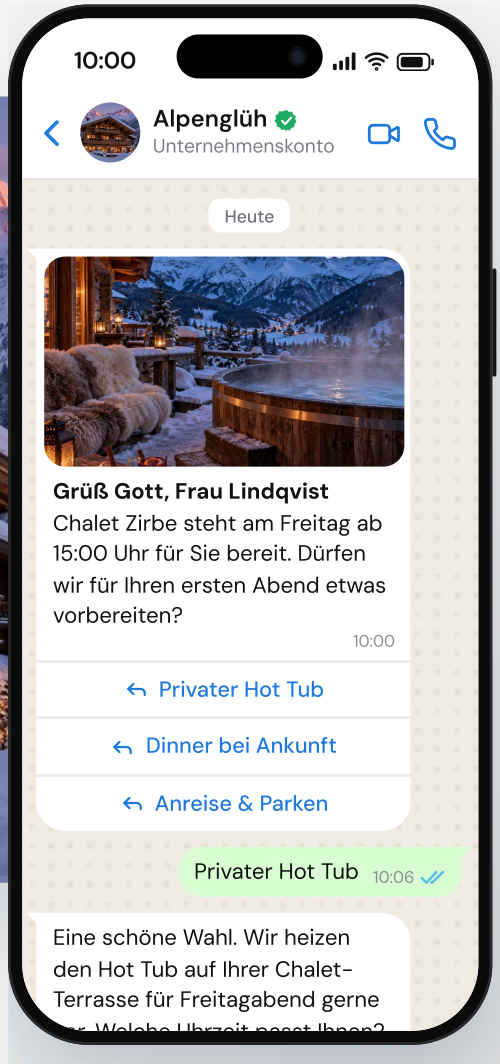
chatlyn

CHATLYN LEITFADEN 2026

Claude für Hoteliers: Prompts, Projekte und Skills

Ein Praxisleitfaden für Claude von Anthropic im Hotel: über 50 Prompts, die funktionieren, eine Wissensbasis für das ganze Team, Ihr erster Skill und die Frage, wo Gästekommunikation mehr braucht als ein Chatfenster.

52 Prompts



chatlyn.com

INHALT

Was Sie erwartet

	Warum dieser Leitfaden	03
01	Was Claude ist und wo der Assistent Hotels hilft	04
02	Gute Prompts für Claude: das Hotel-Briefing	06
03	Projekte: die gemeinsame Wissensbasis Ihres Hotels	11
04	Ihr erster Skill	14
05	Konnektoren, Dateien und Arbeit im Agentenmodus	18
06	Prompt-Bibliothek, Teil 1: Gäste, Revenue, Sales und Marketing	22
07	Prompt-Bibliothek, Teil 2: Küche, Betrieb, Personal und Finanzen	33
08	Die Grenzen und wo chatlyn übernimmt	40
	Quellen	45

EINLEITUNG

Warum dieser Leitfaden

Die meisten Hotelteams haben inzwischen einen KI-Assistenten ausprobiert. Jemand hat eine Bewertung in ein Chatfenster kopiert, eine Antwort im Callcenter-Ton bekommen und sie dann doch selbst geschrieben. Das Problem ist selten das Modell. Es ist das Briefing: keine Fakten zum Haus, kein eigener Ton, keine Beispiele, keine klare Aufgabe.

Dieser Leitfaden behandelt Claude, den KI-Assistenten von Anthropic, auf dem Stand von Oktober 2026. Er zeigt General Managern, Revenue Managern und Front-Office-Leitungen, wie sie Claude richtig briefen, wie aus Factsheet und SOPs des Hotels ein gemeinsames Projekt wird und wie sich eine wiederkehrende Aufgabe, etwa Gästebriefe im Ton des Hauses, als Skill für das ganze Team verpacken lässt. Sie finden 52 nummerierte Prompts zum Kopieren: Die ersten vermitteln die Methode, eine Bibliothek in den Kapiteln 6 und 7 deckt jede Abteilung ab, vom Front Office bis zur Buchhaltung, jeweils anhand einer realen Situation in einem fiktiven Hotel.

Das letzte Kapitel benennt die Grenzen offen. Claude ist ein sehr guter Kollege am Schreibtisch, sitzt aber nicht auf Ihrer WhatsApp-Nummer, sieht die Anreisen von morgen nicht und antwortet keinem Gast um 23:40 Uhr. Das übernimmt chatlyn, und wir zeigen, wie beides zusammenpasst.

DAS WICHTIGSTE

- Ein guter Prompt ist ein Briefing: Rolle, Dokumente, Aufgabe, Beispiele, Format.
- Projekte enthalten, was jeder Chat über Ihr Hotel wissen muss.
- Skills verpacken eine wiederkehrende Aufgabe, etwa Gästebriefe, sodass sie jedes Mal gleich abläuft.
- Claude arbeitet am Schreibtisch. Gästegespräche brauchen ein System, das mit Ihrem PMS und Ihren Kanälen verbunden ist.

KAPITEL 1

01 Was Claude ist und wo der Assistent Hotels hilft

Claude ist der KI-Assistent von Anthropic. Im Hotel spielt er seine Stärken dort aus, wo es um lange Dokumente, sorgfältige Texte und strukturierte Analysen geht.

Claude läuft im Browser unter claude.ai, in Desktop-Apps für Mac und Windows sowie in Apps für iOS und Android. Dazu kommen Add-ins für Excel, PowerPoint, Word und Outlook und **Claude in Chrome**, eine Browsererweiterung, die Webseiten für Sie lesen und dort Aktionen ausführen kann. Im September 2026 hat Anthropic begonnen, den Chat und Cowork, den Agentenmodus, zu einer einzigen Unterhaltung zusammenzuführen: Sie sagen, was Sie brauchen, und Claude entscheidet, ob eine kurze Antwort genügt oder ob daraus eine längere Aufgabe mit fertiger Tabelle, fertigem Dokument oder fertiger Präsentation wird. Die Umstellung hat bei den Plänen Pro und Max begonnen, daher sehen Sie Chat und Cowork möglicherweise noch getrennt.

Die Claude-Modelle, Oktober 2026

Modell	Wofür es gedacht ist	Hinweis
Claude Opus 5.5	Anspruchsvolle Analysen, lange Dokumente, mehrstufige Aufgaben	Erschienen am 22. Sep. 2026
Claude Sonnet 5.5	Alltägliche Texte und Analysen, schneller	Erschienen am 28. Sep. 2026
Claude Haiku 4.5	Schnelle, kleine Aufgaben	Haiku 5.5 ist angekündigt
Claude Fable 5.1	Das fortschrittlichste allgemein verfügbare Modell von Anthropic	Höhere Kosten pro Aufgabe
Claude Mythos 5.1	Dasselbe Modell wie Fable 5.1, eingeschränkter Zugang	Nur für geprüfte Teams aus Cyberabwehr und Life Sciences

Das Modell wählen Sie im Menü neben der Senden-Schaltfläche. Dort stellen Sie auch die **Aufwandsstufe** ein: niedrig und mittel für Routineaufgaben, hoch für die meisten Arbeiten, höhere Stufen für lange Analysen. Welche Modelle erscheinen, hängt von Ihrem Plan ab. Für die Aufgaben in diesem Leitfaden reicht Sonnet 5.5 bei den meisten Texten; für einen 60-seitigen Vertrag oder einen unübersichtlichen Revenue-Export lohnt sich der Wechsel zu Opus 5.5.

1 Mio. Tokens

Kontextfenster von Claude Opus 5.5 und Sonnet 5.5 im Chat bei bezahlten Plänen

Source: Claude Help Center

~500 Seiten

Text passen in ein Kontextfenster von 200.000 Tokens, so die Faustregel von Anthropic

Source: Claude Help Center

Wo sich Claude im Hotel bewährt

Lange Dokumente

Den ganzen Vertrag lesen

Verträge mit Reiseveranstaltern, MICE-Anfragen, Markenstandards, ein Jahr Kommentare aus Gästeumfragen. Claude liest alles in einem Durchgang und antwortet mit Zitaten aus der Quelle.

Texte

Briefe in Ihrem Ton

Pre-Arrival-Briefe, Entschuldigungen, Antworten auf Bewertungen und Angebote, die nach Ihrem Haus klingen, sobald Claude Beispiele als Vorlage hat.

Analyse

Exporte verstehen

Laden Sie einen Pickup-Report oder einen Channel-Mix-Export hoch und fragen Sie, was sich verändert hat, warum das wichtig ist und was diese Woche zu tun ist. Claude kann eine funktionierende Tabelle zurückgeben.

Sprachen

Übersetzungen wie von Muttersprachlern

Eine deutsche SOP für das Housekeeping-Team ins Englische, Portugiesische und Ukrainische übertragen oder prüfen, ob eine italienische Speisekarte natürlich klingt.

Schulung

Von der SOP zur Checkliste

Aus einem 12-seitigen Handbuch eine einseitige Schicht-Checkliste und ein Quiz mit zehn Fragen für neue Mitarbeitende machen.

Welcher Plan für ein Hotelteam

- **Free, Pro und Max** sind Einzelpläne. Sie eignen sich zum Ausprobieren und für Arbeiten ohne Gästedaten.

- **Team** beginnt bei zwei Mitgliedern und reicht bis 150 Plätze. Dazu kommen zentrale Abrechnung, Admin-Einstellungen, gemeinsame Projekte und Konnektoren zu Google Drive, Gmail, Microsoft 365 und Slack, die ein Owner für das ganze Team freischaltet.
- **Enterprise** ergänzt Audit-Logs, eigene Aufbewahrungsfristen, Benutzerverwaltung über SCIM und eine Compliance-API. Hotelgruppen mit eigener IT-Abteilung landen meist hier.
- Team und Enterprise fallen unter die kommerziellen Bedingungen von Anthropic, inklusive Auftragsverarbeitungsvertrag (DPA) mit Standardvertragsklauseln. Kapitel 8 erklärt, warum das für Gästedaten wichtig ist.

TIPP

Mit einer Aufgabe beginnen, nicht mit einer Strategie

Nehmen Sie die Aufgabe, über die Ihr Team am meisten klagt, oft Antworten auf Bewertungen oder MICE-Angebote, und nutzen Sie Claude zwei Wochen lang nur dafür. Dabei lernen Sie mehr über Prompts als in jedem Workshop.

02

KAPITEL 2

Gute Prompts für Claude: das Hotel-Briefing

Anthropic rät selbst, Claude wie einen brillanten neuen Kollegen zu behandeln, der Ihr Hotel noch nicht kennt. Ein guter Prompt ist das Briefing, das Sie diesem Kollegen geben würden.

2 Prompts
Prompt 01 bis 02

Anthropic schlägt für jeden Prompt einen Test vor: Würde ein Kollege ohne Vorwissen genau verstehen, was Sie wollen? Wenn nicht, versteht Claude es auch nicht. Die Lösung ist fast immer dieselbe. Sagen Sie Claude, in wessen Namen geschrieben wird, geben Sie die Dokumente mit, nennen Sie Aufgabe und Grund, zeigen Sie ein Beispiel für gute Arbeit und beschreiben Sie, in welchem Format Sie das Ergebnis brauchen.

Das Hotel-Briefing in fünf Teilen

1. **Rolle**
   Ein Satz dazu, wer Claude bei dieser Aufgabe ist: „Sie sind Guest Relations Manager des Grand Hotel Wilhelmina in Wien."

2 **Dokumente**
Fügen Sie Factsheet, Bewertung, Export oder Richtlinie ein oder laden Sie sie hoch, jeweils in einem eigenen Tag. Lange Inhalte kommen zuerst, Ihre Frage zuletzt.

3 **Aufgabe und Grund**
Sagen Sie, was Sie brauchen und warum. „Unter 120 Wörtern, weil Gäste es am Handy lesen“ funktioniert besser als „bitte kurz“.

4 **Beispiele**
Geben Sie ein bis drei Beispiele für Antworten, die Ihnen gefallen haben, in <example>-Tags mit, damit Claude Ton und Aufbau übernimmt, statt eigene zu erfinden.

5 **Format**
Sagen Sie, was zurückkommen soll: eine versandfertige E-Mail, eine Tabelle, drei Varianten, eine deutsche und eine englische Fassung, eine Liste offener Fragen.

Prompt 01 **Die wiederverwendbare Vorlage**

SITUATION Kopieren Sie diesen Text in eine Notiz und füllen Sie die Klammern jedes Mal aus. Er funktioniert für fast jede Schreib- und Analyseaufgabe in diesem Leitfaden.

```
<role>
Sie sind [Rolle] im [Name des Hotels], einem [Art des Hauses] in [Ort].
</role>

<documents>
<document name="[Datei- oder Quellname]">
[Text einfügen oder Datei hochladen]
</document>
</documents>

<task>
[Was Sie brauchen, in ein oder zwei Sätzen.]
Das ist wichtig, weil [Grund: wer es liest, wo, was danach passieren soll].
</task>

<examples>
<example>
[eine Antwort oder ein Text, mit dem Sie zufrieden waren]
</example>
</examples>

<format>
[Länge, Sprache, Aufbau, was zurückkommen soll.]
Wenn ein Fakt in den Dokumenten fehlt, erfinden Sie ihn nicht. Markieren Sie ihn mit [PRÜFEN] und listen Sie ihn am Ende auf.
</format>
```

Die Tags sind keine Zauberwörter. Sie verhindern nur, dass Claude Ihre Anweisungen mit der eingefügten Bewertung oder Richtlinie vermischt. Die letzte Zeile mit [PRÜFEN] ist die nützlichste Gewohnheit im Hotelalltag: Aus erfundenen Details wird eine sichtbare To-do-Liste.

Dieselbe Anfrage, zwei Varianten

EIN TYPISCHER PROMPT

- ✕ „Schreiben Sie eine Antwort auf diese schlechte Bewertung."
- ✕ Keine Fakten dazu, was tatsächlich passiert ist
- ✕ Kein eigener Ton, die Antwort klingt beliebig
- ✕ Keine Länge und keine Plattform, die Antwort wird zu lang
- ✕ Claude füllt die Lücken mit Vermutungen

EIN HOTEL-BRIEFING

- ✓ Rolle: Guest Relations Manager, Wilhelmina, Wien
- ✓ Die Bewertung plus eine Notiz des Duty Managers zum Vorfall
- ✓ Zwei frühere Antworten, die dem GM gefallen haben, als Beispiele
- ✓ Google-Bewertung, unter 110 Wörtern, in der Sprache des Gastes
- ✓ Fehlende Fakten als [PRÜFEN] markiert statt erfunden

Prompt 02 **Praxisbeispiel: Text für ein Winterpaket**

SITUATION Das Grand Hotel Wilhelmina braucht eine Beschreibung seines neuen Jänner-Pakets für Website und Newsletter.

```
<role>
Sie sind Marketing Manager des Grand Hotel Wilhelmina, eines historischen Grandhotels
in Wien, geöffnet seit 1898.
</role>

<documents>
<document name="package-sheet-jaenner.txt">
[einfügen: zwei Nächte, Frühstück, Tortenverkostung im Stil der Sachertorte im Café,
geführter Spaziergang über die Ringstraße, Late Check-out bis 14:00 Uhr, gültig vom 7.
bis 31. Jänner]
</document>
<document name="brand-voice.txt">
[Ihren Leitfaden zur Tonalität einfügen]
</document>
</documents>

<task>
Schreiben Sie die Paketbeschreibung für unsere Website und eine kürzere Fassung für
den Newsletter. Die Leser sind Paare aus Deutschland, Österreich und der Schweiz, die
eine Städtereise planen.
</task>

<format>
Website: Überschrift unter 8 Wörtern, 90 bis 120 Wörter, danach die Leistungen als
Liste.
Newsletter: 45 Wörter, eine Zeile Call to Action.
Schreiben Sie beide Fassungen auf Englisch und auf österreichischem Deutsch mit Sie
und „Jänner".
Keine Preise, außer sie stehen im Paketblatt. Fehlende Fakten mit [PRÜFEN] markieren.
</format>
```

Bitten Sie um zwei oder drei Varianten für die Überschrift, wenn Sie auswählen möchten. Ist der erste Entwurf zu blumig, antworten Sie „sachlicher, weniger Adjektive", statt neu zu beginnen. Claude behält den Kontext.

- **Lange Dokumente zuerst, die Frage zuletzt.** Laut Anthropic hat die Frage am Ende langer Prompts mit mehreren Dokumenten die Antwortqualität in Tests um bis zu 30 Prozent verbessert.
- **Erst Zitate, dann Schlüsse.** Bei einem Vertrag oder einer Richtlinie lassen Sie Claude zuerst die relevanten Passagen zitieren und dann antworten. Das Zitat prüfen Sie in Sekunden.
- **Erklären Sie das Warum.** „Gäste lesen das auf WhatsApp" lehrt Claude mehr als „halten Sie es kurz".
- **Im selben Chat weiterarbeiten.** Korrigieren Sie eine Sache nach der anderen. Sitzt eine Antwort, speichern Sie sie als Beispiel für das nächste Mal.

ACHTUNG

Claude kann selbstbewusst falschliegen

Ihre Zimmerpreise, die Öffnungszeiten Ihres Spas oder das, was der Nachtmanager einem Gast versprochen hat, kennt Claude nur, wenn Sie es mitteilen. Alles, worauf sich ein Gast verlässt, etwa Uhrzeiten, Preise, Allergene und Stornobedingungen, muss aus Ihren Dokumenten stammen und vor dem Versand von einem Menschen geprüft werden.

03

KAPITEL 3

Projekte: die gemeinsame Wissensbasis Ihres Hotels

Das Factsheet in jeden Chat zu kopieren, wird schnell mühsam. Ein Projekt hält Ihre Dokumente und festen Anweisungen an einem Ort, sodass jeder Chat darin bereits gebrieft beginnt.

1 Prompts
Prompt 03

Ein Projekt ist ein Arbeitsbereich mit eigenen Chats, einer Wissensbasis und Projektanweisungen. Alles, was Sie in das Projektwissen hochladen, steht in jedem Chat dieses Projekts zur Verfügung. Projekte gibt es in jedem Plan; im Free-Plan können Sie bis zu fünf anlegen. In bezahlten Plänen wechselt Claude zu Retrieval, wenn das Wissen an die Grenze des Kontextfensters stößt, und durchsucht die Dokumente, statt alle auf einmal zu laden.

10x

mehr Projektwissen, wenn ein Projekt bei bezahlten Plänen auf Retrieval (RAG) umstellt

Source: Claude Help Center

5

Projekte höchstens im Free-Plan

Source: Claude Help Center

Welche Einstellung was bewirkt

Funktion	Gilt für	Wofür
Anweisungen für Claude	Alle Ihre Chats	Ihre Rolle, Sprache, gewünschte Antwortform
Projektanweisungen	Chats in einem Projekt	Ton des Hauses, Regeln, was zu prüfen ist
Projektwissen	Chats in einem Projekt	Factsheet, Speisekarten, SOPs, Richtlinien
Skills	Jeder Chat, wenn die Aufgabe passt	Eine wiederkehrende Aufgabe, immer gleich erledigt
Memory	Chatübergreifend, wenn aktiviert	Kontext, den Claude mit der Zeit aufnimmt

Ein Front-Office-Projekt in 20 Minuten einrichten

1. **Anlegen**
   Öffnen Sie claude.ai/projects und klicken Sie auf „+ New Project“. Benennen Sie es nach der Aufgabe, zum Beispiel „Alpenglüh Front Office“. Name und Beschreibung sind für Sie; Claude liest sie nicht.
2. **Sichtbarkeit festlegen**
   In den Plänen Team und Enterprise wählen Sie zwischen privat und für die Organisation freigegeben. Später können Sie einzelnen Kollegen die Rechte „Can view“ oder „Can edit“ geben.
3. **Wissen hochladen**
   Klicken Sie im Bereich für das Projektwissen auf „+“ und fügen Sie Ihre Dokumente hinzu. Verwenden Sie klare Dateinamen wie „fact-sheet-2026-winter.pdf“; laut Anthropic helfen sprechende Namen Claude, die richtige Datei zu finden.
4. **Projektanweisungen schreiben**
   Klicken Sie auf „Set project instructions“, fügen Sie den Text unten ein und passen Sie ihn an. Halten Sie ihn kurz: Rolle, Ton, Regeln.
5. **Mit echten Fragen testen**
   Stellen Sie fünf Fragen, die Ihr Front Office letzte Woche beantwortet hat. Jede falsche Antwort zeigt auf ein fehlendes oder veraltetes Dokument.
6. **Verantwortung festlegen**
   Eine Person aktualisiert das Factsheet, sobald sich etwas ändert. Ein veraltetes Projekt liefert veraltete Antworten, und niemand merkt es, bis ein Gast es merkt.

- **Factsheet**: Check-in und Check-out, Zimmer- und Chalettypen, Öffnungszeiten von Restaurant und Spa, Parken, Transfers, Haustiere, Kinder, Barrierefreiheit.

- **Leitfaden zur Tonalität**: drei Adjektive, die Sie sind, und drei, die Sie nicht sind, Wörter, die Sie nie verwenden, Ihre Grußformel, Anreden in jeder Sprache.
- **Richtlinien**: Storno, Anzahlungen, No-Show, Schäden, Hausordnung.
- **Zehn Ihrer besten E-Mails und Antworten auf Bewertungen**: die wertvollste Datei, die Sie hochladen, denn Claude orientiert sich an Vorbildern.
- **SOPs**: Anreise, Beschwerden, Fundsachen, Upgrades und Regeln für Late Check-out.

Prompt 03 **Projektanweisungen für das Alpenglüh Front Office**

SITUATION Fügen Sie diesen Text im Projekt Alpenglüh Front Office unter „Set project instructions“ ein.

```
Sie unterstützen das Front-Office-Team des Alpenglüh, eines familiengeführten Chalet-Hotels in Tirol im Besitz der Familie Hofer.

Wissen: Verwenden Sie für Fakten zum Hotel nur die Dateien in diesem Projekt. Das aktuelle Factsheet ist fact-sheet-2026-winter.pdf. Wenn sich zwei Dateien widersprechen, gilt das Factsheet, und Sie weisen mich auf den Widerspruch hin.

Ton: herzlich, ruhig, persönlich, nie verkäuferisch. Keine Ausrufezeichen, keine Emojis. Englisch in britischer Schreibweise. Deutsch als österreichisches Deutsch mit Sie, „Jänner“ und Datumsangaben wie „14. Februar 2027“.

Regeln:
- Erfinden Sie nie Preise, Verfügbarkeiten, Öffnungszeiten oder Allergene. Schreiben Sie stattdessen [PRÜFEN: ...].
- Versprechen Sie nie Upgrades, Erstattungen oder Entschädigungen. Schlagen Sie sie mir als Optionen vor.
- Wenn ich eine Gastnachricht einfüge, sagen Sie mir zuerst in einer Zeile, was der Gast eigentlich will, und entwerfen Sie dann die Antwort.
- Wenn ich um eine Zusammenfassung bitte, verwenden Sie kurze Aufzählungspunkte und stellen Sie die To-dos an den Anfang.
```

Projektanweisungen gelten für jeden Chat im Projekt. Aufgabenspezifisches (ein Briefaufbau, ein Format für Bewertungsantworten) gehört daher in den Prompt selbst oder in einen Skill. Kontext aus einem Chat wird nicht in einen anderen übernommen, außer er steht im Projektwissen.

ACHTUNG

Gästedaten gehören nicht in die Wissensbasis

Projektwissen ist für Fakten über das Hotel gedacht, nicht über Gäste. Laden Sie keine Reservierungslisten, Passkopien oder Gästeprofile hoch. Wenn Sie mit der Nachricht eines Gastes arbeiten müssen, entfernen Sie alle Angaben, die Sie nicht brauchen, und tun Sie das in einem Team- oder Enterprise-Plan.

04

KAPITEL 4

Ihr erster Skill

Ein Projekt kennt Ihr Hotel. Ein Skill weiß, wie eine bestimmte Aufgabe geht. Er ist ein kleiner Ordner mit Anweisungen, den Claude automatisch lädt, sobald eine Anfrage dazu passt.

2 Prompts
Prompt 04 bis 05

Skills sind Ordner mit Anweisungen und optional Referenzdateien und Skripten, die Claude lädt, wenn eine Aufgabe zur Beschreibung des Skills passt. Nur die kurze Beschreibung ist ständig im Hintergrund präsent; die vollständigen Anweisungen werden erst bei Bedarf geladen. So können Sie viele Skills installieren, ohne jeden Chat zu überladen. Skills funktionieren in den Plänen Free, Pro, Max, Team und Enterprise und setzen voraus, dass „Code execution and file creation" aktiviert ist. Derselbe Skill funktioniert auch in Claude Code und über die API. Das Format ist als offener Standard veröffentlicht, Agent Skills, ein Skill ist also nicht an ein Produkt gebunden.

Falls Ihr Team bisher custom GPTs gebaut hat

Was Sie wollen	Lösung in Claude
Ein Arbeitsbereich, der das Hotel kennt	Ein Projekt mit Wissen und Anweisungen
Eine wiederkehrende Aufgabe, immer gleich erledigt	Ein Skill
Zugriff auf Drive, Gmail oder Slack	Ein Konnektor
Dieselbe Aufgabe für das ganze Team	Ein geteilter oder veröffentlichter Skill (Team und Enterprise)
Vorlieben für jeden Chat	Anweisungen für Claude in den Einstellungen

Woraus ein Skill besteht

- **Ein Ordner**, benannt nach dem Skill, zum Beispiel alpengluh-guest-letters. Der Name besteht nur aus Kleinbuchstaben, Ziffern und Bindestrichen, aus „ü“ wird also „u“.
- **SKILL.md**, die einzige Pflichtdatei. Sie beginnt mit einem kurzen Kopfbereich (Frontmatter) mit Name und Beschreibung, danach folgen die Anweisungen in reinem Markdown.
- **Die Beschreibung** entscheidet, ob Claude den Skill verwendet. Sagen Sie, was er tut und wann, mit den Wörtern, die Ihr Team eintippen würde. Das Help Center nennt für Uploads eine Grenze von 200 Zeichen, bleiben Sie also darunter.
- **Optionale Ordner**: references/ für längere Dokumente wie das Factsheet, assets/ für Vorlagen, scripts/ für Code. Verweisen Sie in SKILL.md auf jede Datei genau bei dem Schritt, in dem Claude sie braucht.
- Halten Sie SKILL.md unter 500 Zeilen und auf eine Aufgabe fokussiert. Mehrere kleine Skills lassen sich besser kombinieren als ein großer.

Prompt 04 **Vollständiges Beispiel: SKILL.md für die Gästebriefe des Alpenglüh**

SITUATION Speichern Sie diesen Text als SKILL.md in einem Ordner namens alpengluh-guest-letters. Legen Sie einen Ordner references mit fact-sheet.md und gestures.md an.

```
---
name: alpengluh-guest-letters
description: Schreibt Gästebriefe und E-Mails für das Alpenglüh, ein Chalet-Hotel in
Tirol, im Ton des Hauses, auf Englisch oder österreichischem Deutsch. Für Willkommen,
Anreise, Entschuldigung und Dank.
---

# Gästebriefe Alpenglüh

## Wann verwenden
Verwenden Sie diesen Skill immer, wenn jemand einen Brief, eine E-Mail oder eine kurze
schriftliche Nachricht an einen Gast des Alpenglüh braucht: Willkommen, Pre-Arrival,
Entschuldigung, Dank, Jahrestag oder Brief an Stammgäste.

## Ton
- Herzlich, ruhig und persönlich, als hätten die Gastgeber ihn am Küchentisch
geschrieben. Nie verkäuferisch.
- Kurze Absätze. Keine Ausrufezeichen, keine Emojis, keine Wörter wie „einzigartig“,
„atemberaubend“ oder „Paradies“.
- Nennen Sie ein konkretes Detail des Aufenthalts: den Namen des Chalets, die Daten,
einen Wunsch, den der Gast geäußert hat.
- Englisch: britische Schreibweise. Deutsch: österreichisches Deutsch, immer „Sie“,
„Jänner“ statt „Januar“, Datumsangaben wie „14. Februar 2027“.
- Unterschrift: „Ihre Familie Hofer“ oder „The Hofer family“.

## Fakten
```

Prompt 04

Vollständiges Beispiel: SKILL.md für die Gästebriefe des Alpenglüh

Fortsetzung

```
Entnehmen Sie jeden Fakt (Check-in-Zeiten, Chalets, Öffnungszeiten des Restaurants,
Hot Tubs, Skitransfers, Hunde) aus references/fact-sheet.md. Erfinden Sie nie Fakten,
Preise oder Verfügbarkeiten. Fehlt ein Fakt, schreiben Sie [PRÜFEN: was fehlt] in den
Entwurf.

## Aufbau
1. Anrede mit dem Namen des Gastes („Liebe Frau Berger," / „Dear Ms Lindqvist,").
2. Ein Satz, der sagt, warum wir schreiben.
3. Die Details, die der Gast braucht: höchstens fünf Zeilen oder eine kurze Liste.
4. Höchstens ein Angebot, und nur wenn es zum Gast passt (zum Beispiel der private Hot
Tub am Anreiseabend).
5. Ein herzlicher Schluss und die Unterschrift.

## Entschuldigungen
Nennen Sie das konkrete Problem in den ersten zwei Sätzen. Sagen Sie, was wir bereits
unternommen haben. Geben Sie nie dem Gast oder einem Kollegen die Schuld. Bieten Sie
eine Geste nur aus references/gestures.md an, und nur, wenn die Anfrage sagt, dass sie
genehmigt ist.

## Ausgabe
Geben Sie den Brief versandfertig zurück. Fügen Sie darunter eine Zeile „Zu prüfen:"
mit allen [PRÜFEN]-Punkten an, oder „Zu prüfen: nichts". Länge 120 bis 200 Wörter,
außer die Anfrage sagt etwas anderes.

## Beispiel
<example>
Anfrage: Pre-Arrival-Brief, Frau Lindqvist, Chalet Zirbe, 13. bis 17. Februar, reist
mit ihrem Hund Ole.
Brief:
Liebe Frau Lindqvist,

Chalet Zirbe steht am Freitag, 13. Februar, ab 15:00 Uhr für Sie und Ole bereit. ...
Ihre Familie Hofer
Zu prüfen: nichts
</example>
```

Das Beispiel am Ende zählt mehr als jede Regel darüber: Claude übernimmt Ton und Länge der Vorlage. Ersetzen Sie es durch einen echten Brief der Familie Hofer. Die [PRÜFEN]-Regel macht aus Lücken im Factsheet eine Liste für die Person, die den Brief verschickt.

Verpacken, hochladen, testen

1. **Den Ordner anlegen**
   alpengluh-guest-letters/ mit SKILL.md sowie references/fact-sheet.md und references/gestures.md. Der Ordnername muss dem Feld name entsprechen.

2 **Den Ordner zippen, nicht seinen Inhalt**
Komprimieren Sie den Ordner selbst, sodass die ZIP-Datei alpengluh-guest-letters/SKILL.md enthält. Eine SKILL.md, die lose auf oberster Ebene der ZIP-Datei liegt, wird nicht erkannt.

3 **Code-Ausführung aktivieren**
Prüfen Sie in Free, Pro und Max „Settings > Capabilities“. In Team ist sie standardmäßig aktiv; in Enterprise schaltet ein Owner sie unter „Organization settings“ frei.

4 **Hochladen**
Gehen Sie zu „Customize > Skills“, klicken Sie auf „+“, dann auf „+ Create skill“ und „Upload a skill“, und wählen Sie die ZIP-Datei. Der Skill erscheint in Ihrer Liste und lässt sich ein- und ausschalten.

5 **Den Auslöser testen**
Starten Sie einen neuen Chat und verwenden Sie die Testprompts unten, ohne den Skill zu nennen. Im Denkprozess von Claude sehen Sie, wann ein Skill geladen wird. Wird er nicht geladen, schärfen Sie die Beschreibung nach.

6 **Teilen**
In den Plänen Team und Enterprise öffnen Sie den Skill und nutzen „Share“ für einzelne Kollegen oder „Publish to org“, um ihn in die Bibliothek Ihrer Organisation zu stellen.

Prompt 05 **Drei Testprompts für den neuen Skill**

SITUATION Führen Sie jeden in einem neuen Chat aus. Die ersten beiden sollten den Skill laden, der dritte nicht.

```
1) Bitte schreiben Sie einen Pre-Arrival-Brief für Herrn und Frau Berger, Chalet
Lärche, 20. bis 27. Jänner, erster Aufenthalt, sie haben nach einem Skiverleih
gefragt. Auf Deutsch.

2) Ein Gast im Chalet Zirbe hatte am Dienstagmorgen kein Warmwasser. Um 10:00 Uhr war
es behoben, und wir haben ein Abendessen spendiert. Entwerfen Sie eine
Entschuldigungs-E-Mail auf Englisch.

3) Fassen Sie die Ergebnisse der Housekeeping-Kontrolle der letzten Woche in fünf
Punkten zusammen.
```

Lädt der Skill auch beim dritten Prompt, ist die Beschreibung zu weit gefasst. Verpasst er den zweiten, ergänzen Sie die Beschreibung um „Entschuldigung“ oder „Beschwerde“. Der skill-creator-Skill von Anthropic, den Sie unter „Customize > Skills“ aktivieren können, kann solche Testprompts ausführen und Verbesserungen vorschlagen.

TIPP

Lassen Sie Claude den ersten Entwurf des Skills schreiben

Sie müssen nicht mit einer leeren Datei beginnen. Beschreiben Sie die Aufgabe in einem Chat, fügen Sie zwei Briefe ein, die Ihnen gefallen, und bitten Sie Claude, daraus mit dem skill-creator einen Skill zu machen. In den Plänen Pro, Max und Team kann Claude für Mac sogar aus einer Bildschirmaufnahme, in der Sie die Aufgabe in Cowork erledigen, einen Skill bauen.

Drei weitere Skills, die sich lohnen

Bewertungen

Bewertungsantworten im Ton des Hauses

Grand Hotel Wilhelmina: beantwortet Bewertungen auf Google, Tripadvisor und Booking.com in der Sprache des Gastes, dankt für Konkretes, diskutiert nie und markiert alles, was der GM sehen muss. Referenzen: Leitfaden zur Tonalität, zehn freigegebene Antworten.

MICE

Angebote für Veranstaltungen

Grand Forum Congress Hotel: macht aus einer RFP-E-Mail ein strukturiertes Angebot mit Zimmern, Tagungsräumen, Catering und offenen Fragen, mit der Raumkapazitätsliste und den Standardbedingungen als Referenz.

Revenue

Wöchentlicher Revenue-Kommentar

Isla Calma Resort & Spa: liest jeden Montag den Pickup-Export und schreibt denselben Kommentar in fünf Abschnitten, mit einem Skript im Skill, das die Veränderungen zur Vorwoche berechnet.

05

KAPITEL 5

Konnektoren, Dateien und Arbeit im Agentenmodus

Sobald Claude auf Ihr Drive, Ihr Postfach und Ihre Tabellen zugreifen kann, ist Claude keine reine Schreibhilfe mehr, sondern erledigt ganze Aufgaben: einen Export lesen, ihn mit der Vorwoche vergleichen und einen fertigen Bericht zurückgeben.

3 Prompts
Prompt 06 bis 08

Konnektoren verbinden Claude mit den Anwendungen, die Sie bereits nutzen. Sie finden sie unter „Customize > Connectors“ oder über das „+“-Menü im Chat. Google Drive, Gmail und Google Calendar

stehen allen Nutzern zur Verfügung. Der Microsoft-365-Konnektor kann suchen und, wenn ein Administrator Schreibrechte freigibt, E-Mails entwerfen und senden, Termine verwalten und Dateien in OneDrive und SharePoint anlegen. Slack, viele weitere Dienste und Ihre eigenen Tools über das Model Context Protocol (MCP), einen offenen Standard für die Anbindung von KI an Daten, kommen auf die gleiche Weise dazu. Claude sieht in jedem Dienst nur, was Ihr eigenes Konto sehen kann.

- **Dateien rein, Dateien raus.** Mit aktivierter Code-Ausführung liest Claude CSV- und Excel-Exporte und gibt funktionierende Tabellen, Word-Dokumente, PDFs und PowerPoint-Präsentationen zurück.
- **Claude for Excel** ist ein Add-in für die Pläne Pro, Max, Team und Enterprise. Es beantwortet Fragen zur geöffneten Arbeitsmappe mit Verweisen auf einzelne Zellen und kann Modelle aufbauen oder befüllen, ohne Excel zu verlassen.
- **Claude in Chrome** (bezahlte Pläne) liest, klickt und füllt Formulare in Ihrem Browser aus. Nutzen Sie es nur auf vertrauenswürdigen Seiten und lesen Sie vorher die Sicherheitshinweise von Anthropic.
- **Geplante Aufgaben** lassen Claude eine Aufgabe regelmäßig wiederholen, etwa eine Zusammenfassung am Montagmorgen. Sie gehören zu Cowork und zur neuen kombinierten Claude-Oberfläche.
- In den Plänen Team und Enterprise muss ein Owner jeden Konnektor für die Organisation freischalten, bevor sich Mitglieder damit anmelden können.

Prompt 06

Einen Revenue-Export auswerten

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Mallorca. Der Revenue Manager exportiert die On-the-books-Daten nach Aufenthaltsdatum als CSV aus dem PMS und lädt sie zusammen mit der Datei des Vorjahres hoch.

```
<role>
Sie sind Revenue-Analyst für das Isla Calma Resort & Spa, ein Strandresort auf
Mallorca mit 180 Zimmern.
</role>

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

<task>
Vergleichen Sie die On-the-books-Zimmernächte, die ADR und den Umsatz für Mai bis
Oktober 2027 mit demselben Stichtag im Vorjahr.
1. Zeigen Sie eine Tabelle nach Monaten mit den Differenzen in absoluten Zahlen und in
Prozent.
2. Nennen Sie die drei Wochen mit der größten Abweichung zum Vorjahr, positiv oder
negativ.
3. Schlüsseln Sie die Veränderung nach Kanal und Zimmerkategorie auf, sofern diese
Spalten vorhanden sind.
4. Schlagen Sie drei Maßnahmen für die nächsten zwei Wochen vor, jede mit Bezug auf
eine Zahl aus den Daten.
</task>

<format>
Beginnen Sie mit einer fünfzeiligen Zusammenfassung für den GM. Danach die Tabellen.
Geben Sie eine Excel-Datei mit den Berechnungen zurück, damit ich sie prüfen kann.
Nennen Sie jede Annahme, die Sie zu den Spalten getroffen haben.
</format>
```

Lassen Sie Claude vor der Berechnung die gefundenen Spaltennamen auflisten; Exportformate unterscheiden sich je nach PMS- und RMS-Anbieter. Prüfen Sie zwei oder drei Zahlen selbst im PMS, bevor der Bericht an die Eigentümer geht.

Prompt 07 Den wöchentlichen Management-Bericht entwerfen

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Frankfurt. Die Konnektoren für Drive und Gmail sind aktiviert.

```
Suchen Sie in meinem Google Drive: die Datei „Weekly KPIs“ für Kalenderwoche 41, den aktuellen Export der Gästezufriedenheit und das Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung vom Montag.
Durchsuchen Sie außerdem mein Gmail nach E-Mails des Sales-Teams aus den letzten sieben Tagen, in denen „RFP“ oder „verloren“ vorkommt.

Schreiben Sie den wöchentlichen Management-Bericht für den GM:
- Belegung, ADR, RevPAR und F&B-Umsatz im Vergleich zu Budget und Vorjahr, in einer Tabelle.
- Drei Themen aus der Gästezufriedenheit, jeweils mit einem kurzen Gästezitat.
- MICE-Pipeline: neue Anfragen, versendete Angebote, verlorene Geschäfte und die genannten Gründe.
- Offene To-dos aus der Montagsbesprechung mit Verantwortlichen und Fälligkeit.

Maximal eine Seite. Nennen Sie zu jeder Zahl die Datei oder E-Mail, aus der sie stammt. Speichern Sie den Bericht als Google Doc im Ordner „Management reports“.
```

Claude bittet um Ihre Freigabe, bevor etwas gesendet, geteilt oder verschoben wird, sofern ein Owner diese Standardeinstellung nicht geändert hat. Wenn Sie den Bericht jeden Montag möchten, bitten Sie Claude, ihn als wiederkehrende Aufgabe einzuplanen.

Prompt 08 Ein Forecast-Blatt in Claude for Excel bauen

SITUATION NOVA/12, Kopenhagen. Der Revenue Manager hat eine Arbeitsmappe mit den täglichen On-the-books-Daten und dem Pickup für die nächsten 90 Tage.

```
Fügen Sie in dieser Arbeitsmappe ein Tabellenblatt namens „Forecast“ hinzu.
Berechnen Sie für jeden der nächsten 90 Tage die erwartete finale Belegung als On-the-books plus den durchschnittlichen Pickup bei gleichem Abstand zur Anreise über die letzten 8 Wochen, begrenzt auf 100 Prozent.
Markieren Sie jedes Datum rot, an dem der Forecast unter 70 Prozent liegt und das innerhalb der nächsten 21 Tage liegt.
Ergänzen Sie oben eine kurze Notiz zur Methode und ändern Sie keine bestehenden Tabellenblätter.
```

Claude nennt die verwendeten Zellen und lässt Formelbezüge intakt, sodass Sie die Logik nachvollziehen können. Betrachten Sie das Ergebnis als Diskussionsgrundlage, nicht als Ersatz für Ihr RMS.

ACHTUNG

Agenten lesen, was sie finden

Wenn Claude E-Mails, Dokumente oder Webseiten liest, kann Text darin versuchen, Claude zu steuern (Anthropic nennt das Prompt Injection). Lassen Sie Freigaben für Senden und Teilen aktiviert, nutzen Sie Claude in Chrome nur auf vertrauenswürdigen Seiten und lassen Sie Claude nie über den Browser in Ihrem PMS oder Ihren Zahlungssystemen handeln.

chatlyn

Wo der Export endet, beginnt chatlyn

Claude liest den PMS-Export, den Sie heute hochladen. chatlyn ist direkt mit dem PMS verbunden: Es liest Reservierungen, sobald sie sich ändern, und sendet damit die passende Nachricht an den passenden Gast vor der Anreise, während des Aufenthalts und nach der Abreise.

06

KAPITEL 6

Prompt-Bibliothek, Teil 1: Gäste, Revenue, Sales und Marketing

Sofort einsetzbare Prompts für die Abteilungen, die mit Gästen sprechen und Zimmer verkaufen. Jeder ist für ein fiktives Hotel geschrieben. Ersetzen Sie die Klammern durch Ihre eigenen Dokumente, und die Prompts funktionieren so, wie sie sind.

24 Prompts
Prompt 09 bis 32

IN DIESEM KAPITEL

- Front Office und Guest Relations
- Reservierung und Revenue
- Sales und Veranstaltungen
- Marketing und Content

Front Office und Guest Relations

Prompt 09 **Auf eine Beschwerde-E-Mail antworten**

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Ein Gast schreibt am dritten Tag, dass das Zimmer über der Poolbar bis Mitternacht laut war und der versprochene Meerblick nur ein seitlicher Meerblick ist.

```
<role>Sie sind Guest Relations Manager des Isla Calma Resort & Spa auf Mallorca.
</role>

<guest_email>[einfügen]</guest_email>
<internal_notes>Zimmer 214, gebucht in der Kategorie „Meerblick“, die in der
Buchungsbestätigung als „seitlicher Meerblick“ beschrieben ist. Die Musik an der
Poolbar endet laut Hausregel um 23:30 Uhr; gestern lief sie bis 00:10 Uhr. Wir können
die Gäste morgen kostenlos in Zimmer 318 umziehen lassen (voller Meerblick, ruhige
Seite).</internal_notes>

<task>Entwerfen Sie eine Antwort, die beide Punkte ehrlich anerkennt, die
Zimmerkategorie erklärt, ohne defensiv zu klingen, und den Umzug in Zimmer 318
anbietet. Bieten Sie nichts an, was über die internen Notizen hinausgeht.</task>
```

Prompt 09 Auf eine Beschwerde-E-Mail antworten

Fortsetzung

```
<format>E-Mail in der Sprache des Gastes, unter 150 Wörtern, herzlich und direkt. Mit Betreffzeile.</format>
```

Wenn Claude die internen Fakten getrennt von der E-Mail des Gastes erhält, entschuldigt sich Claude nicht für Dinge, die nicht falsch waren, und verspricht nichts, was Sie nicht halten können.

Prompt 10 Auf eine Ein-Stern-Bewertung antworten

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Wien. Eine Ein-Stern-Bewertung auf Google beklagt Warteschlangen beim Frühstück und einen unhöflichen Kellner.

```
Sie sind General Manager des Grand Hotel Wilhelmina in Wien.

<review>[einfügen]</review>
<what_we_know>Sonntag von 9:30 bis 10:15 Uhr war die Spitzenzeit, zwei Kellner waren krank, inzwischen haben wir eine zweite Kaffeestation eingerichtet. Zum Mitarbeiter können wir uns öffentlich nicht äußern.</what_we_know>
<examples>[zwei Antworten einfügen, die Ihnen gefallen haben]</examples>

Schreiben Sie eine öffentliche Antwort für Google: Danken Sie dem Gast für einen konkreten Punkt, erkennen Sie die Wartezeit an, erwähnen Sie die zweite Kaffeestation und laden Sie ihn ein, sich direkt bei Ihnen zu melden. Gehen Sie nicht auf den Mitarbeiter ein und argumentieren Sie nicht. In der Sprache der Bewertung, unter 100 Wörtern.
```

Bitten Sie um zwei Varianten, eine förmlichere und eine herzlichere, und wählen Sie aus. Speichern Sie mit der Zeit die Antworten, die Sie veröffentlichen; sie werden die Beispiele für Ihren Skill für Bewertungsantworten.

Prompt 11 Ein Pre-Arrival-Brief für einen besonderen Aufenthalt

SITUATION Domaine de Vérel, ein Weingut mit Herrenhaus im Luberon. Ein Paar feiert seinen zehnten Hochzeitstag.

```
Sie sind Inhaber der Domaine de Vérel, eines Weinguts mit Herrenhaus im Luberon.

Gäste: Anna und Tom Keller aus Zürich, 3 Nächte ab 12. Juni, Suite Les Oliviers.
Buchungsnotiz: „10. Hochzeitstag, er liebt Rotwein, sie trinkt keinen Alkohol."
Was wir anbieten können: Kellerführung mit Verkostung täglich um 17:00 Uhr;
alkoholfreier Traubensaft aus unserem eigenen Grenache; Abendessen auf der Terrasse,
Reservierung nötig.

Schreiben Sie eine persönliche Pre-Arrival-E-Mail auf Deutsch (Schweizer Gäste: „ss"
statt „ß" verwenden). Erwähnen Sie den Hochzeitstag einmal, diskret. Schlagen Sie
Kellerführung und Abendessen auf der Terrasse als Optionen vor, ohne Druck. Unter 160
Wörtern.
```

Details wie die Schweizer Schreibweise oder ein Gast, der keinen Alkohol trinkt, machen einen Brief persönlich, und genau diese Details kann Claude nicht erraten.

Prompt 12 Zusammenfassung zur Schichtübergabe

SITUATION THE VOLT, Berlin. Der Nachtmanager hinterlässt Notizen in einem gemeinsamen Dokument; das Frühteam braucht das Wichtigste in zwei Minuten.

```
<night_log>[einfügen]</night_log>

Fassen Sie die Nacht für das Front-Office-Frühteam zusammen.
Zuerst: alles, was vor 10:00 Uhr erledigt werden muss, mit Zimmernummer und wer
handeln soll.
Dann: gelöste Gästeanliegen, je eine Zeile.
Dann: alles andere, höchstens fünf Punkte.
Lassen Sie alles weg, was der Frühschicht nicht hilft. Keine Gästenamen, verwenden Sie
Zimmernummern.
```

Zimmernummern statt Namen zu verwenden ist eine kleine Datenschutz-Gewohnheit, die in jeden Prompt mit Gästedaten gehört.

Prompt 13 Einer Fünf-Sterne-Bewertung in drei Sprachen danken

SITUATION Kumo Ryokan, Kiso-Tal. Ein Gast aus Lyon hinterlässt auf Google eine lange, herzliche Bewertung auf Französisch.

```
Sie sind die Okami (Gastgeberin) des Kumo Ryokan im Kiso-Tal.
<review>[einfügen]</review>
Schreiben Sie eine Antwort auf Französisch, die dem Gast für zwei konkrete Dinge
dankt, die er erwähnt, in ruhigem und bescheidenem Ton.
Unter 80 Wörtern. Keine Ausrufezeichen.
Geben Sie mir danach eine englische und eine japanische Übersetzung, damit das Team
lesen kann, was wir veröffentlicht haben.
```

Konkreter Dank wirkt besser als allgemeine Dankbarkeit. Bitten Sie Claude, die zwei gewählten Details zu unterstreichen, damit Sie sie prüfen können.

Prompt 14 Eine Frage vor der Anreise aus dem Factsheet beantworten

SITUATION Bunk & Bloom, Lissabon. Ein Gast fragt per E-Mail, ob er nach 01:00 Uhr einchecken und nach dem Check-out Gepäck dalassen kann.

```
<fact_sheet>[einfügen]</fact_sheet>
<guest_email>[einfügen]</guest_email>
Sie arbeiten an der Rezeption von Bunk & Bloom, einem Backpacker-Hostel in Lissabon.
Beantworten Sie die Frage des Gastes ausschließlich anhand des Factsheets. Freundlich
und kurz, in der Sprache des Gastes, unter 90 Wörtern.
Beantwortet das Factsheet einen Punkt nicht, schreiben Sie [PRÜFEN], statt zu raten.
```

Die [PRÜFEN]-Markierungen zeigen Ihnen, welche Antworten im Factsheet fehlen. Ergänzen Sie das Factsheet einmal, und jede spätere Antwort wird besser.

Prompt 15 Einen Late Check-out höflich ablehnen

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Ein Gast bittet an einem ausgebuchten Sonntag um Check-out um 16:00 Uhr.

```
Sie sind Front Office Manager der Maison Orsalle, eines Palasthotels in Paris.
Der Gast in Suite 512 bittet um Check-out am Sonntag um 16:00 Uhr. Wir sind ausgebucht
und können höchstens 13:00 Uhr anbieten.
Alternativen: Gepäckaufbewahrung, die Umkleiden im Spa mit Duschen bis 20:00 Uhr, ein
Tisch in der Lounge.
Schreiben Sie eine Antwort, die 16:00 Uhr ablehnt, ohne das Wort „unfortunately“ mehr
als einmal zu verwenden, 13:00 Uhr und die Alternativen anbietet und großzügig klingt.
Unter 100 Wörtern, auf Englisch.
```

Erst die echten Alternativen machen aus einer Absage einen Servicemoment.

chatlyn

Wenn jede Nacht dieselbe Frage kommt

Prompt 14 hilft Ihrem Team, schneller zu antworten. Wenn dieselben Fragen über WhatsApp oder den Chat auf Ihrer Website eintreffen, beantwortet die KI von chatlyn Routinefragen direkt, in der Sprache des Gastes und nur aus Ihrem eigenen Wissen, und übergibt das Gespräch an Ihr Team, wenn es einen Menschen braucht.

Reservierung und Revenue

Prompt 16 Einem Gast einen Preisunterschied erklären

SITUATION NOVA/12, Kopenhagen. Ein Gast hat auf einem Buchungsportal einen niedrigeren Preis gefunden und fragt, warum die Hotelwebsite teurer ist.

```
Sie arbeiten in der Reservierung des NOVA/12, eines Designhotels in Kopenhagen.
<guest_message>[einfügen]</guest_message>
<facts>Die Rate auf der Website enthält Frühstück und kostenlose Stornierung bis 48 Stunden vor Anreise. Der günstigere Preis ist nicht erstattbar und ohne Frühstück.
[eigene Fakten ergänzen]</facts>
Schreiben Sie eine Antwort, die beide Angebote in einer kurzen Liste klar vergleicht, ohne das Buchungsportal zu kritisieren. Unter 120 Wörtern. Schließen Sie mit einem Satz zur Direktbuchung.
```

Nennen Sie nur Unterschiede, die Sie mit Ihren eigenen Raten belegen können. Claude soll den Vergleich formatieren, nicht erfinden.

Prompt 17 Die Stornobedingungen verständlich umschreiben

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Die aktuellen Stornobedingungen bestehen aus einem langen juristischen Absatz.

```
<policy>[aktuellen Text einfügen]</policy>
Formulieren Sie diese Stornobedingungen für Gäste in verständlicher Sprache um: kurze Sätze, eine Regel pro Zeile, mit einem Rechenbeispiel für einen Aufenthalt von 7 Nächten.
Der Inhalt muss exakt gleich bleiben. Listen Sie nach der Umformulierung jeden Satz im Original auf, der mehrdeutig ist.
Liefern Sie eine englische, deutsche und spanische Fassung.
```

Lassen Sie die verständliche Fassung von der Person freigeben, die für Ihre Bedingungen verantwortlich ist. Die Liste der Mehrdeutigkeiten ist oft der nützlichste Teil.

Prompt 18 Einen Rate-Shopping-Export zusammenfassen

SITUATION NOVA/12. Der Revenue Manager lädt jeden Montag einen Export der Mitbewerberpreise für 30 Tage als CSV herunter.

```
<document name="rate-shop-next-30-days.csv">[hochladen]</document>
Wir sind das NOVA/12. Vergleichen Sie für jedes Datum unsere Rate mit dem Median des Compsets.
Zeigen Sie in einer Tabelle die Daten, an denen wir mehr als 15 Prozent über oder unter dem Median liegen.
Gruppieren Sie die Ergebnisse nach Wochentag und Wochenende und vermerken Sie Veranstaltungen in Kopenhagen, die in den Daten erkennbar sind.
Empfehlen Sie keine Preise, sondern listen Sie Fragen für unser Pricing-Meeting auf.
```

Claude liest den Export gut, aber Preisentscheidungen bleiben bei Ihrem Revenue Manager und Ihrem RMS.

Prompt 19 Einzelne Lücken im Belegungskalender finden

SITUATION Alpenglüh, Tirol. Einzelne Nächte zwischen Buchungen bleiben jeden Winter leer.

```
<document name="chalet-availability-winter.xlsx">[hochladen: eine Zeile pro Chalet, eine Spalte pro Nacht]</document>
Finden Sie pro Chalet jede Lücke von einer oder zwei Nächten zwischen zwei Buchungen, von Dezember bis März.
Zählen Sie die Lücken pro Monat und pro Chalet und schätzen Sie, wie viele Nächte letzten Winter deshalb unverkauft blieben.
Schlagen Sie drei Regeln für Mindestaufenthalt oder Anreisetage vor, die die Lücken verringern würden, jeweils mit ihrem Nachteil.
```

Lassen Sie sich das Ergebnis als neues Tabellenblatt geben, damit Sie filtern können. Testen Sie jede Regeländerung an einem Monat, bevor Sie sie für die ganze Saison übernehmen.

Prompt 20 Kommentar zum Buchungstempo für die Eigentümer

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. Die Eigentümer wünschen sich jeden Monat einen Absatz zu den Sommerbuchungen.

```
<document name="pace-report-summer.xlsx">[hochladen]</document>
Schreiben Sie einen kurzen Kommentar für die Eigentümer zum Buchungstempo für Juni bis September im Vergleich zum gleichen Zeitpunkt im Vorjahr.
Beginnen Sie mit der einen Zahl, die am meisten zählt. Erklären Sie dann die zwei größten Veränderungen nach Markt und Zimmerkategorie, in verständlicher Sprache.
Höchstens 150 Wörter. Kein Fachjargon wie „RevPAR“ ohne eine Zeile Erklärung.
```

Eigentümer lesen die ersten zwei Zeilen. Bitten Sie Claude um drei alternative Einstiegssätze und wählen Sie den klarsten.

Prompt 21 Reiseveranstalter an Release-Termine erinnern

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia. Mehrere Agenturen halten Zelt-Kontingente, die 45 Tage vor Anreise freigegeben werden.

```
<document name="allotments-q1.xlsx">[hochladen: Agentur, Kontakt, Daten, gehaltene Zelte, verkaufte Zelte, Release-Datum]</document>
Entwerfen Sie für jede Agentur mit unverkauften Zelten, deren Release in den nächsten 21 Tagen fällig ist, eine kurze E-Mail, die an das Release-Datum und die Zahl der noch gehaltenen Zelte erinnert.
Ton: freundlich und professionell, auf Augenhöhe unter Partnern. Jeweils unter 90 Wörtern.
Geben Sie zuerst eine Tabelle mit Agentur, Release-Datum und Zelten zurück, dann die E-Mails.
```

Prüfen Sie die Zahlen vor dem Versand in Ihrem Reservierungssystem; mit der Tabelle geht das schnell.

Sales und Veranstaltungen

Prompt 22 Aus einer RFP ein Angebot machen

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Frankfurt. Ein Pharmaverband schickt eine Anfrage für einen Kongress mit 280 Personen, Breakout-Räumen und Galadinner.

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

Sie sind MICE Sales Manager im Grand Forum Congress Hotel.
1. Übertragen Sie jede Anforderung aus der RFP in eine Tabelle: Daten, Teilnehmende, Zimmerkontingent, Tagungsräume und Bestuhlung, Catering, Technik, Budget, Entscheidungstermin.
2. Ordnen Sie jede Tagungsanforderung unseren Räumen und Kapazitäten zu. Markieren Sie alles, was nicht passt.
3. Entwerfen Sie das Anschreiben zum Angebot, 200 Wörter, auf Englisch.
4. Listen Sie die Fragen auf, die wir dem Kunden stellen müssen, bevor wir ein Angebot kalkulieren können.
Erfinden Sie keine Preise; setzen Sie Platzhalter [PREIS].
```

Allein die Anforderungstabelle spart viel Lesezeit. Die Preise bleiben in Ihrem Sales-System; Claude übernimmt Struktur und Formulierung.

Prompt 23 Einen Gruppenvertrag vor der Unterschrift prüfen

SITUATION Das Grand Forum Congress Hotel erhält den Vertragsentwurf eines Reiseveranstalters für ein Kontingent 2027.

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

Vergleichen Sie den Entwurf mit unseren Standardbedingungen. Zitieren Sie zu jedem der folgenden Themen die relevante Klausel aus beiden Dokumenten und erklären Sie den Unterschied: Release-Fristen, Attrition, Stornierung, Zahlungsbedingungen, Ratenparität, Haftung, Gerichtsstand.
Listen Sie dann die fünf Punkte auf, die wir verhandeln sollten, den wichtigsten zuerst.
```

Das ist eine Vorbereitung für Ihre eigene Prüfung oder Ihren Anwalt, keine Rechtsberatung. Anhand der zitierten Klauseln prüfen Sie schnell, ob Claude das Dokument richtig gelesen hat.

Prompt 24 Erste Antwort auf eine Hochzeitsanfrage

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon. Ein Paar fragt nach einer Hochzeit mit 90 Gästen im kommenden September.

```
Sie sind Event Manager der Domaine de Vérel, eines Weinguts mit Herrenhaus im Luberon.
<enquiry>[einfügen]</enquiry>
<venue_facts>[einfügen: Kapazitäten, Orte für die Trauung, Unterkünfte, Regeln für Exklusivnutzung, Sperrstunde]</venue_facts>
Schreiben Sie eine herzliche erste Antwort: Bedanken Sie sich, bestätigen Sie anhand der Fakten, was wir ausrichten können, stellen Sie die fünf Fragen, die wir für ein Angebot brauchen, und schlagen Sie eine Besichtigung vor.
Unter 180 Wörtern, in der Sprache des Paares. Keine Preise.
```

Die fünf Fragen bringen eine Anfrage voran. Speichern Sie die beste Fassung als Beispiel für Ihren Event-Skill.

Prompt 25 Eine Banquet Event Order aus E-Mails erstellen

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Frankfurt. Die Details eines Galadinners sind über zwölf E-Mails des Kunden verteilt.

```
<emails>[Verlauf einfügen]</emails>
Erstellen Sie eine Banquet Event Order für das Galadinner mit diesen Abschnitten: Zeitplan, Raum und Aufbau, Menü und Anzahl der Sonderkostformen, Getränke, AV und Technik, Dekoration, Ansprechpartner am Tag, Abrechnungshinweise.
Verwenden Sie nur, was in den E-Mails steht. Wo sich zwei E-Mails widersprechen, zeigen Sie beide und markieren Sie [MIT KUNDEN KLÄREN].
Geben Sie das Ergebnis als Word-Dokument zurück.
```

Widersprüche in langen E-Mail-Verläufen sind genau das, was am Abend schiefgeht. Schicken Sie die [KLÄREN]-Liste noch am selben Tag an den Kunden.

Prompt 26 Ein Angebot für Crew-Unterbringung entwerfen

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Eine Airline fragt nach einem Angebot für die Unterbringung von Kabinenpersonal bei Layovers.

```
Sie sind Sales Manager des Aerolis Airport Hotel.
<request>[einfügen]</request>
<our_facts>[einfügen: Shuttlezeiten, verdunkelte Zimmer, frühes Frühstück, Day-Use-Zimmer, Wäscheservice]</our_facts>
Schreiben Sie ein zweiseitiges Angebot: Zusammenfassung, wie wir jede Anforderung erfüllen, betriebliche Details für Crew-Ankünfte zu jeder Uhrzeit und offene Fragen.
Verwenden Sie für alle Raten Platzhalter [PREIS]. Formelles britisches Englisch.
```

Bitten Sie Claude, am Ende jede Anforderung aus der Anfrage in einer Checkliste aufzuführen, damit nichts fehlt.

Marketing und Content

Prompt 27 Kurzer Upselling-Text für das Spa

SITUATION Das Sereno Thermal Retreat möchte Gästen, die morgen anreisen, in einer kurzen Nachricht einen Spa-Termin am späten Nachmittag anbieten.

```
Sie sind Spa Manager des Sereno Thermal Retreat.

Angebot: 60-minütiges „Ankunftsritual“ (Thermalbecken, Kräuterdampfbad, 30-minütige Rückenmassage), täglich 16:00 bis 19:00 Uhr, buchbar an der Rezeption.

Schreiben Sie drei Varianten einer kurzen Nachricht an Gäste, die morgen anreisen:
- ruhig und informativ
- mit Blick auf die Reisemüdigkeit
- für Stammgäste
Jeweils unter 300 Zeichen, keine Ausrufezeichen, keine Emojis, ein klarer nächster Schritt. Schlagen Sie danach zwei Button-Texte mit höchstens 20 Zeichen vor.
```

Kurz, konkret und auf den Anreisetag bezogen wirkt besser als eine Liste aller Behandlungen. Die automatische Zustellung an die Anreisen von morgen ist eine Aufgabe für ein System zur Gästekommunikation, nicht für ein Chatfenster.

Prompt 28 Die Beschreibung auf Buchungsportalen neu schreiben

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Die Hausbeschreibung auf den Buchungsportalen ist fünf Jahre alt.

```
<current_text>[einfügen]</current_text>
<facts>[einfügen: Shuttlezeiten, Schallschutz, 24-Stunden-Shop, Frühstück ab 4:30 Uhr, Day-Use-Zimmer]</facts>
Unsere Gäste haben frühe Flüge und lange Layovers. Schreiben Sie die Beschreibung so um, dass die ersten zwei Sätze beantworten, was ihnen wichtig ist: Entfernung und Shuttle, Schlaf, Essen zu ungewöhnlichen Zeiten.
Liefern Sie eine Fassung mit 100 und eine mit 250 Wörtern. Nüchterne Fakten, keine Superlative, nichts, was nicht in den Fakten steht.
```

Prüfen Sie vor dem Einfügen die Inhaltsrichtlinien und Zeichenbegrenzungen des jeweiligen Kanals.

Prompt 29 Instagram-Captions für einen Monat

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. Die Marketingkoordinatorin braucht Captions für die Herbstferien.

```
Sie schreiben Instagram-Captions für das Sunny Cove Family Resort.
<voice>Freundlich, praktisch, von Eltern für Eltern. Höchstens zwei Emojis pro Post.</voice>
<facts>Kids Club für 4 bis 12 Jahre, täglich 9:00 bis 17:00 Uhr. Aquapark bis 31. Oktober beheizt. Familiensuiten mit separatem Kinderzimmer.</facts>
Schreiben Sie 12 Captions für Oktober, jede unter 60 Wörtern und zu einem echten Fakt. Ergänzen Sie jeweils drei Hashtags und eine Bildidee. Geben Sie eine Tabelle mit einem vorgeschlagenen Veröffentlichungsdatum zurück.
```

Wenn eine Caption gut ankommt, fügen Sie sie Ihrem Projekt als Beispiel hinzu. Claude lernt am schnellsten von Ihren eigenen besten Texten.

Prompt 30 Newsletter zur Ballsaison

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Wien. Stammgäste sollen als Erste von den Paketen zur Ballsaison erfahren.

```
Sie sind Marketing Manager des Grand Hotel Wilhelmina, geöffnet seit 1898.
<package>[einfügen: Daten, Leistungen, Ballveranstaltungen, Buchungsfrist]</package>
Schreiben Sie einen Newsletter für Stammgäste: Betreffzeile (drei Varianten), Preheader, 150 Wörter Fließtext, ein Call to Action.
Ton: elegant, zurückhaltend, wienerisch. Liefern Sie eine englische Fassung und eine auf österreichischem Deutsch mit Sie.
```

Geben Sie Claude einen früheren Newsletter, der gut funktioniert hat, als Beispiel, und Claude trifft den Rhythmus.

Prompt 31 Aus Gästefragen ein FAQ für die Website machen

SITUATION Bunk & Bloom, Lissabon. Das Team hat 60 Fragen gesammelt, die Gäste im letzten Monat gestellt haben, ohne Namen.

```
<questions>[anonymisierte Fragen einfügen]</questions>
<fact_sheet>[einfügen]</fact_sheet>
Gruppieren Sie die Fragen nach Themen und schreiben Sie eine FAQ-Seite für unsere Website: höchstens 20 Fragen, jede mit einer Antwort von ein bis drei Sätzen aus dem Factsheet.
Markieren Sie jede Frage, die das Factsheet nicht beantwortet, mit [FEHLT] und listen Sie diese am Ende auf.
```

Eine gute FAQ-Seite ist auch die beste Wissensquelle für jede KI, die Ihren Gästen antwortet.

Prompt 32 Einen Artikel über die Destination gliedern

SITUATION Kumo Ryokan, Kiso-Tal. Die Website braucht einen Artikel über eine Wanderung auf dem alten Nakasendo-Weg ab dem Ryokan.

```
<notes>[Notizen der Gastgeber einfügen: Route, Gehzeiten, Einkehrmöglichkeiten, was das Ryokan bereitstellt]</notes>
Gliedern Sie einen Artikel für internationale Wanderer: Titelvorschläge, Einleitung, Abschnitte mit Zwischenüberschriften, ein Kasten mit praktischen Infos und ein Schlussabsatz über die Rückkehr ins Onsen.
Verwenden Sie nur die Fakten aus den Notizen. Wo Leser einen Fakt bräuchten, den wir nicht geliefert haben, schreiben Sie [ERGÄNZEN].
```

Fakten zur Destination ändern sich. Lassen Sie Claude den Artikel strukturieren, und lassen Sie jemanden, der die Route gegangen ist, jedes Detail prüfen.

KAPITEL 7

07 Prompt-Bibliothek, Teil 2: Küche, Betrieb, Personal und Finanzen

Prompts für die Teams hinter den Kulissen. Die meisten beginnen mit einer Tabelle oder einem Dokument, das Sie schon haben, und enden mit einer Liste von Fragen, über die ein Mensch entscheidet.

20 Prompts
Prompt 33 bis 52

IN DIESEM KAPITEL

- Food & Beverage
- Housekeeping und Betrieb
- Personal und Schulung
- Management und Finanzen

Food & Beverage

Prompt 33 Eine Speisekarte übersetzen und prüfen

SITUATION Alpenglüh. Die neue Winterkarte braucht eine englische Fassung, und die Küche möchte die Allergenkennzeichnung auf Stimmigkeit prüfen lassen.

```
<document name="speisekarte-winter.pdf">[hochladen]</document>
<document name="allergen-codes-eu.txt">[die 14 EU-Allergencodes einfügen, wie sie in Österreich verwendet werden, A bis R]</document>

1. Übersetzen Sie die Speisekarte für internationale Gäste ins Englische. Behalten Sie Tiroler Gerichtnamen wie Kaspressknödel oder Kaiserschmarrn bei und ergänzen Sie unter jedem eine kurze englische Beschreibung.
2. Listen Sie jedes Gericht auf, bei dem die Allergencodes nicht zu den genannten Zutaten zu passen scheinen, mit Begründung.
Ändern Sie selbst keinen Allergencode. Die Küche entscheidet.
```

Allergeninformationen sind eine rechtliche Verantwortung. Nutzen Sie Claude, um Fragen zu finden, nie für die endgültige Antwort.

Prompt 34 Gerichtbeschreibungen für die neue Karte

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Die Notizen des Küchenchefs sind präzise, lesen sich aber wie ein Rezept.

```
<chef_notes>[einfügen: Namen der Gerichte, Komponenten, Produzenten]</chef_notes>
Schreiben Sie für jedes Gericht eine Beschreibung für die Karte: höchstens 18 Wörter, mit dem wichtigsten Produkt und seiner Herkunft, keine Adjektive wie „exquisit“ oder „köstlich“.
Zuerst auf Französisch, dann auf Englisch. Die Namen der Gerichte des Küchenchefs bleiben unverändert.
```

Strikte Wortgrenzen und eine Liste verbotener Adjektive ergeben eine klarere Karte als die Bitte um etwas „Elegantes“.

Prompt 35 Das Serviceteam zur Weinbegleitung briefen

SITUATION Domaine de Vérel. Der Sommelier ist nicht im Haus, und das Team muss die Weinbegleitung dieser Woche erklären können.

```
<menu>[einfügen]</menu>
<wine_list>[einfügen: die Weine des Guts mit Rebsorte, Jahrgang und den
Verkostungsnotizen des Sommeliers]</wine_list>
Schreiben Sie ein einseitiges Briefing für das Serviceteam: zu jedem Gang der Wein,
zwei Sätze, die eine Servicekraft dem Gast sagen kann, und eine Antwort auf die Frage
„Warum dieser Wein?“.
Verwenden Sie für Verkostungsbeschreibungen nur die Notizen des Sommeliers.
```

Bitten Sie um eine zweite Fassung in schlichteren Worten für neue Teammitglieder.

Prompt 36 Frühstücksabfälle analysieren

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla. Das Team hat zwei Wochen lang protokolliert, was vom Buffet zurückkam.

```
<document name="breakfast-log.xlsx">[hochladen: Datum, Gäste beim Frühstück, Produkt,
zubereitete Menge, Restmenge]</document>
Berechnen Sie den Abfall pro Produkt als Anteil der zubereiteten Menge und pro Gast.
Zeigen Sie die fünf Produkte mit dem meisten Abfall und ob dieser vom Wochentag oder
von der Belegung abhängt.
Schlagen Sie drei Änderungen der Zubereitungsmengen vor, jede mit Bezug auf eine Zahl
aus dem Protokoll.
```

Zwei Wochen ehrliches Protokollieren reichen für den Anfang. Führen Sie denselben Prompt nach den Änderungen erneut aus, um zu vergleichen.

Prompt 37 Ein Kaiseki-Menü für internationale Gäste erklären

SITUATION Kumo Ryokan. Gäste, die kein Japanisch lesen, möchten die Gänge des heutigen Abends verstehen.

```
<menu_jp>[heutiges Kaiseki-Menü auf Japanisch einfügen]</menu_jp>
Erstellen Sie eine kleine Karte auf Englisch und Deutsch, die jeden Gang in ein oder
zwei Sätzen erklärt: was es ist, die saisonale Zutat, wie man es isst.
Behalten Sie die japanischen Namen der Gänge in Romaji bei. Markieren Sie jede Zutat,
die ein häufiges Allergen ist.
Übersetzen Sie poetische Namen der Gänge nicht wörtlich, sondern erklären Sie sie.
```

Lassen Sie die Küche die Allergenmarkierungen bei jedem Menüwechsel prüfen.

Housekeeping und Betrieb

Prompt 38 Aus einer SOP eine mehrsprachige Checkliste machen

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla. Die Housekeeping-SOP gibt es nur als langes spanisches Dokument; zwei neue Teammitglieder lesen Portugiesisch und Ukrainisch.

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

Machen Sie aus dieser SOP eine einseitige Checkliste für die Zimmerreinigung, in der
Reihenfolge, in der eine Reinigungskraft das Zimmer durchgeht. Höchstens 25 Punkte,
jeder beginnt mit einem Verb.
Erstellen Sie die Checkliste auf Spanisch, Portugiesisch und Ukrainisch als drei
Spalten in einer Word-Tabelle, druckfertig im Querformat.
Schreiben Sie danach in jeder Sprache fünf Quizfragen, mit denen sich prüfen lässt, ob
die neuen Mitarbeitenden die Checkliste verstanden haben.
```

Lassen Sie jede Sprache vor dem Druck einmal von einer Muttersprachlerin oder einem Muttersprachler im Team lesen. Die Übersetzungen von Claude sind gut, aber eine Checkliste an der Wand wird jeden Tag gelesen.

Prompt 39 Muster in Wartungstickets finden

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Das Technikteam exportiert die Wartungstickets von sechs Monaten.

```
<document name="maintenance-tickets.xlsx">[hochladen]</document>
Gruppieren Sie die Tickets nach Art und nach Zimmer. Listen Sie die zehn Zimmer mit
den meisten wiederkehrenden Problemen auf und die Problemarten, die innerhalb von 30
Tagen nach dem Schließen erneut auftreten.
Schätzen Sie, wie viele Zimmernächte wegen dieser Probleme gesperrt waren.
Schlagen Sie eine Liste vorbeugender Wartungsarbeiten für die Nebensaison vor, die
dringendsten zuerst.
```

Probleme, die innerhalb von 30 Tagen wiederkehren, deuten meist auf eine Reparatur hin, die nur das Symptom behandelt. Diese Liste ist eine Besprechung wert.

Prompt 40 Anfragen zu Fundsachen beantworten

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Gäste schreiben nach ihrem Flug wegen Gegenständen, die sie im Zimmer vergessen haben.

```
Sie sind im Aerolis Airport Hotel für Fundsachen zuständig.
<guest_message>[einfügen]</guest_message>
<found_log_entry>[passenden Eintrag einfügen oder „nichts gefunden“]
</found_log_entry>
Schreiben Sie eine Antwort in der Sprache des Gastes: Bestätigen Sie, ob wir den
Gegenstand gefunden haben, erklären Sie, wie wir ihn zurückschicken können und was wir
dafür brauchen (Adresse, Identitätsprüfung, Versandkosten), oder wie lange wir
Gegenstände aufbewahren, falls nichts gefunden wurde.
Unter 110 Wörtern.
```

Hinterlegen Sie Ihre tatsächlichen Versand- und Aufbewahrungsregeln im Projektwissen, damit jede Antwort sie gleich formuliert.

Prompt 41 Energieverbrauch pro belegtem Zimmer vergleichen

SITUATION Sereno Thermal Retreat. Der GM möchte verstehen, warum die Energiekosten steigen.

```
<document name="energy-water-monthly.xlsx">[hochladen: Monat, Strom kWh, Gas kWh,
Wasser m3, belegte Zimmer, Spa-Besuche]</document>
Berechnen Sie den Energie- und Wasserverbrauch pro belegtem Zimmer und pro Spa-Besuch
für jeden Monat der letzten zwei Jahre.
Zeigen Sie die auffälligen Monate und mögliche Gründe, die in den Daten erkennbar
sind.
Listen Sie fünf Fragen an unseren Facility Manager auf.
```

Claude erkennt die Auffälligkeiten; das Facility-Team erklärt sie. Nutzen Sie die Fragen als Tagesordnung für die Besprechung.

Prompt 42 Lieferantenangebote vergleichen

SITUATION Bunk & Bloom, Lissabon. Drei Wäschelieferanten haben Angebote in unterschiedlichen Formaten geschickt.

```
<documents>[die drei Angebote hochladen]</documents>
Fassen Sie die drei Angebote in einer Vergleichstabelle zusammen: Preis pro Stück und
pro Jahr bei unseren Mengen, Mindestbestellmenge, Lieferrhythmus, Vertragslaufzeit,
Kündigungsfrist, Regelungen zu Schäden und Verlust.
Heben Sie hervor, was in jedem Angebot fehlt oder unklar ist.
Wählen Sie keinen Lieferanten aus; listen Sie die Fragen auf, die wir an jeden
schicken sollten.
```

In vergleichbaren Tabellen werden die Unterschiede zwischen Lieferanten sichtbar. Die Entscheidung bleibt bei Ihnen.

Personal und Schulung

Prompt 43 Eine Stellenanzeige für die Saison schreiben

SITUATION Alpenglüh, Tirol. Das Hotel sucht eine Front-Office-Assistenz für die Wintersaison.

```
Sie schreiben für das Alpenglüh, ein familiengeführtes Chalet-Hotel in Tirol.
<role_facts>[einfügen: Zeitraum, Arbeitszeiten, Aufgaben, Sprachen,
Mitarbeiterunterkunft, Entlohnung laut Kollektivvertrag]</role_facts>
Schreiben Sie eine Stellenanzeige auf österreichischem Deutsch mit Sie: worum es geht,
ein normaler Arbeitstag, was wir bieten, was wir erwarten, wie man sich bewirbt.
Unter 250 Wörtern, ehrlich, keine Floskeln wie „dynamisches Team“. Danach eine Fassung
mit 60 Wörtern für Social Media.
```

In Österreich muss eine Stellenanzeige das kollektivvertragliche Mindestentgelt angeben. Tragen Sie den genauen Betrag selbst ein.

Prompt 44 Interviewfragen vorbereiten

SITUATION NOVA/12, Kopenhagen. Die Front Office Managerin führt morgen drei Vorstellungsgespräche.

```
<job_description>[einfügen]</job_description>
Schreiben Sie acht Interviewfragen für einen Front Office Agent: zwei zu
Gästesituationen, zwei zu Teamarbeit, zwei zu Systemen und Genauigkeit, zwei zur
Motivation.
Beschreiben Sie zu jeder Frage, was eine starke Antwort enthalten würde.
Ergänzen Sie ein kurzes Rollenspiel-Szenario, das ich im Gespräch durchspielen kann.
```

Stellen Sie allen Kandidaten dieselben Fragen, damit Sie die Antworten fair vergleichen können.

Prompt 45 Die erste Woche neuer Mitarbeitender planen

SITUATION THE VOLT, Berlin. Am Montag beginnt ein neues Mitglied im Barteam.

```
<team_info>[einfügen: Schichten, wichtige Ansprechpartner, SOPs zum Lesen, Systeme]
</team_info>
Erstellen Sie einen Plan für die erste Woche eines neuen Barkeepers: Tag für Tag, wen
er begleitet, was er liest, was er übt, und ein kurzer Check am Freitag.
Höchstens fünf Punkte pro Tag. Geben Sie den Plan als einseitiges Dokument auf
Englisch und Deutsch zurück.
```

Eine klare erste Woche verhindert frühe Kündigungen besser als jede Begrüßungsrede.

Prompt 46 Einen schwierigen Gast für das Training spielen

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina. Neue Rezeptionistinnen und Rezeptionisten üben den Umgang mit einem verärgerten Gast, bevor sie einem echten begegnen.

```
Spielen Sie einen Gast im Grand Hotel Wilhelmina, der um 23:00 Uhr ankommt und
erfährt, dass seine Zimmerkategorie nicht verfügbar ist. Sie sind müde, zunächst
höflich, dann zunehmend frustriert.
Ich bin an der Rezeption. Reagieren Sie auf das, was ich sage, immer eine Nachricht
nach der anderen, und bleiben Sie in der Rolle.
Wenn ich „Stopp“ schreibe, geben Sie mir Feedback: was ich gut gemacht habe, was die
Situation verschärft hat und zwei Sätze, die ich stattdessen hätte sagen können.
```

Das funktioniert gut zu zweit: Eine Person tippt, die andere schaut zu und ergänzt eigenes Feedback.

Prompt 47 Eine anonyme Mitarbeiterbefragung zusammenfassen

SITUATION Grand Forum Congress Hotel. 140 Mitarbeitende haben an einer anonymen Engagement-Befragung teilgenommen.

```
<document name="team-survey-answers.xlsx">[hochladen, anonymisiert]</document>
Fassen Sie die Freitextantworten in höchstens sechs Themen zusammen, jeweils mit
Häufigkeit und zwei kurzen Zitaten.
Unterscheiden Sie nach Abteilung, soweit die Daten es zulassen, aber nie so, dass eine
einzelne Person erkennbar wird.
Schließen Sie mit drei Maßnahmen, die die Geschäftsleitung innerhalb eines Monats
ankündigen könnte.
```

Prüfen Sie vor dem Hochladen, ob die Datei wirklich anonym ist. In kleinen Abteilungen können Einzelne erkennbar werden.

Management und Finanzen

Prompt 48 Die Themen in Gästekommentaren finden

SITUATION NOVA/12, Kopenhagen. 600 Freitextkommentare aus der Befragung nach dem Aufenthalt, als Excel exportiert.

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

Lesen Sie jeden Kommentar. Gruppieren Sie die Kommentare in höchstens acht Themen.
Nennen Sie für jedes Thema die Zahl der Kommentare, den Anteil positiver und negativer
Nennungen und zwei kurze Zitate.
Sagen Sie mir dann, welche drei Themen die Bewertungen am ehesten beeinflussen, und je
eine konkrete Lösung, die wenig kostet.
Geben Sie die Themen als Tabelle zurück und ergänzen Sie in der Excel-Datei eine
Spalte mit dem Thema jedes Kommentars.
```

Bitten Sie Claude, zehn Kommentare zu zeigen, die schwer zuzuordnen waren. Dort steckt meist das interessanteste Feedback.

Prompt 49 Die Budgetabweichung erklären

SITUATION Maison Orsalle, Paris. Die monatliche GuV zeigt Logis im Budget, den Gesamtgewinn aber deutlich darunter.

```
<document name="pnl-september.xlsx">[hochladen: Ist, Budget, Vorjahr nach Abteilung]
</document>
Finden Sie die fünf Positionen mit der größten Abweichung zum Budget in Euro. Sagen
Sie zu jeder, ob sie mengen-, preis- oder kostengetrieben ist, soweit die Daten das
zeigen.
Schreiben Sie einen Abweichungskommentar für die Eigentümer in unter 200 Wörtern, den
größten Effekt zuerst.
```

Lassen Sie sich die Berechnung hinter jeder Abweichung zeigen. So finden Sie Zuordnungsfehler im Export schnell.

Prompt 50 Der monatliche Bericht für die Eigentümer

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia. Die Eigentümer leben im Ausland und wünschen sich jeden Monat eine Seite.

```
<documents>[hochladen: KPI-Übersicht, GuV-Zusammenfassung, Highlights aus dem
Gästefeedback, Notizen zu Instandhaltung und Personal]</documents>
Schreiben Sie einen einseitigen Bericht für die Eigentümer: Überschrift, drei Zahlen
mit Einordnung, Gästefeedback, Betrieb, Team, Risiken und Entscheidungen, die wir von
den Eigentümern brauchen.
Ruhiger, sachlicher Ton. Jede Zahl muss aus den Dokumenten stammen.
```

Halten Sie den Aufbau jeden Monat gleich, damit die Eigentümer wissen, wo sie suchen müssen. Das macht den Bericht zu einem guten Kandidaten für einen Skill.

Prompt 51 Ein Bankgespräch vorbereiten

SITUATION Das Sereno Thermal Retreat plant die Renovierung des Thermalbereichs und braucht einen Kredit.

```
<documents>[hochladen: Investitionsplan, Dreijahresprognose, die letzten zwei
Jahresabschlüsse]</documents>
Fassen Sie die Investition auf einer Seite zusammen: was wir investieren, warum, die
erwartete Wirkung auf Umsatz und Kosten, Annahmen zur Amortisation.
Listen Sie dann die zehn Fragen auf, die eine Bank am wahrscheinlichsten stellt, mit
der Antwort aus unseren Dokumenten oder [FEHLT], wenn wir sie noch nicht beantworten
können.
```

Die [FEHLT]-Liste ist Ihr Vorbereitungsplan. Lassen Sie die Zahlen vor dem Termin von Ihrer Steuerberatung prüfen.

Prompt 52 **Ein Entscheidungsmemo schreiben**

SITUATION THE VOLT, Berlin. Die Geschäftsleitung muss entscheiden, ob die Rooftop-Bar im Winter geöffnet bleibt.

```
<data>[einfügen: Winterumsatz und -kosten der Rooftop-Bar der letzten zwei Jahre,
Heizkosten, Gästefeedback, Personalverfügbarkeit]</data>
Schreiben Sie ein Entscheidungsmemo: die Frage, drei Optionen (schließen, nur am
Wochenende öffnen, mit Winterkonzept öffnen), Kosten und Umsatz je Option auf Basis
der Daten, Risiken und eine Empfehlung.
Eine Seite. Nennen Sie jede Annahme, die Sie treffen.
```

Bitten Sie Claude in einer zweiten Nachricht, gegen die eigene Empfehlung zu argumentieren. Die Schwächen, die dabei sichtbar werden, sind eine Diskussion wert.

08

KAPITEL 8

Die Grenzen und wo chatlyn übernimmt

Claude ist ein ausgezeichneter Kollege am Schreibtisch. Aber Claude ist nicht auf Ihrer WhatsApp-Nummer, sieht die Anreisen von morgen nicht und antwortet keinem Gast um 23:40 Uhr. Das ist eine andere Aufgabe.

Was Claude allein nicht leistet

- **Claude ist nicht live bei Ihren Gästen.** Die Claude-Apps sind für Ihr Team. Gäste schreiben über WhatsApp, Booking.com, Instagram und Ihre Website, und einen Entwurf im Chatfenster muss trotzdem jemand kopieren, senden und nachverfolgen.
- **Claude kennt Ihre Reservierungen nicht.** Ohne hochgeladenen Export weiß Claude nicht, wer morgen anreist, wer im Haus ist oder wer diese Woche Geburtstag hat.
- **Claude schreibt nicht in Ihr PMS.** Auch mit Konnektoren wird der Hot Tub nicht gebucht, die späte Anreise nicht vermerkt und das Babybett nicht eingetragen, solange es kein Mensch tut.
- **Claude hat kein Gespür für Timing.** Die Pre-Arrival-Nachricht drei Tage vorher, der Willkommensgruß am Anreisemorgen und der Dank nach dem Check-out passieren nur, wenn jemand daran denkt.
- **Gästedaten brauchen Sorgfalt.** In Free, Pro und Max legen Sie unter „Settings > Privacy“ fest, ob Ihre Chats zur Verbesserung von Claude verwendet werden dürfen; wenn Sie zustimmen, können de-identifizierte Daten bis zu fünf Jahre gespeichert werden. Team, Enterprise und die API trainieren standardmäßig nicht mit Ihren Daten. So oder so gilt: Halten Sie personenbezogene Gästedaten auf das Minimum beschränkt.

Claude allein und chatlyn im Vergleich

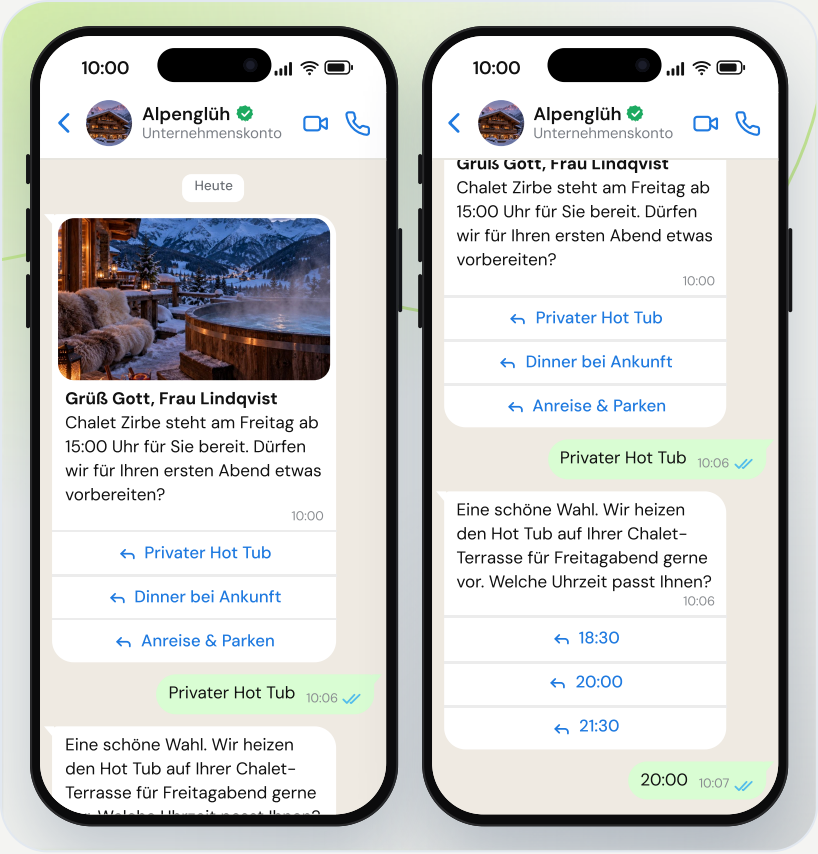
CLAUDE ALLEIN

- Entwirft Antworten, die ein Mensch in den richtigen Kanal kopiert
- Kennt Ihr Hotel, wenn Sie das Projekt aktuell halten
- Sieht Reservierungen nur in hochgeladenen Exporten
- Wartet, bis jemand fragt
- Keine Verbindung zu WhatsApp, Booking.com oder Ihrem Website-Chat

CHATLYN

- Beantwortet Routinefragen von Gästen auf WhatsApp, im Webchat, im Messenger und auf Instagram, in der Sprache des Gastes und im Ton Ihres Hauses
- Antwortet nur aus Ihrem eigenen Wissen: hochgeladene Dateien und Seiten Ihrer Website
- Liest Reservierungen aus Ihrem PMS und führt Buchungen, Umsatz und jedes Gespräch in einem Gästeprofil zusammen
- Sendet Nachrichten vor der Anreise, am Anreisetag und nach dem Aufenthalt automatisch, sobald das PMS das Buchungsereignis meldet
- Übergibt das Gespräch an Ihr Team, wenn eine Anfrage einen Menschen braucht; bei E-Mail erstellt es Entwürfe, und ein Mensch sendet

chatlyn ist das erste AI-Native GRM, eine Plattform für Guest Relationship Management, die von Grund auf rund um KI neu gebaut wurde. Es hält fest, was ein PMS nie sieht: jedes Gespräch, das ein Gast mit dem Hotel geführt hat, auch die Anfragen, aus denen nie eine Buchung wurde. Die KI nutzt diese Historie, um Gästen auf den Kanälen zu antworten, die sie tatsächlich nutzen, und die WhatsApp-Journeys machen aus einer Pre-Arrival-Nachricht ein Angebot, das der Gast mit einem Tippen annehmen kann. Die KI bucht nie selbst: Sie führt Gäste zu Ihrer Buchungsmaschine, und wenn ein Gast ein Upselling-Angebot annimmt, setzt Ihr Team es um.



3 Tage vor Anreise

BEISPIELGESPRÄCH

Alpenglüh

Chalet-Hotel, Tirol

Ein PMS-Ereignis sendet drei Tage vor der Anreise das Eröffnungs-Template. Tippt der Gast auf einen Button, antwortet die KI mit der interaktiven Nachricht des Hotels, und das Front Office bestätigt die Buchung.

Abend vor der Anreise

BEISPIELGESPRÄCH

Grand Hotel Wilhelmina

Historisches Grandhotel, Wien

Um 23:40 Uhr ist niemand im Sales-Büro. Die KI von chatlyn antwortet aus dem Wissen des Hotels in der Sprache des Gastes und übergibt an das Team, wenn der Gast einen Menschen braucht.

92%

Öffnungsrate der Pre-Arrival-Nachrichten auf WhatsApp im Hotel Enzian Obertauern

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

~85%

der Routineanfragen im Hotel Enzian von der KI beantwortet

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

+38%

mehr Restaurantreservierungen durch WhatsApp-Kampagnen im Hotel Enzian

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

> Da gibt es eine kleine Erinnerung, die einem zur richtigen Zeit die richtigen Informationen gibt, kurz bevor der Urlaub beginnt, sodass man sich richtig darauf freut, was einen erwartet.

Elisabeth Veit, Inhaberin, Hotel Enzian Obertauern [übersetzt]

Beides nutzen: Claude am Schreibtisch, chatlyn beim Gast

1. **Das Wissen in Claude aufbauen**
   Nutzen Sie Ihr Claude-Projekt, um das Factsheet zu bereinigen, die Lücken zu schließen, die [PRÜFEN]-Markierungen aufdecken, und klare FAQ-Antworten zu schreiben.
2. **Dasselbe Wissen an chatlyn übergeben**
   Laden Sie die fertigen Dateien in chatlyn hoch und ergänzen Sie die Website-Seiten, die echte Antworten enthalten. Die KI von chatlyn beantwortet Gästefragen nur aus diesem Wissen.
3. **Nachrichten mit Ihrem Skill entwerfen**
   Lassen Sie Ihren Skill für Gästebriefe Pre-Arrival-Texte und Angebote im Ton des Hauses entwerfen und machen Sie daraus in chatlyn WhatsApp-Templates.
4. **Das PMS bestimmt den Zeitpunkt**
   chatlyn sendet jede Nachricht, sobald das PMS die neue Buchung, die Anreise, den Check-out oder den Moment nach dem Aufenthalt meldet.
5. **Wöchentlich prüfen**
   Schwache KI-Antworten landen in chatlyn in einer Warteschlange zur Prüfung. Korrigieren Sie die Antwort einmal, und die KI verwendet sie von da an.

chatlyn

Der Gast schreibt zurück, und jemand antwortet

Ein Chatfenster hilft Ihrem Team beim Schreiben. chatlyn sorgt dafür, dass die Nachricht den Gast im richtigen Moment erreicht, dass die Antwort verstanden wird und dass die nächste Antwort, ob von der KI oder von Ihrem Team, auf allem aufbaut, was das Hotel bereits über diesen Gast weiß.

QUELLEN

Quellen

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/en/case-studies/enzian-obertauern/

chatlyn

IHR NÄCHSTER SCHRITT

Sehen Sie chatlyn mit den Daten Ihres eigenen Hotels

In einer kurzen Demo verbinden wir Ihr PMS, Ihre Kanäle und Ihr Gästewissen und zeigen, was Ihre Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt erhalten würden.

- Die Pre-Arrival-Journey Ihres Hauses auf WhatsApp, aufgebaut auf echten Buchungsereignissen
- Die KI beantwortet Gästefragen aus Ihrem eigenen Factsheet und Ihrer Website
- Ein Gästeprofil mit Buchungen, Umsatz und jedem Gespräch

Demo buchen

chatlyn.com