

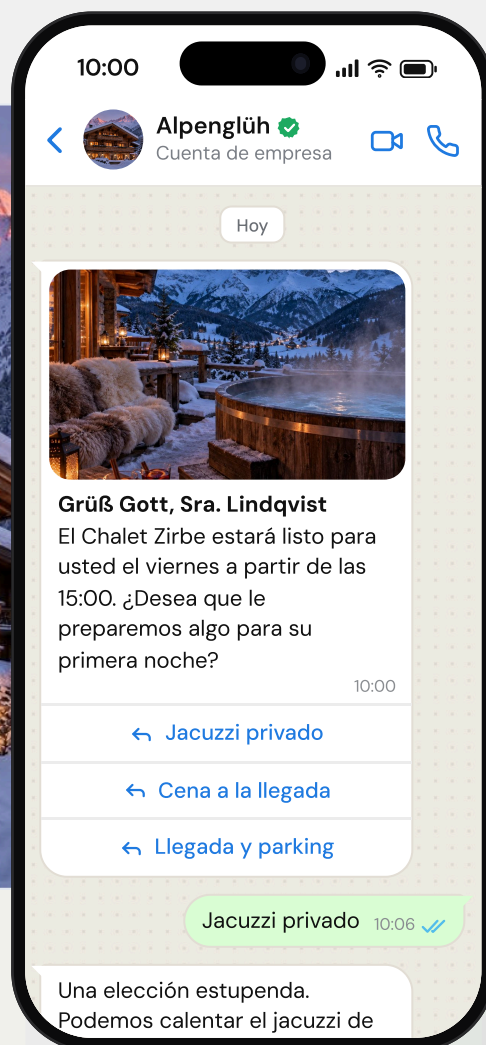
Claude para hoteleros: prompts, Projects y Skills

Una guía práctica para usar Claude, de Anthropic, en un hotel: más de 50 prompts que funcionan, una base de conocimiento que todo su equipo puede compartir, su primera Skill y los casos en que la mensajería con huéspedes necesita algo más que una ventana de chat.

52 prompts



chatlyn.com



Qué encontrará

	Por qué esta guía	03
01	Qué es Claude y en qué ayuda a un hotel	04
02	Buenos prompts para Claude: el brief del hotel	07
03	Projects: la base de conocimiento compartida de su hotel	11
04	Cree su primera Skill	14
05	Conectores, archivos y trabajo de tipo agente	19
06	Biblioteca de prompts, parte 1: huéspedes, revenue, ventas y marketing	22
07	Biblioteca de prompts, parte 2: cocina, operaciones, equipo y finanzas	33
08	Los límites, y dónde entra chatlyn	41
	Fuentes	46

Por qué esta guía

A estas alturas, casi todos los equipos de hotel han probado un asistente de IA. Alguien pegó una reseña en una ventana de chat, recibió una respuesta que sonaba a centralita y volvió a escribirla a mano. El problema rara vez es el modelo. Es el brief: ningún dato sobre el establecimiento, ninguna voz de la casa, ningún ejemplo, ninguna tarea clara.

Esta guía trata de Claude, el asistente de IA de Anthropic, tal como es en octubre de 2026. Muestra a un director general, a un revenue manager o a un jefe de recepción cómo darle a Claude un buen brief, cómo convertir la ficha técnica y los procedimientos del hotel en un Project compartido y cómo empaquetar un trabajo recurrente, como las cartas a huéspedes con la voz de la casa, en una Skill que pueda usar todo el equipo. Encontrará 52 prompts numerados listos para copiar: los primeros

enseñan el método y una biblioteca en los capítulos 6 y 7 cubre todos los departamentos, de recepción a finanzas, cada uno escrito en torno a una situación real en un hotel ficticio.

El último capítulo habla con franqueza de los límites. Claude es un compañero excelente en la oficina, pero no está en su número de WhatsApp, no ve las llegadas de mañana y no responde a un huésped a las 23:40. Esa es la parte de la que se ocupa chatlyn, y le mostramos cómo encajan ambos.

LO ESENCIAL

- ✓ Un buen prompt es un brief: rol, documentos, tarea, ejemplos y formato.
- ✓ Las Skills empaquetan un trabajo recurrente, como las cartas a huéspedes, para que se haga siempre igual.
- ✓ Los Projects guardan lo que cada chat debe saber sobre su hotel.
- ✓ Claude trabaja en la oficina; las conversaciones con huéspedes necesitan un sistema conectado a su PMS y a sus canales.

01

CAPÍTULO 1

Qué es Claude y en qué ayuda a un hotel

Claude es el asistente de IA de Anthropic. En un hotel rinde más donde el trabajo consiste en documentos largos, redacción cuidada y análisis estructurado.



Claude funciona en el navegador en claude.ai, en aplicaciones de escritorio para Mac y Windows y en aplicaciones móviles para iOS y Android. También existe como complemento para Excel, PowerPoint, Word y Outlook, y como **Claude in Chrome**, una extensión del navegador que puede leer páginas web y actuar en ellas por usted. En septiembre de 2026 Anthropic empezó a unir el chat y Cowork, su modo agente, en una sola conversación: usted pide lo que necesita y Claude decide si es una respuesta rápida o una tarea más larga que termina en una hoja de cálculo, un documento o una presentación. El despliegue empezó por los planes Pro y Max, así que es posible que en su pantalla aún vea las opciones Chat y Cowork por separado.

Los modelos de Claude, octubre de 2026

Modelo	Para qué sirve	Nota
Claude Opus 5.5	Análisis exigentes, documentos largos, tareas de varios pasos	Lanzado el 22 sep 2026
Claude Sonnet 5.5	Redacción y análisis del día a día, más rápido	Lanzado el 28 sep 2026
Claude Haiku 4.5	Tareas rápidas y ligeras	Haiku 5.5 ya está anunciado
Claude Fable 5.1	El modelo más avanzado de Anthropic de acceso general	Mayor coste por tarea
Claude Mythos 5.1	El mismo modelo que Fable 5.1, con acceso restringido	Solo equipos verificados de ciberdefensa y ciencias de la vida

El modelo se elige en el menú junto al botón de envío, donde también puede fijar el **nivel de esfuerzo**: bajo y medio para tareas rutinarias, alto para la mayor parte del trabajo y niveles superiores para análisis largos. Los modelos disponibles dependen de su plan. Para el trabajo de esta guía, Sonnet 5.5 resuelve la mayoría de las tareas de redacción, y merece la pena cambiar a Opus 5.5 para un contrato de 60 páginas o una exportación de revenue desordenada.

1M tokens

ventana de contexto de Claude Opus 5.5 y Sonnet 5.5 en el chat con planes de pago

Source: Claude Help Center

~500 páginas

de texto caben en 200K tokens de contexto, según la regla práctica de Anthropic

Source: Claude Help Center

Dónde se gana Claude su sitio en un hotel

Documentos largos

Leer el contrato entero

Contratos con turoperadores, solicitudes MICE, estándares de marca, un año de comentarios de encuestas a huéspedes. Claude los lee de una vez y responde con citas de la fuente.

Redacción

Cartas con su voz

Cartas previas a la llegada, correos de disculpa, respuestas a reseñas y ofertas que suenan a su establecimiento en cuanto le da ejemplos que seguir.

Análisis

Entender las exportaciones

Suba un informe de pickup o una exportación del mix de canales y pregunte qué ha cambiado, por qué importa y qué hacer esta semana. Claude puede devolverle una hoja de cálculo que funciona.

Idiomas

Traducciones con sonido nativo

Pase un procedimiento en alemán al inglés, al portugués y al ucraniano para el equipo de pisos, o compruebe que una carta en italiano se lee con naturalidad.

Formación

Del procedimiento a la checklist

Convierta un manual de 12 páginas en una checklist de turno de una página y un test de diez preguntas para las nuevas incorporaciones.

Qué plan para un equipo de hotel

- **Free, Pro y Max** son planes individuales. Sirven para probar y para trabajos que no contienen datos de huéspedes.
- **Team** empieza con dos miembros y llega hasta 150 puestos. Añade facturación centralizada, controles de administración, Projects compartidos y conectores a Google Drive, Gmail, Microsoft 365 y Slack que un propietario activa para todo el equipo.
- **Enterprise** añade registros de auditoría, retención de datos personalizada, gestión de usuarios con SCIM y una API de cumplimiento. Los grupos hoteleros con departamento de IT suelen acabar aquí.
- Team y Enterprise se rigen por las condiciones comerciales de Anthropic, que incluyen un anexo de tratamiento de datos con cláusulas contractuales tipo. El capítulo 8 explica por qué esto importa para los datos de huéspedes.

CONSEJO

Empiece por una tarea, no por una estrategia

Elija la tarea de la que más se queja su equipo, a menudo las respuestas a reseñas o las ofertas MICE, y use Claude solo para eso durante dos semanas. Aprenderá más sobre prompts así que en cualquier taller.

02

CAPÍTULO 2

Buenos prompts para Claude: el **brief** del hotel

El propio consejo de Anthropic es tratar a Claude como a un compañero nuevo y brillante que todavía no sabe nada de su hotel. Un buen prompt es el brief que le daría a ese compañero.

2 prompts Prompt 01 a 02

Anthropic propone una prueba para cada prompt: ¿entendería exactamente lo que quiere un compañero sin ningún contexto? Si la respuesta es no, Claude tampoco lo entenderá. La solución casi siempre es la misma. Dígale a Claude en nombre de quién escribe, dele los documentos, explique cuál es la tarea y por qué, muestre un ejemplo de trabajo bien hecho y describa el formato que necesita.

El brief del hotel en cinco partes

1

Rol

Una frase sobre quién es Claude en esta tarea: "Eres el responsable de relaciones con huéspedes del Grand Hotel Wilhelmina de Viena."

2

Documentos

Pegue o suba la ficha técnica, la reseña, la exportación o la política, cada una dentro de su propia etiqueta. Ponga primero el material largo y al final su pregunta.

3

Tarea y motivo

Diga qué necesita y por qué. "Menos de 120 palabras, porque los huéspedes lo leen en el móvil" funciona mejor que "sé breve".

4

Ejemplos

Incluya de uno a tres ejemplos de respuestas que le gustaron, dentro de etiquetas <example>, para que Claude copie el tono y la estructura en lugar de inventarse los suyos.

5

Formato

Diga qué debe devolver: un correo listo para enviar, una tabla, tres opciones, una versión en español y otra en inglés, una lista de preguntas abiertas.

Prompt 01 La plantilla reutilizable

SITUATION Cópiala en una nota y rellene los corchetes cada vez. Sirve para casi todas las tareas de redacción y análisis de esta guía.

```
<role>
Eres [rol] en [nombre del hotel], [tipo de establecimiento] en [ubicación].
</role>

<documents>
<document name="[nombre del archivo o de la fuente]">
[pega el texto o sube el archivo]
</document>
</documents>

<task>
[Lo que necesitas, en una o dos frases.]
Esto importa porque [motivo: quién lo lee, dónde y qué debe pasar después].
</task>

<examples>
<example>
[una respuesta o un texto que te gustó]
</example>
</examples>

<format>
[Extensión, idioma, estructura, qué debes devolver.]
Si falta un dato en los documentos, no lo inventes. Márcalo como [COMPROBAR] y
enuméralo al final.
</format>
```

Las etiquetas no son palabras mágicas; simplemente evitan que Claude mezcle sus instrucciones con la reseña o la política que ha pegado. La última línea sobre [COMPROBAR] es el hábito más útil en el trabajo de hotel: convierte los detalles inventados en una lista de tareas visible.

La misma petición, de dos maneras

UN PROMPT TÍPICO

- ✗ "Escribe una respuesta a esta mala reseña."
- ✗ Ningún dato sobre lo que pasó realmente
- ✗ Ninguna voz de la casa, así que la respuesta suena genérica
- ✗ Sin extensión ni plataforma, así que vuelve demasiado larga
- ✗ Claude rellena los huecos con suposiciones

UN BRIEF DE HOTEL

- ✓ Rol: responsable de relaciones con huéspedes, Wilhelmina, Viena
- ✓ La reseña y una nota del responsable de turno sobre lo ocurrido
- ✓ Dos respuestas anteriores que le gustaron al director, como ejemplos
- ✓ Reseña de Google, menos de 110 palabras, en el idioma del huésped
- ✓ Los datos que faltan, marcados con [COMPROBAR] en lugar de inventados

Prompt 02 Ejemplo completo: el texto de un paquete de invierno

SITUATION El Grand Hotel Wilhelmina quiere una descripción de su nuevo paquete de enero para la web y la newsletter.

`<role>`

Eres el responsable de marketing del Grand Hotel Wilhelmina, un gran hotel histórico de Viena abierto desde 1898.

`</role>`

`<documents>`

`<document name="package-sheet-jaenner.txt">`

[pega: dos noches, desayuno, degustación de tarta al estilo Sacher en el Café, paseo guiado por la Ringstraße, salida tardía a las 14:00, válido del 7 al 31 de enero]

`</document>`

`<document name="brand-voice.txt">`

[pega tu guía de voz]

`</document>`

`</documents>`

`<task>`

Escribe la descripción del paquete para nuestra web y una versión más corta para la newsletter. Los lectores son parejas de Alemania, Austria y Suiza que planean una escapada urbana.

`</task>`

`<format>`

Web: titular de menos de 8 palabras, de 90 a 120 palabras y después lo que incluye, en forma de lista.

Prompt 02

Ejemplo completo: el texto de un paquete de invierno

continúa

Newsletter: 45 palabras y una línea de llamada a la acción.

Escribe ambos textos en inglés y en alemán austriaco, con Sie y "Jänner".

Sin precios, salvo que aparezcan en la ficha del paquete. Marca los datos que falten como [COMPROBAR].

</format>

Pida dos o tres opciones de titular si quiere elegir. Si el primer borrador resulta demasiado florido, responda "más sobrio, menos adjetivos" en lugar de empezar de nuevo; Claude conserva el contexto.

- **Los documentos largos, primero; la pregunta, al final.** Anthropic indica que colocar la consulta al final de prompts largos con varios documentos mejoró la calidad de las respuestas hasta un 30 por ciento en sus pruebas.
- **Pida citas antes que conclusiones.** Con un contrato o una política, pida a Claude que cite primero los pasajes relevantes y que después responda. Comprobar la cita le llevará segundos.
- **Explique el porqué.** "Los huéspedes lo leen en WhatsApp" le enseña a Claude más que "sé breve".
- **Itere en el mismo chat.** Corrija una cosa cada vez. Cuando una respuesta esté bien, guárdela como ejemplo para la próxima.

ATENCIÓN

Claude puede equivocarse con total seguridad

No conoce sus tarifas, el horario de su spa ni lo que el recepcionista de noche le prometió a un huésped, a menos que usted se lo diga. Todo aquello en lo que un huésped vaya a confiar, como horarios, precios, alérgenos y condiciones de cancelación, debe salir de sus documentos y revisarlo una persona antes de enviarlo.

03

CAPÍTULO 3

Projects: la base de conocimiento compartida de su hotel

Pegar la ficha técnica en cada chat cansa pronto. Un Project reúne sus documentos y sus instrucciones fijas en un solo lugar, de modo que cada chat dentro de él empieza ya informado.

1 prompts
Prompt 03

Un Project es un espacio de trabajo con sus propios chats, una base de conocimiento e instrucciones del proyecto. Todo lo que suba al conocimiento del proyecto está disponible en cada chat de ese Project. Los Projects están disponibles en todos los planes; en el plan Free puede crear hasta cinco. En los planes de pago, cuando el conocimiento se acerca al límite de contexto, Claude pasa a la recuperación de información y busca en los documentos en lugar de cargarlos todos a la vez.

10x

más capacidad de conocimiento cuando un Project pasa a RAG en los planes de pago

Source: Claude Help Center

5

Projects como máximo en el plan Free

Source: Claude Help Center

Qué hace cada ajuste

Función	Se aplica a	Úsela para
"Instructions for Claude"	Todos sus chats	Su rol, su idioma, cómo le gustan las respuestas
Instrucciones del proyecto	Los chats de un Project	Voz del hotel, reglas, qué comprobar
Conocimiento del proyecto	Los chats de un Project	Ficha técnica, cartas, procedimientos, políticas
Skills	Cualquier chat, cuando la tarea encaja	Un trabajo repetible hecho siempre igual
Memoria	Entre chats, si está activada	Contexto que Claude va recogiendo con el tiempo

Configure un Project de recepción en 20 minutos

1 Créelo

Abra claude.ai/projects y haga clic en "+ New Project". Póngale el nombre del trabajo, por ejemplo "Recepción Alpenglüh". El nombre y la descripción son para usted; Claude no los lee.

2 Elija quién lo ve

En los planes Team y Enterprise, elija entre privado o compartido con la organización. Más adelante puede compartirlo con permisos "Can view" o "Can edit" para cada compañero.

3 Suba el conocimiento

Haga clic en "+" en el panel de conocimiento del proyecto y añada sus documentos. Use nombres de archivo claros, como "fact-sheet-2026-winter.pdf"; Anthropic señala que los nombres descriptivos ayudan a Claude a encontrar el archivo correcto.

4 Escriba las instrucciones del proyecto

Haga clic en "Set project instructions", pegue el texto de abajo y adapte. Que sea breve: el rol, la voz y las reglas.

5 Pruébalo con preguntas reales

Haga cinco preguntas que su recepción respondió la semana pasada. Cada respuesta errónea señala un documento que falta o está desactualizado.

6 Asígnele un responsable

Una persona actualiza la ficha técnica cada vez que algo cambia. Un Project desactualizado da respuestas desactualizadas, y nadie lo nota hasta que lo nota un huésped.

- **Ficha técnica:** entrada y salida, tipos de habitación y de chalet, horarios del restaurante y del spa, aparcamiento, traslados, mascotas, niños, accesibilidad.
- **Guía de voz de marca:** tres adjetivos que les definen y tres que no, palabras que nunca usan, cómo se despiden, fórmulas de saludo en cada idioma.
- **Políticas:** cancelación, depósitos, no-show, daños, normas de la casa.
- **Diez de sus mejores correos y respuestas a reseñas:** el archivo más valioso que subirá, porque Claude copia lo que ve.
- **Procedimientos:** llegada, quejas, objetos perdidos, normas de upgrades y de salida tardía.

Prompt 03 Instrucciones del proyecto para la recepción de Alpenglüh

SITUATION Pegue esto en "Set project instructions" dentro del Project de recepción de Alpenglüh.

Das apoyo al equipo de recepción de Alpenglüh, un hotel familiar de chalets de montaña en el Tirol, propiedad de la familia Hofer.

Conocimiento: usa solo los archivos de este Project para los datos sobre el hotel. La ficha técnica vigente es fact-sheet-2026-winter.pdf; si dos archivos se contradicen, prevalece la ficha técnica y me avisas del conflicto.

Voz: cálida, serena, personal, nunca comercial. Sin signos de exclamación ni emojis. Inglés con ortografía británica. Alemán: alemán austriaco con Sie, "Jänner" y fechas como "14. Februar 2027".

Reglas:

- Nunca inventes precios, disponibilidad, horarios ni alérgenos. Escribe [COMPROBAR: ...] en su lugar.
- Nunca prometas upgrades, reembolsos ni compensaciones. Propónmelos como opciones.
- Cuando pegue un mensaje de un huésped, dime primero en una línea qué quiere realmente y después redacta la respuesta.
- Si te pido un resumen, usa viñetas cortas y pon primero las acciones pendientes.

Las instrucciones del proyecto se aplican a todos los chats del Project, así que deje lo específico de cada tarea (la estructura de una carta, el formato de respuesta a una reseña) para el propio prompt o para una Skill. El contexto de un chat no pasa a otro salvo que esté en el conocimiento del proyecto.

ATENCIÓN**Deje los datos de huéspedes fuera de la base de conocimiento**

El conocimiento del proyecto es para datos sobre el hotel, no sobre los huéspedes. No suba listados de reservas, copias de pasaportes ni perfiles de huéspedes. Si tiene que trabajar con el mensaje de un huésped, elimine los datos que no necesite y hágalo en un plan Team o Enterprise.

04

CAPÍTULO 4

Cree su primera Skill

Un Project conoce su hotel. Una Skill sabe hacer un trabajo concreto. Es una pequeña carpeta de instrucciones que Claude carga automáticamente cada vez que una petición encaja.

2 prompts
Prompt 04 a 05



Las Skills son carpetas de instrucciones, con archivos de referencia y scripts opcionales, que Claude carga cuando una tarea coincide con la descripción de la skill. Solo la breve descripción está siempre presente en segundo plano; las instrucciones completas se cargan cuando hacen falta, así que puede instalar muchas skills sin sobrecargar cada chat. Las Skills funcionan en los planes Free, Pro, Max, Team y Enterprise, requieren que "Code execution and file creation" esté activado, y la misma skill funciona también en Claude Code y a través de la API. El formato está publicado como estándar abierto, Agent Skills, de modo que una skill no queda atada a un solo producto.

Si su equipo ya creó custom GPTs

Lo que quiere	Qué usar en Claude
Un espacio de trabajo que conozca el hotel	Un Project con conocimiento e instrucciones
Un trabajo repetible hecho siempre igual	Una Skill
Acceso a Drive, Gmail o Slack	Un conector
El mismo trabajo para todo el equipo	Una Skill compartida o publicada (Team y Enterprise)
Preferencias para todos los chats	"Instructions for Claude" en Settings

De qué se compone una skill

- **Una carpeta** con el nombre de la skill, por ejemplo alpengluh-guest-letters. El nombre solo admite minúsculas, números y guiones, así que la "ü" pasa a ser "u".
- **SKILL.md**, el único archivo obligatorio. Empieza con una breve cabecera (frontmatter) que contiene el nombre y la descripción, seguida de las instrucciones en Markdown sencillo.
- **La descripción** es lo que Claude lee para decidir si usa la skill. Diga qué hace y cuándo, con las palabras que escribiría su equipo. El Help Center fija un límite de 200 caracteres para las subidas, así que quédese por debajo.
- **Carpetas opcionales:** references/ para documentos más largos como la ficha técnica, assets/ para plantillas, scripts/ para código. Mencione cada archivo en SKILL.md en el paso en que Claude lo necesita.
- Mantenga SKILL.md por debajo de 500 líneas y centrado en un solo trabajo. Varias skills pequeñas se combinan mejor que una grande.

Prompt 04

Ejemplo completo: SKILL.md para las cartas a huéspedes de Alpenglüh

SITUATION Guárdelo como SKILL.md dentro de una carpeta llamada alpengluh-guest-letters. Añada una carpeta references con fact-sheet.md y gestures.md.

```
---
name: alpengluh-guest-letters
description: Redacta cartas y correos a huéspedes de Alpenglüh, hotel de chalets en el Tirol, con la voz de la casa, en inglés o alemán austriaco. Para bienvenida, prelegada, disculpas y agradecimiento.
---

# Cartas a huéspedes de Alpenglüh

## Cuando usarla
Usa esta skill siempre que alguien pida una carta, un correo o un mensaje breve por escrito para un huésped de Alpenglüh: cartas de bienvenida, previas a la llegada, de disculpa, de agradecimiento, de aniversario o para huéspedes que repiten.

## Voz
- Cálida, serena y personal, como si los propietarios la hubieran escrito en la mesa de la cocina. Nunca comercial.
- Párrafos cortos. Sin signos de exclamación, sin emojis, sin palabras como "unique", "breathtaking" o "paradise".
- Menciona un detalle concreto de la estancia del huésped: el nombre del chalet, las fechas, un deseo que nos haya contado.
- Inglés: ortografía británica. Alemán: alemán austriaco, siempre "Sie", "Jänner" en lugar de "Januar", fechas como "14. Februar 2027".
- Firma como "Ihre Familie Hofer" o "The Hofer family".

## Datos
```

Prompt 04

Ejemplo completo: SKILL.md para las cartas a huéspedes de Alpenglüh

continúa

Toma cada dato (horarios de entrada, chalets, horarios del restaurante, jacuzzis, traslados a las pistas, perros) de references/fact-sheet.md. Nunca inventes datos, precios ni disponibilidad. Si falta un dato, escribe `[COMPROBAR: lo que falta]` en el borrador.

Estructura

1. Saludo con el nombre del huésped ("Liebe Frau Berger," / "Dear Ms Lindqvist,").
2. Una frase que explique por qué escribimos.
3. Los detalles que necesita el huésped: cinco líneas como máximo, o una lista breve.
4. Una oferta como máximo, y solo si encaja con el huésped (por ejemplo, el jacuzzi privado la noche de llegada).
5. Un cierre cálido y la firma.

Cartas de disculpa

Nombra el problema concreto en las dos primeras frases. Di lo que ya hemos hecho. Nunca culpes al huésped ni a un compañero. Ofrece un detalle solo de references/gestures.md, y solo si la petición indica que está aprobado.

Resultado

Devuelve la carta lista para pegar. Debajo, añade una línea "Comprobaciones:" con todos los puntos `[COMPROBAR]`, o "Comprobaciones: ninguna". Entre 120 y 200 palabras, salvo que la petición indique otra cosa.

Ejemplo

<example>

Petición: carta previa a la llegada, Sra. Lindqvist, Chalet Zirbe, del 13 al 17 de febrero, viaja con su perro Ole.

Carta:

Dear Ms Lindqvist,

Chalet Zirbe will be ready for you and Ole from 15:00 on Friday, 13 February. ...

The Hofer family

Comprobaciones: ninguna

</example>

El ejemplo del final pesa más que cualquier regla anterior: Claude imita el tono y la extensión de lo que ve. Sustitúyalo por una carta real escrita por la familia Hofer. La regla de [COMPROBAR] convierte los huecos de la ficha técnica en una lista para quien envía la carta.

Empaquetar, subir y probar

1

Prepare la carpeta

alpenglüh-guest-letters/ con SKILL.md, references/fact-sheet.md y references/gestures.md. El nombre de la carpeta debe coincidir con el campo name.

2 Comprima la carpeta, no su contenido

Comprima la propia carpeta, de modo que el ZIP contenga alpenglueh-guest-letters/SKILL.md. Un SKILL.md suelto en el nivel superior del ZIP no se reconoce.

3 Active la ejecución de código

En Free, Pro y Max, revise Settings > Capabilities. En Team está activada por defecto; en Enterprise la activa un propietario en Organization settings.

4 Súbala

Vaya a Customize > Skills, haga clic en "+", después en "+ Create skill" y en "Upload a skill", y elija el ZIP. La skill aparece en su lista y se puede activar o desactivar.

5 Pruebe el activador

Abra un chat nuevo y use los prompts de prueba de abajo sin nombrar la skill. El razonamiento de Claude muestra cuándo carga una skill. Si no se carga, afine la descripción.

6 Compártala

En los planes Team y Enterprise, abra la skill y use "Share" para compañeros concretos o "Publish to org" para incluirla en la biblioteca de su organización.

Prompt 05 Tres prompts de prueba para la nueva skill

SITUATION Ejecute cada uno en un chat nuevo. Los dos primeros deberían cargar la skill; el tercero no.

1) Por favor, escribe una carta previa a la llegada para el Sr. y la Sra. Berger, Chalet Lärche, del 20 al 27 de enero, primera estancia, preguntaron por el alquiler de esquís. En alemán.

2) Un huésped del Chalet Zirbe se quedó sin agua caliente el martes por la mañana. Se arregló antes de las 10:00 y le invitamos a cenar. Redacta un correo de disculpa en inglés.

3) Resume en cinco viñetas los resultados de la inspección de pisos de la semana pasada.

Si la skill también se carga con el tercer prompt, la descripción es demasiado amplia. Si no salta con el segundo, añada la palabra "disculpa" o "queja" a la descripción. La skill skill-creator de Anthropic, que puede activar en Customize > Skills, puede ejecutar prompts de prueba como estos y proponer mejoras.

CONSEJO**Deje que Claude escriba el primer borrador de la skill**

No tiene que empezar con un archivo en blanco. Describa el trabajo en un chat, pegue dos cartas que le gusten y pida a Claude que lo convierta en una skill con skill-creator. En los planes Pro, Max y Team, Claude para Mac puede incluso crear una skill a partir de una grabación de pantalla en la que usted hace la tarea en Cowork.

Tres skills más que merece la pena crear**Reseñas****Respuesta a reseñas con la voz de la casa**

Grand Hotel Wilhelmina: responde a reseñas de Google, Tripadvisor y Booking.com en el idioma de quien las escribe, agradece lo concreto, nunca discute y señala todo lo que el director debe ver. Referencias: guía de voz y diez respuestas aprobadas.

MICE**Generador de ofertas para eventos**

Grand Forum Congress Hotel: convierte el correo de una RFP en una oferta estructurada con habitaciones, salas, catering y preguntas abiertas, usando como referencias la hoja de capacidades de las salas y las condiciones estándar.

Revenue**Comentario semanal de revenue**

Isla Calma Resort & Spa: lee la exportación semanal de pickup y escribe cada lunes el mismo comentario en cinco apartados, con un script dentro de la skill que calcula las variaciones respecto a la semana anterior.

05

CAPÍTULO 5

Conectores, archivos y trabajo de tipo agente

En cuanto Claude puede acceder a su Drive, a su correo y a sus hojas de cálculo, deja de ser una ayuda para escribir y empieza a hacer tareas completas: leer una exportación, compararla con la semana anterior y devolverle un informe terminado.

3

prompts

Prompt 06 a 08

Los **conectores** enlazan Claude con las aplicaciones que ya usa. Los encontrará en Customize > Connectors o en el menú "+" de un chat. Google Drive, Gmail y Google Calendar están disponibles para todos los usuarios; el conector de Microsoft 365 puede buscar y, si un administrador activa las herramientas de escritura, redactar y enviar correos, gestionar eventos del calendario y crear archivos en OneDrive y SharePoint. Slack, muchos otros servicios y sus propias herramientas, a través del Model Context Protocol (MCP), un estándar abierto para conectar la IA con datos, se añaden de la misma forma. Claude solo ve lo que su propia cuenta puede ver en cada servicio.

- **Archivos que entran, archivos que salen.** Con la ejecución de código activada, Claude lee exportaciones en CSV y Excel y devuelve hojas de cálculo que funcionan, documentos de Word, PDF y presentaciones de PowerPoint.
- **Claude for Excel** es un complemento para los planes Pro, Max, Team y Enterprise. Responde a preguntas sobre el libro abierto citando las celdas y puede crear o completar modelos sin salir de Excel.
- **Claude in Chrome** (planes de pago) lee, hace clic y rellena formularios en su navegador. Úselo en sitios de confianza y lea antes las indicaciones de seguridad de Anthropic.
- **Las tareas programadas** permiten que Claude repita un trabajo, como un resumen el lunes por la mañana, según un calendario. Forman parte de Cowork y de la nueva experiencia unificada de Claude.
- En los planes Team y Enterprise, un propietario debe activar cada conector para la organización antes de que los miembros puedan iniciar sesión en él.

Prompt 06 Leer una exportación de revenue

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Mallorca. La revenue manager exporta del PMS en CSV los datos on-the-books por fecha de estancia y los sube junto con el archivo del año anterior.

```
<role>
Eres analista de revenue de Isla Calma Resort & Spa, un resort de playa en Mallorca
con 180 habitaciones.
</role>

<documents>
<document name="otb-2027-season.csv">[subido]</document>
<document name="otb-2026-same-date-last-year.csv">[subido]</document>
</documents>

<task>
Compara las room nights on-the-books, el ADR y los ingresos de mayo a octubre de 2027
con la misma fecha del año anterior.
1. Muestra una tabla mes a mes con las diferencias en cifras absolutas y en
porcentaje.
2. Indica las tres semanas con mayor diferencia respecto al año anterior, positiva o
negativa.
3. Desglosa la variación por canal y por tipo de habitación si existen esas columnas.
4. Propón tres acciones para las próximas dos semanas, cada una ligada a una cifra de
los datos.
</task>

<format>
Empieza con un resumen de cinco líneas para el director. Después, las tablas.
Devuelve un archivo Excel con los cálculos para que pueda revisarlos. Indica cada
suposición que hayas hecho sobre las columnas.
</format>
```

Pida a Claude que enumere los nombres de columna que ha encontrado antes de calcular; los formatos de exportación varían entre proveedores de PMS y de RMS. Compruebe usted mismo dos o tres cifras en el PMS antes de que el informe llegue a los propietarios.

Prompt 07 Redactar el informe semanal de dirección

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Fráncfort. Los conectores de Drive y Gmail están activados.

Busca lo siguiente en mi Google Drive: el archivo "Weekly KPIs" de la semana 41, la última exportación de satisfacción de huéspedes y el acta de la reunión de jefes de departamento del lunes.

Busca también en mi Gmail los correos del equipo comercial de los últimos siete días que mencionen "RFP" o "perdido".

Escribe el informe semanal de dirección para el director general:

- Ocupación, ADR, RevPAR e ingresos de F&B frente al presupuesto y al año anterior, en una tabla.
- Tres temas de satisfacción de huéspedes, cada uno con una cita breve de un huésped.
- Pipeline MICE: solicitudes nuevas, ofertas enviadas, negocio perdido y los motivos indicados.
- Acciones pendientes de la reunión del lunes, con responsable y fecha límite.

Que ocupe una página. Cita el archivo o el correo del que sale cada cifra. Guárdalo como Google Doc en la carpeta "Management reports".

Claude le pide su aprobación antes de enviar, compartir o mover cualquier cosa, salvo que un propietario haya cambiado esa opción por defecto. Si lo quiere cada lunes, pida a Claude que lo programe como tarea recurrente.

Prompt 08 Crear una hoja de previsión en Claude for Excel

SITUATION NOVA/12, Copenhague. El revenue manager tiene un libro con on-the-books diario y pickup para los próximos 90 días.

En este libro, añade una hoja llamada "Forecast".

Para cada uno de los próximos 90 días, calcula la ocupación final prevista como on-the-books más el pickup medio desde el mismo número de días antes de la llegada en las últimas 8 semanas, con un máximo del 100 por cien.

Marca en rojo cada fecha cuya previsión esté por debajo del 70 por ciento y que caiga dentro de los próximos 21 días.

Añade arriba una nota breve que explique el método, y no modifiques ninguna hoja existente.

Claude cita las celdas que ha usado y mantiene intactas las relaciones entre fórmulas, así que puede seguir la lógica. Trate el resultado como un modelo para comentar, no como un sustituto de su RMS.

ATENCIÓN**Los agentes leen lo que encuentran**

Cuando Claude lee correos, documentos o páginas web, el texto que contienen puede intentar dirigirlo (Anthropic lo llama prompt injection). Mantenga activadas las aprobaciones para enviar y compartir, use Claude in Chrome solo en sitios de confianza y no deje nunca que actúe en su PMS o en sus sistemas de pago a través del navegador.

**Donde termina la exportación, empieza chatlyn**

Claude lee la exportación del PMS que usted sube hoy. chatlyn está conectado al propio PMS: lee las reservas a medida que cambian y las usa para enviar el mensaje adecuado al huésped adecuado antes de la llegada, durante la estancia y después de la salida.

06

CAPÍTULO 6

Biblioteca de prompts, parte 1: huéspedes, revenue, ventas y marketing

Prompts listos para usar en los departamentos que hablan con los huéspedes y venden habitaciones. Cada uno está escrito para un hotel ficticio; sustituya los corchetes por sus propios documentos y funcionarán tal cual.

24 prompts
Prompt 09 a 32

EN ESTE CAPÍTULO

- Recepción y relaciones con huéspedes
- Reservas y revenue
- Ventas y eventos
- Marketing y contenidos

Recepción y relaciones con huéspedes

Prompt 09 Responder a un correo de queja

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Un huésped escribe el tercer día que la habitación encima del bar de la piscina tuvo ruido hasta medianoche y que la vista al mar prometida es una vista parcial.

```
<role>Eres el responsable de relaciones con huéspedes de Isla Calma Resort & Spa, Mallorca.</role>

<guest_email>[pegar]</guest_email>
<internal_notes>Habitación 214, reservada en la categoría "vista al mar", que en la confirmación de reserva se describe como "vista parcial al mar". Por norma, la música del bar de la piscina termina a las 23:30; anoche siguió hasta las 00:10. Mañana podemos trasladarlos sin coste a la 318 (vista completa al mar, lado tranquilo).</internal_notes>

<task>Redacta una respuesta que reconozca con honestidad ambos puntos, explique la categoría de la habitación sin sonar a la defensiva y ofrezca el traslado a la 318. No ofrezcas nada que no figure en las notas internas.</task>

<format>Correo en el idioma del huésped, menos de 150 palabras, cálido y directo. Incluye el asunto.</format>
```

Dar a Claude los datos internos separados del correo del huésped evita que pida disculpas por lo que no estuvo mal y que prometa lo que usted no puede cumplir.

Prompt 10 Responder a una reseña de una estrella

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Viena. Una reseña de una estrella en Google se queja de las colas del desayuno y de un camarero maleducado.

```
Eres el director general del Grand Hotel Wilhelmina de Viena.

<review>[pegar]</review>
<what_we_know>El domingo, de 9:30 a 10:15, fue la hora punta; dos camareros estaban de baja y desde entonces hemos añadido una segunda estación de café. No podemos hablar públicamente sobre el empleado.</what_we_know>
<examples>[pega dos respuestas que te gustaron]</examples>

Escribe una respuesta pública para Google: agradece al huésped un punto concreto, reconoce la espera, menciona la segunda estación de café e invítale a contactar contigo directamente. No hables del empleado ni discutas. En el mismo idioma que la reseña, menos de 100 palabras.
```

Pida dos versiones, una más formal y otra más cálida, y elija. Con el tiempo, guarde las respuestas que publique; serán los ejemplos de su skill de respuesta a reseñas.

Prompt 11 Una carta previa a la llegada para una estancia especial

SITUATION Domaine de Vérel, una casa señorial entre viñedos en el Luberon. Una pareja celebra su décimo aniversario de boda.

Eres la propietaria de Domaine de Vérel, una casa señorial entre viñedos en el Luberon.

Huéspedes: Anna y Tom Keller, de Zúrich, 3 noches desde el 12 de junio, Suite Les Oliviers. Nota de la reserva: "10.º aniversario de boda, a él le encanta el vino tinto, ella no bebe alcohol."

Lo que podemos ofrecer: visita a la bodega con cata todos los días a las 17:00; zumo de uva sin alcohol de nuestra propia garnacha; cena en la terraza, con reserva previa.

Escribe un correo personal previo a la llegada en alemán (huéspedes suizos: usa "ss" en lugar de "ß"). Menciona el aniversario una sola vez, con discreción. Sugiere la visita a la bodega y la cena en la terraza como opciones, sin presionar. Menos de 160 palabras.

Detalles como la ortografía suiza o un huésped que no bebe son justo lo que hace que una carta resulte personal, y justo lo que Claude no puede adivinar.

Prompt 12 Resumen del cambio de turno

SITUATION THE VOLT, Berlín. El responsable de noche deja notas en un documento compartido; el equipo de mañana necesita lo esencial en dos minutos.

```
<night_log> [pegar] </night_log>
```

Resume la noche para el equipo de recepción del turno de mañana.

Primero: todo lo que requiera una acción antes de las 10:00, con número de habitación y quién debe actuar.

Después: las incidencias de huéspedes ya resueltas, en una línea cada una.

Después: todo lo demás, en cinco viñetas como máximo.

Omíte lo que no le sirva al turno de mañana. No pongas nombres de huéspedes; usa números de habitación.

Usar números de habitación en lugar de nombres es un pequeño hábito de privacidad que conviene incluir en cada prompt que toque datos de huéspedes.

Prompt 13 Agradecer una reseña de cinco estrellas en tres idiomas

SITUATION Kumo Ryokan, valle de Kiso. Una huésped de Lyon deja en Google una reseña larga y cariñosa en francés.

Eres la okami (propietaria) de Kumo Ryokan, en el valle de Kiso.
`<review>[pegar]</review>`
 Escribe una respuesta en francés que agradezca a la huésped dos cosas concretas que menciona, con un tono sereno y humilde.
 Menos de 80 palabras. Sin signos de exclamación.
 Después, dame una traducción al español y otra al japonés para que el equipo pueda leer lo que hemos publicado.

Un agradecimiento concreto vale más que una gratitud genérica. Pida a Claude que subraye los dos detalles que ha elegido para que pueda comprobarlos.

Prompt 14 Responder con la ficha técnica a una pregunta antes de la estancia

SITUATION Bunk & Bloom, Lisboa. Un huésped pregunta por correo si puede hacer el check-in después de la 01:00 y dejar el equipaje tras el check-out.

`<fact_sheet>[pegar]</fact_sheet>`
`<guest_email>[pegar]</guest_email>`
 Trabajas en la recepción de Bunk & Bloom, un hostel para mochileros en Lisboa.
 Responde al huésped usando solo la ficha técnica. Amable y breve, en el idioma del huésped, menos de 90 palabras.
 Si la ficha técnica no responde a algún punto, escribe `[COMPROBAR]` en lugar de suponer.

Las marcas [COMPROBAR] le muestran qué respuestas faltan en su ficha técnica. Corrija la ficha una vez y todas las respuestas posteriores mejorarán.

Prompt 15 Rechazar con cortesía una salida tardía

SITUATION Maison Orsalle, París. Un huésped pide salir a las 16:00 un domingo con el hotel completo.

Eres el jefe de recepción de Maison Orsalle, un hotel palace en París.
 El huésped de la Suite 512 pide hacer el check-out a las 16:00 el domingo. Estamos completos y como máximo podemos ofrecer las 13:00.
 Alternativas: consigna de equipaje, los vestuarios del spa con duchas hasta las 20:00, una mesa en el lounge.
 Escribe una respuesta que diga que no a las 16:00 sin usar la palabra "lamentablemente" más de una vez, que ofrezca las 13:00 y las alternativas, y que suene generosa. Menos de 100 palabras, en español.

Dar a Claude las alternativas reales es lo que convierte una negativa en un momento de servicio.



Cuando la misma pregunta llega cada noche

El prompt 14 ayuda a su equipo a responder más rápido. Cuando las mismas preguntas llegan por WhatsApp o por el chat de su web, la IA de chatlyn responde directamente a las rutinarias, en el idioma del huésped y solo a partir de su propio conocimiento, y pasa la conversación a su equipo cuando hace falta una persona.

Reservas y revenue

Prompt 16 Explicar a un huésped una diferencia de precio

SITUATION NOVA/12, Copenhagen. Un huésped ha encontrado un precio más bajo en un portal de reservas y pregunta por qué la web del hotel es más cara.

Eres agente de reservas de NOVA/12, un hotel de diseño en Copenhagen.

`<guest_message>` [pegar] `</guest_message>`

`<facts>` La tarifa de la web incluye desayuno y cancelación gratuita hasta 48 horas antes de la llegada. El precio más barato es no reembolsable y solo alojamiento.

`[añade tus propios datos]` `</facts>`

Escribe una respuesta que compare con claridad las dos ofertas en una lista breve, sin criticar al portal de reservas. Menos de 120 palabras. Termina con una frase sobre reservar directamente.

Mencione solo diferencias que pueda demostrar con sus propios planes de tarifas. Deje que Claude dé formato a la comparación, no que la invente.

Prompt 17 Reescribir la política de cancelación para que los huéspedes la entiendan

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. La política de cancelación actual es un único párrafo jurídico largo.

`<policy>` [pega el texto actual] `</policy>`

Reescribe esta política de cancelación en lenguaje claro para los huéspedes: frases cortas, una regla por línea y un ejemplo práctico para una estancia de 7 noches.

Mantén exactamente el mismo significado. Después de la reescritura, enumera las frases del original que sean ambiguas.

Entrega versiones en español, inglés y alemán.

Pida a quien sea responsable de sus condiciones que apruebe la versión clara. La lista de ambigüedades suele ser lo más útil.

Prompt 18 Resumir una exportación de rate shopping

SITUATION NOVA/12. El revenue manager descarga cada lunes en CSV una exportación con las tarifas de la competencia a 30 días.

```
<document name="rate-shop-next-30-days.csv">[subir]</document>
```

Somos NOVA/12. Compara nuestra tarifa con la mediana del compset para cada fecha. Muestra una tabla con las fechas en las que estamos más de un 15 por ciento por encima o por debajo de la mediana. Agrupa los resultados en días laborables y fines de semana, y señala los eventos en Copenhague que se aprecien en los datos. No recomiendes precios; en su lugar, enumera preguntas para nuestra reunión de pricing.

Claude lee bien la exportación, pero las decisiones de precio siguen siendo de su revenue manager y de su RMS.

Prompt 19 Encontrar las noches huérfanas en el calendario de reservas

SITUATION Alpenglüh, Tirol. Las noches sueltas entre reservas se quedan vacías cada invierno.

```
<document name="chalet-availability-winter.xlsx">[subir: una fila por chalet, una columna por noche]</document>
```

Encuentra cada hueco de una o dos noches entre dos reservas, por chalet, de diciembre a marzo. Cuéntalos por mes y por chalet, y estima cuántas noches quedaron sin vender el invierno pasado por su causa. Propón tres reglas de estancia mínima o de días de llegada que reducirían los huecos, con la contrapartida de cada una.

Pida el resultado en una hoja nueva para poder filtrarlo. Pruebe cualquier cambio de reglas en un mes antes de aplicarlo a toda la temporada.

Prompt 20 Comentario sobre el ritmo de reservas para los propietarios

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. Los propietarios quieren cada mes un párrafo sobre las reservas de verano.

```
<document name="pace-report-summer.xlsx">[subir]</document>
```

Escribe un comentario breve para los propietarios sobre el ritmo de reservas de junio a septiembre en comparación con el mismo momento del año anterior. Empieza por la cifra que más importa. Después explica en lenguaje claro los dos cambios más grandes por mercado y por tipo de habitación. Máximo 150 palabras. Sin jerga como "RevPAR" sin una explicación de una línea.

Los propietarios leen las dos primeras líneas. Pida a Claude tres frases de arranque alternativas y elija la más clara.

Prompt 21 Recordar a los turoperadores las fechas de release

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia. Varias agencias tienen cupos de tiendas que se liberan 45 días antes de la llegada.

```
<document name="allotments-q1.xlsx">[subir: agencia, contacto, fechas, tiendas en
cupo, tiendas vendidas, fecha de release]</document>
Para cada agencia con tiendas sin vender que se liberen en los próximos 21 días,
redacta un correo breve que le recuerde la fecha de release y el número de tiendas
que aún tiene en cupo.
Tono: cordial y profesional, de socio a socio. Menos de 90 palabras cada uno.
Devuelve primero una tabla con agencia, fecha de release y tiendas, y después los
correos.
```

Compruebe las cifras en su sistema de reservas antes de enviar; la tabla lo hace rápido.

Ventas y eventos

Prompt 22 Convertir una RFP en una oferta

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Fráncfort. Una asociación farmacéutica envía una solicitud para un congreso de 280 personas con salas de trabajo y una cena de gala.

```
<documents>
<document name="rfp-email.txt">[pegar]</document>
<document name="meeting-space-capacities.pdf">[subir]</document>
<document name="standard-terms-mice-2027.pdf">[subir]</document>
</documents>
```

Eres responsable de ventas MICE en el Grand Forum Congress Hotel.

1. Extrae cada requisito de la RFP en una tabla: fechas, asistentes, bloque de habitaciones, salas y montajes, catering, audiovisuales, presupuesto, fecha de decisión.
2. Asigna cada requisito de reuniones a nuestras salas y capacidades. Señala lo que no encaje.
3. Redacta la carta de presentación de la oferta, 200 palabras, en inglés.
4. Enumera las preguntas que debemos hacer al cliente antes de poder presupuestar. No inventes precios; deja marcadores [PRECIO].

Solo la tabla de requisitos ahorra mucha lectura. Mantenga los precios en su sistema de ventas y deje que Claude se ocupe de la estructura y la redacción.

Prompt 23 Revisar un contrato de grupo antes de firmarlo

SITUATION El Grand Forum Congress Hotel recibe el borrador de contrato de cupo de un turoperador para 2027.

```
<document name="allotment-contract-draft-2027.pdf">[subir]</document>
<document name="our-standard-group-terms.pdf">[subir]</document>
```

Compara el borrador con nuestras condiciones estándar. Para cada uno de estos temas, cita la cláusula correspondiente de ambos documentos y explica en qué se diferencian: fechas de release, attrition, cancelación, condiciones de pago, paridad de tarifas, responsabilidad, jurisdicción.

Después, enumera los cinco puntos que deberíamos negociar, del más importante al menos.

Esto es preparación para su propia revisión o la de su abogado, no asesoramiento jurídico. Citar las cláusulas permite comprobar rápidamente que Claude ha leído bien el documento.

Prompt 24 Primera respuesta a una consulta de boda

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon. Una pareja pregunta por una boda para 90 invitados el próximo septiembre.

Eres la responsable de eventos de Domaine de Vérel, una casa señorial entre viñedos en el Luberon.

```
<enquiry>[pegar]</enquiry>
```

```
<venue_facts>[pegar: capacidades, lugares para la ceremonia, alojamiento, normas de uso exclusivo, hora de cierre]</venue_facts>
```

Escribe una primera respuesta cálida: dales las gracias, confirma lo que podemos acoger según los datos, haz las cinco preguntas que necesitamos para preparar una propuesta y sugiere una visita al lugar.

Menos de 180 palabras, en el idioma de la pareja. Sin precios.

Las cinco preguntas son lo que hace avanzar una consulta. Guarde la mejor versión como ejemplo para su Skill de eventos.

Prompt 25 Crear una orden de servicio a partir de correos

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Fráncfort. Los detalles de una cena de gala están repartidos en doce correos del cliente.

```
<emails>[pega el hilo]</emails>
```

Crea una orden de servicio (BEO) para la cena de gala con estos apartados: horarios, sala y montaje, menú y recuento de dietas especiales, bebidas, audiovisuales y técnica, decoración, contactos del día, instrucciones de facturación.

Usa solo lo que dicen los correos. Cuando dos correos se contradigan, muestra ambos y marca **[CONFIRMAR CON EL CLIENTE]**.

Devuélvela como documento de Word.

*Las contradicciones en hilos largos son justo lo que falla la noche del evento. Envíe la lista de **[CONFIRMAR]** al cliente ese mismo día.*

Prompt 26 Redactar una propuesta de alojamiento para tripulaciones

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Una aerolínea pide una propuesta para alojar a la tripulación de cabina durante sus escalas.

Eres el responsable de ventas de Aerolis Airport Hotel.

```
<request>[pegar]</request>
```

```
<our_facts>[pegar: horarios del shuttle, habitaciones con oscurecimiento total, desayuno temprano, habitaciones de uso diurno, lavandería]</our_facts>
```

Escribe una propuesta de dos páginas: resumen, cómo cumplimos cada requisito, detalles operativos para llegadas de tripulación a cualquier hora y preguntas abiertas.

Usa marcadores **[PRECIO]** para todas las tarifas. En inglés británico formal.

Pida a Claude que reúna al final todos los requisitos de la solicitud en una checklist, para que no se escape nada.

Marketing y contenidos

Prompt 27 Texto breve de venta adicional para el spa

SITUATION Sereno Thermal Retreat quiere un mensaje breve que ofrezca una franja de spa a última hora de la tarde a los huéspedes que llegan mañana.

Eres el responsable del spa de Sereno Thermal Retreat.

Oferta: "Ritual de llegada" de 60 minutos (piscina termal, baño de vapor de hierbas, masaje de espalda de 30 minutos), todos los días de 16:00 a 19:00, reservable en recepción.

Escribe tres versiones de un mensaje breve para los huéspedes que llegan mañana:

- serena e informativa
- centrada en el cansancio del viaje
- para huéspedes que repiten

Cada una con menos de 300 caracteres, sin signos de exclamación, sin emojis y con un único paso siguiente claro. Después, propón dos textos de botón de 20 caracteres como máximo cada uno.

Un mensaje breve, concreto y ligado al día de llegada funciona mejor que una lista con todos los tratamientos. Enviarlos automáticamente a las llegadas de mañana es trabajo para un sistema de mensajería con huéspedes, no para una ventana de chat.

Prompt 28 Reescribir la descripción para los canales de reserva

SITUATION Aerolis Airport Hotel. La descripción del establecimiento en los canales de reserva tiene cinco años.

`<current_text>[pegar]</current_text>`

`<facts>[pegar: horarios del shuttle, insonorización, tienda abierta 24 horas, desayuno desde las 4:30, habitaciones de uso diurno]</facts>`

Nuestros huéspedes tienen vuelos temprano y escalas largas. Reescribe la descripción para que las dos primeras frases respondan a lo que les importa: distancia y shuttle, descanso, comida a horas intempestivas.

Entrega una versión de 100 palabras y otra de 250. Datos claros, sin superlativos, nada que no esté en los datos.

Revise las normas de contenido y los límites de caracteres de cada canal antes de pegar el texto.

Prompt 29 Un mes de textos para Instagram

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. La coordinadora de marketing necesita textos para las vacaciones escolares de otoño.

Escribes los textos de Instagram de Sunny Cove Family Resort.
`<voice>`Cercano, práctico, de padres a padres. Dos emojis como máximo por publicación.
`</voice>`
`<facts>`Club infantil de 4 a 12 años, todos los días de 9:00 a 17:00. Parque acuático climatizado hasta el 31 de octubre. Suites familiares con habitación separada para los niños.`</facts>`
 Escribe 12 textos para octubre, cada uno de menos de 60 palabras y sobre un dato real. Añade tres hashtags y una idea de imagen para cada uno. Devuelve una tabla con una fecha de publicación sugerida.

Cuando un texto funcione bien, añádalo a su Project como ejemplo. Claude aprende más rápido de su mejor trabajo.

Prompt 30 Newsletter para la temporada de bailes

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Viena. Los huéspedes que repiten deberían ser los primeros en conocer los paquetes de la temporada de bailes.

Eres el responsable de marketing del Grand Hotel Wilhelmina, abierto desde 1898.
`<package>`[pegar: fechas, lo que incluye, bailes, fecha límite de reserva]`</package>`
 Escribe una newsletter para huéspedes que repiten: asunto (tres opciones), preencabezado, 150 palabras de cuerpo y una llamada a la acción.
 Tono: elegante, discreto, vienés. Entrégala en inglés y en alemán austriaco con Sie.

Dé a Claude como ejemplo una newsletter anterior que funcionó bien y adoptará su ritmo.

Prompt 31 Convertir preguntas de huéspedes en unas FAQ para la web

SITUATION Bunk & Bloom, Lisboa. El equipo ha reunido 60 preguntas que hicieron los huéspedes el mes pasado, sin nombres.

`<questions>`[pega las preguntas anonimizadas]`</questions>`
`<fact_sheet>`[pegar]`</fact_sheet>`
 Agrupa las preguntas por temas y escribe una página de FAQ para nuestra web: 20 preguntas como máximo, cada una con una respuesta de una a tres frases sacada de la ficha técnica.
 Marca con [FALTA] cada pregunta que la ficha técnica no pueda responder y enuméralas al final.

Una buena página de FAQ es también la mejor fuente de conocimiento para cualquier IA que responda a sus huéspedes.

Prompt 32 Esquema de un artículo sobre el destino

SITUATION Kumo Ryokan, valle de Kiso. La web necesita un artículo sobre cómo recorrer a pie la antigua ruta Nakasendo desde el ryokan.

`<notes>`[pega las notas del propietario: ruta, tiempos a pie, dónde comer, qué ofrece el ryokan]`</notes>`

Haz el esquema de un artículo para senderistas internacionales: opciones de título, introducción, apartados con encabezados, recuadro práctico y un párrafo final sobre la vuelta al onsen.

Usa solo los datos de las notas. Donde un lector necesite un dato que no hemos dado, escribe **[AÑADIR]**.

Los datos del destino cambian. Deje que Claude estructure el artículo y que alguien que haya hecho la ruta compruebe cada detalle.

07

CAPÍTULO 7

Biblioteca de prompts, parte 2: cocina, operaciones, equipo y finanzas

Prompts para los equipos que trabajan entre bastidores. La mayoría parte de una hoja de cálculo o de un documento que ya tiene y termina con una lista de preguntas para que decida una persona.

20 prompts
Prompt 33 a 52

EN ESTE CAPÍTULO

- Alimentos y bebidas
- RR. HH. y formación
- Pisos y operaciones
- Dirección y finanzas

Alimentos y bebidas

Prompt 33 Traducir una carta y revisarla

SITUATION Alpenglüh. La nueva carta de invierno necesita una versión en inglés, y la cocina quiere una revisión de la coherencia de los códigos de alérgenos.

```
<document name="speisekarte-winter.pdf">[subir]</document>
<document name="allergen-codes-eu.txt">[pega los 14 códigos de alérgenos de la UE tal
como se usan en Austria, de la A a la R]</document>
```

1. Traduce la carta al inglés para los huéspedes internacionales. Mantén los nombres de platos tirolese como Kaspressknödel o Kaiserschmarrn y añade debajo de cada uno una breve descripción en inglés.
 2. Enumera cada plato cuyos códigos de alérgenos no parezcan coherentes con los ingredientes mencionados, con tu motivo.
- No cambies tú ningún código de alérgenos. Lo decidirá la cocina.

La información sobre alérgenos es una responsabilidad legal. Use Claude para encontrar preguntas, nunca para dar la respuesta final.

Prompt 34 Reescribir las descripciones de los platos de la nueva carta

SITUATION Maison Orsalle, París. Las notas del chef son precisas, pero se leen como una receta.

```
<chef_notes>[pegar: nombres de los platos, componentes, productores]</chef_notes>
Escribe una descripción de carta para cada plato: 18 palabras como máximo, nombrando
el producto principal y su origen, sin adjetivos como "exquisito" o "delicioso".
Primero en francés y después en inglés. No cambies los nombres de los platos del
chef.
```

Límites de palabras estrictos y una lista de adjetivos prohibidos dan una carta más limpia que pedir algo "elegante".

Prompt 35 Preparar al equipo de sala para los maridajes

SITUATION Domaine de Vérel. El sumiller está fuera y el equipo tiene que explicar los maridajes de esta semana.

```
<menu>[pegar]</menu>
<wine_list>[pegar: los vinos de la finca con variedad, añada y las notas de cata del
sumiller]</wine_list>
Escribe una hoja informativa de una página para el equipo de sala: para cada plato,
el vino, dos frases que un camarero pueda decirle a un huésped y una respuesta a la
pregunta "¿por qué este vino?".
Para las descripciones de cata, usa solo las notas del sumiller.
```

Pida una segunda versión con palabras más sencillas para las nuevas incorporaciones del equipo.

Prompt 36 Analizar el desperdicio del desayuno

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla. El equipo anotó durante dos semanas lo que volvía del bufé.

```
<document name="breakfast-log.xlsx">[subir: fecha, huéspedes en el desayuno,
producto, cantidad preparada, cantidad sobrante]</document>
```

Calcula el desperdicio por producto como porcentaje de lo preparado, y por huésped. Muestra los cinco productos con más desperdicio y si depende del día de la semana o de la ocupación.

Propón tres cambios en las cantidades preparadas, cada uno ligado a una cifra del registro.

Dos semanas de registro honesto bastan para empezar. Vuelva a ejecutar el mismo prompt después de los cambios para comparar.

Prompt 37 Explicar una cena kaiseki a huéspedes internacionales

SITUATION Kumo Ryokan. Los huéspedes que no leen japonés quieren entender los platos de esta noche.

```
<menu_jp>[pega el menú kaiseki de esta noche en japonés]</menu_jp>
```

Crea una pequeña tarjeta en inglés y en alemán que explique cada plato en una o dos frases: qué es, el ingrediente de temporada y cómo se come.

Mantén los nombres japoneses de los platos en romaji. Marca cada ingrediente que sea un alérgeno común.

No traduzcas literalmente los títulos poéticos de los platos; explícalos.

Pida a la cocina que revise las marcas de alérgenos cada vez que cambie el menú.

Pisos y operaciones

Prompt 38 Del procedimiento a una checklist multilingüe

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla. El procedimiento de pisos solo existe como un largo documento en español; dos nuevas incorporaciones leen portugués y ucraniano.

```
<document name="sop-limpieza-habitacion.docx">[subir]</document>
```

Convierte este procedimiento en una checklist de limpieza de habitaciones de una página, en el orden en que la camarera de pisos recorre la habitación. Máximo 25 puntos, cada uno empezando por un verbo.

Créala en español, portugués y ucraniano, en tres columnas de una tabla de Word, lista para imprimir en horizontal.

Después, escribe cinco preguntas de test en cada idioma para comprobar que las nuevas incorporaciones han entendido la checklist.

Pida a un hablante nativo del equipo que lea cada idioma una vez antes de imprimir. Las traducciones de Claude son buenas, pero una checklist en la pared se lee todos los días.

Prompt 39 Encontrar patrones en las incidencias de mantenimiento

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. El equipo técnico exporta seis meses de incidencias de mantenimiento.

```
<document name="maintenance-tickets.xlsx">[subir]</document>
```

Agrupar las incidencias por tipo y por habitación. Enumera las diez habitaciones con más problemas repetidos y los tipos de incidencia que vuelven antes de 30 días tras cerrarse.

Estima cuántas noches de habitación quedaron bloqueadas por estos problemas.

Propón una lista de mantenimiento preventivo para la temporada baja, empezando por lo más urgente.

Los problemas que se repiten antes de 30 días suelen indicar una reparación que trata el síntoma. Esa lista merece una reunión.

Prompt 40 Responder a consultas sobre objetos perdidos

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Los huéspedes escriben después de su vuelo por objetos olvidados en las habitaciones.

Gestionas los objetos perdidos de Aerolis Airport Hotel.

```
<guest_message>[pegar]</guest_message>
```

```
<found_log_entry>[pega la entrada correspondiente, o "no encontrado"]
```

```
</found_log_entry>
```

Escribe una respuesta en el idioma del huésped: confirma si hemos encontrado el objeto y explica cómo podemos devolverlo y qué necesitamos del huésped (dirección, verificación de identidad, gastos de envío), o cuánto tiempo guardamos los objetos si no lo hemos encontrado.

Menos de 110 palabras.

Guarde sus normas reales de envío y de custodia en el conocimiento del Project para que todas las respuestas las expliquen igual.

Prompt 41 Comparar el consumo de energía por habitación ocupada

SITUATION Sereno Thermal Retreat. El director quiere entender por qué suben las facturas de energía.

```
<document name="energy-water-monthly.xlsx">[subir: mes, electricidad kWh, gas kWh, agua m3, habitaciones ocupadas, visitas al spa]</document>
```

Calcula el consumo de energía y de agua por habitación ocupada y por visita al spa para cada mes de los dos últimos años.

Muestra los meses que destacan y las posibles causas que se aprecien en los datos.

Enumera cinco preguntas para nuestro responsable de instalaciones.

Claude detecta las anomalías; el equipo de instalaciones las explica. Use las preguntas como orden del día de la reunión.

Prompt 42 Comparar presupuestos de proveedores

SITUATION Bunk & Bloom, Lisboa. Tres proveedores de lencería han enviado presupuestos en formatos distintos.

```
<documents>[sube los tres presupuestos]</documents>
```

Reúne las tres ofertas en una sola tabla comparativa: precio por artículo y por año con nuestros volúmenes, pedido mínimo, frecuencia de entrega, duración del contrato, plazo de preaviso, condiciones por daños y pérdidas.

Resalta lo que falte o no esté claro en cada presupuesto.

No elijas proveedor; enumera las preguntas que hay que enviar a cada uno.

En una tabla comparable es donde se ven las diferencias entre proveedores. La decisión sigue siendo suya.

RR. HH. y formación

Prompt 43 Escribir una oferta de empleo de temporada

SITUATION Alpenglüh, Tirol. El hotel necesita un auxiliar de recepción para la temporada de invierno.

Escribes para Alpenglüh, un hotel familiar de chalets en el Tirol.

```
<role_facts>[pegar: fechas, horario, tareas, idiomas, alojamiento para el personal, salario según el convenio colectivo]</role_facts>
```

Escribe una oferta de empleo en alemán austriaco con Sie: en qué consiste el puesto, un día normal, qué ofrecemos, qué esperamos y cómo presentar la candidatura.

Menos de 250 palabras, honesta, sin tópicos como "equipo dinámico". Después, una versión de 60 palabras para redes sociales.

En Austria, las ofertas de empleo deben indicar el salario mínimo según el convenio colectivo. Añada usted la cifra exacta.

Prompt 44 Preparar preguntas para una entrevista

SITUATION NOVA/12, Copenhague. El jefe de recepción entrevista mañana a tres candidatos.

```
<job_description>[pegar]</job_description>
```

Escribe ocho preguntas de entrevista para un recepcionista: dos sobre situaciones con huéspedes, dos sobre trabajo en equipo, dos sobre sistemas y precisión, dos sobre motivación.

Para cada pregunta, describe qué incluiría una buena respuesta.

Añade un breve caso de role-play que pueda plantear en la entrevista.

Use las mismas preguntas con todos los candidatos para comparar las respuestas con justicia.

Prompt 45 Planificar la primera semana de una nueva incorporación

SITUATION THE VOLT, Berlín. Una nueva persona se incorpora al equipo del bar el lunes.

```
<team_info>[pegar: turnos, contactos clave, procedimientos que leer, sistemas]
</team_info>
```

Crea un plan de primera semana para un nuevo bartender: día a día, a quién acompaña, qué lee, qué practica y una breve comprobación el viernes.

Cinco puntos por día como máximo. Devuélvelo como documento de una página en inglés y en alemán.

Una primera semana clara reduce las bajas tempranas más que cualquier discurso de bienvenida.

Prompt 46 Simular a un huésped difícil para formación

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina. Los nuevos recepcionistas practican cómo atender a un huésped enfadado antes de enfrentarse a uno real.

Interpreta a un huésped del Grand Hotel Wilhelmina que llega a las 23:00 y al que se le dice que su tipo de habitación no está disponible. Estás cansado, al principio eres educado y después te vas frustrando cada vez más.

Yo soy el recepcionista. Responde a lo que yo diga, un mensaje cada vez, y no salgas del personaje.

Cuando escriba "stop", dame tu valoración: qué hice bien, qué hizo escalar la situación y dos frases que podría haber usado en su lugar.

Funciona bien por parejas: una persona escribe y la otra observa y añade su propia valoración.

Prompt 47 Resumir una encuesta anónima al equipo

SITUATION Grand Forum Congress Hotel. 140 empleados respondieron a una encuesta anónima de compromiso.

```
<document name="team-survey-answers.xlsx">[subir, anonimizado]</document>
```

Resume las respuestas de texto libre en seis temas como máximo, cada uno con su frecuencia y dos citas breves.

Separa lo que se dice por departamento cuando los datos lo permitan, pero nunca de forma que se pueda identificar a una persona concreta.

Termina con tres acciones que la dirección podría anunciar en el plazo de un mes.

Compruebe que el archivo es realmente anónimo antes de subirlo. En los departamentos pequeños, las personas pueden resultar reconocibles.

Dirección y finanzas

Prompt 48 Encontrar los temas en los comentarios de huéspedes

SITUATION NOVA/12, Copenhague. 600 comentarios de texto libre de la encuesta posterior a la estancia, exportados a Excel.

```
<document name="survey-comments-q3.xlsx">[subir]</document>
```

Lee todos los comentarios. Agrúpalos en ocho temas como máximo. Para cada tema, indica el número de comentarios, el porcentaje de menciones positivas y negativas y dos citas breves.

Después, dime qué tres temas tienen más probabilidades de afectar a la puntuación de las reseñas y una mejora concreta y de bajo coste para cada uno.

Devuelve los temas en una tabla y añade a la hoja de cálculo una columna con el tema de cada comentario.

Pida a Claude que le muestre diez comentarios que le haya costado clasificar. Ahí suele estar la información más interesante.

Prompt 49 Explicar la desviación presupuestaria

SITUATION Maison Orsalle, París. La cuenta de resultados mensual muestra habitaciones en presupuesto, pero un beneficio total muy por debajo.

```
<document name="pnl-september.xlsx">[subir: real, presupuesto, año anterior por departamento]</document>
```

Encuentra las cinco líneas con mayor desviación respecto al presupuesto en euros.

Para cada una, indica si se debe al volumen, a la tarifa o al coste, en la medida en que lo muestren los datos.

Escribe un comentario de desviaciones para los propietarios en menos de 200 palabras, empezando por el mayor efecto.

Pida a Claude que muestre el cálculo de cada desviación. Detectará rápido los errores de asignación de la exportación.

Prompt 50 Informe mensual para los propietarios

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia. Los propietarios viven en el extranjero y quieren una página cada mes.

`<documents>`[subir: hoja de KPI, resumen de la cuenta de resultados, lo más destacado de las opiniones de huéspedes, notas de mantenimiento y de personal]`</documents>`
 Escribe un informe de una página para los propietarios: titular, tres cifras con contexto, opiniones de huéspedes, operaciones, personas, riesgos y decisiones que necesitamos de los propietarios.
 Tono sereno y objetivo. Cada cifra debe salir de los documentos.

Mantenga la misma estructura cada mes para que los propietarios sepan dónde mirar. Eso lo convierte en un buen candidato para una Skill.

Prompt 51 Preparar una reunión con el banco

SITUATION Sereno Thermal Retreat prevé renovar la zona de la piscina termal y necesita un préstamo.

`<documents>`[subir: plan de inversiones, previsión a tres años, las dos últimas cuentas anuales]`</documents>`
 Resume el caso de inversión en una página: qué invertimos, por qué, el efecto esperado en ingresos y costes, y las hipótesis de amortización.
 Después, enumera las diez preguntas que más probablemente hará un banco, con la respuesta según nuestros documentos o **[FALTA]** si aún no podemos responderla.

La lista de [FALTA] es su plan de preparación. Pida a su asesor contable que revise las cifras antes de la reunión.

Prompt 52 Redactar un memorando de decisión

SITUATION THE VOLT, Berlín. La dirección debe decidir si mantiene abierto el bar de la azotea en invierno.

`<data>`[pegar: ingresos y costes de invierno de la azotea de los dos últimos años, costes de calefacción, opiniones de huéspedes, disponibilidad de personal]`</data>`
 Escribe un memorando de decisión: la pregunta, tres opciones (cerrar, abrir solo los fines de semana, abrir con un concepto de invierno), costes e ingresos de cada una según los datos, riesgos y una recomendación.
 Una página. Indica cada suposición que hagas.

Pida a Claude que, en un segundo mensaje, argumente en contra de su propia recomendación. Merece la pena comentar los puntos débiles que encuentre.

08

CAPÍTULO 8

Los límites, y dónde entra chatlyn

Claude es un compañero excelente en la oficina. No está en su número de WhatsApp, no ve las llegadas de mañana y no responde a un huésped a las 23:40. Ese es otro trabajo.



Lo que Claude no hace por sí solo

- **No está en directo con sus huéspedes.** Las aplicaciones de Claude son para su equipo. Los huéspedes escriben por WhatsApp, Booking.com, Instagram y su web, y un borrador en una ventana de chat todavía tiene que copiarlo, enviarlo y darle seguimiento alguien.
- **No conoce sus reservas.** Si usted no sube una exportación, Claude no sabe quién llega mañana, quién está alojado ni quién cumple años esta semana.
- **No escribe en su PMS.** Incluso con conectores, nada reserva el jacuzzi, anota la llegada tardía o añade la cuna si no lo hace una persona.
- **No tiene sentido del momento.** El mensaje previo a la llegada tres días antes, la bienvenida la mañana de la llegada y el agradecimiento tras la salida solo se envían si alguien se acuerda.
- **Los datos de huéspedes requieren cuidado.** En Free, Pro y Max usted decide en Settings > Privacy si sus chats pueden usarse para mejorar Claude; si lo permite, los datos desidentificados pueden conservarse hasta cinco años. Team, Enterprise y la API no entrenan con sus datos por defecto. En cualquier caso, reduzca al mínimo los datos personales de huéspedes.

Claude por sí solo frente a chatlyn

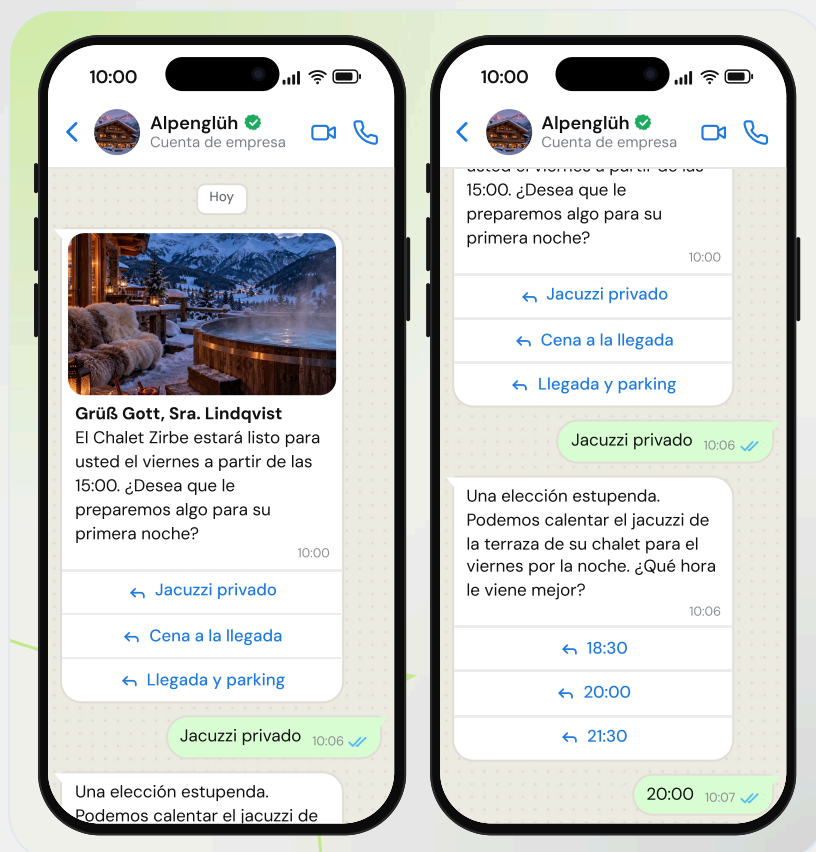
CLAUDE POR SÍ SOLO

- × Redacta respuestas que una persona copia en el canal adecuado
- × Conoce su hotel si mantiene el Project al día
- × Solo ve las reservas en las exportaciones que usted sube
- × Espera a que alguien le pregunte
- × Sin conexión con WhatsApp, Booking.com ni el chat de su web

CHATLYN

- ✓ Responde a las preguntas rutinarias de los huéspedes por WhatsApp, webchat, Messenger e Instagram, en el idioma del huésped y con la voz de su establecimiento
- ✓ Responde solo a partir de su propio conocimiento: archivos subidos y páginas de su web
- ✓ Lee las reservas de su PMS y reúne reservas, gasto y cada conversación en una sola ficha de huésped
- ✓ Envía automáticamente los mensajes previos a la llegada, del día de llegada y posteriores a la estancia cuando el PMS comunica el evento de la reserva
- ✓ Pasa la conversación a su equipo cuando una petición necesita a una persona; en el correo electrónico prepara un borrador y lo envía una persona

chatlyn es el primer AI-Native GRM, una plataforma de gestión de la relación con los huéspedes reconstruida desde cero en torno a la IA. Guarda lo que un PMS nunca ve: cada conversación que un huésped ha tenido con el hotel, incluidas las consultas que nunca llegaron a ser una reserva. Su IA usa ese historial para responder a los huéspedes en los canales que realmente utilizan, y sus journeys de WhatsApp convierten un mensaje previo a la llegada en una oferta que el huésped puede aceptar con un toque. La IA nunca reserva por su cuenta: guía a los huéspedes hasta su motor de reservas, y cuando un huésped acepta una venta adicional, su equipo se encarga de hacerla realidad.



3 días antes de la llegada

CONVERSACIÓN DE EJEMPLO

Alpenglüh

Hotel chalet, Tirol

Un evento del PMS envía la plantilla de apertura tres días antes de la llegada. Cuando el huésped pulsa un botón, la IA responde con el mensaje interactivo del propio hotel y la recepción confirma la reserva.

La noche antes de la llegada

CONVERSACIÓN DE EJEMPLO

Grand Hotel Wilhelmina

Gran hotel histórico, Viena

A las 23:40 no hay nadie en el departamento comercial. La IA de chatlyn responde a partir del conocimiento del propio hotel, en el idioma del huésped, y pasa la conversación al equipo si el huésped necesita a una persona.



92%

tasa de apertura de los
WhatsApp previos a la
llegada en el Hotel Enzian
Obertauern

Source: Caso de éxito de
chatlyn: Hotel Enzian
Obertauern

~85%

de las consultas rutinarias
las gestiona la IA en el Hotel
Enzian

Source: Caso de éxito de
chatlyn: Hotel Enzian
Obertauern

+38%

reservas de restaurante
gracias a las campañas de
WhatsApp en el Hotel
Enzian

Source: Caso de éxito de
chatlyn: Hotel Enzian
Obertauern



Hay un pequeño recordatorio que te da la información adecuada en el momento adecuado, justo antes de empezar las vacaciones, y así te ilusionas de verdad con todo lo que te espera.

Elisabeth Veit, propietaria, Hotel Enzian Obertauern [traducido]

Use ambos: Claude en la oficina, chatlyn con el huésped

1

Construya el conocimiento en Claude

Use su Project de Claude para poner en orden la ficha técnica, cerrar los huecos que revelan las marcas [COMPROBAR] y redactar respuestas de FAQ claras.

2

Dé el mismo conocimiento a chatlyn

Suba los archivos terminados a chatlyn y añada las páginas de la web que contienen respuestas reales. La IA de chatlyn responde a los huéspedes solo a partir de ese conocimiento.

3

Redacte los mensajes con su Skill

Deje que su skill de cartas a huéspedes redacte los textos previos a la llegada y las ofertas con la voz de la casa, y conviértalos después en plantillas de WhatsApp en chatlyn.

4

Deje que el PMS marque el momento

chatlyn envía cada mensaje cuando el PMS comunica la creación de la reserva, la llegada, la salida o el momento posterior a la estancia.

5

Revise cada semana

Las respuestas flojas de la IA llegan a una cola de revisión en chatlyn. Corrija la respuesta una vez y la IA la usará a partir de entonces.



El huésped responde, y alguien le contesta

Una ventana de chat ayuda a su equipo a escribir. chatlyn se asegura de que el mensaje llegue al huésped en el momento adecuado, de que se entienda la respuesta y de que la siguiente, de la IA o de su equipo, se apoye en todo lo que el hotel ya sabe de ese huésped.

FUENTES

Fuentes

- 1 **Anthropic: Introducing Claude Opus 5.5**
<https://www.anthropic.com/claude-opus-5-5>
- 2 **Anthropic: Introducing Claude Sonnet 5.5**
<https://www.anthropic.com/claude-sonnet-5-5>
- 3 **Anthropic: Claude Fable 5.1 and Claude Mythos 5.1**
<https://www.anthropic.com/claude-fable-and-mythos-5-1>
- 4 **Claude Docs: Models overview**
<https://platform.claude.com/docs/en/models/overview>
- 5 **Claude Help Center: Release notes**
<https://support.claude.com/en/articles/12138966-release-notes>
- 6 **Claude Help Center: How large is the context window on paid Claude plans**
<https://support.claude.com/en/articles/8606394-how-large-is-the-context-window-on-paid-claude-plans>
- 7 **Claude Help Center: Change the model, effort and thinking settings**
<https://support.claude.com/en/articles/8664678-change-the-model-effort-and-thinking-settings>
- 8 **Claude Help Center: Claude Cowork and chat are one Claude**
<https://support.claude.com/en/articles/16761823-claude-cowork-and-chat-are-one-claude>
- 9 **Claude Docs: Prompting best practices**
<https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/claude-prompting-best-practices>
- 10 **Claude Help Center: What are projects?**
<https://support.claude.com/en/articles/9517075-what-are-projects>
- 11 **Claude Help Center: How can I create and manage projects?**
<https://support.claude.com/en/articles/9519177-how-can-i-create-and-manage-projects>
- 12 **Claude Help Center: Retrieval augmented generation (RAG) for projects**
<https://support.claude.com/en/articles/11473015-retrieval-augmented-generation-rag-for-projects>
- 13 **Claude Help Center: Understanding Claude's personalization features**
<https://support.claude.com/en/articles/10185728-understanding-claude-s-personalization-features>
- 14 **Claude Help Center: What are skills?**
<https://support.claude.com/en/articles/12512176-what-are-skills>
- 15 **Claude Help Center: Use skills in Claude**
<https://support.claude.com/en/articles/12512180-using-skills-in-claude>
- 16 **Claude Help Center: How to create custom skills**
<https://support.claude.com/en/articles/12512198-how-to-create-custom-skills>
- 17 **Claude Docs: Create custom skills**
<https://claude.com/docs/skills/how-to>
- 18 **Agent Skills specification**
<https://agentskills.io/specification>
- 19 **Claude Help Center: Use connectors to extend Claude's capabilities**
<https://support.claude.com/en/articles/11176164-use-connectors-to-extend-claude-s-capabilities>

- 20** Claude Help Center: Use Google Workspace connectors
<https://support.claude.com/en/articles/10166901-use-google-workspace-connectors>
- 21** Claude Help Center: Get started with custom connectors using remote MCP
<https://support.claude.com/en/articles/11175166-get-started-with-custom-connectors-using-remote-mcp>
- 22** Claude Docs: Use Claude for Excel
<https://support.claude.com/en/articles/12650343-using-claude-in-excel>
- 23** Claude Help Center: Get started with Claude in Chrome
<https://support.claude.com/en/articles/12012173-get-started-with-claude-in-chrome>
- 24** Claude Help Center: What are artifacts and how do I use them?
<https://support.claude.com/en/articles/17153992-what-are-artifacts-and-how-do-i-use-them>
- 25** Claude Help Center: Use Claude's chat search and memory
<https://support.claude.com/en/articles/11817273-use-claude-s-chat-search-and-memory-to-build-on-previous-context>
- 26** Claude Help Center: What is the Team plan?
<https://support.claude.com/en/articles/9266767-what-is-the-team-plan>
- 27** Claude Help Center: What is the Enterprise plan?
<https://support.claude.com/en/articles/9797531-what-is-the-enterprise-plan>
- 28** Anthropic Privacy Center: Is my data used for model training? (consumer)
<https://privacy.claude.com/en/articles/10023580-is-my-data-used-for-model-training>
- 29** Anthropic Privacy Center: Is my data used for model training? (commercial)
<https://privacy.claude.com/en/articles/7996868-is-my-data-used-for-model-training>
- 30** Anthropic Privacy Center: How long do you store my data?
<https://privacy.claude.com/en/articles/10023548-how-long-do-you-store-my-data>
- 31** Claude Help Center: Data Processing Addendum
<https://support.claude.com/en/articles/7996862-how-do-i-view-and-sign-your-data-processing-addendum-dpa>
- 32** chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern
<https://chatlyn.com/es/casos-de-exito/enzian-obertauern/>

SU PRÓXIMO PASO

Vea **chatlyn** con los datos de su propio hotel

En una demo breve conectamos su PMS, sus canales y el conocimiento sobre sus huéspedes, y le mostramos lo que recibirían sus huéspedes antes, durante y después de su estancia.

- ✓ El recorrido previo a la llegada de su establecimiento en WhatsApp, construido sobre eventos reales de reserva
- ✓ La IA respondiendo a las preguntas de sus huéspedes a partir de su propia ficha técnica y su web
- ✓ Una sola ficha de huésped con reservas, gasto y cada conversación

Reservar una demo

chatlyn.com