

Claude pour les hôteliers : prompts, Projects et Skills

Un guide pratique pour utiliser Claude, l'assistant d'Anthropic, à l'hôtel : plus de 50 prompts qui fonctionnent, une base de connaissances partagée par votre équipe, votre première Skill, et les cas où la messagerie client demande plus qu'une fenêtre de chat.

52 prompts



chatlyn.com



Ce que vous **trouverez**

	Pourquoi ce guide	03
01	Ce qu'est Claude et où il aide un hôtel	04
02	Bien prompter Claude : le brief hôtelier	07
03	Projects : la base de connaissances partagée de votre hôtel	11
04	Créer votre première Skill	14
05	Connecteurs, fichiers et travail en mode agent	19
06	Bibliothèque de prompts 1 : clients, revenue, ventes et marketing	23
07	Bibliothèque de prompts 2 : cuisine, opérations, équipes et finance	33
08	Les limites, et là où chatlyn prend le relais	40
	Sources	45

Pourquoi ce guide

La plupart des équipes hôtelières ont déjà essayé un assistant IA. Quelqu'un a collé un avis dans une fenêtre de chat, a obtenu une réponse digne d'un centre d'appels, puis s'est remis à l'écriture lui-même. Le problème vient rarement du modèle. Il vient du brief : aucune information sur l'établissement, aucune voix maison, aucun exemple, aucune tâche claire.

Ce guide porte sur Claude, l'assistant IA d'Anthropic, tel qu'il se présente en octobre 2026. Il montre à un directeur général, à un revenue manager ou à un responsable de réception comment briefer Claude correctement, comment transformer la fiche d'information et les procédures de l'hôtel en un Project partagé, et comment formaliser une tâche récurrente, comme les lettres aux clients dans la voix de la maison, sous forme de Skill utilisable par toute l'équipe. Vous trouverez 52 prompts numérotés à copier :

les premiers enseignent la méthode, et une bibliothèque aux chapitres 6 et 7 couvre chaque service, de la réception à la finance, chaque prompt étant construit autour d'une situation réelle dans un hôtel fictif.

Le dernier chapitre parle franchement des limites. Claude est un excellent collègue au bureau, mais il n'est pas branché sur votre numéro WhatsApp, il ne voit pas les arrivées du lendemain et il ne répond pas à un client à 23:40. C'est le rôle de chatlyn, et nous montrons comment les deux s'articulent.

L'ESSENTIEL

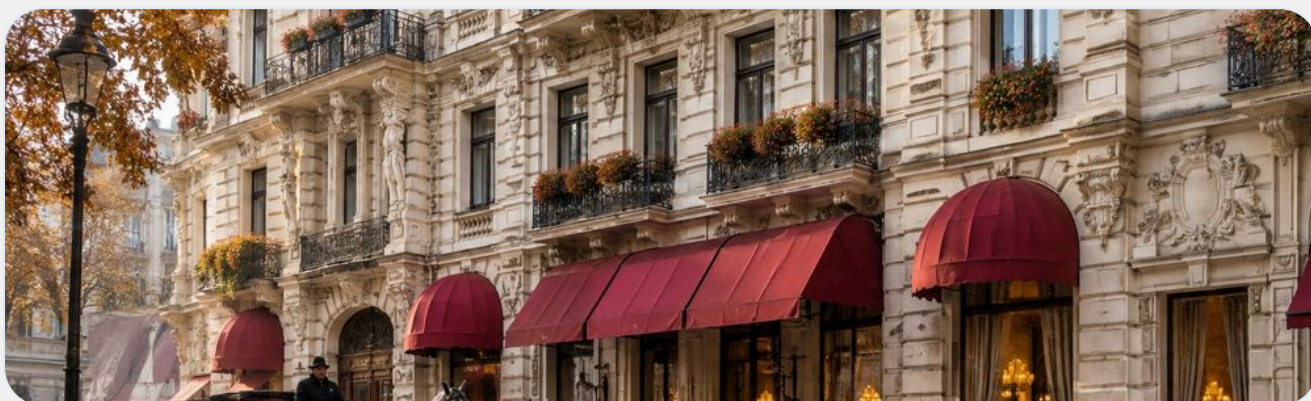
- ✓ Un bon prompt est un brief : rôle, documents, tâche, exemples, format.
- ✓ Les Skills formalisent une tâche récurrente, comme les lettres aux clients, pour qu'elle soit traitée de la même façon à chaque fois.
- ✓ Les Projects contiennent ce que chaque conversation doit savoir sur votre hôtel.
- ✓ Claude travaille au bureau ; les conversations avec les clients exigent un système connecté à votre PMS et à vos canaux.

01

CHAPITRE 1

Ce qu'est Claude et où il aide un hôtel

Claude est l'assistant IA d'Anthropic. Pour un hôtel, il donne le meilleur de lui-même sur les longs documents, la rédaction soignée et l'analyse structurée.



Claude fonctionne dans un navigateur sur claude.ai, dans des applications de bureau pour Mac et Windows et dans des applications mobiles pour iOS et Android. Il existe aussi sous forme de compléments pour Excel, PowerPoint, Word et Outlook, et sous le nom de **Claude in Chrome**, une extension de navigateur qui peut lire des pages web et y agir pour vous. En septembre 2026, Anthropic a commencé à fusionner le chat et Cowork, son mode agent, en une seule conversation : vous demandez ce dont vous avez besoin et Claude décide s'il s'agit d'une réponse rapide ou d'une tâche plus longue qui aboutit à un tableur, un document ou une présentation finalisés. Le déploiement a commencé avec les offres Pro et Max, votre écran peut donc encore afficher des options Chat et Cowork séparées.

Les modèles Claude, octobre 2026

Modèle	Usage	Remarque
Claude Opus 5.5	Analyses exigeantes, longs documents, tâches en plusieurs étapes	Sorti le 22 sept. 2026
Claude Sonnet 5.5	Rédaction et analyse au quotidien, plus rapide	Sorti le 28 sept. 2026
Claude Haiku 4.5	Tâches rapides et légères	Un Haiku 5.5 est annoncé
Claude Fable 5.1	Le modèle le plus avancé d'Anthropic en disponibilité générale	Coût par tâche plus élevé
Claude Mythos 5.1	Même modèle que Fable 5.1, accès restreint	Réservé à des équipes vérifiées en cybersécurité et sciences de la vie

Vous choisissez le modèle dans le menu à côté du bouton d'envoi, où vous réglez aussi le **niveau d'effort** : faible ou moyen pour les tâches courantes, élevé pour la plupart des travaux, les niveaux supérieurs pour les longues analyses. Les modèles proposés dépendent de votre offre. Pour les tâches de ce guide, Sonnet 5.5 suffit pour la plupart des textes, et il vaut la peine de passer à Opus 5.5 pour un contrat de 60 pages ou un export de revenue désordonné.

1M de tokens

de contexte pour Claude Opus 5.5 et Sonnet 5.5 dans le chat, sur les offres payantes

Source: Claude Help Center

~500 pages

de texte tiennent dans 200K tokens de contexte, selon la règle empirique d'Anthropic

Source: Claude Help Center

Là où Claude trouve sa place à l'hôtel

Longs documents

Lire tout le contrat

Contrats de tour-opérateurs, demandes MICE, standards de marque, une année de commentaires d'enquêtes clients. Claude les lit d'un seul tenant et répond en citant la source.

Rédaction

Des lettres à votre image

Lettres de pré-arrivée, e-mails d'excuses, réponses aux avis et offres qui ressemblent à votre établissement, dès que vous lui donnez des exemples à suivre.

Analyse

Comprendre les exports

Importez un rapport de pick-up ou un export du mix de canaux et demandez ce qui a changé, pourquoi c'est important et quoi faire cette semaine. Claude peut renvoyer un tableur exploitable.

Langues

Des traductions naturelles

Traduisez une procédure allemande en anglais, en portugais et en ukrainien pour l'équipe des étages, ou vérifiez qu'un menu italien se lit naturellement.

Formation

De la procédure à la checklist

Transformez un manuel de 12 pages en checklist de service d'une page et en quiz de dix questions pour les nouveaux arrivants.

Quelle offre pour une équipe hôtelière

- **Free, Pro et Max** sont des offres individuelles. Elles conviennent pour faire des essais et pour un travail qui ne contient aucune donnée client.
- **Team** commence à deux membres et va jusqu'à 150 postes. Elle ajoute la facturation centralisée, des contrôles d'administration, des Projects partagés et des connecteurs vers Google Drive, Gmail, Microsoft 365 et Slack, qu'un propriétaire du compte active pour toute l'équipe.
- **Enterprise** ajoute les journaux d'audit, une durée de conservation des données personnalisée, la gestion des utilisateurs via SCIM et une API de conformité. Les groupes hôteliers dotés d'un service informatique choisissent généralement cette offre.
- Team et Enterprise relèvent des conditions commerciales d'Anthropic, qui comprennent un avenant relatif au traitement des données avec les clauses contractuelles types. Le chapitre 8 explique pourquoi c'est important pour les données clients.

CONSEIL

Commencez par une tâche, pas par une stratégie

Choisissez la tâche dont votre équipe se plaint le plus, souvent les réponses aux avis ou les offres MICE, et utilisez Claude pour celle-ci uniquement pendant deux semaines. Vous en apprendrez plus sur l'art du prompt qu'avec n'importe quel atelier.

02

CHAPITRE 2

Bien prompter Claude : le **brief** hôtelier

Anthropic conseille de traiter Claude comme un nouveau collègue brillant qui ne sait encore rien de votre hôtel. Un bon prompt, c'est le briefing que vous donneriez à ce collègue.

2 prompts
Prompt 01 à 02

Anthropic propose un test pour chaque prompt : un collègue sans aucun contexte comprendrait-il exactement ce que vous voulez ? Si ce n'est pas le cas, Claude non plus. La solution est presque toujours la même. Dites à Claude au nom de qui il écrit, donnez-lui les documents, précisez la tâche et sa raison, montrez un exemple de travail réussi et décrivez le format attendu en retour.

Le brief hôtelier en cinq parties

1

Rôle

Une phrase sur le rôle de Claude dans cette tâche : « Vous êtes le responsable des relations clients du Grand Hotel Wilhelmina à Vienne. »

2

Documents

Collez ou importez la fiche d'information, l'avis, l'export ou la politique, chacun dans sa propre balise. Placez les longs contenus en premier et votre question à la fin.

3

Tâche et raison

Dites ce dont vous avez besoin et pourquoi. « Moins de 120 mots, car les clients le lisent sur leur téléphone » fonctionne mieux que « soyez bref ».

4

Exemples

Donnez un à trois exemples de réponses qui vous ont plu, dans des balises <exemple>, pour que Claude reprenne le ton et la structure au lieu d'inventer les siens.

5

Format

Précisez ce qui doit revenir : un e-mail prêt à envoyer, un tableau, trois options, une version française et une version anglaise, une liste de questions ouvertes.

Prompt 01 Le modèle réutilisable

SITUATION Copiez-le dans une note et remplissez les crochets à chaque fois. Il fonctionne pour presque toutes les tâches de rédaction et d'analyse de ce guide.

```
<role>
Vous êtes [rôle] à [nom de l'hôtel], [type d'établissement] à [lieu].
</role>

<documents>
<document name="[nom du fichier ou de la source]">
[collez le texte ou importez le fichier]
</document>
</documents>

<task>
[Ce dont vous avez besoin, en une ou deux phrases.]
C'est important parce que [raison : qui le lit, où, ce qui doit se passer ensuite].
</task>

<examples>
<example>
[une réponse ou un texte dont vous avez été satisfait]
</example>
</examples>

<format>
[Longueur, langue, structure, ce qu'il faut renvoyer.]
Si une information manque dans les documents, ne l'inventez pas. Marquez-la [À
VÉRIFIER] et listez-la à la fin.
</format>
```

Les balises ne sont pas des formules magiques ; elles empêchent simplement Claude de confondre vos instructions avec l'avis ou la politique que vous avez collés. La dernière ligne sur [À VÉRIFIER] est l'habitude la plus utile en hôtellerie : elle transforme les détails inventés en une liste de tâches visible.

La même demande, de deux façons

UN PROMPT TYPIQUE

- ✗ « Rédigez une réponse à ce mauvais avis. »
- ✗ Aucune information sur ce qui s'est réellement passé
- ✗ Pas de voix maison, la réponse sonne donc générique
- ✗ Ni longueur ni plateforme, elle revient donc trop longue
- ✗ Claude comble les vides par des suppositions

UN BRIEF HÔTELIER

- ✓ Rôle : responsable des relations clients, Wilhelmina, Vienne
- ✓ L'avis et une note du responsable de permanence sur ce qui s'est passé
- ✓ Deux réponses passées appréciées par le directeur, en exemples
- ✓ Avis Google, moins de 110 mots, dans la langue du client
- ✓ Informations manquantes marquées [À VÉRIFIER] au lieu d'être inventées

Prompt 02 Exemple concret : le texte d'un forfait d'hiver

SITUATION Le Grand Hotel Wilhelmina souhaite une description de son nouveau forfait de janvier pour le site web et la newsletter.

`<role>`

`Vous êtes le responsable marketing du Grand Hotel Wilhelmina, un grand hôtel historique de Vienne, ouvert depuis 1898.`

`</role>`

`<documents>`

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

`[collez : deux nuits, petit-déjeuner, dégustation de gâteaux façon Sachertorte au Café, promenade guidée le long de la Ringstraße, départ tardif à 14:00, valable du 7 au 31 janvier]`

`</document>`

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

`[collez votre guide de la voix de marque]`

`</document>`

`</documents>`

`<task>`

`Rédigez la description du forfait pour notre site web et une version plus courte pour la newsletter. Les lecteurs sont des couples d'Allemagne, d'Autriche et de Suisse qui préparent un city break.`

`</task>`

`<format>`

`Site web : titre de moins de 8 mots, 90 à 120 mots, puis les prestations incluses sous forme de liste.`

Prompt 02 Exemple concret : le texte d'un forfait d'hiver

suite

Newsletter : 45 mots, une ligne d'appel à l'action.
 Rédigez les deux en anglais et en allemand autrichien, avec « Sie » et « Jänner ».
 Aucun prix sauf s'il figure dans la fiche du forfait. Marquez les informations manquantes [À VÉRIFIER].
 </format>

Demandez deux ou trois propositions de titre si vous voulez choisir. Si le premier jet est trop fleuri, répondez « plus factuel, moins d'adjectifs » plutôt que de tout recommencer ; Claude garde le contexte.

- **Les longs documents d'abord, la question à la fin.** Anthropic indique que placer la question à la fin de prompts longs et multi-documents a amélioré la qualité des réponses jusqu'à 30 % lors de ses tests.
- **Demandez des citations avant les conclusions.** Pour un contrat ou une politique, demandez à Claude de citer d'abord les passages pertinents, puis de répondre. Vous vérifiez la citation en quelques secondes.
- **Expliquez le pourquoi.** « Les clients lisent ceci sur WhatsApp » en apprend plus à Claude que « faites court ».
- **Itérez dans la même conversation.** Corrigez une chose à la fois. Quand une réponse est juste, enregistrez-la comme exemple pour la prochaine fois.

ATTENTION**Claude peut se tromper avec aplomb**

Il ne connaît ni vos tarifs, ni les horaires de votre spa, ni ce que le réceptionniste de nuit a promis à un client, sauf si vous le lui dites. Tout ce sur quoi un client va s'appuyer, comme les horaires, les prix, les allergènes et les conditions d'annulation, doit provenir de vos documents et être vérifié par une personne avant l'envoi.

03

CHAPITRE 3

Projects : la base de connaissances partagée de votre hôtel

Coller la fiche d'information dans chaque conversation devient vite lassant. Un Project réunit vos documents et vos instructions permanentes au même endroit, si bien que chaque conversation qu'il contient démarre déjà briefée.

1 prompts
Prompt 03



Un Project est un espace de travail avec ses propres conversations, une base de connaissances et des instructions de projet. Tout ce que vous ajoutez aux connaissances du projet est disponible dans chaque conversation de ce Project. Les Projects sont disponibles sur toutes les offres ; sur l'offre Free, vous pouvez en créer jusqu'à cinq. Sur les offres payantes, lorsque les connaissances approchent de la limite de contexte, Claude passe en mode recherche (retrieval) et interroge les documents au lieu de tous les charger d'un coup.

10x

de capacité pour les connaissances d'un Project en mode RAG (offres payantes)

Source: Claude Help Center

5

Projects au maximum sur l'offre Free

Source: Claude Help Center

Quel réglage fait quoi

Fonction	S'applique à	À utiliser pour
Instructions pour Claude	Toutes vos conversations	Votre rôle, votre langue, la forme des réponses
Instructions de projet	Les conversations d'un Project	Voix de l'hôtel, règles, points à vérifier
Connaissances du projet	Les conversations d'un Project	Fiche d'information, menus, procédures, politiques
Skills	Toute conversation, si la tâche correspond	Une tâche récurrente, traitée toujours de la même façon
Mémoire	D'une conversation à l'autre, si activée	Le contexte que Claude retient au fil du temps

Créer un Project pour la réception en 20 minutes

1 Le créer

Ouvrez claude.ai/projects et cliquez sur « + New Project ». Donnez-lui le nom de la tâche, par exemple « Alpenglüh réception ». Le nom et la description sont pour vous ; Claude ne les lit pas.

2 Choisir qui le voit

Sur les offres Team et Enterprise, choisissez entre privé et partagé avec l'organisation. Vous pourrez le partager plus tard avec des droits « Can view » ou « Can edit » pour chaque collègue.

3 Importer les connaissances

Cliquez sur « + » dans le panneau des connaissances du projet et ajoutez vos documents. Utilisez des noms de fichiers clairs comme « fact-sheet-2026-winter.pdf » ; Anthropic note que des noms descriptifs aident Claude à trouver le bon fichier.

4 Rédiger les instructions de projet

Cliquez sur « Set project instructions », collez le texte ci-dessous et adaptez-le. Restez bref : le rôle, la voix, les règles.

5 Le tester avec de vraies questions

Posez cinq questions auxquelles votre réception a répondu la semaine dernière. Chaque mauvaise réponse révèle un document manquant ou obsolète.

6 Lui donner un responsable

Une seule personne met à jour la fiche d'information dès que quelque chose change. Un Project périmé donne des réponses périmées, et personne ne s'en aperçoit avant qu'un client ne le remarque.

- **Fiche d'information** : arrivée et départ, types de chambres et de chalets, horaires du restaurant et du spa, parking, transferts, animaux, enfants, accessibilité.
- **Guide de la voix de marque** : trois adjectifs qui vous décrivent et trois qui ne vous décrivent pas, les mots que vous n'employez jamais, votre formule de clôture, les salutations dans chaque langue.
- **Politiques** : annulation, acomptes, non-présentation, dommages, règlement intérieur.
- **Dix de vos meilleurs e-mails et réponses aux avis** : le fichier le plus précieux que vous importerez, car Claude reproduit ce qu'il voit.
- **Procédures** : arrivée, réclamations, objets trouvés, règles de surclassement et de départ tardif.

Prompt 03

Instructions de projet pour la réception d'Alpenglüh

SITUATION Collez ceci dans « Set project instructions » du Project Alpenglüh réception.

Vous assistez l'équipe de réception d'Alpenglüh, un hôtel de chalets de montagne familial au Tyrol, qui appartient à la famille Hofer.

Connaissances : utilisez uniquement les fichiers de ce Project pour les informations sur l'hôtel. La fiche d'information en vigueur est fact-sheet-2026-winter.pdf ; si deux fichiers se contredisent, la fiche d'information prime et vous me signalez le conflit.

Voix : chaleureuse, calme, personnelle, jamais commerciale. Pas de points d'exclamation ni d'emojis. Anglais en orthographe britannique. Allemand en allemand autrichien avec « Sie », « Jänner » et des dates comme « 14. Februar 2027 ».

Règles :

- N'inventez jamais de prix, de disponibilités, d'horaires d'ouverture ou d'allergènes. Écrivez [À VÉRIFIER : ...] à la place.
- Ne promettez jamais de surclassement, de remboursement ou de compensation. Proposez-les-moi comme options.
- Quand je colle un message de client, dites-moi d'abord en une ligne ce que le client veut vraiment, puis rédigez la réponse.
- Si je demande un résumé, utilisez des puces courtes et placez les actions à mener en premier.

Les instructions de projet s'appliquent à chaque conversation du Project ; réservez donc tout ce qui est propre à une tâche (la structure d'une lettre, le format d'une réponse aux avis) au prompt lui-même ou à une Skill. Le contexte d'une conversation ne passe pas dans une autre, sauf s'il figure dans les connaissances du projet.

ATTENTION

Gardez les données clients hors de la base de connaissances

Les connaissances du projet servent aux informations sur l'hôtel, pas sur les clients. N'importez ni listes de réservations, ni scans de passeports, ni profils clients. Si vous devez travailler sur le message d'un client, supprimez les détails inutiles, et faites-le sur une offre Team ou Enterprise.

04

CHAPITRE 4

Créer votre première Skill

Un Project connaît votre hôtel. Une Skill sait accomplir une tâche. C'est un petit dossier d'instructions que Claude charge automatiquement dès qu'une demande correspond.

2 prompts
Prompt 04 à 05



Les Skills sont des dossiers d'instructions, accompagnés si besoin de fichiers de référence et de scripts, que Claude charge lorsqu'une tâche correspond à la description de la skill. Seule la courte description reste en permanence en arrière-plan ; les instructions complètes se chargent au moment où elles servent, ce qui permet d'installer de nombreuses skills sans encombrer chaque conversation. Les Skills fonctionnent sur les offres Free, Pro, Max, Team et Enterprise, nécessitent que « Code execution and file creation » soit activé, et la même skill fonctionne aussi dans Claude Code et via l'API. Le format est publié comme standard ouvert, Agent Skills : une skill n'est donc pas liée à un seul produit.

Si votre équipe a déjà créé des GPTs personnalisés

Ce que vous voulez	Dans Claude, utilisez
Un espace de travail qui connaît l'hôtel	Un Project avec connaissances et instructions
Une tâche récurrente, traitée toujours de la même façon	Une Skill
L'accès à Drive, Gmail ou Slack	Un connecteur
La même tâche pour toute l'équipe	Une Skill partagée ou publiée (Team et Enterprise)
Des préférences pour chaque conversation	Les instructions pour Claude dans les paramètres

De quoi se compose une skill

- **Un dossier** qui porte le nom de la skill, par exemple alpengluh-guest-letters. Le nom ne contient que des minuscules, des chiffres et des tirets, si bien que « ü » devient « u ».
- **SKILL.md**, le seul fichier obligatoire. Il commence par un court en-tête (frontmatter) contenant le nom et la description, suivi des instructions en Markdown standard.
- **La description** est ce que Claude lit pour décider d'utiliser ou non la skill. Indiquez ce qu'elle fait et quand, avec les mots que votre équipe taperait. Le Help Center fixe une limite de 200 caractères pour les imports : restez en dessous.
- **Dossiers facultatifs** : references/ pour les documents plus longs comme la fiche d'information, assets/ pour les modèles, scripts/ pour le code. Mentionnez chaque fichier dans SKILL.md à l'étape où Claude en a besoin.
- Gardez SKILL.md sous les 500 lignes et centré sur une seule tâche. Plusieurs petites skills se combinent mieux qu'une seule grande.

Prompt 04 Exemple complet : le SKILL.md des lettres aux clients d'Alpenglüh

SITUATION Enregistrez ceci sous le nom SKILL.md dans un dossier appelé alpengluh-guest-letters. Ajoutez un dossier references contenant fact-sheet.md et gestures.md.

```

---
name: alpengluh-guest-letters
description: Rédige lettres et e-mails aux clients d'Alpenglüh, hôtel de chalets au Tyrol, dans la voix de la maison, en anglais ou en allemand autrichien. Accueil, pré-arrivée, excuses, remerciements.
---

# Lettres aux clients d'Alpenglüh

## Quand l'utiliser
Utilisez cette skill chaque fois que quelqu'un demande une lettre, un e-mail ou un court message écrit destiné à un client d'Alpenglüh : lettres d'accueil, de pré-arrivée, d'excuses, de remerciement, d'anniversaire ou pour un client fidèle.

## Voix
- Chaleureuse, calme et personnelle, comme si les propriétaires l'avaient écrite à la table de la cuisine. Jamais commerciale.
- Paragraphes courts. Pas de points d'exclamation, pas d'emojis, pas de mots comme « unique », « breathtaking » ou « paradise ».
- Citez un détail concret du séjour du client : le nom du chalet, les dates, un souhait qu'il nous a confié.
- Anglais : orthographe britannique. Allemand : allemand autrichien, toujours « Sie », « Jänner » au lieu de « Januar », dates au format « 14. Februar 2027 ».
- Signez « Ihre Familie Hofer » ou « The Hofer family ».

## Informations
Prenez chaque information (heures d'arrivée, chalets, horaires du restaurant, bains nordiques, transferts vers les pistes, chiens) dans references/fact-sheet.md. N'inventez jamais d'informations, de prix ou de disponibilités. S'il manque une information, écrivez [À VÉRIFIER : ce qui manque] dans le brouillon.

## Structure
1. Salutation avec le nom du client (« Liebe Frau Berger, » / « Dear Ms Lindqvist, »).
2. Une phrase qui dit pourquoi nous écrivons.
3. Les détails dont le client a besoin : cinq lignes au maximum, ou une courte liste.
4. Une seule offre au maximum, et seulement si elle convient au client (par exemple le bain nordique privatif le soir de l'arrivée).
5. Une formule de clôture chaleureuse et la signature.

## Lettres d'excuses
Nommez le problème précis dans les deux premières phrases. Dites ce que nous avons déjà fait. Ne rejetez jamais la faute sur le client ou sur un collègue. Proposez un geste uniquement à partir de references/gestures.md, et seulement si la demande indique qu'il est approuvé.

## Résultat

```

Prompt 04 Exemple complet : le SKILL.md des lettres aux clients d'Alpenglüh

suite

Renvoyez la lettre prête à coller. En dessous, ajoutez une ligne « Vérifications : » qui liste chaque point [À VÉRIFIER], ou « Vérifications : aucune ». Longueur de 120 à 200 mots, sauf indication contraire dans la demande.

Exemple

<example>

Demande : lettre de pré-arrivée, Mme Lindqvist, Chalet Zirbe, du 13 au 17 février, voyage avec son chien Ole.

Lettre :

Dear Ms Lindqvist,

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

The Hofer family

Vérifications : aucune

</example>

L'exemple final compte plus que toutes les règles qui le précèdent : Claude reprend le ton et la longueur de ce qu'il voit. Remplacez-le par une vraie lettre écrite par la famille Hofer. La règle [À VÉRIFIER] transforme les lacunes de la fiche d'information en une liste pour la personne qui envoie la lettre.

Empaqueter, importer et tester

1

Construire le dossier

alpenglüh-guest-letters/ contenant SKILL.md, references/fact-sheet.md et references/gestures.md. Le nom du dossier doit correspondre au champ name.

2

Compresser le dossier, pas son contenu

Compressez le dossier lui-même, pour que le ZIP contienne alpenglüh-guest-letters/SKILL.md. Un SKILL.md posé seul à la racine du ZIP n'est pas reconnu.

3

Activer l'exécution de code

Sur Free, Pro et Max, vérifiez Settings > Capabilities. Sur Team, l'option est activée par défaut ; sur Enterprise, un propriétaire du compte l'active dans Organization settings.

4

Importer

Allez dans Customize > Skills, cliquez sur « + », puis sur « + Create skill » et « Upload a skill », et choisissez le ZIP. La skill apparaît dans votre liste et peut être activée ou désactivée.

5

Tester le déclenchement

Ouvrez une nouvelle conversation et utilisez les prompts de test ci-dessous sans nommer la skill. Le raisonnement de Claude indique quand il charge une skill. Si elle ne se charge pas, affinez la description.

6 La partager

Sur les offres Team et Enterprise, ouvrez la skill, utilisez « Share » pour des collègues précis ou « Publish to org » pour l'ajouter à la bibliothèque de votre organisation.

Prompt 05 Trois prompts de test pour la nouvelle skill

SITUATION Lancez chacun dans une nouvelle conversation. Les deux premiers doivent charger la skill ; le troisième non.

- 1) Merci d'écrire une lettre de pré-arrivée pour M. et Mme Berger, Chalet Lärche, du 20 au 27 janvier, premier séjour, ils ont demandé des informations sur la location de skis. En allemand.
- 2) Un client du Chalet Zirbe n'a pas eu d'eau chaude mardi matin. Le problème a été réglé à 10:00 et nous lui avons offert le dîner. Rédigez un e-mail d'excuses en anglais.
- 3) Résumez en cinq puces les résultats du contrôle des étages de la semaine dernière.

Si la skill se charge aussi pour le troisième prompt, la description est trop large. Si elle ne se déclenche pas pour le deuxième, ajoutez le mot « excuses » ou « réclamation » à la description. La skill skill-creator d'Anthropic, que vous pouvez activer dans Customize > Skills, peut lancer des prompts de test comme ceux-ci et proposer des améliorations.

CONSEIL

Laissez Claude rédiger le premier jet de la skill

Inutile de partir d'un fichier vierge. Décrivez la tâche dans une conversation, collez deux lettres qui vous plaisent et demandez à Claude d'en faire une skill avec skill-creator. Sur les offres Pro, Max et Team, Claude pour Mac peut même créer une skill à partir d'un enregistrement d'écran où vous effectuez la tâche dans Cowork.

Trois autres skills à créer

Avis

Réponse aux avis, voix maison

Grand Hotel Wilhelmina : répond aux avis Google, Tripadvisor et Booking.com dans la langue de l'auteur, remercie pour des points précis, n'argumente jamais et signale ce que le directeur doit voir. Références : guide de la voix, dix réponses approuvées.

MICE

Générateur d'offres événementielles

Grand Forum Congress Hotel : transforme un e-mail d'appel d'offres en une offre structurée avec chambres, salles de réunion, restauration et questions ouvertes, en s'appuyant sur le tableau des capacités et les conditions standard.

Revenue

Commentaire revenue hebdomadaire

Isla Calma Resort & Spa : lit l'export de pick-up hebdomadaire et rédige chaque lundi le même commentaire en cinq parties, avec dans la skill un script qui calcule les évolutions d'une semaine sur l'autre.

05

CHAPITRE 5

Connecteurs, fichiers et travail en mode agent

Dès que Claude accède à votre Drive, à votre messagerie et à vos tableurs, il cesse d'être une aide à la rédaction et prend en charge des tâches entières : lire un export, le comparer avec la semaine précédente et rendre un rapport finalisé.

3 prompts
Prompt 06 à 08

Les **connecteurs** relient Claude aux applications que vous utilisez déjà. Vous les trouvez dans Customize > Connectors, ou via le menu « + » d'une conversation. Google Drive, Gmail et Google Calendar sont disponibles pour tous les utilisateurs ; le connecteur Microsoft 365 peut effectuer des recherches et, si un administrateur active les outils d'écriture, rédiger et envoyer des e-mails, gérer des événements d'agenda et créer des fichiers dans OneDrive et SharePoint. Slack, de nombreux autres services et vos propres outils via le Model Context Protocol (MCP), un standard ouvert pour connecter l'IA aux données, s'ajoutent de la même manière. Claude ne voit que ce que votre propre compte peut voir dans chaque service.

- **Des fichiers en entrée, des fichiers en sortie.** Avec l'exécution de code activée, Claude lit les exports CSV et Excel et renvoie des tableurs exploitables, des documents Word, des PDF et des présentations PowerPoint.
- **Claude for Excel** est un complément pour les offres Pro, Max, Team et Enterprise. Il répond aux questions sur le classeur ouvert en citant les cellules concernées et peut construire ou compléter des modèles sans quitter Excel.
- **Claude in Chrome** (offres payantes) lit, clique et remplit des formulaires dans votre navigateur. Utilisez-le sur des sites de confiance, et lisez d'abord les consignes de sécurité d'Anthropic.
- Les **tâches planifiées** permettent à Claude de répéter une tâche, comme un résumé du lundi matin, selon un calendrier. Elles font partie de Cowork et de la nouvelle expérience Claude unifiée.
- Sur les offres Team et Enterprise, un propriétaire du compte doit activer chaque connecteur pour l'organisation avant que les membres puissent s'y connecter.

Prompt 06 Lire un export de revenu

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Majorque. Le revenue manager exporte du PMS, au format CSV, les données on-the-books par date de séjour et les importe avec le fichier de l'année précédente.

```
<role>
```

```
Vous êtes analyste revenue pour Isla Calma Resort & Spa, un resort balnéaire de 180 chambres à Majorque.
```

```
</role>
```

```
<documents>
```

```
<document name="otb-2027-season.csv">[importé]</document>
```

```
<document name="otb-2026-same-date-last-year.csv">[importé]</document>
```

```
</documents>
```

```
<task>
```

```
Comparez les nuitées on-the-books, l'ADR et le chiffre d'affaires de mai à octobre 2027 avec la même date l'an dernier.
```

1. Présentez un tableau mois par mois avec les écarts en valeur absolue et en pourcentage.
2. Nommez les trois semaines qui présentent le plus grand écart avec l'an dernier, à la hausse ou à la baisse.
3. Ventilez l'évolution par canal et par type de chambre si ces colonnes existent.
4. Proposez trois actions pour les deux prochaines semaines, chacune liée à un chiffre des données.

```
</task>
```

Prompt 06 Lire un export de revenue

suite

<format>

Commencez par un résumé de cinq lignes pour le directeur général. Puis les tableaux. Renvoyez un fichier Excel avec les calculs pour que je puisse les vérifier. Indiquez chaque hypothèse que vous avez faite sur les colonnes.

</format>

Demandez à Claude de lister les noms de colonnes qu'il a trouvés avant de calculer ; les formats d'export varient selon les éditeurs de PMS et de RMS. Vérifiez vous-même deux ou trois chiffres dans le PMS avant que le rapport parte chez les propriétaires.

Prompt 07 Rédiger le rapport de direction hebdomadaire

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francfort. Les connecteurs Drive et Gmail sont activés.

Trouvez dans mon Google Drive : le fichier « Weekly KPIs » de la semaine 41, le dernier export de satisfaction client et le compte rendu de la réunion des chefs de service de lundi.

Cherchez aussi dans mon Gmail les e-mails de l'équipe commerciale des sept derniers jours qui mentionnent « RFP » ou « lost ».

Rédigez le rapport de direction hebdomadaire pour le directeur général :

- Taux d'occupation, ADR, RevPAR et chiffre d'affaires F&B par rapport au budget et à l'an dernier, dans un seul tableau.
- Trois thèmes de satisfaction client, chacun avec une courte citation d'un client.
- Pipeline MICE : nouvelles demandes, offres envoyées, affaires perdues et motifs invoqués.
- Actions en cours issues de la réunion de lundi, avec responsable et échéance.

Tenez-vous à une page. Citez le fichier ou l'e-mail derrière chaque chiffre.

Enregistrez le tout comme Google Doc dans le dossier « Management reports ».

Claude demande votre accord avant d'envoyer, de partager ou de déplacer quoi que ce soit, sauf si un propriétaire du compte a modifié ce réglage par défaut. Si vous voulez ce rapport chaque lundi, demandez à Claude de le planifier comme tâche récurrente.

Prompt 08 Construire une prévision dans Claude for Excel

SITUATION NOVA/12, Copenhague. Le revenue manager dispose d'un classeur avec les données on-the-books et le pick-up quotidiens pour les 90 prochains jours.

Dans ce classeur, ajoutez une feuille appelée « Forecast ».

Pour chacun des 90 prochains jours, calculez le taux d'occupation final attendu : on-the-books plus le pick-up moyen observé au même nombre de jours avant l'arrivée sur les 8 dernières semaines, plafonné à 100 %.

Signalez en rouge chaque date dont la prévision est inférieure à 70 % et qui tombe dans les 21 prochains jours.

Ajoutez en haut une courte note qui explique la méthode, et ne modifiez aucune feuille existante.

Claude cite les cellules utilisées et préserve les liens entre les formules, ce qui vous permet de suivre la logique. Considérez le résultat comme un modèle à discuter, pas comme un substitut à votre RMS.

ATTENTION**Les agents lisent ce qu'ils trouvent**

Quand Claude lit des e-mails, des documents ou des pages web, le texte qu'ils contiennent peut tenter de l'influencer (Anthropic parle d'injection de prompt). Gardez les validations activées pour l'envoi et le partage, n'utilisez Claude in Chrome que sur des sites de confiance et ne le laissez jamais agir dans votre PMS ou vos systèmes de paiement via le navigateur.

**Là où l'export s'arrête, chatlyn commence**

Claude lit l'export du PMS que vous importez aujourd'hui. chatlyn est connecté au PMS lui-même : il lit les réservations au fil de leurs modifications et s'en sert pour envoyer le bon message au bon client, avant l'arrivée, pendant le séjour et après le départ.

06

CHAPITRE 6

Bibliothèque de prompts 1 : clients, revenue, ventes et marketing

Des prompts prêts à l'emploi pour les services qui parlent aux clients et vendent les chambres. Chacun est rédigé pour un hôtel fictif ; remplacez les crochets par vos propres documents et ils fonctionnent tels quels.

24 prompts
Prompt 09 à 32

DANS CE CHAPITRE

- Réception et relations clients
- Réservations et revenue
- Ventes et événements
- Marketing et contenus

Réception et relations clients

Prompt 09 Répondre à un e-mail de réclamation

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Au troisième jour, une cliente écrit que la chambre au-dessus du bar de la piscine était bruyante jusqu'à minuit et que la vue mer promise n'est qu'une vue partielle.

```
<role>Vous êtes le responsable des relations clients d'Isla Calma Resort & Spa, Majorque.</role>

<guest_email>[collez]</guest_email>
<internal_notes>Chambre 214, réservée en catégorie « vue mer », décrite comme « vue mer partielle » dans la confirmation de réservation. Selon notre règlement, la musique du bar de la piscine s'arrête à 23:30 ; hier soir, elle a duré jusqu'à 00:10. Nous pouvons les installer demain en 318 (vue mer complète, côté calme) sans supplément.</internal_notes>

<task>Rédigez une réponse qui reconnaît honnêtement les deux points, explique la catégorie de chambre sans paraître sur la défensive et propose le changement pour la 318. Ne proposez rien au-delà des notes internes.</task>

<format>E-mail dans la langue de la cliente, moins de 150 mots, chaleureux et direct. Objet inclus.</format>
```

Donner à Claude les faits internes séparément de l'e-mail du client l'empêche de s'excuser pour ce qui n'était pas une erreur et de promettre ce que vous ne pouvez pas tenir.

Prompt 10 Répondre à un avis une étoile

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienne. Un avis Google une étoile se plaint de l'attente au petit-déjeuner et d'un serveur désagréable.

Vous êtes le directeur général du Grand Hotel Wilhelmina à Vienne.

`<review>[collez]</review>`

`<what_we_know>Dimanche, le pic était entre 9:30 et 10:15, deux serveurs étaient en arrêt maladie, nous avons depuis ajouté une deuxième station café. Nous ne pouvons pas commenter publiquement le comportement d'un collaborateur.</what_we_know>`

`<examples>[collez deux réponses qui vous ont plu]</examples>`

Rédigez une réponse publique pour Google : remerciez le client pour un point précis, reconnaissez l'attente, mentionnez la deuxième station café, invitez-le à vous contacter directement. Ne parlez pas du collaborateur et n'argumentez pas. Dans la langue de l'avis, moins de 100 mots.

Demandez deux versions, l'une plus formelle, l'autre plus chaleureuse, et choisissez. Avec le temps, conservez les réponses que vous publiez ; elles deviendront les exemples de votre skill de réponse aux avis.

Prompt 11 Une lettre de pré-arrivée pour un séjour particulier

SITUATION Domaine de Vérel, un domaine viticole dans le Luberon. Un couple fête ses dix ans de mariage.

Vous êtes le propriétaire du Domaine de Vérel, un domaine viticole dans le Luberon.

Clients : Anna et Tom Keller, de Zurich, 3 nuits à partir du 12 juin, Suite Les Oliviers. Note de réservation : « 10 ans de mariage, il adore le vin rouge, elle ne boit pas d'alcool. »

Ce que nous pouvons proposer : visite de la cave avec dégustation tous les jours à 17:00 ; jus de raisin sans alcool issu de notre propre grenache ; dîner en terrasse, sur réservation.

Rédigez un e-mail de pré-arrivée personnel en allemand (clients suisses : écrivez « ss » au lieu de « ß »). Mentionnez l'anniversaire une fois, avec discrétion. Proposez la visite de la cave et le dîner en terrasse comme options, sans insister. Moins de 160 mots.

Des détails comme l'orthographe suisse ou une cliente qui ne boit pas d'alcool sont exactement ce qui rend une lettre personnelle, et exactement ce que Claude ne peut pas deviner.

Prompt 12 Synthèse de passation de service

SITUATION THE VOLT, Berlin. Le night manager laisse ses notes dans un document partagé ; l'équipe du matin doit en saisir l'essentiel en deux minutes.

```
<night_log>[collez]</night_log>
```

Résumez la nuit pour l'équipe de réception du matin.

D'abord : tout ce qui demande une action avant 10:00, avec le numéro de chambre et la personne qui doit agir.

Ensuite : les problèmes clients résolus, une ligne chacun.

Enfin : tout le reste, cinq puces au maximum.

Laissez de côté ce qui n'est pas utile à l'équipe du matin. N'ajoutez pas de noms de clients ; utilisez les numéros de chambre.

Utiliser les numéros de chambre plutôt que les noms est une petite habitude de confidentialité à intégrer dans chaque prompt qui touche aux données clients.

Prompt 13 Remercier pour un avis cinq étoiles en trois langues

SITUATION Kumo Ryokan, vallée de Kiso. Une cliente lyonnaise laisse sur Google un long avis chaleureux, en français.

Vous êtes l'okami (la maîtresse de maison) du Kumo Ryokan, dans la vallée de Kiso.

```
<review>[collez]</review>
```

Rédigez une réponse en français qui remercie la cliente pour deux choses précises qu'elle mentionne, sur un ton calme et humble.

Moins de 80 mots. Pas de points d'exclamation.

Donnez-moi ensuite une traduction en anglais et une en japonais, pour que l'équipe puisse lire ce que nous avons publié.

Des remerciements précis valent mieux qu'une gratitude générale. Demandez à Claude de souligner les deux détails retenus pour pouvoir les vérifier.

Prompt 14 Répondre à une question avant séjour à partir de la fiche d'information

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbonne. Un client demande par e-mail s'il peut arriver après 01:00 et laisser ses bagages après le départ.

```
<fact_sheet>[collez]</fact_sheet>
```

```
<guest_email>[collez]</guest_email>
```

Vous travaillez à la réception de Bunk & Bloom, une auberge pour backpackers à Lisbonne.

Répondez au client en vous appuyant uniquement sur la fiche d'information. Aimable et bref, dans la langue du client, moins de 90 mots.

Si la fiche d'information ne répond pas à un point, écrivez **[À VÉRIFIER]** au lieu de deviner.

Les marqueurs [À VÉRIFIER] vous montrent quelles réponses manquent dans votre fiche d'information. Corrigez la fiche une fois et toutes les réponses suivantes s'améliorent.

Prompt 15 Refuser poliment un départ tardif

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Un client demande un départ à 16:00 un dimanche où l'hôtel est complet.

Vous êtes le responsable de la réception de Maison Orsalle, un palace parisien. Le client de la suite 512 demande un départ à 16:00 dimanche. Nous sommes complets et pouvons proposer 13:00 au plus tard. Alternatives : consigne à bagages, vestiaires du spa avec douches jusqu'à 20:00, une table au salon. Rédigez une réponse qui refuse 16:00 sans employer le mot « malheureusement » plus d'une fois, propose 13:00 et les alternatives, et paraisse généreuse. Moins de 100 mots, en français.

Donner à Claude les vraies alternatives, c'est ce qui transforme un refus en moment de service.

**Quand la même question arrive chaque nuit**

Le prompt 14 aide votre équipe à répondre plus vite. Quand les mêmes questions arrivent sur WhatsApp ou sur le chat de votre site, l'IA de chatlyn répond directement aux questions courantes, dans la langue du client et uniquement à partir de vos propres connaissances, et transmet la conversation à votre équipe lorsqu'une personne doit intervenir.

Réservations et revenue**Prompt 16 Expliquer un écart de prix à un client**

SITUATION NOVA/12, Copenhague. Un client a trouvé un prix plus bas sur un site de réservation et demande pourquoi le site de l'hôtel est plus cher.

Vous êtes agent de réservation chez NOVA/12, un hôtel design à Copenhague.
`<guest_message>` [collez] `</guest_message>`
`<facts>` Le tarif du site web inclut le petit-déjeuner et l'annulation gratuite jusqu'à 48 heures avant l'arrivée. Le prix plus bas est non remboursable, chambre seule.
 [ajoutez vos propres informations] `</facts>`
 Rédigez une réponse qui compare clairement les deux offres dans une courte liste, sans critiquer le site de réservation. Moins de 120 mots. Terminez par une phrase sur la réservation en direct.

N'avancez que des différences que vos propres plans tarifaires permettent de prouver. Laissez Claude mettre la comparaison en forme, pas l'inventer.

Prompt 17 Réécrire les conditions d'annulation pour que les clients les comprennent

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Les conditions d'annulation actuelles tiennent en un long paragraphe juridique.

```
<policy>[collez le texte actuel]</policy>
```

Réécrivez ces conditions d'annulation en langage clair pour les clients : phrases courtes, une règle par ligne, avec un exemple chiffré pour un séjour de 7 nuits. Gardez exactement le même sens. Après la réécriture, listez chaque phrase de l'original qui est ambiguë. Fournissez une version en anglais, en allemand et en espagnol.

Faites valider la version simplifiée par la personne responsable de vos conditions. La liste des ambiguïtés est souvent la partie la plus utile.

Prompt 18 Synthétiser un export de veille tarifaire

SITUATION NOVA/12. Chaque lundi, le revenue manager télécharge en CSV un export des tarifs concurrents sur 30 jours.

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

Nous sommes NOVA/12. Comparez notre tarif à la médiane du panel concurrentiel pour chaque date. Présentez un tableau des dates où nous sommes à plus de 15 % au-dessus ou en dessous de la médiane. Regroupez les résultats entre semaine et week-end et signalez les événements à Copenhague que vous pouvez repérer dans les données. Ne recommandez pas de prix ; listez plutôt les questions pour notre réunion tarifaire.

Claude lit bien l'export, mais les décisions tarifaires restent du ressort de votre revenue manager et de votre RMS.

Prompt 19 Trouver les nuits orphelines dans le planning

SITUATION Alpenglüh, Tyrol. Chaque hiver, des nuits isolées entre deux réservations restent vides.

```
<document name="chalet-availability-winter.xlsx">[importez : une ligne par chalet, une colonne par nuit]</document>
```

Trouvez chaque intervalle d'une ou deux nuits entre deux réservations, par chalet, de décembre à mars. Comptez-les par mois et par chalet, et estimez combien de nuits sont restées invendues l'hiver dernier à cause d'eux. Proposez trois règles de durée minimale de séjour ou de jours d'arrivée qui réduiraient ces intervalles, avec la contrepartie de chacune.

Demandez le résultat dans une nouvelle feuille pour pouvoir le filtrer. Testez toute modification de règle sur un mois avant de l'appliquer à la saison.

Prompt 20 **Commentaire sur le rythme des réservations pour les propriétaires**

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. Les propriétaires veulent chaque mois un paragraphe sur les réservations de l'été.

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

Rédigez un court commentaire pour les propriétaires sur le rythme des réservations de juin à septembre par rapport à la même date l'an dernier. Commencez par le chiffre qui compte le plus. Expliquez ensuite les deux plus fortes évolutions par marché et par type de chambre, en langage clair. 150 mots au maximum. Pas de jargon comme « RevPAR » sans une explication d'une ligne.

Les propriétaires lisent les deux premières lignes. Demandez à Claude trois phrases d'ouverture différentes et choisissez la plus claire.

Prompt 21 **Rappeler les dates de release aux tour-opérateurs**

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya. Plusieurs agences détiennent des allotements de tentes libérés 45 jours avant l'arrivée.

```
<document name="allotments-q1.xlsx">[importez : agence, contact, dates, tentes bloquées, tentes vendues, date de release]</document>
```

Pour chaque agence dont des tentes invendues seront libérées dans les 21 prochains jours, rédigez un court e-mail qui rappelle la date de release et le nombre de tentes encore bloquées. Ton : aimable et professionnel, d'égal à égal entre partenaires. Moins de 90 mots chacun. Renvoyez d'abord un tableau agence, date de release et tentes, puis les e-mails.

Vérifiez les chiffres dans votre système de réservation avant l'envoi ; le tableau rend cette vérification rapide.

Ventes et événements

Prompt 22 **Transformer un appel d'offres en offre**

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francfort. Une association pharmaceutique envoie une demande pour un congrès de 280 personnes avec ateliers et dîner de gala.

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

Vous êtes responsable commercial MICE au Grand Forum Congress Hotel.

1. Reportez chaque exigence de l'appel d'offres dans un tableau : dates, participants, contingent de chambres, salles et configurations, restauration, audiovisuel, budget, date de décision.

Prompt 22 Transformer un appel d'offres en offre

suite

2. Associez chaque besoin en salles à nos salles et à leurs capacités. Signalez ce qui ne convient pas.
 3. Rédigez la lettre d'accompagnement de l'offre, 200 mots, en anglais.
 4. Listez les questions à poser au client avant de pouvoir chiffrer.
- N'inventez pas de prix ; laissez des marqueurs [PRIX].

Le tableau des exigences à lui seul épargne beaucoup de lecture. Gardez les prix dans votre outil commercial et laissez Claude s'occuper de la structure et de la rédaction.

Prompt 23 Vérifier un contrat de groupe avant signature

SITUATION Le Grand Forum Congress Hotel reçoit d'un tour-opérateur un projet de contrat d'allotement pour 2027.

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

Comparez le projet avec nos conditions standard. Pour chacun des sujets suivants, citez la clause correspondante des deux documents et indiquez en quoi elles diffèrent : dates de release, attrition, annulation, conditions de paiement, parité tarifaire, responsabilité, juridiction compétente.

Listez ensuite les cinq points à négocier, du plus important au moins important.

Il s'agit d'une préparation à votre propre relecture ou à celle de votre avocat, pas d'un conseil juridique. Citer les clauses permet de vérifier rapidement que Claude a bien lu le document.

Prompt 24 Première réponse à une demande de mariage

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon. Un couple se renseigne pour un mariage de 90 invités en septembre prochain.

Vous êtes responsable événementiel du Domaine de Vérel, un domaine viticole dans le Luberon.

```
<enquiry>[collez]</enquiry>
```

```
<venue_facts>[collez : capacités, lieux de cérémonie, hébergement, règles de
privatisation, heure limite]</venue_facts>
```

Rédigez une première réponse chaleureuse : remerciez le couple, confirmez ce que nous pouvons accueillir d'après les informations, posez les cinq questions nécessaires pour préparer une proposition et suggérez une visite du domaine.

Moins de 180 mots, dans la langue du couple. Pas de prix.

Ce sont les cinq questions qui font avancer une demande. Conservez la meilleure version comme exemple pour votre Skill événementielle.

Prompt 25 Construire une fiche de fonction à partir d'e-mails

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francfort. Les détails d'un dîner de gala sont dispersés dans douze e-mails du client.

`<emails>[collez le fil de discussion]</emails>`

Créez une fiche de fonction (banquet event order) pour le dîner de gala, avec ces rubriques : horaires, salle et configuration, menu et nombre de régimes particuliers, boissons, audiovisuel et technique, décoration, contacts le jour J, instructions de facturation.

Utilisez uniquement ce que disent les e-mails. Lorsque deux e-mails se contredisent, montrez les deux versions et marquez **[À CONFIRMER AVEC LE CLIENT]**.

Renvoyez le tout sous forme de document Word.

Les contradictions dans les longs fils de discussion sont exactement ce qui tourne mal le soir même. Envoyez la liste [À CONFIRMER] au client le jour même.

Prompt 26 Rédiger une proposition d'hébergement d'équipages

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Une compagnie aérienne demande une proposition pour loger ses équipages en escale.

Vous êtes le responsable commercial d'Aerolis Airport Hotel.

`<request>[collez]</request>`

`<our_facts>[collez : horaires de la navette, chambres occultantes, petit-déjeuner matinal, chambres en day use, blanchisserie]</our_facts>`

Rédigez une proposition de deux pages : résumé, réponse à chaque exigence, détails opérationnels pour des arrivées d'équipages à toute heure, et questions ouvertes.

Utilisez des marqueurs **[PRIX]** pour tous les tarifs. Anglais britannique soutenu.

Demandez à Claude de reprendre chaque exigence de la demande dans une checklist à la fin, pour ne rien oublier.

Marketing et contenus

Prompt 27 Un court texte de vente additionnelle pour le spa

SITUATION Sereno Thermal Retreat veut un court message qui propose un créneau spa en fin d'après-midi aux clients qui arrivent demain.

Vous êtes le responsable du spa de Sereno Thermal Retreat.

Offre : « Rituel d'arrivée » de 60 minutes (bassin thermal, hammam aux herbes, massage du dos de 30 minutes), tous les jours de 16:00 à 19:00, à réserver à la réception.

Rédigez trois versions d'un court message pour les clients qui arrivent demain :

- calme et informative
- axée sur la fatigue du voyage

Prompt 27 Un court texte de vente additionnelle pour le spa

suite

- pour les clients fidèles

Chacune en moins de 300 caractères, sans points d'exclamation ni emojis, avec une seule étape suivante claire. Proposez ensuite deux libellés de bouton de 20 caractères au maximum chacun.

Un message court, précis et lié au jour d'arrivée fonctionne mieux qu'une liste de tous les soins. L'envoyer automatiquement aux arrivées du lendemain relève d'un système de messagerie client, pas d'une fenêtre de chat.

Prompt 28 Réécrire la description sur les canaux de réservation

SITUATION Aerolis Airport Hotel. La description de l'établissement sur les canaux de réservation date de cinq ans.

```
<current_text>[collez]</current_text>
```

```
<facts>[collez : horaires de la navette, insonorisation, épicerie ouverte 24 h/24, petit-déjeuner dès 4:30, chambres en day use]</facts>
```

Nos clients ont des vols matinaux et de longues escales. Réécrivez la description pour que les deux premières phrases répondent à ce qui compte pour eux : distance et navette, sommeil, repas à toute heure.

Fournissez une version de 100 mots et une de 250 mots. Des faits concrets, sans superlatifs, rien qui ne figure dans les informations.

Vérifiez les règles de contenu et les limites de caractères propres à chaque canal avant d'y coller le texte.

Prompt 29 Un mois de légendes Instagram

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. La coordinatrice marketing a besoin de légendes pour les vacances de la Toussaint.

Vous rédigez les légendes Instagram de Sunny Cove Family Resort.

```
<voice>Aimable, pratique, de parent à parent. Deux emojis au maximum par publication.</voice>
```

```
<facts>Club enfants de 4 à 12 ans, tous les jours de 9:00 à 17:00. Parc aquatique chauffé jusqu'au 31 octobre. Suites familiales avec chambre séparée pour les enfants.</facts>
```

Rédigez 12 légendes pour octobre, chacune de moins de 60 mots et consacrée à une information réelle. Ajoutez trois hashtags et une idée de visuel pour chacune.

Renvoyez un tableau avec une date de publication suggérée.

Quand une légende fonctionne bien, ajoutez-la à votre Project comme exemple. Claude apprend le plus vite à partir de vos meilleurs contenus.

Prompt 30 Newsletter pour la saison des bals

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienne. Les clients fidèles doivent être les premiers informés des forfaits de la saison des bals.

Vous êtes le responsable marketing du Grand Hotel Wilhelmina, ouvert depuis 1898.

```
<package>[collez : dates, prestations incluses, bals, date limite de réservation]
</package>
```

Rédigez une newsletter pour les clients fidèles : objet (trois propositions), pré-en-tête, 150 mots de corps de texte, un appel à l'action.

Ton : élégant, sobre, viennois. Fournissez une version en anglais et une en allemand autrichien avec « Sie ».

Donnez à Claude en exemple une ancienne newsletter qui a bien fonctionné, et il en reprendra le rythme.

Prompt 31 Transformer les questions des clients en FAQ pour le site

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbonne. L'équipe a rassemblé 60 questions posées par les clients le mois dernier, sans les noms.

```
<questions>[collez les questions anonymisées]</questions>
```

```
<fact_sheet>[collez]</fact_sheet>
```

Regroupez les questions par thème et rédigez une page FAQ pour notre site : 20 questions au maximum, chacune avec une réponse d'une à trois phrases tirée de la fiche d'information.

Marquez [MANQUANT] chaque question à laquelle la fiche d'information ne permet pas de répondre et listez-les à la fin.

Une bonne page FAQ est aussi la meilleure source de connaissances pour toute IA qui répond à vos clients.

Prompt 32 Structurer un article sur la destination

SITUATION Kumo Ryokan, vallée de Kiso. Le site a besoin d'un article sur la randonnée sur l'ancienne route du Nakasendo au départ de l'auberge.

```
<notes>[collez les notes du propriétaire : itinéraire, temps de marche, où manger, ce que fournit l'auberge]</notes>
```

Proposez le plan d'un article pour des randonneurs internationaux : propositions de titre, introduction, sections avec intertitres, encadré pratique et paragraphe de conclusion sur le retour au onsen.

Utilisez uniquement les informations des notes. Là où un lecteur aurait besoin d'une information que nous n'avons pas fournie, écrivez [À AJOUTER].

Les informations sur une destination changent. Laissez Claude structurer l'article, et faites vérifier chaque détail par quelqu'un qui a parcouru l'itinéraire.

07

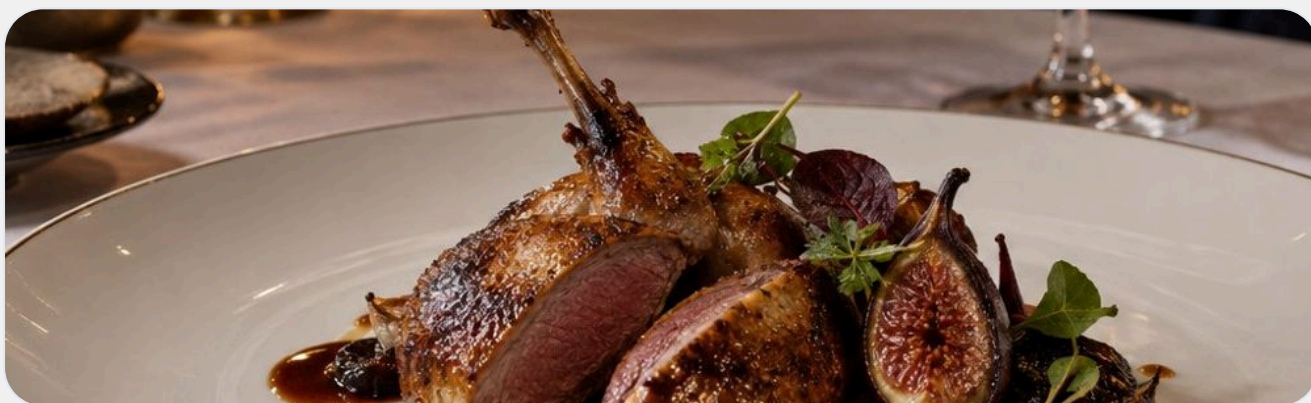
CHAPITRE 7

Bibliothèque de prompts 2 : cuisine, opérations, équipes et finance

Des prompts pour les équipes en coulisses. La plupart partent d'un tableur ou d'un document que vous avez déjà, et se terminent par une liste de questions qu'une personne devra trancher.

20 prompts
Prompt 33 à 52
DANS CE CHAPITRE

- Restauration
- RH et formation
- Étages et exploitation
- Direction et finance



Restauration

Prompt 33 Traduire un menu et le vérifier

SITUATION Alpenglüh. La nouvelle carte d'hiver a besoin d'une version anglaise, et la cuisine veut un contrôle de cohérence des codes allergènes.

```
<document name="speisekarte-winter.pdf">[importez]</document>
<document name="allergen-codes-eu.txt">[collez les 14 codes allergènes de l'UE tels
qu'utilisés en Autriche, de A à R]</document>
```

1. Traduisez la carte en anglais pour les clients internationaux. Gardez les noms de plats tyroliens comme Kaspressknödel ou Kaiserschmarrn, et ajoutez une courte description en anglais sous chacun.
 2. Listez chaque plat dont les codes allergènes semblent incohérents avec les ingrédients mentionnés, en donnant votre raison.
- Ne modifiez vous-même aucun code allergène. La cuisine décidera.

L'information sur les allergènes est une responsabilité légale. Servez-vous de Claude pour soulever des questions, jamais pour donner la réponse finale.

Prompt 34 Réécrire les descriptions des plats de la nouvelle carte

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Les notes du chef sont précises, mais se lisent comme une recette.

```
<chef_notes>[collez : noms des plats, composants, producteurs]</chef_notes>
```

Rédigez une description de carte pour chaque plat : 18 mots au maximum, en nommant le produit principal et son origine, sans adjectifs comme « exquis » ou « délicieux ». D'abord en français, puis en anglais. Gardez tels quels les noms de plats du chef.

Des limites de mots strictes et une liste d'adjectifs proscrits donnent une carte plus nette que la demande d'un texte « élégant ».

Prompt 35 Briefer l'équipe de salle sur les accords mets et vins

SITUATION Domaine de Vérel. Le sommelier est absent et l'équipe doit expliquer les accords de la semaine.

```
<menu>[collez]</menu>
```

```
<wine_list>[collez : les vins du domaine avec cépage, millésime et notes de dégustation du sommelier]</wine_list>
```

Rédigez un briefing d'une page pour l'équipe de salle : pour chaque plat, le vin, deux phrases qu'un serveur peut dire au client, et une réponse à la question « pourquoi ce vin ? ».

Utilisez uniquement les notes du sommelier pour les descriptions de dégustation.

Demandez une seconde version, en mots plus simples, pour les nouveaux membres de l'équipe.

Prompt 36 Analyser le gaspillage au petit-déjeuner

SITUATION Hostal Dos Lunas, Séville. Pendant deux semaines, l'équipe a noté ce qui revenait du buffet.

```
<document name="breakfast-log.xlsx">[importez : date, clients au petit-déjeuner, produit, quantité préparée, quantité restante]</document>
```

Calculez le gaspillage par produit en part de la quantité préparée, et par client. Présentez les cinq produits les plus gaspillés et indiquez si le gaspillage dépend du jour de la semaine ou du taux d'occupation.

Proposez trois ajustements des quantités préparées, chacun lié à un chiffre du relevé.

Deux semaines de relevés honnêtes suffisent pour commencer. Relancez le même prompt après les ajustements pour comparer.

Prompt 37 Expliquer un dîner kaiseki aux clients internationaux

SITUATION Kumo Ryokan. Des clients qui ne lisent pas le japonais veulent comprendre les plats du soir.

```
<menu_jp>[collez le menu kaiseki du soir en japonais]</menu_jp>
```

Créez une petite carte en anglais et en allemand qui explique chaque plat en une ou deux phrases : ce que c'est, l'ingrédient de saison, comment le déguster.

Gardez les noms japonais des plats en rōmaji. Signalez chaque ingrédient qui est un allergène courant.

Ne traduisez pas littéralement les titres poétiques des plats ; expliquez-les.

Demandez à la cuisine de vérifier les mentions d'allergènes à chaque changement de menu.

Étages et exploitation

Prompt 38 D'une procédure à une checklist multilingue

SITUATION Hostal Dos Lunas, Séville. La procédure des étages n'existe que sous forme d'un long document en espagnol ; deux nouvelles recrues lisent le portugais et l'ukrainien.

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

Transformez cette procédure en une checklist de nettoyage de chambre d'une page, dans l'ordre où une femme ou un valet de chambre traite la chambre. 25 points au maximum, chacun commençant par un verbe.

Rédigez-la en espagnol, en portugais et en ukrainien, en trois colonnes dans un tableau Word, prête à imprimer en format paysage.

Rédigez ensuite cinq questions de quiz dans chaque langue pour vérifier que les nouvelles recrues ont compris la checklist.

Faites relire chaque langue une fois par un locuteur natif de l'équipe avant d'imprimer. Les traductions de Claude sont bonnes, mais une checklist affichée au mur est lue tous les jours.

Prompt 39 Repérer des tendances dans les tickets de maintenance

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. L'équipe technique exporte six mois de tickets de maintenance.

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

Regroupez les tickets par type et par chambre. Listez les dix chambres qui présentent le plus de problèmes récurrents, ainsi que les types de problèmes qui réapparaissent dans les 30 jours suivant leur clôture.

Estimez combien de nuitées ont été bloquées à cause de ces problèmes.

Proposez une liste de maintenance préventive pour la basse saison, de la plus urgente à la moins urgente.

Un problème qui revient dans les 30 jours signale généralement une réparation qui ne traite que le symptôme. Cette liste mérite une réunion.

Prompt 40 Répondre aux demandes d'objets trouvés

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Après leur vol, des clients écrivent au sujet d'objets oubliés en chambre.

Vous gérez les objets trouvés d'Aerolis Airport Hotel.

```
<guest_message>[collez]</guest_message>
```

```
<found_log_entry>[collez l'entrée correspondante, ou « aucune trouvée »]</found_log_entry>
```

Rédigez une réponse dans la langue du client : confirmez si nous avons trouvé l'objet, expliquez comment nous pouvons le renvoyer et ce dont nous avons besoin (adresse, vérification d'identité, frais d'envoi), ou combien de temps nous conservons les objets si rien n'a été trouvé.

Moins de 110 mots.

Gardez vos règles réelles d'envoi et de conservation dans les connaissances du Project, pour que chaque réponse les formule de la même façon.

Prompt 41 Comparer la consommation d'énergie par chambre occupée

SITUATION Sereno Thermal Retreat. Le directeur général veut comprendre la hausse des factures d'énergie.

```
<document name="energy-water-monthly.xlsx">[importez : mois, électricité en kWh, gaz en kWh, eau en m3, chambres occupées, entrées au spa]</document>
```

Calculez la consommation d'énergie et d'eau par chambre occupée et par entrée au spa pour chaque mois des deux dernières années.
Présentez les mois qui sortent du lot et les causes possibles visibles dans les données.
Listez cinq questions à poser à notre responsable technique.

Claude repère les anomalies ; l'équipe technique les explique. Gardez les questions comme ordre du jour de la réunion.

Prompt 42 Comparer des devis fournisseurs

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbonne. Trois fournisseurs de linge ont envoyé des devis dans des formats différents.

```
<documents>[importez les trois devis]</documents>
```

Rassemblez les trois offres dans un seul tableau comparatif : prix par article et par an selon nos volumes, commande minimum, fréquence de livraison, durée du contrat, préavis, conditions en cas de dommage et de perte.
Mettez en évidence ce qui manque ou n'est pas clair dans chaque devis.
Ne choisissez pas de fournisseur ; listez les questions à envoyer à chacun.

C'est dans un tableau comparable que les différences entre fournisseurs deviennent visibles. La décision vous appartient.

RH et formation

Prompt 43 Rédiger une offre d'emploi saisonnier

SITUATION Alpenglüh, Tyrol. L'hôtel cherche un assistant de réception pour la saison d'hiver.

Vous écrivez pour Alpenglüh, un hôtel de chalets familial au Tyrol.

```
<role_facts>[collez : dates, horaires, missions, langues, logement du personnel, rémunération selon la convention collective]</role_facts>
```

Rédigez une offre d'emploi en allemand autrichien, avec « Sie » : en quoi consiste le poste, une journée type, ce que nous offrons, ce que nous attendons, comment postuler. Moins de 250 mots, honnête, sans clichés comme « équipe dynamique ». Puis une version de 60 mots pour les réseaux sociaux.

En Autriche, les offres d'emploi doivent indiquer le salaire minimum prévu par la convention collective. Ajoutez vous-même le montant exact.

Prompt 44 Préparer des questions d'entretien

SITUATION NOVA/12, Copenhague. Le responsable de la réception reçoit trois candidats demain.

```
<job_description>[collez]</job_description>
```

Rédigez huit questions d'entretien pour un poste de réceptionniste : deux sur des situations avec des clients, deux sur le travail en équipe, deux sur les systèmes et la rigueur, deux sur la motivation.

Pour chaque question, décrivez ce que contiendrait une bonne réponse.

Ajoutez un court scénario de jeu de rôle que je peux mener pendant l'entretien.

Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer les réponses équitablement.

Prompt 45 Planifier la première semaine d'une nouvelle recrue

SITUATION THE VOLT, Berlin. Un nouveau membre de l'équipe du bar commence lundi.

```
<team_info>[collez : services, contacts clés, procédures à lire, systèmes]</team_info>
```

Créez un plan de première semaine pour un nouveau barman : jour par jour, qui il accompagne, ce qu'il lit, ce qu'il pratique, et un court point le vendredi.

Cinq éléments par jour au maximum. Renvoyez-le sous forme de document d'une page en anglais et en allemand.

Une première semaine claire réduit davantage les démissions précoces que n'importe quel discours de bienvenue.

Prompt 46 Jouer un client difficile pour la formation

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina. Les nouveaux réceptionnistes s'entraînent à gérer un client en colère avant d'en rencontrer un vrai.

Jouez le rôle d'un client du Grand Hotel Wilhelmina qui arrive à 23:00 et apprend que sa catégorie de chambre n'est pas disponible. Vous êtes fatigué, poli au début, puis de plus en plus agacé.

Je suis le réceptionniste. Réagissez à ce que je dis, un message à la fois, et restez dans votre rôle.

Quand j'écris « stop », faites-moi un retour : ce que j'ai bien fait, ce qui a fait monter la tension, et deux phrases que j'aurais pu utiliser à la place.

Cela fonctionne bien en binôme : une personne tape, l'autre observe et ajoute son propre retour.

Prompt 47 Synthétiser une enquête anonyme auprès des équipes

SITUATION Grand Forum Congress Hotel. 140 collaborateurs ont répondu à une enquête d'engagement anonyme.

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

Résumez les réponses libres en six thèmes au maximum, chacun avec sa fréquence d'apparition et deux courtes citations.

Distinguez ce qui est dit par service lorsque les données le permettent, mais jamais d'une façon qui permettrait d'identifier une personne.

Terminez par trois actions que la direction pourrait annoncer dans le mois.

Vérifiez que le fichier est réellement anonyme avant de l'importer. Dans les petits services, les personnes peuvent devenir reconnaissables.

Direction et finance

Prompt 48 Dégager les thèmes des commentaires clients

SITUATION NOVA/12, Copenhague. 600 commentaires libres issus de l'enquête après séjour, exportés dans Excel.

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

Lisez chaque commentaire. Regroupez-les en huit thèmes au maximum. Pour chaque thème, donnez le nombre de commentaires, la part de mentions positives et négatives, et deux courtes citations.

Indiquez-moi ensuite les trois thèmes les plus susceptibles d'influer sur les notes des avis, et pour chacun une mesure concrète et peu coûteuse.

Renvoyez les thèmes sous forme de tableau et ajoutez au tableur une colonne indiquant le thème de chaque commentaire.

Demandez à Claude de montrer dix commentaires qu'il a eu du mal à classer. C'est souvent là que se trouvent les retours les plus intéressants.

Prompt 49 Expliquer les écarts au budget

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Le compte de résultat mensuel montre un hébergement conforme au budget, mais un résultat total nettement en dessous.

```
<document name="pnl-september.xlsx">[importez : réel, budget, année précédente par service]</document>
```

Trouvez les cinq lignes qui présentent le plus grand écart au budget en euros. Pour chacune, indiquez si l'écart vient du volume, du prix ou des coûts, dans la mesure où les données le montrent.

Rédigez pour les propriétaires un commentaire des écarts en moins de 200 mots, en commençant par l'effet le plus important.

Demandez à Claude de montrer le calcul derrière chaque écart. Vous repérerez vite les erreurs d'affectation dans l'export.

Prompt 50 Le rapport mensuel aux propriétaires

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya. Les propriétaires vivent à l'étranger et veulent une page chaque mois.

`<documents>`[importez : tableau des KPI, synthèse du compte de résultat, points forts des retours clients, notes sur la maintenance et le personnel]`</documents>`
 Rédigez un rapport d'une page pour les propriétaires : titre, trois chiffres avec leur contexte, retours clients, exploitation, équipes, risques, et décisions que nous attendons des propriétaires.
 Ton calme et factuel. Chaque chiffre doit provenir des documents.

Gardez exactement la même structure chaque mois pour que les propriétaires sachent où regarder. C'est ce qui en fait un bon candidat pour une Skill.

Prompt 51 Préparer un rendez-vous avec la banque

SITUATION Sereno Thermal Retreat prévoit de rénover l'espace thermal et a besoin d'un prêt.

`<documents>`[importez : plan d'investissement, prévisions sur trois ans, deux derniers bilans annuels]`</documents>`
 Résumez le dossier d'investissement en une page : ce que nous investissons, pourquoi, l'effet attendu sur le chiffre d'affaires et les coûts, les hypothèses de retour sur investissement.
 Listez ensuite les dix questions que la banque posera le plus probablement, avec la réponse tirée de nos documents ou **[MANQUANT]** si nous ne pouvons pas encore y répondre.

La liste [MANQUANT] est votre plan de préparation. Faites vérifier les chiffres par votre expert-comptable avant le rendez-vous.

Prompt 52 Rédiger une note de décision

SITUATION THE VOLT, Berlin. La direction doit décider si le rooftop bar reste ouvert en hiver.

`<data>`[collez : chiffre d'affaires et coûts d'hiver du rooftop sur les deux dernières années, coûts de chauffage, retours clients, disponibilité du personnel]`</data>`
 Rédigez une note de décision : la question, trois options (fermer, ouvrir le week-end seulement, ouvrir avec un concept d'hiver), coûts et chiffre d'affaires de chacune d'après les données, risques, et une recommandation.
 Une page. Indiquez chaque hypothèse que vous faites.

Demandez à Claude, dans un second message, d'argumenter contre sa propre recommandation. Les faiblesses qu'il relève méritent d'être discutées.

08

CHAPITRE 8

Les limites, et là où **chatlyn** prend le relais

Claude est un excellent collègue au bureau. Il n'est pas sur votre numéro WhatsApp, il ne voit pas les arrivées du lendemain et il ne répond pas à un client à 23:40. C'est un autre métier.



Ce que Claude ne fait pas seul

- **Il n'est pas en contact direct avec vos clients.** Les applications Claude sont destinées à votre équipe. Les clients écrivent sur WhatsApp, Booking.com, Instagram et votre site web, et un brouillon dans une fenêtre de chat doit encore être copié, envoyé et suivi par quelqu'un.
- **Il ne connaît pas vos réservations.** À moins que vous n'importiez un export, Claude ignore qui arrive demain, qui est en séjour ou qui fête son anniversaire cette semaine.
- **Il n'écrit pas dans votre PMS.** Même avec des connecteurs, rien ne réserve le bain nordique, ne note l'arrivée tardive ou n'ajoute le lit bébé, sauf si une personne s'en charge.
- **Il n'a aucun sens du moment.** Le message de pré-arrivée trois jours avant, l'accueil le matin de l'arrivée et le remerciement après le départ n'ont lieu que si quelqu'un y pense.
- **Les données clients exigent de la vigilance.** Sur Free, Pro et Max, vous choisissez dans Settings > Privacy si vos conversations peuvent servir à améliorer Claude ; si vous l'autorisez, des données dé-identifiées peuvent être conservées jusqu'à cinq ans. Team, Enterprise et l'API n'entraînent pas les modèles sur vos données par défaut. Dans tous les cas, limitez les données personnelles des clients au strict minimum.

Claude seul ou chatlyn

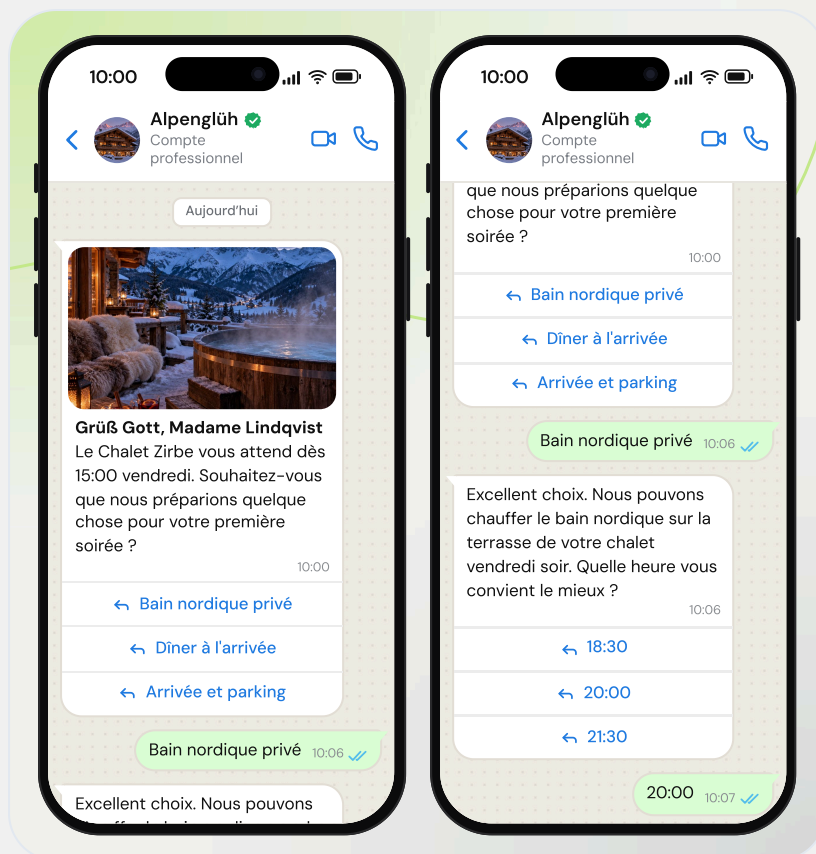
CLAUDE SEUL

- × Rédige des réponses qu'une personne copie dans le bon canal
- × Connaît votre hôtel si vous tenez le Project à jour
- × Ne voit les réservations que dans les exports que vous importez
- × Attend qu'on le sollicite
- × Aucun lien avec WhatsApp, Booking.com ou le chat de votre site

CHATLYN

- ✓ Répond aux questions courantes des clients sur WhatsApp, le webchat, Messenger et Instagram, dans la langue du client et la voix de votre établissement
- ✓ Répond uniquement à partir de vos propres connaissances : fichiers importés et pages de votre site web
- ✓ Lit les réservations dans votre PMS et réunit réservations, dépenses et chaque conversation dans une seule fiche client
- ✓ Envoie automatiquement les messages de pré-arrivée, du jour d'arrivée et d'après-séjour lorsque le PMS signale l'événement de réservation
- ✓ Transmet la conversation à votre équipe lorsqu'une demande nécessite une personne ; pour les e-mails, il rédige un brouillon et une personne l'envoie

chatlyn est le premier GRM AI-Native, une plateforme de gestion de la relation client (guest relationship management) reconstruite de zéro autour de l'IA. Il conserve ce qu'un PMS ne voit jamais : chaque conversation qu'un client a eue avec l'hôtel, y compris les demandes qui n'ont jamais abouti à une réservation. Son IA s'appuie sur cet historique pour répondre aux clients sur les canaux qu'ils utilisent réellement, et ses parcours WhatsApp transforment un message de pré-arrivée en une offre que le client peut accepter d'un seul toucher. L'IA ne réserve jamais seule : elle oriente les clients vers votre moteur de réservation, et lorsqu'un client accepte une vente additionnelle, c'est votre équipe qui la concrétise.



3 jours avant l'arrivée

EXEMPLE DE CONVERSATION

Alpenglüh

Hôtel chalet, Tyrol

Un événement du PMS envoie le modèle d'ouverture trois jours avant l'arrivée. Quand la cliente touche un bouton, l'IA répond avec le message interactif de l'hôtel, et la réception confirme la réservation.

La veille de l'arrivée

EXEMPLE DE CONVERSATION

Grand Hotel Wilhelmina

Grand hôtel historique, Vienne

À 23:40, personne n'est au service commercial. L'IA de chatlyn répond à partir des connaissances de l'hôtel, dans la langue du client, et passe le relais à l'équipe si le client a besoin d'une personne.



92 %

taux d'ouverture des messages WhatsApp de pré-arrivée à l'Hotel Enzian Obertauern

Source: Étude de cas chatlyn : Hotel Enzian Obertauern

~85 %

des demandes courantes traitées par l'IA à l'Hotel Enzian

Source: Étude de cas chatlyn : Hotel Enzian Obertauern

+38 %

de réservations au restaurant grâce aux campagnes WhatsApp à l'Hotel Enzian

Source: Étude de cas chatlyn : Hotel Enzian Obertauern



Il y a un petit rappel qui vous donne la bonne information au bon moment, juste avant le début de vos vacances, et vous avez vraiment hâte de découvrir ce qui vous attend.

Elisabeth Veit, propriétaire, Hotel Enzian Obertauern [traduit]

Les deux à la fois : Claude au bureau, chatlyn avec le client

1 Construire les connaissances dans Claude

Servez-vous de votre Project Claude pour mettre au propre la fiche d'information, combler les lacunes révélées par les marqueurs [À VÉRIFIER] et rédiger des réponses FAQ claires.

2 Donner les mêmes connaissances à chatlyn

Importez les fichiers finalisés dans chatlyn et ajoutez les pages du site web qui contiennent de vraies réponses. L'IA de chatlyn répond aux clients uniquement à partir de ces connaissances.

3 Rédiger les messages avec votre Skill

Laissez votre skill de lettres aux clients rédiger les textes de pré-arrivée et les offres dans la voix de la maison, puis transformez-les en modèles WhatsApp dans chatlyn.

4 Laisser le PMS fixer le moment

chatlyn envoie chaque message lorsque le PMS signale la création de la réservation, l'arrivée, le départ ou le moment de l'après-séjour.

5 Faire le point chaque semaine

Les réponses de l'IA jugées faibles arrivent dans une file de révision dans chatlyn. Corrigez la réponse une fois, et l'IA l'utilise désormais.



Le client répond, et quelqu'un lui répond

Une fenêtre de chat aide votre équipe à écrire. chatlyn veille à ce que le message parvienne au client au bon moment, que sa réponse soit comprise, et que la réponse suivante, de l'IA ou de votre équipe, s'appuie sur tout ce que l'hôtel sait déjà de ce client.

SOURCES

Sources

- 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/fr/etudes-de-cas/enzian-obertauern/>

VOTRE PROCHAINE ÉTAPE

Découvrez **chatlyn** avec les données de votre hôtel

Lors d'une courte démo, nous relions votre PMS, vos canaux et vos connaissances clients, et vous montrons ce que vos clients recevraient avant, pendant et après leur séjour.

- ✓ Le parcours de pré-arrivée de votre établissement sur WhatsApp, construit autour de vrais événements de réservation
- ✓ L'IA qui répond aux questions de vos clients à partir de votre propre fiche d'information et de votre site web
- ✓ Une seule fiche client avec réservations, dépenses et chaque conversation

Réserver une démo

chatlyn.com