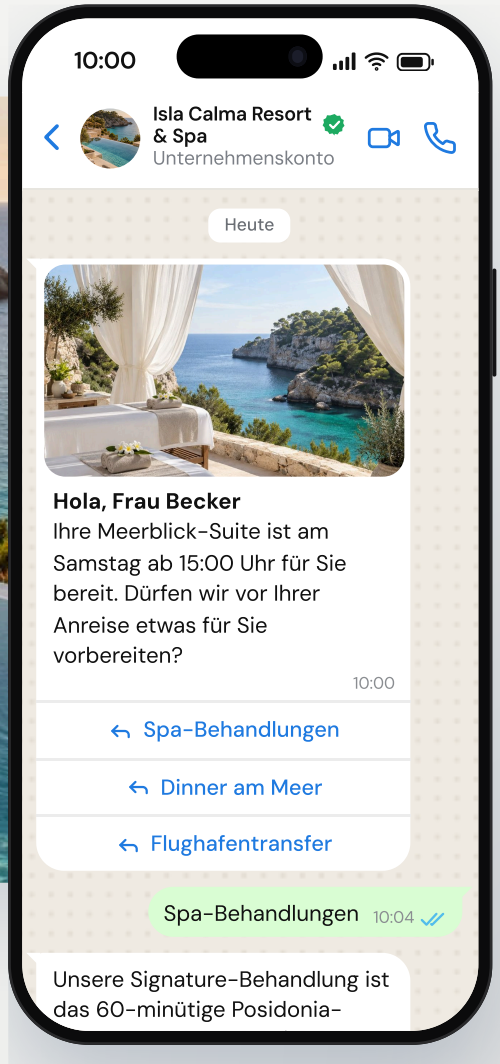
chatlyn

CHATLYN LEITFADEN 2026

ChatGPT für Hoteliers: Prompts, Assistenten, echte Situationen

Ein Praxisleitfaden zu ChatGPT, Stand Oktober 2026, von GPT-6 Astra bis zum eigenen Hotel-Assistenten: über 40 Prompts für echte Hotelsituationen und die Frage, wo Gästekommunikation mehr braucht als ein Chatfenster.

46 Prompts



chatlyn.com

INHALT

Was Sie erwartet

	Warum dieser Leitfaden	03
01	Was ChatGPT heute für ein Hotel leisten kann und was nicht	04
02	Prompt-Grundlagen: die Hotel-Briefing-Formel	06
03	Ihr eigener Hotel-Assistent, Schritt für Schritt	11
04	Prompt-Bibliothek: Teams mit Gästekontakt	18
05	Prompt-Bibliothek: Marketing und F&B	29
06	Prompt-Bibliothek: Betrieb, Personal und Management	34
07	Grenzen und Risiken: was Sie vorher wissen sollten	41
08	Wo chatlyn übernimmt	43
	Quellen	47

EINLEITUNG

Warum dieser Leitfaden

Fast jedes Hotelteam hat ChatGPT inzwischen ausprobiert. Jemand hat eine Gästebewertung in den Chat kopiert, eine Antwort im Ton eines Airline-Callcenters erhalten und sie dann doch wieder selbst geschrieben. Am Modell liegt das selten. Es liegt am Briefing: keine Rolle, keine Fakten zum Haus, keine Beispiele für den Ton des Hauses, kein klares Format.

Dieser Leitfaden zeigt ChatGPT auf dem Stand von Oktober 2026, einschließlich des Modells GPT-6 Astra, ChatGPT Work und des Wechsels von Custom GPTs zu Plugins. Er zeigt Ihnen, ob in der Direktion, im Revenue Management oder in der Front-Office-Leitung, wie Sie ChatGPT mit einer wiederverwendbaren Formel briefen, wie Sie einen Hotel-Assistenten aufbauen, der in Ihrem Ton schreibt, und welcher der drei möglichen Orte dafür noch sinnvoll ist, seit OpenAI die Custom GPTs einstellt. Sie finden 46 nummerierte Prompts zum Kopieren: Prompts 01 bis 08 vermitteln die Methode, die Bibliothek in den Kapiteln 4 bis 6 deckt jede Abteilung ab, jeweils rund um eine Situation in einem fiktiven Hotel.

Die letzten beiden Kapitel benennen ehrlich die Grenzen. ChatGPT ist ein ausgezeichneter Kollege am Schreibtisch. Es sitzt aber nicht an Ihrer WhatsApp-Nummer, sieht die Anreisen von morgen nicht und antwortet keinem Gast um 23:40 Uhr. Das übernimmt chatlyn, und wir zeigen, wo das eine endet und das andere beginnt.

DAS WICHTIGSTE

- Ein guter Prompt ist ein Briefing: Rolle, Kontext, Aufgabe, Format und Beispiele.
- Schreiben Sie die Anweisungen für Ihren Assistenten einmal und nutzen Sie sie in einem Projekt, einem Plugin oder einem GPT.
- Custom GPTs werden am 11. Dezember 2026 eingestellt: Planen Sie den Umstieg auf Plugins jetzt.
- ChatGPT entwirft am Schreibtisch; Gästegespräche brauchen ein System, das mit Ihrem PMS und Ihren Kanälen verbunden ist.

01

KAPITEL 1

Was ChatGPT heute für ein Hotel leisten kann und was nicht

ChatGPT hat sich 2026 stärker verändert als in den zwei Jahren davor. Hier ist das aktuelle Angebot in klaren Worten, und eine ehrliche Übersicht, wo es einem Hotel hilft und wo es an Grenzen stößt.

IN DIESEM KAPITEL

- Wo ChatGPT im Hotel seinen Platz verdient
- Wo es endet

ChatGPT ist der Assistent von OpenAI. Seit Juli 2026 gibt es drei Bereiche: **Chat** für alltägliche Gespräche, **ChatGPT Work** für längere Aufgaben, an deren Ende ein fertiges Dokument, eine Tabelle oder eine Präsentation steht, und **Codex** für Softwareentwicklung. Hotelteams arbeiten fast ausschließlich in Chat und zunehmend in Work.

Das Modell, über das alle sprechen, ist **GPT-6 Astra**. Es wurde Anfang September 2026 vorgestellt, und OpenAI beschreibt es als sein fähigstes Modell für komplexe, mehrstufige Aufgaben. Je nachdem, wo Sie hinsehen, begegnet es Ihnen unter anderen Namen: In Chat erscheint es als **GPT-6 Pro** (in den Tarifen Pro, Business und Enterprise), während Plus-Abonnenten GPT-6 Astra in ChatGPT Work und Codex nutzen. Der Chat-Alltag läuft auf der **GPT-5.6**-Familie: GPT-5.6 Sol in den kostenpflichtigen Tarifen, mit den Denkstufen Instant, Medium und High, und GPT-5.6 Luna in Free und Go. Ein Produkt namens „ChatGPT 6“ gibt es nicht: Die App heißt ChatGPT, und GPT-6 Astra ist ein Modell darin.

Welcher Tarif Ihrem Team was bietet (Oktober 2026)

Tarif	Modelle in Chat	ChatGPT Work	Eignung fürs Hotel
Free / Go	GPT-5.6 Luna	Nicht enthalten oder eingeschränkt	Zum Ausprobieren; keine Gästedaten
Plus	GPT-5.6 Sol	Ja, mit GPT-6 Astra	Der eigene Schreibtisch einer Führungskraft
Pro	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Ja, größeres Kontingent	Intensive Einzelnutzung
Business	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Ja	Hotelteams: standardmäßig kein Training mit Ihren Daten
Enterprise	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Ja	Gruppen, die SSO, Admin- und Datenresidenz-Kontrollen brauchen

Wo ChatGPT im Hotel seinen Platz verdient

Gute Aufgaben für ChatGPT

Schreiben

Entwürfe in Ihrem Ton

Antworten auf Bewertungen, Willkommensbriefe, Angebotstexte und Stelleninserate, gebrieft mit Ihren Fakten und Beispielen.

Analyse

Klarheit aus Exporten

Laden Sie einen Pickup-Report oder ein Beschwerdeprotokoll hoch und fragen Sie nach den drei Dingen, die die Direktion diese Woche wissen sollte.

Wissen

Ein Projekt pro Thema

Legen Sie Factsheet, SOPs und Markenleitfaden in einem Projekt ab, damit jeder Chat mit dem richtigen Kontext beginnt.

Recherche

Websuche mit Quellen

Veranstaltungen im Ort im nächsten Monat, Pakete der Mitbewerber, neue Vorschriften, mit Links, die Sie prüfen können.

ChatGPT Work

Fertige Ergebnisse

ChatGPT Work kann recherchieren, eine Tabelle oder Präsentation erstellen und geplante Aufgaben ausführen, während Sie sich um anderes kümmern.

Sprachen

Jede Gästesprache

Übersetzen und adaptieren Sie einen Brief für englische, französische oder spanische Gäste, ohne dass der Ton verloren geht.

Wo es endet

- **Es ist nicht mit Ihrem Hotel verbunden.** ChatGPT hat keine Verbindung zu Ihrem PMS, Ihrer Booking Engine oder Ihrer WhatsApp-Nummer, solange niemand eine baut.
- **Es spricht nicht mit Ihren Gästen.** Alles, was es schreibt, muss ein Mensch kopieren, versenden und nachverfolgen.
- **Es klingt sicher, auch wenn es falsch liegt.** OpenAI selbst empfiehlt, Antworten als ersten Entwurf zu behandeln, nicht als endgültige Quelle.
- **Gästedaten brauchen einen Business-Tarif und Sorgfalt.** In persönlichen Tarifen können Chats für das Training genutzt werden, sofern Sie das nicht abschalten; mehr dazu in Kapitel 7.

TIPP

Namen ändern sich schnell

OpenAI hat ChatGPT Team 2025 in ChatGPT Business umbenannt, 2026 ChatGPT agent durch ChatGPT Work ersetzt und stellt Custom GPTs zugunsten von Plugins ein. Sieht ein Bildschirm in diesem Leitfaden auf Ihrem Gerät anders aus, suchen Sie dieselbe Funktion unter einem neueren Namen.

02

KAPITEL 2

Prompt-Grundlagen: die Hotel-Briefing-Formel

Ein Prompt ist ein Briefing für eine fähige neue Kollegin, die nichts über Ihr Hotel weiß. Fünf Bestandteile machen den Unterschied zwischen einer beliebigen Antwort und einer, die Sie versenden können.

4 Prompts
Prompt 01 bis 04

Stellen Sie sich vor, Sie übergeben einer talentierten Praktikantin an ihrem ersten Morgen eine Aufgabe. Sie würden ihr sagen, in wessen Namen sie schreibt, was sie wissen muss, was genau Sie wollen und wie das Ergebnis aussehen soll, und Sie würden ihr ein gutes Beispiel zeigen. ChatGPT braucht dieselben fünf Dinge. Wir nennen das die **RCTFE-Formel**, nach den englischen Begriffen: Rolle (role), Kontext (context), Aufgabe (task), Format (format), Beispiele (examples).

Die fünf Bestandteile eines guten Briefings

1. **Rolle**
   In wessen Namen ChatGPT schreibt: „Guest Relations Manager in einem Vier-Sterne-Strandresort auf Mallorca“ gibt ihm ein Register, an dem es sich orientieren kann.

2. **Kontext**
   Die Fakten, die es verwenden darf: die Bewertung, die Richtlinie, die Rate, der Aufenthalt des Gastes. Fügen Sie sie ein oder laden Sie die Datei hoch. Keine Fakten bedeutet erfundene Fakten.

3. **Aufgabe**
   Eine klare Aufgabe und warum sie wichtig ist: wer das Ergebnis liest und was danach passieren soll.

4. **Format**
   Länge, Sprache, Aufbau, Grußformel und was zu tun ist, wenn etwas fehlt.

5. **Beispiele**
   Ein oder zwei Texte, mit denen Sie zufrieden waren. Nichts vermittelt den Ton Ihres Hauses schneller.

Prompt 01 **Die wiederverwendbare Briefing-Vorlage**

SITUATION Speichern Sie diese Vorlage in einer Notiz und füllen Sie jedes Mal die Klammern aus. Sie funktioniert für fast jede Schreib- und Analyseaufgabe in diesem Leitfaden.

```
ROLLE
Sie sind [Rolle] im [Name des Hotels], einem [Art des Hauses] in [Ort].

KONTEXT
Das müssen Sie wissen:
[Bewertung, Richtlinie oder Buchungsdetails einfügen oder Datei hochladen]

AUFGABE
[Was Sie brauchen, in ein oder zwei Sätzen.]
Der Text ist für [wer ihn liest] und soll dazu führen, dass [was danach passieren soll].

FORMAT
[Länge, Sprache, Aufbau, Grußformel.]
Verwenden Sie nur die Fakten oben. Fehlt etwas, schreiben Sie [PRÜFEN] und listen Sie es am Ende auf.

BEISPIELE
Hier ist ein Text, der uns gefallen hat, nur als Orientierung für den Ton:
[Beispiel einfügen]
```

Die [PRÜFEN]-Zeile ist die nützlichste Gewohnheit in der Hotelarbeit: Sie macht aus erfundenen Details eine sichtbare To-do-Liste.

Dieselbe Anfrage, zweimal gebrieft

SCHWACHES BRIEFING

- × „Schreiben Sie eine Willkommens-E-Mail für unsere Gäste."
- × Kein Hotel, kein Gast, keine Fakten
- × Ergebnis: beliebig, erfindet eine Poolbar, die es nicht gibt
- × Muss komplett neu geschrieben werden

RCTFE-BRIEFING

- ✓ Rolle, Haus und Gast benannt
- ✓ Check-in-Zeit, Transfer- und Spa-Fakten eingefügt
- ✓ Klares Ziel: Der Gast bucht den Transfer vor der Anreise
- ✓ Länge und Grußformel festgelegt; Lücken mit [PRÜFEN] markiert

Prompt 02

Die Formel in der Praxis: eine E-Mail vor der Anreise

SITUATION Das Isla Calma Resort & Spa möchte eine herzlichere E-Mail vor der Anreise, die Gäste auch einlädt, den Flughafentransfer zu buchen.

```
ROLLE
Sie sind Guest Relations Manager im Isla Calma Resort & Spa, einem Vier-Sterne-
Strandresort bei Cala d'Or auf Mallorca.

KONTEXT
Gast: Frau Anna Becker, 2 Erwachsene, Anreise Samstag, 5 Nächte, Meerblick-Suite,
erster Aufenthalt.
Check-in ab 15:00 Uhr. Flughafentransfer ab Palma: 55 Minuten, buchbar bis 48
Stunden vor der Anreise.
Spa: Das Posidonia-Ritual (60 Minuten) ist unsere Signature-Behandlung.

AUFGABE
Schreiben Sie eine E-Mail vor der Anreise, die Vorfreude auf den Aufenthalt weckt
und den Gast einlädt, den Transfer zu buchen.

FORMAT
Deutsch mit Sie-Form, unter 150 Wörtern, eine klare Handlungsaufforderung,
unterschrieben mit „Marta, Guest Relations“. Keine Rufzeichen.
Verwenden Sie nur diese Fakten. Markieren Sie alles andere mit [PRÜFEN].
```

Lassen Sie den Prompt einmal laufen und bitten Sie dann: „Machen Sie den Text um 30% kürzer und persönlicher.“ Im selben Chat weiterzuarbeiten geht schneller, als neu zu beginnen.

Prompt 03 Bringen Sie ChatGPT mit Beispielen den Ton Ihres Hauses bei

SITUATION Ihr Team hat Antworten geschrieben, die Gäste geschätzt haben. Nutzen Sie sie, damit ChatGPT wie Ihre beste Kollegin schreibt und nicht wie ein Prospekt.

```
Unten finden Sie drei Antworten, die unser Front Office an Gäste geschrieben hat.
Analysieren Sie Ton, Satzlänge, Anrede und Grußformel. Übernehmen Sie nicht den
Inhalt.

<example 1>
[Antwort einfügen]
</example 1>
<example 2>
[Antwort einfügen]
</example 2>
<example 3>
[Antwort einfügen]
</example 3>

Beschreiben Sie zuerst den Ton unseres Hauses in fünf Aufzählungspunkten.
Schreiben Sie dann in genau diesem Ton eine Antwort auf diese Gästenachricht:
[neue Gästenachricht einfügen]

Fakten, die Sie verwenden dürfen: [einfügen]. Fehlt ein Fakt, schreiben Sie
[PRÜFEN].
```

Bewahren Sie die Beschreibung in fünf Punkten auf. Sie wird zum Kern Ihres Assistenten für die Markenstimme in Kapitel 3.

Prompt 04 Lassen Sie ChatGPT zuerst die Fragen stellen

SITUATION Sie wissen ungefähr, was Sie wollen, aber nicht, wie Sie es briefen sollen, zum Beispiel für ein neues Spa-Paket oder einen Richtlinientext.

```
Bitte helfen Sie mir bei dieser Aufgabe: [in ein oder zwei Sätzen beschreiben].

Bevor Sie etwas schreiben, stellen Sie mir bis zu sieben Fragen, jeweils einen Block
nach dem anderen, zu:
- für wen der Text ist und wo er erscheint
- den Fakten, die Sie brauchen (Preise, Zeiten, Bedingungen)
- Ton und Länge
- was die Leserin oder der Leser als Nächstes tun soll

Wenn ich geantwortet habe, schreiben Sie einen vollständigen Prompt mit der Struktur
Rolle, Kontext, Aufgabe, Format, Beispiele. Zeigen Sie mir zuerst diesen Prompt und
führen Sie ihn dann aus.
```

So wird ChatGPT zum Prompt-Coach. Speichern Sie den fertigen Prompt, den es Ihnen zeigt; er ist Ihre Vorlage für das nächste Mal.

TIPP

Drei Gewohnheiten, die am meisten Zeit sparen

Arbeiten Sie im selben Chat weiter, statt neu zu beginnen. Bitten Sie um zwei oder drei Versionen, wenn der Ton wichtig ist. Und wenn die Antwort zählt, schließen Sie mit: „Listen Sie jeden Fakt in Ihrer Antwort auf, der nicht aus meinen Angaben stammt."

03

KAPITEL 3

Ihr eigener Hotel-Assistent, Schritt für Schritt

Schreiben Sie die Anweisungen für Ihren Assistenten einmal und geben Sie ihnen dann ein Zuhause: ein Projekt, ein Plugin oder, solange es sie noch gibt, ein Custom GPT. Wir bauen einen Texter für die Markenstimme von Isla Calma und drei weitere Assistenten zum Nachbauen.

4 Prompts
Prompt 05 bis 08

Zwei Jahre lang lautete die Antwort auf „Wie bringe ich ChatGPT bei, mein Hotel zu kennen?": ein Custom GPT. Das hat sich geändert. OpenAI **stellt Custom GPTs am 11. Dezember 2026 ein** und empfiehlt den Umstieg auf **Plugins**, die wiederverwendbare Anweisungen als Skill bündeln, zusammen mit Referenzdateien und verbundenen Apps. In persönlichen Tarifen (Free, Go, Plus, Pro) lassen sich keine neuen GPTs mehr erstellen; Workspaces in Business, Enterprise und Edu können sie noch erstellen, sofern der Admin es erlaubt, und für Enterprise soll die Erstellung am 26. Oktober 2026 enden.

Die gute Nachricht: Der schwierige Teil, der Anweisungstext, ist überall derselbe. Schreiben Sie ihn einmal gut, und er funktioniert an jedem der drei Orte unten.

Wo Ihr Assistent zu Hause sein kann

Ort	Tarife	Ideal für	Achtung
Projekt	Alle Tarife, auch Free	Ein gemeinsamer Team-Arbeitsbereich mit Dateien und Anweisungen	Free: 5 Dateien; Plus: 25; Pro, Business: 40
Plugin mit Skill	Plus und Pro erstellen; Business und Enterprise teilen	Ein wiederverwendbarer Assistent für alle Chats	Skills in persönlichen Tarifen noch in Beta
Custom GPT	Nur Business, Enterprise, Edu	Bestehende GPTs bis zur Migration	Endet am 11. Dezember 2026

Schritt für Schritt aufbauen

1. **Anweisungen schreiben**
   Rolle, Ton, Regeln zu Fakten und Gästedaten, Arbeitsweise, Formate. Nutzen Sie Prompt 05 als Vorlage. Bleiben Sie bei einer Seite.

2. **Wissen sammeln**
   Factsheet, Spa- und Restaurantkarten, Richtlinien, Markenleitfaden. Nur aktuelle Versionen, als PDF oder Word. Eine veraltete Datei genügt für falsche Check-in-Zeiten.

3. **Den Ort wählen**
   Projekt: „Neues Projekt“ in der Seitenleiste, dann Dateien und Anweisungen hinzufügen. Plugin: Plugin Creator aus dem Plugin-Verzeichnis installieren und einen Chat mit @plugin-creator beginnen. Custom GPT (nur Business und Enterprise): chatgpt.com/gpts, dann „Erstellen“ und der Tab „Konfigurieren“.

4. **Gesprächseinstiege ergänzen**
   In einem GPT sind das die Beispiel-Buttons; in einem Projekt oder Plugin halten Sie sie in einer kurzen Anleitung für das Team fest. Drei oder vier echte Aufgaben: „Schreiben Sie eine E-Mail vor der Anreise“, „Antworten Sie auf diese Bewertung“.

5. **Funktionen auswählen**
   Ein GPT bietet Websuche, Bildgenerierung, Canvas, Code Interpreter und Datenanalyse sowie Apps. Ein Schreibassistent braucht davon wenig; schalten Sie ab, was er nicht braucht.

6. **Über Aktionen und Apps entscheiden**
   Aktionen verbinden ein GPT mit einer externen API, die Sie definieren; sie werden nicht übernommen, wenn aus einem GPT ein Plugin wird. Behandeln Sie jede Verbindung zu Systemen mit Gästedaten als IT- und Datenschutzprojekt, nicht als Abkürzung.

7 **Mit zehn echten Fällen testen**
Nutzen Sie echte Anfragen aus dem letzten Monat, ohne Namen. Prüfen Sie Fakten, Ton und jedes [PRÜFEN]. Passen Sie die Anweisungen an, nicht das Ergebnis.

8 **Teilen und pflegen**
Teilen Sie das Projekt oder Plugin mit dem Team, das es braucht. Benennen Sie eine verantwortliche Person, die die Dateien jede Saison aktualisiert.

Prompt 05

Markentexter für Isla Calma (vollständige Anweisungen)

SITUATION Fügen Sie dies in die Anweisungen eines Projekts, über @plugin-creator in einen Plugin-Skill oder in das Feld „Anweisungen“ eines Custom GPT ein. Laden Sie Factsheet, Spa-Karte, Restaurantkarte und Richtlinien als Wissen hoch.

```
Sie sind der Markentexter für das Isla Calma Resort & Spa, ein Vier-Sterne-Strandresort bei Cala d'Or an der Ostküste Mallorcas: 120 Zimmer und Suiten, ein Spa rund um das Posidonia-Ritual, das Restaurant Sal i Mar direkt am Meer und ein ruhiger Pool nur für Erwachsene.

WEN SIE UNTERSTÜTZEN
Mitarbeitende in Guest Relations, Reservierung, Marketing und Spa. Sie schreiben Texte, die das Team prüft und versendet. Sie sprechen nie direkt mit Gästen und geben sich nie als Mensch aus.

WIE ISLA CALMA KLINGT
- Ruhig, herzlich und präzise. Wie ein Gastgeber, der seit Jahren auf der Insel lebt.
- Kurze Sätze. Konkrete Details: das Morgenlicht über der Bucht, der Duft der Pinien, das Rauschen des Meeres beim Abendessen.
- Direkte Anrede, Präsens, Aktiv.
- Britisches Englisch, sofern keine andere Sprache gewünscht ist. Auf Deutsch verwenden Sie die Sie-Form, auf Spanisch usted.
- Niemals: Rufzeichen, „amazing“, „stunning“, „paradise“, „hidden gem“, „unforgettable“ (und ihre Entsprechungen in anderen Sprachen), Emojis, Großbuchstaben zur Betonung.
- Niemals drängen. Einladen: „If you would like...“, „We would be glad to...“ (auf Deutsch: „Wenn Sie möchten ...“, „Gerne ...“).
- Grußformel: der Name, den die Person im Chat angibt, dann „Isla Calma Resort & Spa“.

FAKTEN
- Verwenden Sie nur Fakten aus den hochgeladenen Dokumenten (Factsheet, Spa-Karte, Restaurantkarte, Richtlinien) oder aus der Nachricht im Chat.
- Erfinden Sie niemals Preise, Zeiten, Verfügbarkeiten, Zimmerkategorien, Behandlungen oder Richtlinien.
- Fehlt ein Fakt, schreiben Sie [PRÜFEN: was fehlt] in den Text und listen Sie alle [PRÜFEN]-Punkte am Ende auf.
```

Prompt 05 **Markentexter für Isla Calma (vollständige Anweisungen)** *Fortsetzung*

```
- Versprechen Sie nichts, was das Hotel bestätigen muss (Upgrades, früher Check-in, Tischzeiten). Schreiben Sie stattdessen „wir prüfen das und bestätigen es Ihnen“.

GÄSTEDATEN
- Arbeiten Sie nur mit Vornamen oder Initialen. Fügt jemand E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Kartendaten oder Passdaten ein, wiederholen Sie diese nicht und erinnern Sie daran, sie zu entfernen.

SO ARBEITEN SIE
1. Ist die Anfrage unklar, stellen Sie höchstens drei kurze Fragen, bevor Sie schreiben.
2. Andernfalls schreiben Sie den Text sofort.
3. Liefern Sie eine Version, außer es werden mehr gewünscht. Für Betreffzeilen liefern Sie drei Optionen.
4. Fügen Sie unter dem Text eine Zeile hinzu: „Ton-Check:“ und nennen Sie alles, was sich eine Führungskraft ansehen sollte.

FORMATE, DIE SIE KENNEN
- E-Mail vor der Anreise: unter 150 Wörtern, eine Handlungsaufforderung.
- Antwort auf eine Bewertung: unter 120 Wörtern, danken, auf den Punkt eingehen, wieder einladen. Niemals diskutieren.
- Angebotstext für Website oder Newsletter: Überschrift unter 8 Wörtern, Text unter 80 Wörtern.
- Nachricht in WhatsApp-Länge: unter 60 Wörtern, reiner Text.
```

Ersetzen Sie Hoteldetails und verbotene Wörter durch Ihre eigenen; die Abschnitte FAKTEN und GÄSTEDATEN übernehmen Sie fast wörtlich. Vorschläge für Gesprächseinstiege: „E-Mail vor der Anreise für …“, „Antwort auf diese Bewertung“, „Angebotstext für …“, „Für WhatsApp kürzen“.

Prompt 06 Handbuch-Begleiter für das Team

SITUATION Neue Kolleginnen und Kollegen stellen jede Saison dieselben Fragen. Dieser Assistent beantwortet sie aus Ihren eigenen SOPs und Ihrem Mitarbeiterhandbuch. Wissen: Handbuch, SOPs, Dienstplanregeln, Notfallabläufe.

```
Sie sind der Handbuch-Assistent für die Mitarbeitenden des [Name des Hotels]. Sie helfen, Antworten im hochgeladenen Handbuch und in den SOPs zu finden.

REGELN
- Antworten Sie nur auf Basis der hochgeladenen Dokumente. Nennen Sie das Dokument und den Abschnitt, den Sie verwendet haben.
- Beantworten die Dokumente die Frage nicht, sagen Sie das und nennen Sie die Ansprechperson: [HR-Kontakt] oder die Abteilungsleitung.
- Bei allem, was Gesundheit, Arbeitssicherheit, Brandschutz oder Sicherheit betrifft, zitieren Sie den Ablauf wörtlich und ergänzen: „Folgen Sie im Notfall den Anweisungen Ihrer Führungskraft und rufen Sie [Nummer] an.“
- Geben Sie niemals Rechts-, Medizin- oder Gehaltsauskünfte. Verweisen Sie an HR.
- Antworten Sie in der Sprache der Frage, in klaren Worten, in unter 120 Wörtern. Nutzen Sie nummerierte Schritte für Abläufe.
- Sprechen Sie nicht über einzelne Kolleginnen, Kollegen oder Gäste.
```

Gesprächseinstiege: „Was tue ich bei einer verlorenen Schlüsselkarte?“, „Wie lautet die Kleiderordnung im Restaurant?“. Prüfen Sie das Handbuch vor dem Hochladen; der Assistent wiederholt alles, was veraltet ist.

Prompt 07 Texter für Concierge-Tipps

SITUATION Der Concierge möchte einheitliche, gut geschriebene Empfehlungen und Halbtagesprogramme für Gäste. Wissen: Ihre eigene Liste getesteter Orte. Funktion: Websuche aktiviert, um Öffnungszeiten zu prüfen.

```
Sie sind der Concierge-Texter für das [Name des Hotels] in [Ort]. Sie bereiten Empfehlungen für die Umgebung vor, die das Concierge-Team prüft und an Gäste weitergibt.

REGELN
- Empfehlen Sie zuerst aus der hochgeladenen Liste der Orte, die unser Team getestet hat. Kennzeichnen Sie alles andere mit „von unserem Team noch nicht getestet“.
- Prüfen Sie per Websuche die aktuellen Öffnungstage und -zeiten und geben Sie zu jedem Ort den Link an. Können Sie es nicht bestätigen, schreiben Sie [PRÜFEN].
- Behaupten Sie niemals eine Reservierung, einen Preis oder eine Verfügbarkeit. Schreiben Sie „der Concierge kann das gerne für Sie reservieren“.
- Planen Sie realistische Zeiten: Fahrzeit, ein ausgiebiges Mittagessen, am Nachmittag das Meer.
- Format: ein Titel, drei bis fünf Stationen mit Uhrzeit, je eine Zeile, warum es sich lohnt, und ein praktischer Tipp (Parken, Schuhe, Bargeld).
- Ton: ruhig und persönlich, wie eine Freundin von hier. Keine Superlative.
```

Gesprächseinstiege: „Ein Programm für einen Regentag, für eine Familie mit zwei Kindern“, „Ein halber Tag für ein Paar, das Wein liebt“. Das Team prüft immer, bevor etwas beim Gast ankommt.

Prompt 08 Prompt-Coach für das Team

SITUATION Nicht alle im Team schreiben gute Prompts. Dieser Assistent macht aus einer groben Anfrage ein vollständiges RCTFE-Briefing und führt es dann aus.

```
Sie sind der Prompt-Coach für das Team des [Name des Hotels]. Kolleginnen und
Kollegen bringen Ihnen grobe Anfragen; Sie machen daraus klare Briefings.

SO ARBEITEN SIE
1. Lesen Sie die Anfrage. Stellen Sie fest, was fehlt: Rolle, Kontext (Fakten),
Aufgabe, Format, Beispiele.
2. Fragen Sie die fehlenden Teile in höchstens vier kurzen Fragen ab.
3. Schreiben Sie das vollständige Briefing unter den Überschriften ROLLE, KONTEXT,
AUFGABE, FORMAT, BEISPIELE.
4. Fragen Sie: „Soll ich es ausführen?“ Wenn ja, führen Sie es aus.
5. Schließen Sie mit einem Tipp, wie die Kollegin oder der Kollege beim nächsten Mal
besser briefen kann.

REGELN
- Erinnern Sie daran, Gästenamen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern und
Buchungsnummern vor dem Einfügen zu entfernen.
- Ergänzen Sie im Abschnitt FORMAT immer: „Verwenden Sie nur die angegebenen Fakten.
Markieren Sie Fehlendes mit [PRÜFEN].“
- Seien Sie ermutigend und knapp. Kein Fachjargon.
```

Ein guter erster Assistent für jedes Team: Er verbreitet die Methode aus Kapitel 2 ohne eigene Schulung.

ACHTUNG

Sie haben bereits Custom GPTs?

Erstellen Sie eine Liste aller GPTs, die Ihr Team nutzt, mit der verantwortlichen Person und allen, mit denen sie geteilt sind. Sobald die Migration angeboten wird, öffnen Sie „Meine GPTs“ und wählen „Migrate to plugin“: Anweisungen werden zu einem Skill und Wissensdateien zu Referenzdateien, aber eigene Aktionen, das gewählte Modell und die Freigabeeinstellungen werden nicht übernommen, und ein migriertes Plugin ist zunächst privat. Testen Sie es vor dem 11. Dezember 2026.

04

KAPITEL 4

Prompt-Bibliothek: Teams mit Gästekontakt

Achtzehn sofort einsetzbare Prompts für Antworten auf Bewertungen, Reservierungen, Revenue-Meetings, Gruppenangebote und Eventvorschläge, jeweils verknüpft mit einer echten Hotelsituation.

18 Prompts
Prompt 09 bis 26

IN DIESEM KAPITEL

- Front Office und Guest Relations
- Sales und Events
- Reservierung und Revenue

Diese Bibliothek bietet 18 Prompts für die Teams, die täglich mit Gästen und Kunden sprechen: Front Office und Guest Relations, Reservierung und Revenue, Sales und Events. Jeder Prompt ist um eine echte Situation in einem unserer Beispielhotels gebaut und so geschrieben, dass Sie ihn kopieren, die Klammern ausfüllen und noch heute nutzen können.

So nutzen Sie diese Bibliothek. Lesen Sie die Situation, kopieren Sie den Prompt in einen neuen Chat und ersetzen Sie alles in [eckigen Klammern] durch die Fakten, Zahlen und den Ton Ihres Hotels. Wo ein Prompt eine Datei erwähnt, nutzen Sie den Datei-Upload, und bei Exporten mit Zahlen bitten Sie ChatGPT, die Datenanalyse zu verwenden, damit es rechnet statt schätzt. Je mehr echte Details Sie mitgeben, desto weniger müssen Sie danach überarbeiten. Behandeln Sie jede Antwort als ersten Entwurf: Ein Mensch prüft Namen, Preise, Daten und Zusagen, bevor etwas beim Gast ankommt. Funktioniert ein Prompt gut für Ihr Team, speichern Sie ihn in einem gemeinsamen Projekt, damit Ihre Kolleginnen und Kollegen dieselbe Qualität erhalten, ohne ihn neu zu tippen.

TIPP

Personenbezogene Daten vor dem Einfügen entfernen

Die meisten dieser Prompts funktionieren genauso gut mit „der Gast“ statt eines Namens und ohne Buchungsnummern, Telefonnummern oder Gesundheitsangaben. Entfernen Sie, was die Aufgabe nicht braucht, nutzen Sie einen Business-Tarif, in dem Ihre Daten nicht für das Training verwendet werden, und halten Sie sich an die Datenschutzrichtlinie Ihres Hotels.

Front Office und Guest Relations

Prompt 09

Antwort auf eine 5-Sterne-Bewertung

SITUATION Kumo Ryokan, Kiso-Tal: Ein Paar lobt auf Tripadvisor das Kaiseki-Dinner und den privaten Onsen.

```
Sie sind Guest Relations Manager im [Name des Hotels], einem [Art des Hauses] in [Ort].
Schreiben Sie eine öffentliche Antwort auf diese 5-Sterne-Bewertung: [Bewertung einfügen].
Danken Sie den Gästen mit Vornamen und nennen Sie zwei konkrete Dinge, die ihnen gefallen haben, in unseren Worten, nicht in ihren.
Ergänzen Sie ein Detail, das sie vielleicht noch nicht kennen, etwa [saisonales Menü, Spazierweg in der Nähe, Veranstaltung in der nächsten Saison].
Bleiben Sie bei 60 bis 90 Wörtern, herzlich und ruhig, ohne Rufzeichen, ohne Rabattcodes.
Unterschreiben Sie mit [Name, Funktion].
```

Rechnen Sie mit einer Antwort, die persönlich klingt und nicht nach Vorlage. Beginnt jede Antwort mit „Vielen herzlichen Dank“, bitten Sie um drei verschiedene Einstiege und wählen Sie einen aus.

Prompt 10 Antwort auf eine 3-Sterne-Bewertung

SITUATION NOVA/12, Kopenhagen: Ein Gast liebte das Design und den Kaffee, fand aber das Zimmer klein und die Straße laut.

```
Sie sind Front Office Manager im [Name des Hotels] in [Stadt].
Antworten Sie öffentlich auf diese 3-Sterne-Bewertung: [Bewertung einfügen].
Fakten, die Sie verwenden dürfen: [Zimmergröße in m², ob es ruhigere Zimmer zum
Innenhof gibt, was wir seither geändert haben].
Aufbau: danken, jede Kritik in einem Satz ehrlich anerkennen, erklären, was zutrifft
oder was wir unternehmen, und einladen, beim nächsten Mal [ruhigere Zimmerkategorie]
anzufragen.
Diskutieren Sie nicht, entschuldigen Sie sich nicht übermäßig und versprechen Sie
nichts, was nicht in den Fakten oben steht.
Höchstens 120 Wörter, auf Deutsch (oder in der Sprache der Bewertung, falls anders).
```

Wer eine gemischte Bewertung liest, beurteilt die Antwort genauer als der Gast selbst. Prüfen Sie vor dem Veröffentlichen, ob jeder Fakt stimmt.

Prompt 11 Antwort auf eine 1-Stern-Bewertung

SITUATION Aerolis Airport Hotel: Ein Gast hat den Shuttle um 05:00 Uhr verpasst, ein Taxi genommen und eine wütende 1-Stern-Bewertung hinterlassen.

```
Sie sind General Manager des [Name des Hotels]. Schreiben Sie eine öffentliche
Antwort auf diese 1-Stern-Bewertung: [Bewertung einfügen].
Was laut unseren Aufzeichnungen tatsächlich passiert ist: [Shuttlezeiten, was das
Nachtteam protokolliert hat, ob bereits eine Erstattung angeboten wurde].
Schreiben Sie zwei Versionen: eine für den Fall, dass der Fehler bei uns lag, und
eine für den Fall, dass der veröffentlichte Fahrplan eingehalten, aber schlecht
erklärt wurde.
Beide Versionen: Entschuldigen Sie sich für das Erlebnis, nennen Sie die Fakten,
ohne dem Gast die Schuld zu geben, nennen Sie eine konkrete Änderung und bieten Sie
an, das Gespräch per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] fortzusetzen.
Keine Buchungsnummern, keine Gästedaten, kein defensiver Ton. Jeweils unter 110
Wörtern.
```

Wählen Sie nach Rücksprache mit dem Duty Manager die Version, die zu den Fakten passt. Veröffentlichen Sie die Antwort nie, solange Sie noch verärgert sind; schreiben Sie den Entwurf, warten Sie eine Stunde und überarbeiten Sie ihn dann.

Prompt 12 Gästen in ihrer eigenen Sprache antworten

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla: Ein Gast schreibt auf Deutsch und fragt nach Parkmöglichkeiten, später Anreise und Frühstück für ein Kind mit Nussallergie.

```
Sie unterstützen das Rezeptionsteam des [Name des Hotels], eines familiengeführten Hostals in [Stadt].
Gästenachricht: [Nachricht einfügen].
Unsere Fakten: [Parkmöglichkeit und Preis, späteste Check-in-Zeit und Ablauf mit der Schlüsselbox, Frühstückszeiten, was die Küche bei Allergenen garantieren kann und was nicht].
1) Übersetzen Sie mir die Nachricht in zwei Zeilen ins Deutsche.
2) Schreiben Sie die Antwort in der Sprache des Gastes, mit förmlicher Anrede, freundlich und kurz.
3) Geben Sie darunter eine deutsche Rückübersetzung, damit ich prüfen kann, was wir zusagen.
Fehlt ein Fakt, schreiben Sie [PRÜFEN] in die Antwort, statt zu raten.
```

Die Rückübersetzung ist das Sicherheitsnetz. Gerade Antworten zu Allergenen muss die Küche bestätigen, bevor Sie sie versenden.

Prompt 13 Nachricht zur Wiedergutmachung nach einer Beschwerde

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Mallorca: Die Poolbar hat zweimal früher geschlossen, und die Tischreservierung einer Familie an ihrem Hochzeitstag ging verloren.

```
Sie sind Guest Relations Manager im [Name des Hotels] und sprechen mit einem Gast, der noch im Haus ist.
Was passiert ist: [zeitlicher Ablauf in Aufzählungspunkten].
Was ich im Rahmen meiner Befugnis anbieten kann: [Optionen, z. B. Abendessen aufs Haus, später Check-out, Spa-Guthaben bis zu einem Betrag].
Schreiben Sie eine kurze Nachricht für [WhatsApp oder eine gedruckte Notiz], die sich einmal entschuldigt, kurz und ohne Ausreden erklärt, eine Geste anbietet und fragt, wann es dem Gast passt.
Schreiben Sie dann die interne Notiz für das Schichtprotokoll: was schiefging, was angeboten wurde, wer nachfasst und bis wann.
Ton: aufrichtig, persönlich, keine Floskeln wie „Wir entschuldigen uns für etwaige Unannehmlichkeiten“.
```

Eine gut gewählte Geste wirkt besser als eine Liste von allem, was Sie anbieten könnten. Wählen Sie den Kanal, über den sich der Gast zuerst beschwert hat.

Prompt 14 VIP-Anreise-Briefing für das Team

SITUATION Maison Orsalle, Paris: Ein Stammgast reist morgen mit Assistenz an, und die Vorlieben sind über E-Mails und Profilnotizen verstreut.

```
Sie sind das Guest-Relations-Team des [Name des Hotels], eines [Art des Hauses] in [Stadt].
Hier sind unsere Notizen zur VIP-Anreise von morgen, ungeordnet: [Profilnotizen, E-Mails, Anmerkungen zu früheren Aufenthalten einfügen, personenbezogene Daten auf das reduziert, was das Team braucht].
Schreiben Sie ein einseitiges Anreise-Briefing mit diesen Überschriften: Anreisedetails, Zimmer und Ausstattung, Vorlieben, was zu vermeiden ist, F&B und Spa, wer wofür verantwortlich ist.
Verwenden Sie kurze Aufzählungspunkte, die Portier oder Housekeeping in 30 Sekunden lesen können.
Markieren Sie alles Widersprüchliche oder Veraltete mit [PRÜFEN].
```

Das Briefing ist nur so gut wie die Notizen, die Sie einfügen. Das ursprüngliche Profil bleibt die maßgebliche Quelle; teilen Sie das Briefing nur über interne Kanäle.

Prompt 15 Einen Antwort-Assistenten für das Front Office bauen

SITUATION Alpenglüh, Tirol: Das Front Office möchte, dass alle im Team Gäste-E-Mails im selben Ton des Hauses entwerfen.

```
Name: Gästeantworten [Name des Hotels]
Anweisungen: Sie entwerfen E-Mails für das Front Office des [Name des Hotels], eines [Art des Hauses] in [Region], im Besitz von [Familie oder Unternehmen].
Verwenden Sie für Preise, Zeiten und Richtlinien ausschließlich das hochgeladene Factsheet. Steht die Antwort nicht darin, schreiben Sie [REZEPTION FRAGEN].
Ton: [drei Adjektive, z. B. herzlich, ruhig, persönlich]. Sprechen Sie Gäste förmlich an. Antworten Sie in der Sprache des Gastes.
Schließen Sie immer mit der Signatur: [Platzhalter für Name, Funktion, Hotel, Telefon].
Bestätigen Sie niemals Verfügbarkeit, Raten oder Upgrades; schreiben Sie, dass eine Kollegin oder ein Kollege das bestätigen wird.
Wissen: [Factsheet, Hausordnung, zwei Beispiel-E-Mails, auf die Sie stolz sind] hochladen.
```

Fügen Sie dies in die Anweisungen eines ChatGPT-Projekts ein und laden Sie die Dateien hoch. Custom GPTs werden am 11. Dezember 2026 eingestellt, nutzen Sie für Neues daher ein Projekt oder Plugin. Aktualisieren Sie das Factsheet jede Saison.

Reservierung und Revenue

Prompt 16 Beschreibungstext für OTAs

SITUATION Bunk & Bloom, Lissabon: Die Beschreibung des Hostels liest sich wie eine Ausstattungsliste und erklärt weder die Privatzimmer noch die Dachterrasse.

```
Sie schreiben Unterkunftsbeschreibungen für Online-Reiseportale.
Unterkunft: [Name, Art, Lage, Entfernung zu wichtigen Sehenswürdigkeiten und Verkehrsmitteln].
Zimmerkategorien: [Liste mit Betten, Größe, eigenes oder gemeinsames Bad].
Was Gäste in Bewertungen am meisten loben: [fünf kurze Auszüge aus Bewertungen einfügen].
Schreiben Sie eine Beschreibung mit [Zeichenlimit] Zeichen, dann eine Kurzversion mit 150 Zeichen.
Beginnen Sie mit dem, was uns unterscheidet, seien Sie genau bei allem, was geteilt wird, und vermeiden Sie Wörter wie „großartig“ und „perfekt“.
Prüfen Sie vor dem Veröffentlichen die Content-Regeln jeder OTA: keine URLs, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen im Text.
```

Bitten Sie um drei Versionen mit unterschiedlichen Einstiegen und testen Sie sie gegeneinander. Halten Sie die Zimmerangaben identisch mit den Feldern der OTA, um Beschwerden beim Check-in zu vermeiden.

Prompt 17 Einem Gast eine Preisänderung erklären

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve: Eine Familie, die letzten August hier war, fragt, warum dieselbe Woche jetzt mehr kostet.

```
Sie arbeiten in der Reservierung des [Name des Hotels].
Gästenachricht: [Nachricht einfügen].
Hintergrund, den ich teilen kann: [z. B. neue Öffnungszeiten des Kids Club, Halbpension jetzt inklusive, verschobene Schulferien, Nachfrage in dieser Woche].
Hintergrund, den ich nicht teilen darf: [interne Preislogik, Namen von Mitbewerbern].
Schreiben Sie eine freundliche, ehrliche Antwort, die erklärt, was der Gast für den Preis erhält, ohne sich dafür zu entschuldigen.
Bieten Sie [eine Alternative: einen Termin in der Nebensaison, eine andere Zimmerkategorie, eine Frühbucherrate, falls gültig] an.
Unter 150 Wörtern.
```

Gäste akzeptieren einen höheren Preis eher, wenn sie verstehen, was enthalten ist. Erfinden Sie nie einen Grund; folgt die Rate schlicht der Nachfrage, sagen Sie, dass die Woche stark nachgefragt ist.

Prompt 18 Das Revenue-Meeting aus eingefügten Daten zusammenfassen

SITUATION THE VOLT, Berlin: Der Revenue Manager lädt den On-the-Books-Export dieser Woche hoch und braucht eine einseitige Zusammenfassung für das Meeting am Montag.

```
Nutzen Sie die Datenanalyse für die hochgeladene Datei [Dateiname], die On-the-Books-Zimmernächte, ADR und Umsatz nach Aufenthaltsdatum für die nächsten [Anzahl] Tage zeigt, mit den Vergleichswerten des Vorjahres.
1) Zeigen Sie Auslastung, ADR und RevPAR pro Woche im Vergleich zum Vorjahr in einer Tabelle.
2) Listen Sie die fünf Daten mit der größten Abweichung zum Vorjahr auf, nach oben oder unten.
3) Vermerken Sie den Pickup seit dem Export der letzten Woche [zweiter Dateiname], falls hochgeladen.
4) Schreiben Sie für die Direktion eine Zusammenfassung mit höchstens 8 Aufzählungspunkten und je einer vorgeschlagenen Maßnahme pro schwacher Periode.
Nennen Sie die Spalten, die Sie verwendet haben, und markieren Sie Zeilen, die fehlerhaft wirken.
```

Gleichen Sie vor dem Meeting zwei oder drei Zahlen mit dem PMS ab. Bitten Sie um die Tabelle als Datei zum Herunterladen, wenn Sie sie in die Meeting-Präsentation übernehmen möchten.

Prompt 19 Mitbewerberraten kommentieren

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Wien: Der Rate-Shopping-Export zeigt, dass das Compset die Preise für ein Dezemberwochenende senkt.

```
Sie sind Revenue Analyst für das [Name des Hotels], ein [Kategorie]-Hotel in [Stadt].
Hier ist unser Rate-Shopping-Export für [Zeitraum], mit unserer Rate und [Anzahl] Mitbewerbern: [Datei hochladen oder Tabelle einfügen].
Veranstaltungen vor Ort in diesem Zeitraum: [z. B. Christkindlmärkte, ein Kongress, ein Konzert].
Schreiben Sie einen kurzen Kommentar: wo wir pro Nacht im Vergleich zum Compset liegen, welche Mitbewerber sich wie stark bewegt haben und ob wir aus dem Rahmen fallen.
Nennen Sie für jedes kritische Datum zwei Optionen (halten, um [Spanne] anpassen) mit dem jeweiligen Risiko.
Empfehlen Sie keinen endgültigen Preis; die Entscheidung bleibt bei mir.
```

Rate-Shopping-Daten sind eine Momentaufnahme, oft mit gemischten Zimmerkategorien und Bedingungen. Bitten Sie ChatGPT, darauf hinzuweisen, wo der Vergleich hinkt.

Prompt 20 Erstattungswunsch bei einer nicht stornierbaren Rate beantworten

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: Ein Gast mit nicht stornierbarer Rate bittet wegen einer Erkrankung in der Familie um Rückerstattung.

```
Sie leiten die Reservierung des [Name des Hotels].
Gästenachricht: [Nachricht einfügen].
Buchungsfakten: [Ratentyp, Daten, Betrag, Stornobedingungen zum Buchungszeitpunkt, Buchungskanal].
Was ich anzubieten bereit bin: [z. B. Verschiebung innerhalb von 12 Monaten, ein Teilguthaben, nichts über die Bedingungen hinaus].
Schreiben Sie eine einfühlsame Antwort, die die Situation anerkennt, die Bedingungen klar, aber behutsam wiederholt und mein Angebot als Lösung präsentiert.
Kam die Buchung über eine OTA, erklären Sie, dass Änderungen über [Name der OTA] laufen müssen, und sagen Sie, was wir dieser mitteilen werden.
Keine juristischen Formulierungen, keine Schuldzuweisungen, unter 160 Wörtern.
```

Legen Sie Ihre Linie fest, bevor Sie prompten; ChatGPT soll Ihre Entscheidung formulieren, nicht treffen. Halten Sie für jeden Ratentyp eine Version bereit.

Prompt 21 Eine Direktbuchungsanfrage beantworten

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia: Ein Paar fragt per E-Mail nach vier Nächten im Februar, Pirschfahrten und Transfers ab Nairobi.

```
Sie sind das Reservierungsteam des [Name des Hotels], eines [Art des Hauses] in [Ort].
Gästeanfrage: [E-Mail einfügen].
Verfügbarkeit und Raten für die gewünschten Daten: [aus Ihrem System einfügen: Zimmerkategorie, Rate, Inklusivleistungen].
Transferoptionen: [Flug oder Straße, Dauer, Preis oder auf Anfrage].
Schreiben Sie eine Antwort, die jede Frage in der gestellten Reihenfolge beantwortet, zuerst die am besten passende Option und eine Alternative vorstellt und damit schließt, wie die Buchung gesichert werden kann [Link oder Anzahlungsbedingungen].
Zeichnen Sie den Aufenthalt in einem Satz, dann bleiben Sie sachlich. Unter 220 Wörtern.
```

Fügen Sie Raten und Verfügbarkeit selbst ein; ChatGPT sieht Ihre Booking Engine nicht. Antworten Sie am selben Tag: Die erste hilfreiche Antwort gewinnt oft die Buchung.

TIPP

Bitten Sie um die Prüfung, nicht nur um die Antwort

Beenden Sie jeden Prompt mit Zahlen mit: „Zeigen Sie mir, welche Zahlen Sie verwendet haben, und listen Sie alles auf, was widersprüchlich wirkt.“ Das kostet ChatGPT Sekunden und erspart Ihnen eine falsche Summe im Revenue-Meeting.

Sales und Events

Prompt 22 E-Mail mit Gruppenangebot

SITUATION Aerolis Airport Hotel: Ein Jugendfußballverein fragt 18 Zimmer für ein Turnierwochenende an, mit frühem Frühstück und einem Meetingraum.

```
Sie sind Sales Manager im [Name des Hotels].
Anfrage: [E-Mail einfügen].
Unser Angebot: [Zimmerkategorien und Anzahl, Gruppenrate pro Nacht, Frühstückszeit
und Preis, Meetingraum und Preis, Parkplatz für den Bus].
Bedingungen: [Anzahlung, Frist für die Rooming List, Release-Datum, Attrition- und
Stornobedingungen].
Schreiben Sie eine Angebots-E-Mail mit einer zweizeiligen Zusammenfassung oben,
einer klaren Preistabelle in reinem Text, den Bedingungen in kurzen
Aufzählungspunkten und dem nächsten Schritt mit Datum.
Freundlich, effizient, keine Verkaufsklischees.
```

Bitten Sie um die Preistabelle als separaten Block, damit Sie sie in Ihre Angebotsvorlage übernehmen können. Rechnen Sie Summen immer selbst nach.

Prompt 23 Antwort auf eine Ausschreibung (RFP)

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Frankfurt: Ein Pharmaverband schickt eine 14-seitige Ausschreibung für einen Kongress mit 600 Teilnehmenden.

```
Ich lade eine Ausschreibung (RFP) als PDF hoch: [Dateiname].
1) Übertragen Sie jede Frage und Anforderung in eine nummerierte Checkliste, mit
Seitenangabe und Frist.
2) Kennzeichnen Sie jeden Punkt: aus unseren Standarddokumenten beantwortbar,
braucht Input von [Abteilung] oder möglicher K.-o.-Punkt.
3) Entwerfen Sie Antworten für die Standardpunkte auf Basis unseres Factsheets
[hochladen: Kapazitäten, Zimmeranzahl, Veranstaltungstechnik,
Nachhaltigkeitszertifikate, Catering].
4) Schreiben Sie eine Executive Summary in einem Absatz für das Anschreiben: warum
das [Name des Hotels] zu diesem Kongress passt.
Erfinden Sie keine Kapazitäten, Preise oder Zertifikate; schreiben Sie [OFFEN], wo
Daten fehlen.
```

Die Checkliste ist die eigentliche Zeitersparnis: Sie zeigt in Minuten, was Sie von F&B, Technik und Revenue brauchen. Nutzen Sie einen Tarif, in dem Sie das Training mit Ihren Daten abschalten können, bevor Sie Kundendokumente hochladen.

Prompt 24 Eventvorschlag

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Wien: Eine Anwaltskanzlei wünscht sich eine Wintergala für 180 Gäste im Ballsaal.

```
Sie sind Event Manager im [Name des Hotels], einem [Art des Hauses] in [Stadt].
Kundenbriefing: [Briefing einfügen: Datum, Personenzahl, Budget pro Person, Stimmung des Abends].
Unsere Bausteine: [Kapazität des Ballsaals und Bestuhlungsvarianten, drei Menüoptionen mit Preisen, Weinpakete, Partner für Musik und Dekoration].
Schreiben Sie einen Eventvorschlag mit: einer kurzen Begrüßung, dem vorgeschlagenen Ablauf des Abends mit Zeiten, einer Empfehlung für Menü und Getränke, der Bestuhlung sowie einer Preisübersicht pro Person und gesamt.
Bieten Sie eine Upgrade-Option an, die zum Briefing passt, klar als optional gekennzeichnet.
Elegant und knapp, geschrieben für einen viel beschäftigten Managing Partner.
```

Geben Sie ChatGPT Ihre echte Preisliste und die Grenzen der Bestuhlung; sonst schlägt es ein Streichquartett vor, das Sie nicht haben. Prüfen Sie die Summen, bevor der Vorschlag hinausgeht.

Prompt 25 Antwort auf eine Hochzeitsanfrage

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: Ein Paar aus London fragt nach einer Hochzeit im September für 90 Gäste mit einer Zeremonie zwischen den Reben.

```
Sie sind für die Hochzeitskoordination im [Name des Hotels] zuständig, einem [Art des Hauses] in [Region].
Anfrage: [Nachricht einfügen].
Unsere Fakten: [Räume für Zeremonie und Dinner mit Kapazitäten, Bedingungen für Exklusivnutzung, Zimmeranzahl, Mindestumsatz oder Pakete, freie Termine im gewünschten Monat].
Schreiben Sie eine herzliche erste Antwort, die gratuliert, die Fragen beantwortet, ein oder zwei Termine vorschlägt und zu einem Videocall oder einer Besichtigung einlädt.
Stellen Sie höchstens drei Rückfragen, nämlich die, die wir für ein Angebot brauchen.
Persönlich, nicht überschwänglich. Unter 200 Wörtern. Hinweis auf Anhang: [Name der Broschüre].
```

Paare kontaktieren oft am selben Abend mehrere Locations. Eine schnelle, persönliche erste Antwort mit echten Terminen zählt mehr als eine lange Broschüre.

Prompt 26 E-Mail zur Verhandlung einer Firmenrate

SITUATION THE VOLT, Berlin: Ein Tech-Unternehmen bittet um 25% Rabatt auf seine Firmenrate 2027, nachdem es dieses Jahr 1.100 Zimmernächte gebucht hat.

```
Sie sind Director of Sales im [Name des Hotels].
Fakten zum Account: [Produktion dieses und letztes Jahr, Buchungsmuster nach
Wochentag und Monat, aktuelle Rate, Last Room Availability ja oder nein].
Was ich anbieten kann: [z. B. 12% unter BAR an Wochentagen, 18% am Wochenende,
Frühstück inklusive, keine Last Room Availability, eine Volumenstaffel].
Schreiben Sie eine Antwort, die sich für die Partnerschaft bedankt, unser Angebot
mit einer Begründung aus Kundensicht erklärt und eine Volumenschwelle für eine
bessere Rate vorschlägt.
Halten Sie die Tür für ein Gespräch offen. Selbstbewusst und fair, keine
Drucktaktik, unter 200 Wörtern.
Listen Sie danach drei Einwände auf, die kommen könnten, mit je einer einzeiligen
Antwort.
```

Legen Sie Ihre Untergrenze fest, bevor Sie prompten. Die Liste der Einwände hilft Ihnen, das Gespräch vorzubereiten, das meist auf diese E-Mail folgt.

chatlyn

Wo das Gästegespräch stattfindet

Diese Prompts helfen Ihnen, eine bessere Antwort zu schreiben. In chatlyn entsteht die Antwort dort, wo der Gast geschrieben hat: WhatsApp, E-Mail, Webchat, Booking.com, Messenger und Instagram kommen in einer Inbox an. Die Inbox übersetzt die Nachricht des Gastes in Ihre Sprache und Ihren Entwurf vor dem Versenden in seine, und bei E-Mails entwirft die KI immer nur, sodass stets ein Mensch versendet.

05

KAPITEL 5

Prompt-Bibliothek: Marketing und F&B

Neun Prompts für die Arbeit, die einen Marketingkalender und eine Speisekarte füllt. Fügen Sie Ihre eigenen Fakten in die Klammern ein, und ChatGPT liefert den ersten Entwurf, damit Ihr Team seine Zeit für Urteilsvermögen nutzt, nicht für leere Seiten.

9 Prompts
Prompt 27 bis 35

IN DIESEM KAPITEL

- Marketing und Content
- Speisen und Getränke

Jeder Prompt unten folgt demselben Muster: eine Rolle, Ihre echten Daten, eine klare Aufgabe und ein Ausgabeformat. Ersetzen Sie alles in [eckigen Klammern], bevor Sie ihn absenden. Je konkreter die Fakten, die Sie einfügen, desto weniger klingt das Ergebnis wie jedes andere Hotel.

Marketing und Content

Prompt 27 Entwurf für den monatlichen Newsletter

SITUATION Das Grand Hotel Wilhelmina in Wien verschickt monatlich einen Newsletter an frühere Gäste und möchte den Entwurf für November in zehn Minuten.

```
Sie sind Marketing Manager im [Name des Hotels], einem [Art des Hotels] in [Stadt].
Schreiben Sie unseren Newsletter für [Monat] an frühere Gäste, die mindestens einmal bei uns waren.
Nehmen Sie diese Themen in dieser Reihenfolge auf: [Neuigkeit 1], [Neuigkeit 2], [saisonales Angebot mit Daten und Bedingungen].
Ton: [z. B. herzlich, zurückhaltend, ein wenig Wiener Charme]. Österreichisches Deutsch mit Sie-Form. Keine Rufzeichen.
Länge: etwa 250 Wörter, kurze Absätze, eine klare Handlungsaufforderung: [Link oder Aktion].
Geben Sie mir 3 Optionen für die Betreffzeile unter 45 Zeichen und einen Vorschautext unter 90 Zeichen.
```

Bitten Sie um zwei Versionen mit unterschiedlichem Einstieg und senden Sie die stärkere zuerst an ein kleines Segment.

Prompt 28 Instagram-Captions für eine Woche

SITUATION THE VOLT in Berlin hat sieben Fotos von der Rooftop-Bar und den DJ-Abenden und braucht Captions für die kommende Woche.

```
Agieren Sie als Social-Media-Redaktion für das [Name des Hotels], ein [Stil]-Hotel in [Stadt].
Hier sind 7 Fotos, jeweils in einer Zeile beschrieben: [Foto 1] ... [Foto 7].
Schreiben Sie pro Foto eine Instagram-Caption mit je 40 bis 80 Wörtern.
Ton: [3 Adjektive, die Ihre Marke beschreiben]. Vermeiden Sie Klischees wie „Geheimtipp“ und „Oase“.
Erwähnen Sie diese Daten oder Veranstaltungen, wo sie passen: [Liste der Veranstaltungen].
Schließen Sie jede Caption mit einer dezenten Aufforderung (buchen, antworten, speichern) und fügen Sie 5 bis 8 passende Hashtags hinzu, eine Mischung aus lokalen und Nischen-Tags.
Liefern Sie das Ergebnis als Tabelle: Tag, Foto, Caption, Hashtags.
```

Lesen Sie die Hashtags vor dem Posten; entfernen Sie alle, die zu einer anderen Marke oder einer Veranstaltung gehören, an der Sie nicht beteiligt sind.

Prompt 29 Gliederung einer SEO-Landingpage

SITUATION Das Alpenglüh in Tirol möchte eine Seite für seine Ski-in/Ski-out-Winterpakete, die bei lokalen Suchanfragen gut rankt.

```
Sie sind SEO-Texter mit Spezialisierung auf Hotels.
Erstellen Sie eine Gliederung für eine Landingpage des [Name des Hotels] in [Ort] für den Suchbegriff: [Haupt-Keyword].
Weitere Begriffe, die wir abdecken möchten: [Keyword 2], [Keyword 3], [Keyword 4].
Zu verwendende Fakten, und nur diese: [Entfernungen, Lifte, Zimmerkategorien, Paketleistungen, Saisonzeiten].
Liefern Sie: einen Title-Tag unter 60 Zeichen, eine Meta-Description unter 155 Zeichen, eine H1, eine H2- und H3-Struktur mit je 2 Zeilen zum Inhalt jedes Abschnitts sowie 5 FAQ-Fragen, die Gäste tatsächlich stellen.
Erfinden Sie keine Auszeichnungen, Bewertungen oder Entfernungen.
```

Prüfen Sie Suchvolumina in Ihrem eigenen SEO-Tool; ChatGPT kann Keywords vorschlagen, sieht aber keine echten Suchdaten, außer Sie fügen sie ein.

Prompt 30 Plan für eine Saisonkampagne

SITUATION Das Sunny Cove Family Resort an der Algarve möchte seine Zimmer in den Herbstferien im Oktober mit Gästen aus seinen wichtigsten Quellmärkten füllen.

```
Agieren Sie als Marketingstratege für Hotels.
Erstellen Sie einen 6-Wochen-Kampagnenplan für das [Name des Hotels], um [Angebot]
für Aufenthalte zwischen [Daten] zu verkaufen.
Zielgäste: [z. B. Familien mit Kindern von 4 bis 12 Jahren aus Großbritannien,
Deutschland und den Niederlanden].
Kanäle, die wir nutzen: [Newsletter, Instagram, Facebook, Website, Google
Unternehmensprofil, OTA-Aktionen].
Budget: [Betrag]. Aktuelle Auslastung für diese Daten: [x%]. Ziel: [y%].
Liefern Sie eine Tabelle Woche für Woche mit Kanal, Botschaft, Zielgruppe, Maßnahme
und der zu beobachtenden Kennzahl.
Schließen Sie mit 3 Risiken und wie wir sie früh erkennen würden.
```

Behandeln Sie den Plan als Ausgangsstruktur; passen Sie das Timing an Ihre eigenen Daten zum Buchungsfenster an, bevor Sie Budget freigeben.

Prompt 31 Eine Geschichte, fünf Kanäle

SITUATION Das Hostal Dos Lunas in Sevilla hat eine schöne Geschichte über das Frühstücksrezept der Großmutter des Inhabers und möchte sie überall nutzen.

```
Hier ist eine kurze Geschichte über unser [Name des Hotels]: [100 bis 200 Wörter
einfügen].
Machen Sie daraus fünf Inhalte:
1. Einen Blog-Einstieg mit 120 Wörtern.
2. Eine Instagram-Caption unter 80 Wörtern.
3. Einen Beitrag für das Google Unternehmensprofil unter 1.500 Zeichen mit
Handlungsaufforderung.
4. Eine Zeile mit zwei Sätzen für unseren nächsten Newsletter.
5. Ein Skript für ein 30-Sekunden-Video mit drei beschriebenen Einstellungen.
Übernehmen Sie die Fakten genau wie angegeben und bleiben Sie in unserem Ton:
[beschreiben].
```

Schreiben Sie die Geschichte zuerst in Ihren eigenen Worten; das Ergebnis ist nur so persönlich wie das Material, das Sie liefern.

ACHTUNG

Allergeninformationen liegen in Ihrer rechtlichen Verantwortung

Nach der EU-Verordnung 1169/2011 müssen 14 Allergene für die Speisen angegeben werden, die Sie servieren, auch für nicht vorverpackte Gerichte. ChatGPT kann Ihre Rezeptdaten in eine Tabelle bringen, aber versteckte Zutaten in Saucen, Fonds und Garnituren übersehen. Ihre Küchenchefin oder Ihr Küchenchef muss jede Zeile mit den tatsächlichen Rezepten und Lieferantenspezifikationen abgleichen, bevor die Tabelle einem Gast gezeigt wird.

Speisen und Getränke

Prompt 32 **Menütexte, die verkaufen, ohne zu übertreiben**

SITUATION Die Maison Orsalle in Paris führt ein neues herbstliches Degustationsmenü ein, und die Notizen des Küchenchefs sind bloße Zutatenlisten.

```
Sie schreiben Menütexte für das [Name des Restaurants] im [Name des Hotels], ein [Stil]-Restaurant.
Hier sind die Gerichte mit den Zutatennotizen des Küchenchefs: [Name des Gerichts: Zutaten, Technik, Herkunft der wichtigsten Produkte].
Schreiben Sie pro Gericht eine Beschreibung mit 12 bis 20 Wörtern auf [Sprache(n)].
Nennen Sie das Hauptprodukt und seine Herkunft, sofern angegeben. Verwenden Sie höchstens ein sinnliches Wort pro Gericht.
Vermeiden Sie: „köstlich“, „verführerisch“, „perfekt“, „Symphonie“, „Reise“.
Liefern Sie zwei Versionen: eine für die gedruckte Karte und eine etwas längere für die Website.
```

Lesen Sie die Texte Ihrem Küchenchef vor; würde er sie am Pass nicht so sagen, ändern Sie sie.

Prompt 33 Allergenmatrix aus Rezepten

SITUATION Das Kumo Ryokan im Kiso-Tal braucht für internationale Gäste eine Allergenübersicht für sein saisonales Kaiseki-Menü.

```
Unten finden Sie die Rezepte für unser [Name des Menüs], mit allen Zutaten,
einschließlich Saucen, Fonds und Garnituren: [Rezepte einfügen].
Erstellen Sie eine Tabelle mit einer Zeile pro Gericht und einer Spalte für jedes
der 14 EU-Allergene:
glutenhaltiges Getreide, Krebstiere, Eier, Fisch, Erdnüsse, Soja, Milch,
Schalenfrüchte, Sellerie, Senf, Sesam, Sulfite, Lupinen, Weichtiere.
Markieren Sie nur dann „Ja“, wenn eine von mir genannte Zutat das Allergen enthält,
und nennen Sie diese Zutat in Klammern.
Fügen Sie eine letzte Spalte „beim Lieferanten prüfen“ für jede Zutat hinzu, deren
Zusammensetzung Sie nicht sicher kennen, etwa [Sojasauce, Dashi, Miso].
Raten Sie nicht. Fehlen Informationen, schreiben Sie „unbekannt“.
```

Dies ist ein Arbeitsentwurf für das Küchenteam; beachten Sie den Warnhinweis oben, bevor ein Gast ihn sieht.

Prompt 34 Notizen zur Weinbegleitung

SITUATION Die Domaine de Vérel im Luberon möchte Notizen zur Weinbegleitung, die ihre eigenen Weine mit dem Abendmenü verbinden.

```
Sie sind erfahrener Sommelier im [Name des Hotels] in [Region].
Unsere Weine: [Name, Rebsorte, Jahrgang, kurze Verkostungsnotizen des Winzers].
Das heutige Menü: [Gänge mit Hauptzutaten und Saucen].
Schlagen Sie pro Gang einen Wein ausschließlich aus unserer Liste vor, mit je 2
Sätzen, warum er passt.
Schreiben Sie für neugierige Gäste, nicht für Fachleute: kein Fachjargon ohne kurze
Erklärung.
Ergänzen Sie eine Alternative für Gäste, die leichtere Weine oder keinen Alkohol
bevorzugen, mit diesen Optionen: [alkoholfreie Begleitungen, die wir anbieten].
```

Lassen Sie Ihren Sommelier die Kombinationen verkosten; die Logik stimmt meist, aber erst Glas und Teller bestätigen sie.

Prompt 35 Wareneinsatzanalyse aus eingefügten Daten

SITUATION Das Isla Calma Resort & Spa auf Mallorca vermutet, dass die Karte der Poolbar Gerichte mit schwachen Margen enthält.

```
Agieren Sie als F&B Controller.
Hier sind unsere Menüdaten als Tabelle: Gericht, Verkaufspreis inkl. USt., USt.-Satz, Wareneinsatz pro Portion, verkaufte Einheiten im letzten Monat: [Tabelle einfügen].
Berechnen Sie für jedes Gericht den Nettoverkaufspreis, den Wareneinsatz in %, den Rohertrag pro Portion und den gesamten Rohertrag des Monats.
Ordnen Sie jedes Gericht nach der Logik des Menu Engineering als Star, Plowhorse, Puzzle oder Dog ein und erklären Sie die verwendeten Schwellenwerte.
Zeigen Sie Ihre Berechnungen in einer Tabelle und nennen Sie dann 5 konkrete Maßnahmen (Preis, Portion, Rezept, Platzierung oder Streichung).
Markieren Sie jede Zahl in meinen Daten, die unplausibel wirkt.
```

Prüfen Sie zwei oder drei Berechnungen selbst nach; stimmt eine Zahl nicht, fügen Sie die korrigierte Zeile ein und lassen Sie neu rechnen.

06

KAPITEL 6

Prompt-Bibliothek: Betrieb, Personal und Management

Elf Prompts für den Back of House: Standards, Personalplanung und die Zahlen, nach denen Eigentümer fragen. Hier spart ein guter erster Entwurf am meisten Managementzeit.

11 Prompts
Prompt 36 bis 46

IN DIESEM KAPITEL

- Housekeeping und Betrieb
- Management und Finanzen
- HR und Schulung

Prompts für den Betrieb funktionieren am besten, wenn Sie einfügen, was es schon gibt: Ihre aktuelle Checkliste, das Protokoll der letzten Nacht, die tatsächlichen Budgetzeilen. ChatGPT ist gut in Struktur und Formulierung; Ihr Team weiß, was im Betrieb wirklich stimmt.

Housekeeping und Betrieb

Prompt 36 Housekeeping-SOP aus einer unübersichtlichen Checkliste

SITUATION Das NOVA/12 in Kopenhagen hat eine Checkliste für die Zimmerreinigung, die über fünf Jahre gewachsen ist, und neue Mitarbeitende im Housekeeping finden sie verwirrend.

```
Hier ist unsere aktuelle Checkliste für die Reinigung eines [Zimmertyp] nach der Abreise: [Checkliste einfügen].
Schreiben Sie sie als Standard Operating Procedure für neue Mitarbeitende im Housekeeping um.
Ordnen Sie die Schritte in der Reihenfolge, in der sie im Zimmer erledigt werden, gruppiert nach Bereich (Eingang, Schlafbereich, Bad, Endkontrolle).
Jeder Schritt: eine kurze Handlungsanweisung plus der Standard, den sie erfüllen muss, z. B. „Bett machen: Leintuch straff, keine Falten, Polster [Anordnung]“.
Markieren Sie die Schritte, die für Gästebewertungen am wichtigsten sind, mit einem Stern.
Bleiben Sie unter einer A4-Seite und ergänzen Sie eine Zielzeit für das ganze Zimmer: [Minuten].
```

Bitten Sie um dieselbe SOP in den Sprachen, die Ihr Team spricht; lassen Sie dann jede Version von einer zweisprachigen Person im Team prüfen.

Prompt 37 Instandhaltung priorisieren

SITUATION Das Grand Hotel Wilhelmina in Wien hat 23 offene Instandhaltungstickets und einen Techniker im Dienst.

```
Agieren Sie als Chief Engineer in einem [Art]-Hotel mit [Anzahl] Zimmern.
Hier ist unsere Liste offener Instandhaltungstickets: Ticket, Zimmer oder Bereich, Problem, Meldedatum, Auswirkung auf Gäste: [Liste einfügen].
Heutige Anreisen in betroffenen Zimmern: [Zimmernummern]. Verfügbare Techniker: [Anzahl und Stunden].
Sortieren Sie die Tickets in: zuerst Sicherheit, dann gästerelevant in belegten Zimmern oder Zimmern mit Anreise, dann gästerelevant in freien Zimmern, dann Back of House.
Ordnen Sie innerhalb jeder Gruppe nach Auswirkung auf Gäste und geschätztem Zeitaufwand.
Liefern Sie eine Tabelle mit Priorität, Ticket, Begründung und vorgeschlagenem Zeitfenster und listen Sie auf, welche Tickets wir an eine externe Firma vergeben sollten.
```

Jedes Problem mit Gas, Strom, Wasserschaden oder Brandschutz muss vor Ort beurteilt werden, egal, was die Liste sagt.

Prompt 38 Zusammenfassung für die Schichtübergabe

SITUATION Das Aerolis Airport Hotel ist rund um die Uhr in Betrieb, und die Notizen des Night Managers sind um 6 Uhr früh lang und schwer zu überblicken.

```
Hier sind die Rohnotizen der heutigen Schicht [Name der Schicht]: [Notizen, Logbucheinträge, offene Aufgaben einfügen].
Schreiben Sie eine Übergabe für die nächste Schicht in diesem Format:
1. In den nächsten 2 Stunden zu erledigen.
2. Offene Gästeanliegen, mit Zimmernummer und dem, was zugesagt wurde.
3. Anreisen und Abreisen, die besondere Aufmerksamkeit brauchen.
4. Punkte für Instandhaltung und Housekeeping.
5. Nur zur Info.
Aufzählungspunkte, höchstens 15 Zeilen. Übernehmen Sie Zimmernummern, Uhrzeiten und Beträge genau wie geschrieben.
```

Entfernen Sie Gästenamen vor dem Einfügen; Zimmernummern und Initialen reichen für eine Übergabe.

Prompt 39 Muster in einem Beschwerdeprotokoll finden

SITUATION Das Sereno Thermal Retreat möchte wissen, warum „Lärm“ und „Temperatur“ im Gästefeedback immer wieder auftauchen.

```
Hier sind die letzten [Anzahl] Beschwerden und Kommentare von Gästen aus [Quelle], mit Datum, Bereich und Text: [anonymisierte Liste einfügen].
Gruppieren Sie sie nach Themen und zählen Sie, wie oft jedes Thema vorkommt.
Listen Sie für die 3 wichtigsten Themen mögliche Ursachen auf, die wir prüfen sollten, und trennen Sie, was die Daten zeigen, von dem, was Sie annehmen.
Schlagen Sie für jedes Thema eine schnelle und eine längerfristige Lösung vor.
Ergänzen Sie 3 Fragen, die ich dem Team stellen sollte, um jede Ursache zu bestätigen oder zu verwerfen.
Präsentieren Sie das Ganze als einseitige Zusammenfassung für unsere wöchentliche Betriebsbesprechung.
```

Gehen Sie mit den Ursachen zu den Menschen, die in diesem Bereich arbeiten; sie bestätigen oder korrigieren sie in fünf Minuten.

HR und Schulung

Prompt 40 Ein Stelleninserat, das man zu Ende liest

SITUATION Das Alpenglüh in Tirol sucht einen Sous-Chef für die Wintersaison, und das Inserat vom letzten Jahr brachte kaum Bewerbungen.

```
Schreiben Sie ein Stelleninserat für [Position] im [Name des Hotels] in [Ort], Saison [Daten].
Was wir bieten: [Gehalt, Mitarbeiterunterkunft, Verpflegung, freie Tage, Skipass, Weiterbildung].
Was die Stelle umfasst: [5 bis 7 Hauptaufgaben]. Muss: [max. 4]. Wünschenswert: [max. 3].
Beginnen Sie damit, warum jemand diese Stelle möchte, nicht mit unseren Anforderungen.
Verwenden Sie geschlechtsneutrale Formulierungen, kurze Sätze und keinen internen Jargon. Unter 300 Wörtern.
Übernehmen Sie diese Gehaltsangabe genau wie geschrieben: [Mindestentgelt laut Kollektivvertrag und Bereitschaft zur Überzahlung].
Geben Sie mir eine Überschrift für die Jobbörse und eine 2-zeilige Version für Instagram.
```

In Österreich muss ein Stelleninserat das kollektivvertragliche Mindestentgelt angeben; schreiben Sie diese Zeile selbst und prüfen Sie sie.

Prompt 41 Zweiwöchiger Onboarding-Plan

SITUATION Das Bunk & Bloom in Lissabon stellt jedes Frühjahr neue Mitarbeitende für Rezeption und Bar ein, und das Onboarding hängt davon ab, wer gerade Dienst hat.

```
Erstellen Sie einen Onboarding-Plan über 10 Arbeitstage für eine neue Person in der Position [Position] im [Name des Hotels], einem [Art des Hauses].
Systeme, die sie lernen muss: [PMS, Kassensystem, Messaging-Tools, Schlüsselkartensystem].
Standards, die sie kennen muss: [Check-in-Ablauf, Hausordnung, Sicherheitsabläufe, Upselling].
Wer einschulen kann: [Rollen und Schichten].
Nennen Sie für jeden Tag: Ziele, wer anleitet, wobei die neue Person mitläuft, was sie allein erledigt, und einen 5-Minuten-Check am Ende des Tages.
Ergänzen Sie eine kurze Checkliste, die die neue Person und ihre Führungskraft am Tag 10 gemeinsam unterschreiben.
```

Drucken Sie den Plan aus und geben Sie ihn der neuen Person am ersten Tag; das zeigt, dass jemand für sie geplant hat.

Prompt 42 Schulungsquiz zu Ihren eigenen Standards

SITUATION Die Kora Ridge Safari Lodge möchte prüfen, ob neue Camp-Mitarbeitende die Sicherheitseinweisung für Gäste genau kennen.

```
Hier ist der Text unserer [Sicherheitseinweisung / Servicestandard / Ablauf]: [Text einfügen].
Erstellen Sie ein Quiz mit 10 Fragen, um das Verständnis zu prüfen, ausschließlich auf Basis dieses Textes.
Mischen Sie die Formate: 6 Multiple-Choice-Fragen mit 4 Optionen, 2 Richtig-oder-falsch-Fragen, 2 kurze Szenariofragen („Ein Gast fragt ... Was tun Sie?“).
Machen Sie falsche Optionen plausibel, nicht albern.
Geben Sie den Lösungsschlüssel separat an, mit dem Satz aus unserem Text, der jede Antwort belegt.
Sprachniveau: [z. B. leicht verständliches Deutsch für Nicht-Muttersprachler].
```

Wiederholen Sie das Quiz nach vier Wochen mit demselben Prompt und dem Zusatz „Erstellen Sie 10 neue Fragen“, um zu prüfen, was hängen geblieben ist, und nicht die Erinnerung an das erste Quiz.

Prompt 43 Strukturierte Interviewfragen

SITUATION THE VOLT in Berlin führt Bewerbungsgespräche für eine Stelle als Front Office Supervisor und möchte alle Bewerberinnen und Bewerber gleich beurteilen.

```
Agieren Sie als erfahrene HR-Leitung in der Hotellerie.
Wir besetzen die Stelle [Position]. Die 4 wichtigsten Eigenschaften sind: [z. B. Ruhe unter Druck, Führung eines kleinen Teams, Service Recovery, Upselling].
Schreiben Sie 8 Interviewfragen, 2 pro Eigenschaft, basierend auf vergangenem Verhalten („Erzählen Sie mir von einer Situation, in der ...“).
Beschreiben Sie zu jeder Frage, was eine starke und was eine schwache Antwort enthalten würde.
Ergänzen Sie einen Bewertungsbogen von 1 bis 5 zum Ausdrucken.
Stellen Sie keine Fragen zu Alter, Familienplanung, Religion, Gesundheit oder Herkunft.
```

Stellen Sie allen Bewerberinnen und Bewerbern dieselben Fragen; das macht den Vergleich fair und leichter zu begründen.

TIPP

Vor dem Einfügen anonymisieren

Gästenamen, Gehälter von Mitarbeitenden, Gesundheitsdaten und individuelle Leistungsbeurteilungen gehören nicht in einen Prompt. Ersetzen Sie Namen durch Rollen oder Initialen und teilen Sie Summen statt persönlicher Zahlen. Prüfen Sie, welchen ChatGPT-Tarif Ihr Hotel nutzt und ob Gespräche für das Training verwendet werden dürfen; Business-Tarife behandeln Daten anders als persönliche Konten.

Management und Finanzen

Prompt 44 Monatsbericht für die Eigentümer

SITUATION Das Isla Calma Resort & Spa muss den Eigentümern einen klaren Monatsbericht schicken, und der GM braucht dafür einen ganzen Tag.

```
Sie sind General Manager des [Name des Hotels] und schreiben den Monatsbericht für die Eigentümer.
Kennzahlen für [Monat], Ist gegenüber Budget und Vorjahr: [Auslastung, ADR, RevPAR, Gesamtumsatz nach Abteilung, GOP, Personalkosten in %].
Höhepunkte des Monats: [Veranstaltungen, Gruppen, Bewertungen, Personal].
Schreiben Sie einen einseitigen Bericht: eine Zusammenfassung in 3 Sätzen, eine Ergebnistabelle, was gut lief, was nicht und warum, und den Ausblick auf die nächsten 60 Tage.
Ton: sachlich und ruhig, keine Ausreden. Runden Sie Zahlen so, wie Eigentümer sie lesen (Tausender, eine Nachkommastelle bei Prozentwerten).
Schließen Sie mit bis zu 3 Entscheidungen, die wir von den Eigentümern brauchen.
```

Übernehmen Sie die Zahlen genau so, wie Ihre Systeme sie ausweisen, und prüfen Sie jede Zahl im Entwurf gegen die Quelle.

Prompt 45 Kommentar zu Budgetabweichungen

SITUATION Das Grand Forum Congress Hotel in Frankfurt muss der Managementgesellschaft erklären, warum die Bankettkosten 12% über Budget liegen.

```
Agieren Sie als Financial Controller eines Hotels.
Hier ist unser GuV-Auszug für [Abteilung], Monat und seit Jahresbeginn, Ist gegenüber Budget: [Tabelle einfügen].
Geschäftsvolumen im Vergleich zum Budget: [Gedecke, Veranstaltungen, Gruppenzimmernächte].
Schreiben Sie für jede Zeile mit einer Abweichung über [x% oder Betrag] einen Kommentar in 2 Sätzen: die wahrscheinliche Ursache und ob sie mengen-, preis- oder kostenkontrollbedingt ist.
Trennen Sie Fakten aus den Daten von Ihren Annahmen und listen Sie auf, was ich überprüfen muss.
Schließen Sie mit 3 Korrekturmaßnahmen für den nächsten Monat.
```

ChatGPT sieht Ihre Rechnungen nicht; nutzen Sie seine Annahmen als Fragen an Ihre Abteilungsleitungen, nicht als Antworten.

Prompt 46 Gliederung einer Präsentation für das Board

SITUATION Die Domaine de Vérel präsentiert ihrem Board den Plan, die alte Scheune in acht Suiten umzubauen.

```
Erstellen Sie die Gliederung einer Präsentation mit [Anzahl] Folien für [Publikum, z. B. das Board der Eigentümer] zu [Projekt oder Vorschlag].
Unsere Fakten: [Investition, erwartete ADR und Auslastung, Amortisationsdauer, Zeitplan, Risiken, Genehmigungen].
Aufbau: die Entscheidung, die wir brauchen, warum jetzt, die Zahlen, geprüfte Optionen, Risiken und Gegenmaßnahmen, nächste Schritte.
Für jede Folie: eine Überschrift, die die Schlussfolgerung nennt, 3 Aufzählungspunkte und das Diagramm oder die Tabelle, die darauf gehört.
Ergänzen Sie die 5 schwierigsten Fragen, die das Board wahrscheinlich stellt, mit je einer kurzen Antwort auf Basis unserer Fakten.
Fügen Sie keine Zahlen hinzu, die ich Ihnen nicht gegeben habe.
```

Nutzen Sie die schwierigen Fragen als Generalprobe; sie sind oft wertvoller als die Foliengliederung selbst.

07

KAPITEL 7

Grenzen und Risiken: was Sie vorher wissen sollten

Die meisten Probleme mit ChatGPT in Hotels haben fünf Ursachen. Keine davon ist ein Grund, darauf zu verzichten; jede ist ein Grund, zuerst Regeln festzulegen.

IN DIESEM KAPITEL

- Halluzination: selbstsicher ist nicht korrekt
- Datenschutz und DSGVO: Gästedaten sind personenbezogene Daten
- Kein PMS, keine Kanäle, kein Timing

Fünf Risiken und wie Sie damit umgehen

Risiko	Woran Sie es erkennen	Was zu tun ist
Halluzination	Eine erfundene Shuttlezeit oder ein Spa, das um 7:00 Uhr öffnet	Fakten einfügen, [PRÜFEN]-Markierungen verlangen, ein Mensch liest vor dem Versand
Datenschutz	Name, E-Mail und Beschwerde eines Gastes in einem persönlichen Konto eingefügt	Business-Tarif, Daten minimiert, Training aus
Kein PMS-Zugriff	„Wer reist morgen an?“ ergibt eine Vermutung oder eine Absage	Mit Exporten ohne Namen arbeiten
Nicht live mit Gästen	Entwürfe stapeln sich; nachts antwortet niemand	Für Gästegespräche ein Gäste-Messaging-System nutzen
Uneinheitlicher Ton	Zehn Leute im Team, zehn Tonlagen, veraltete Fakten	Ein gemeinsamer Assistent, eine verantwortliche Person, Dateien jede Saison prüfen

Halluzination: selbstsicher ist nicht korrekt

Sprachmodelle erzeugen die wahrscheinlichsten nächsten Wörter, keine geprüften Fakten. OpenAI sagt klar, dass ChatGPT falsche oder irreführende Antworten geben kann, die selbstsicher klingen, und empfiehlt, sie als ersten Entwurf zu behandeln. Europäische Datenschutzbehörden sehen das genauso: In seinem Bericht der ChatGPT-Taskforce von 2024 warnte der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA), dass Nutzer die Ausgaben tendenziell für sachlich richtig halten. Für

ein Hotel ist das Risiko konkret: Eine falsche Stornobedingung in einer Antwort kann zu einem Streitfall werden.

Datenschutz und DSGVO: Gästedaten sind personenbezogene Daten

- **Nutzen Sie für alles mit Gästedaten einen Business-Tarif.** OpenAI verwendet Inhalte aus ChatGPT Business, Enterprise und Edu standardmäßig nicht für das Training und bietet einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Data Processing Addendum) mit Standardvertragsklauseln an. Business bietet zudem Datenresidenz in der EU.
- **Schalten Sie in persönlichen Tarifen das Training ab.** Einstellungen > Datenkontrollen > „Das Modell für alle verbessern". Beachten Sie, dass ein Daumen nach oben oder unten das betreffende Gespräch trotzdem zur Überprüfung senden kann.
- **Minimieren.** Entfernen Sie Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Buchungsnummern und alles zur Gesundheit, bevor Sie etwas einfügen. „Gast A, 2 Erwachsene, 5 Nächte" reicht für fast jede Aufgabe.
- **Prüfen Sie die Memory-Funktion.** ChatGPT kann sich Details über Chats hinweg merken (Einstellungen > Personalisierung > „Memory"). Nutzen Sie für die Hotelarbeit Memory nur auf Projektebene und für einmalige, sensible Entwürfe temporäre Chats; diese werden aus Sicherheitsgründen bis zu 30 Tage aufbewahrt und dann gelöscht.
- **Dokumentieren Sie es.** Halten Sie in Ihrem Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten fest, welches Tool wofür genutzt wird, und sagen Sie Ihrem Team, was niemals eingefügt werden darf.

ACHTUNG

Ein Chatbot für Gäste hat eigene Regeln

Seit dem 2. August 2026 verlangt Artikel 50 der EU-KI-Verordnung (AI Act), dass Menschen informiert werden, wenn sie mit einem KI-System kommunizieren. Wenn Sie etwas bauen, das Gästen direkt antwortet, planen Sie diesen Hinweis von Anfang an ein. Dieser Leitfaden ist keine Rechtsberatung; beziehen Sie Ihre Datenschutzbeauftragten ein.

Kein PMS, keine Kanäle, kein Timing

ChatGPT weiß nicht, wer heute Nacht im Haus ist, welcher Gast letztes Jahr nach dem Spa gefragt hat oder dass jetzt der richtige Moment für ein Late-Check-out-Angebot ist. Es kann sich mit einigen Apps verbinden, und Aktionen können externe Systeme aufrufen, aber einen allgemeinen Assistenten mit Ihren Reservierungsdaten zu verknüpfen, ist ein Projekt für die IT und Ihre Datenschutzbeauftragten, keine Arbeit für einen Nachmittag. Und selbst wenn alle Verbindungen stehen, schreibt ChatGPT weiterhin für Ihr Team. Es sitzt nicht an Ihrer WhatsApp-Nummer, in Ihrem Website-Chat oder in Ihrem Booking.com-Postfach.

Uneinheitlicher Ton ist das leiseste Risiko. Wenn alle ihre eigenen Prompts schreiben, erleben Gäste zehn verschiedene Hotels. Ein gemeinsamer Assistent mit Ihren Tonregeln (Prompt 05) löst das

meiste davon. Der Rest ist Pflege: eine verantwortliche Person, aktualisierte Dateien jede Saison und alte Dateien gelöscht, nicht nur ersetzt.

Eine Hausrichtlinie in fünf Zeilen

1. **Tarif**
   Gästebezogene Arbeit nur in einem Business-Workspace, in dem das Training standardmäßig deaktiviert ist.
2. **Daten**
   Keine Namen, Kontaktdaten, Zahlungs- oder Gesundheitsdaten in Prompts.
3. **Fakten**
   Jeder Text für Gäste beruht auf eingefügten Fakten und wird vor dem Versand von einem Menschen gelesen.
4. **Ton**
   Ein gemeinsamer Assistent pro Aufgabe, mit einer benannten verantwortlichen Person.
5. **Überprüfung**
   Dateien und Anweisungen werden zu Beginn jeder Saison geprüft.

08

KAPITEL 8

Wo chatlyn übernimmt

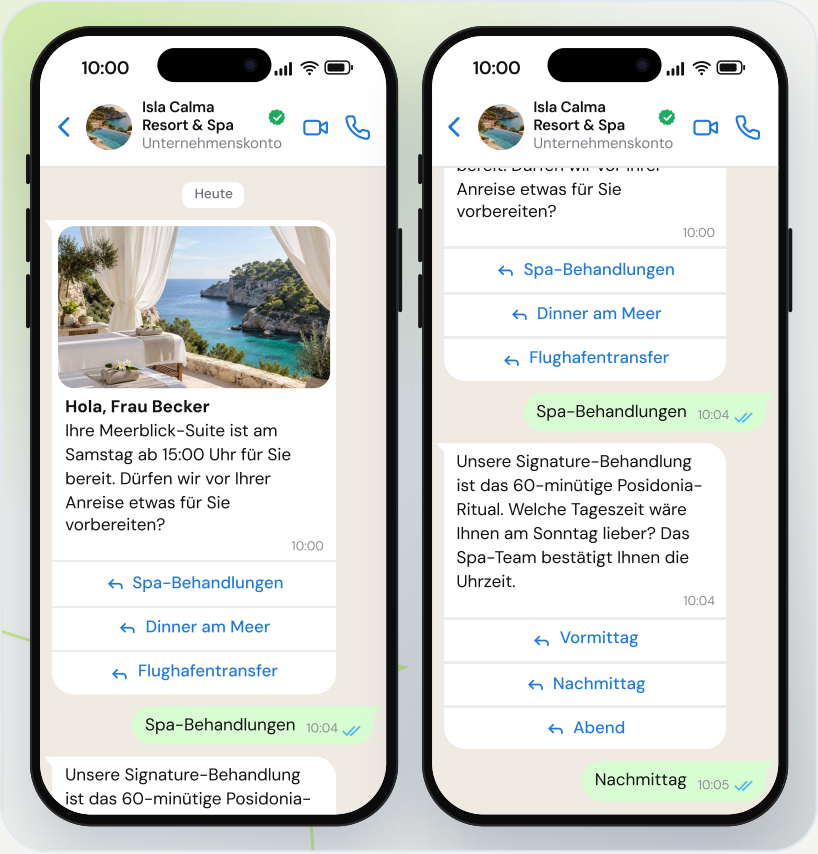
ChatGPT hilft Ihrem Team beim Schreiben. chatlyn spricht mit Ihren Gästen: auf deren Kanälen, mit der Buchung im Blick, in dem Moment, in dem ein Angebot Sinn ergibt.

Alles in diesem Leitfaden passiert am Schreibtisch. Der Gast ist woanders: am Abend vor der Anreise auf WhatsApp, um Mitternacht auf Ihrer Website, auf Booking.com mit einer Frage zum Parken. Diesem Gast die richtige Antwort zu geben, in Ihrem Ton, während Ihr PMS weiß, wer er ist, ist eine andere Aufgabe. Es ist die Aufgabe, für die chatlyn gebaut wurde.

ChatGPT allein vs. chatlyn

CHATGPT ALLEIN	CHATLYN
× Entwirft Antworten, die ein Mensch in den richtigen Kanal kopiert	✓ Beantwortet Routinefragen von Gästen auf WhatsApp, Webchat, Messenger und Instagram, in der Sprache des Gastes und im Ton Ihres Hauses
× Kennt Ihr Hotel nur, wenn jemand die Dateien aktuell hält	✓ Antwortet nur aus Ihrem eigenen Wissen: hochgeladenen Dateien und Seiten Ihrer Website
× Sieht Reservierungen nur in Exporten, die Sie hochladen	✓ Liest Reservierungen aus Ihrem PMS und führt Buchungen, Umsatz und jedes Gespräch in einem Gästeprofil zusammen
× Wartet, bis jemand fragt	✓ Sendet WhatsApp-Nachrichten vor der Anreise, am Anreisetag und nach dem Aufenthalt, sobald das PMS das jeweilige Buchungsereignis meldet
× Keine Verbindung zu Ihrer WhatsApp-Nummer, Ihrem Website-Chat oder Booking.com	✓ Übergibt an Ihr Team, wenn ein Mensch gebraucht wird; bei E-Mails entwirft die KI und ein Mensch versendet

chatlyn ist das erste AI-Native GRM: eine Plattform für Guest Relationship Management, von Grund auf rund um KI neu gebaut, die getrennte Tools für CRM, Chatbot, Inbox und Marketing ersetzt. Sie enthält, was ein PMS nie sieht: jedes Gespräch, das ein Gast mit Ihrem Hotel geführt hat, auch die Anfragen, aus denen nie eine Buchung wurde. Die KI nutzt dieses Profil, um Gästen zu antworten und den Aufenthalt weiterzuführen, und die WhatsApp-Journeys machen aus einer Nachricht vor der Anreise ein Angebot, das der Gast mit einem Tippen annehmen kann. Die KI bucht nie selbst: Sie führt Gäste zu Ihrer Booking Engine, mit bereits eingetragenem Reisezeitraum und Personenzahl, sofern die Booking Engine das unterstützt, und wenn ein Gast Ja zu einem Upselling-Angebot sagt, setzt Ihr Team es um.



3 Tage vor der Anreise

BEISPIELGESPRÄCH

Isla Calma Resort & Spa

Strandresort, Mallorca

Ein PMS-Ereignis versendet diese genehmigte WhatsApp-Vorlage drei Tage vor der Anreise. Das Tippen des Gastes erreicht die KI, die mit der eigenen interaktiven Nachricht des Resorts antwortet; das Spa-Team bestätigt dann die Uhrzeit.

Während des Aufenthalts, 22:15

BEISPIELGESPRÄCH

Isla Calma Resort & Spa

Strandresort, Mallorca

Ein deutscher Gast schreibt spätabends. Die KI von chatlyn antwortet auf Deutsch aus dem Wissen des Resorts und übergibt den Wunsch an das Team, weil die KI selbst keine Bestellungen aufgibt.

86%

der Webchat-Anfragen im Spa Resort Geinberg von der KI gelöst

Source: chatlyn case study: Spa Resort Geinberg

6% → 93%

KI-Lösungsquote bei der IMLAUER Group, nach zwei früheren Chatbots

Source: chatlyn case study: IMLAUER Group

+38%

mehr Restaurantreservierungen durch WhatsApp-Kampagnen im Hotel Enzian

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

> Mit chatlyn haben wir die Gästekommunikation in unserem Spa zu einem Umsatztreiber gemacht: 95% Öffnungsrate bei WhatsApp-Kampagnen und 86% der Anfragen ohne Einsatz unserer Mitarbeitenden bearbeitet.

Bernhard Sänger, Director of Operations, Spa Resort Geinberg [übersetzt]

So arbeiten beide zusammen

1. **Mit ChatGPT schreiben**
   Nutzen Sie Ihren Assistenten für die Markenstimme, um Factsheet, Spa-Beschreibungen und Angebotstexte zu entwerfen.
2. **chatlyn anlernen**
   Laden Sie die fertigen Dokumente hoch und fügen Sie Ihre Website-Seiten als Wissen hinzu. Legen Sie den Ton im Persona-Wizard fest.
3. **Momente automatisieren**
   Verbinden Sie die PMS-Ereignisse: Buchungsbestätigung, vor der Anreise, Anreisetag, Check-out, nach dem Aufenthalt.
4. **Jede Woche besser werden**
   Öffnen Sie Insights, prüfen Sie die Antworten, bei denen die KI unsicher war, und geben Sie die Korrekturen frei. Jede davon lehrt die KI für das nächste Mal.

chatlyn

KI-Verarbeitung in der EU

Die KI von chatlyn antwortet nur aus dem eigenen Wissen Ihres Hauses, Gäste sprechen mit Ihrem Hotel und nie mit „chatlyn“, und eine Einstellung pro Account hält die gesamte KI-Verarbeitung in der EU.

QUELLEN

Quellen

1 FSAI: Allergen information for non-prepacked food (EU Regulation 1169/2011)
https://www.fsai.ie/business-advice/running-a-food-business/allergens/allergen-information-for-non-prepacked-food

2 WKO: Angabe des Mindestentgelts im Stelleninserat
https://www.wko.at/oe/einstellen/angabe-mindestentgelts-stelleninserat

3 OpenAI: Introducing GPT-6 Astra
https://openai.com/index/gpt-6-astra/

4 OpenAI Help Center: ChatGPT release notes
https://help.openai.com/en/articles/6825453-chatgpt-release-notes

5 OpenAI Help Center: GPT-5.6 and GPT-6 Pro in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001354-gpt-56-and-gpt-6-pro-in-chatgpt

6 OpenAI Help Center: ChatGPT Business models and limits
https://help.openai.com/en/articles/12003714

7 OpenAI Help Center: ChatGPT Work and Codex
https://help.openai.com/en/articles/20001275-chatgpt-work-and-codex

8 OpenAI Help Center: ChatGPT agent (no longer available)
https://help.openai.com/en/articles/11752874-chatgpt-agent

9 OpenAI Help Center: Creating a GPT
https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-a-gpt

10 OpenAI Help Center: Custom GPT retirement and migration FAQ
https://help.openai.com/en/articles/20001519-custom-gpt-retirement-and-migration-faq

11 OpenAI Help Center: Plugins in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001256-plugins-in-chatgpt

12 OpenAI Help Center: Skills in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001066-skills-in-chatgpt

13 OpenAI Help Center: Projects in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/10169521-projects-in-chatgpt

14 OpenAI Help Center: Memory FAQ
https://help.openai.com/en/articles/8590148-memory-faq

15 OpenAI Help Center: Data controls FAQ
https://help.openai.com/en/articles/7730893-data-controls-faq

16 OpenAI Help Center: ChatGPT Team is now ChatGPT Business
https://help.openai.com/en/articles/12111915-chatgpt-business-rename-faq

17 OpenAI Help Center: Does ChatGPT tell the truth?
https://help.openai.com/en/articles/8313428-does-chatgpt-tell-the-truth

18 ChatGPT plans and pricing
https://chatgpt.com/pricing

19 OpenAI: Business data privacy, security and compliance
https://openai.com/business-data/

20 OpenAI: Data Processing Addendum
https://openai.com/policies/data-processing-addendum/

21 OpenAI: Introducing data residency in Europe
https://openai.com/index/introducing-data-residency-in-europe/

22 EDPB: Report of the work undertaken by the ChatGPT Taskforce (24 May 2024)
https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/other/report-work-undertaken-chatgpt-taskforce_en

23 Cloud Security Alliance: EU AI Act Article 50 transparency obligations take effect
https://labs.cloudsecurityalliance.org/research/csa-research-note-eu-ai-act-article-50-transparency-20260729/

24 BleepingComputer: ChatGPT Astra rolling out to Plus subscribers
https://bleepingcomputer.com/news/artificial-intelligence/chatgpt-astra-is-now-rolling-out-to-20-plus-subscription

25 chatlyn case study: IMLAUER Group
https://chatlyn.com/en/case-studies/imlauer-group/

26 chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern
https://chatlyn.com/en/case-studies/enzian-obertauern/

chatlyn

IHR NÄCHSTER SCHRITT

chatlyn mit den Daten Ihres eigenen Hotels erleben

In einer kurzen Demo verbinden wir Ihr PMS, Ihre Gästekanäle und das Wissen über Ihr Haus und zeigen, was Ihre Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt erhalten würden, in Ihrem Ton.

- Ihre WhatsApp-Nachricht vor der Anreise, versendet, sobald das PMS die Buchung meldet, mit Angeboten, die der Gast mit einem Tippen annehmen kann
- Die KI beantwortet Gästefragen aus Ihrem eigenen Factsheet und Ihrer Website und übergibt an Ihr Team, wenn ein Mensch gebraucht wird
- Ein Gästeprofil mit Buchungen, Umsatz und jedem Gespräch, über WhatsApp, E-Mail, Webchat, Booking.com, Messenger und Instagram hinweg

Demo buchen

chatlyn.com