice

25%

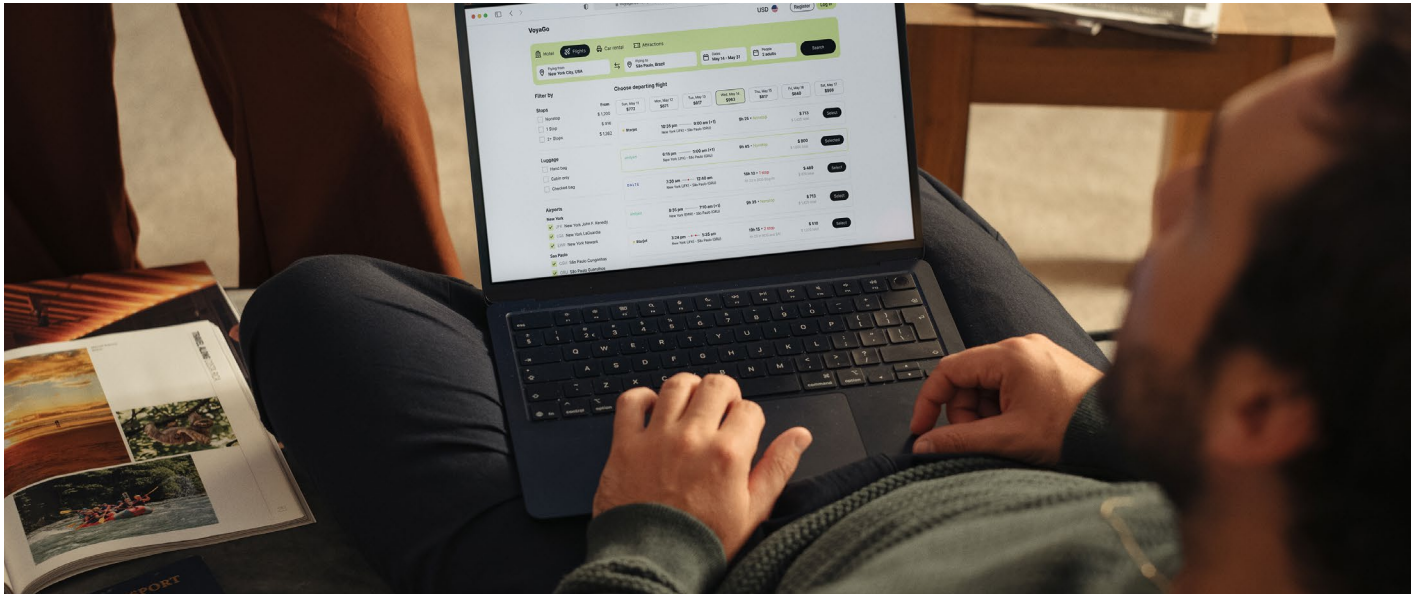
degli ospiti desidera la tranquillità di poter cancellare la prenotazione, anche a fronte di un costo aggiuntivo

17%

degli ospiti preferisce pagare nella propria valuta senza preoccuparsi delle commissioni di conversione

Prenotazioni dirette

Il 33% delle aziende del settore hospitality crede che le strategie di prenotazione diretta rivoluzioneranno il settore



Sempre più ospiti scelgono di prenotare direttamente con hotel e compagnie aeree. Per sfruttare appieno questa tendenza e costruire relazioni più solide, le aziende del settore hospitality devono riuscire a migliorare la raccolta e l'analisi dei dati dei clienti.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

Le aziende sono pronte per le prenotazioni dirette?

Finding 02

Gestire il processo di pagamento

70%

delle aziende ritiene che la mancanza di dati di pagamento centralizzati ostacoli la loro capacità di innovare, controllare i costi e prevenire efficacemente le frodi.

43%

delle aziende intende diventare merchant of record

L'IA nel settore hospitality

Il 29% degli ospiti dice di aver utilizzato un assistente AI per prendere decisioni legate ai viaggi



L'IA sta rivoluzionando il settore dei viaggi, dalla pianificazione al supporto durante l'esperienza. Le aziende la stanno adottando per ottimizzare le operazioni, migliorare la guest experience attraverso la personalizzazione e contrastare le frodi.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

Gli assistenti di viaggio AI sono in aumento

Finding 02

Le aziende del settore hospitality stanno puntando molto sull'IA

Perché gli ospiti utilizzano gli agenti AI?

59%

ritiene che gli agenti AI aiutino a filtrare il "rumore" online

69%

desidera che l'IA li aiuti a scoprire esperienze di viaggio uniche e personalizzate

66%

trova utile l'IA quando si presentano problemi durante il viaggio

Personalizzazione e fidelizzazione

La personalizzazione è una delle principali richieste degli ospiti nel 2025



Gli ospiti si aspettano un alto livello di personalizzazione e desiderano essere riconosciuti e ricordati. Per questo motivo, le aziende del settore hospitality stanno utilizzando i dati per creare relazioni più forti e durature con i propri clienti.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

Gli ospiti vogliono essere riconosciuti e premiati

Finding 02

Le aziende del settore hospitality stanno puntando sulla fidelizzazione

19%

degli ospiti preferisce prenotare con hotel e compagnie aeree che offrono programmi fedeltà solidi

35%

degli ospiti si aspetta che gli operatori travel investano di più in promozioni e sconti personalizzati

14%

degli ospiti si aspetta servizi personalizzati dal concierge dell'hotel o della struttura

Rafforzare le operazioni con i pagamenti

Il 58% delle aziende del settore hospitality afferma che la frammentazione dei sistemi di pagamento è inefficiente e richiede molto tempo



Dalla riconciliazione inefficiente ai rischi per la sicurezza, fino alla complessità di gestire più fornitori, la frammentazione dei sistemi di pagamento crea molte sfide. Per affrontarle, le aziende stanno dando priorità a soluzioni di pagamento unificate e tecnologicamente avanzate.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

La frammentazione dei pagamenti rallenta gli hotel

Finding 02

La tecnologia è essenziale per ridurre la complessità

62%

delle aziende concorda sul fatto che la frammentazione dei sistemi di pagamento online e in loco renda inefficiente la riconciliazione

40%

delle aziende crede che aumentare l'efficienza dell'intera esperienza in hotel possa ridurre la pressione operativa

32%

delle aziende adotta strumenti di riconciliazione automatica che si integrano perfettamente con i loro sistemi contabili

Sicurezza, frodi e compliance

Le aziende del settore hospitality ritengono che le misure antifrode più efficaci siano gli strumenti di rilevamento avanzati



Sebbene la sicurezza sia una priorità assoluta, la compliance comporta costi e sforzi significativi. La maggior parte delle aziende sta ricorrendo a strumenti antifrode e all'automazione per ottimizzare le operazioni e ridurre gli oneri legati alla compliance.

[Vai al report completo >](#)

Finding 01

I canali online necessitano di difese diverse.

Finding 02

La compliance è complessa, ma la tecnologia può essere d'aiuto

35%

delle aziende ha registrato un aumento significativo dei tentativi di frode nei pagamenti nell'ultimo anno

39%

delle aziende incontra difficoltà nel garantire la sicurezza dei pagamenti tramite app mobile

47%

delle aziende considera gli strumenti avanzati di rilevamento delle frodi i più efficaci

Fai crescere il tuo business con Adyen

Quando l'innovazione prende forma

Il settore dei viaggi sta evolvendo rapidamente, abbracciando nuovi modelli di business, esplorando le potenzialità dell'IA e investendo in esperienze connesse. Tuttavia, come evidenzia questo report, il successo dipende dalla capacità di mettere in pratica le idee. Ciò significa trasformare le intuizioni in azioni concrete, integrare i canali online e offline e offrire pagamenti fluidi, in grado di favorire sia la fedeltà che l'efficienza operativa.

Dalla semplificazione del check-in e del check-out all'espansione internazionale, supportiamo i leader del settore hospitality, come Belmond, Oetker Collection e CitizenM, nel trasformare le ambizioni in risultati tangibili.

[Scopri Adyen per l'hospitality >](#)

Hai domande sui pagamenti?

Scopri come possiamo aiutarti a generare valore lungo tutto il customer journey.

[Contatta il nostro team >](#)