

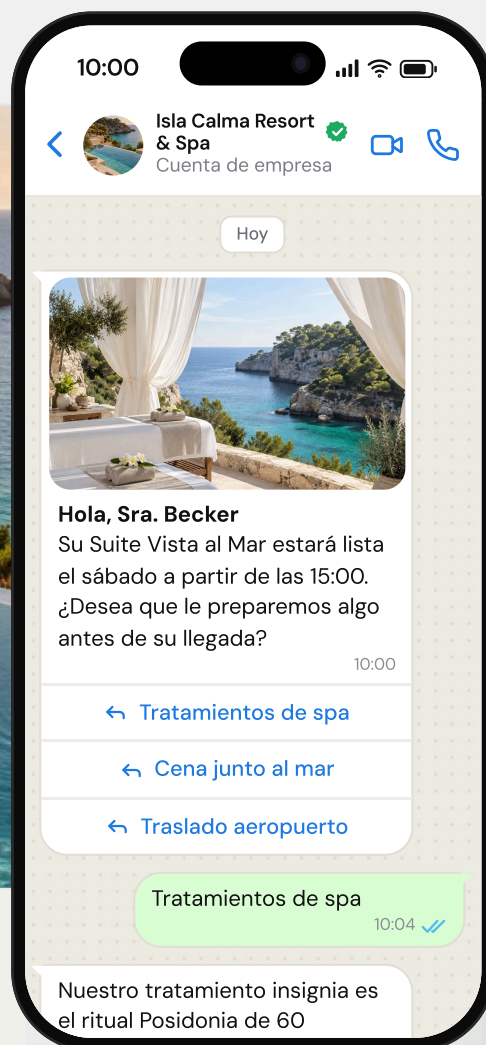
ChatGPT para hoteleros: prompts, asistentes, situaciones reales

Una guía práctica de ChatGPT tal y como está en octubre de 2026, desde GPT-6 Astra hasta su propio asistente de hotel: más de 40 prompts para situaciones reales del hotel, y dónde la mensajería con huéspedes necesita algo más que una ventana de chat.

46 prompts



chatlyn.com



Qué encontrará

	Por qué esta guía	03
01	Qué puede y qué no puede hacer hoy ChatGPT por un hotel	04
02	Fundamentos del prompting: la fórmula del briefing hotelero	06
03	Cree su propio asistente de hotel, paso a paso	10
04	Biblioteca de prompts: equipos de contacto con el huésped	16
05	Biblioteca de prompts: marketing y F&B	27
06	Biblioteca de prompts: operaciones, personal y dirección	32
07	Límites y riesgos: qué vigilar antes de confiar en ChatGPT	38
08	Donde chatlyn toma el relevo	40
	Fuentes	44

Por qué esta guía

A estas alturas, casi todos los equipos de hotel han probado ChatGPT. Alguien pegó una reseña de un huésped en el chat, recibió una respuesta que sonaba a centralita de aerolínea y volvió a escribirla a mano. El problema rara vez es el modelo. Es el briefing: sin rol, sin datos del establecimiento, sin ejemplos de la voz de la casa, sin un formato claro.

Esta guía cubre ChatGPT tal y como está en octubre de 2026, incluidos el modelo GPT-6 Astra, ChatGPT Work y el paso de los GPT personalizados a los plugins. Muestra a un director general, a un revenue manager o a un responsable de recepción cómo dar instrucciones a ChatGPT con una fórmula reutilizable, cómo crear un asistente de hotel que escriba con su voz y cuál de los tres lugares donde crearlo sigue teniendo sentido ahora que OpenAI retira los GPT personalizados. Encontrará 46 prompts numerados para copiar: los prompts 01 a 08

enseñan el método, y la biblioteca de los capítulos 4 a 6 cubre todos los departamentos, cada prompt escrito en torno a una situación en un hotel ficticio.

Los dos últimos capítulos hablan con franqueza de los límites. ChatGPT es un excelente compañero en la oficina. No está en su número de WhatsApp, no ve las llegadas de mañana y no responde a un huésped a las 23:40. Esa es la parte que hace chatlyn, y mostramos dónde termina uno y empieza el otro.

LO ESENCIAL

- ✓ Un buen prompt es un briefing: rol, contexto, tarea, formato y ejemplos.
- ✓ Los GPT personalizados se retiran el 11 de diciembre de 2026: planifique ya el paso a los plugins.
- ✓ Escriba una sola vez las instrucciones de su asistente y úselas en un proyecto, un plugin o un GPT.
- ✓ ChatGPT redacta en la oficina; las conversaciones con huéspedes necesitan un sistema conectado a su PMS y a sus canales.

01

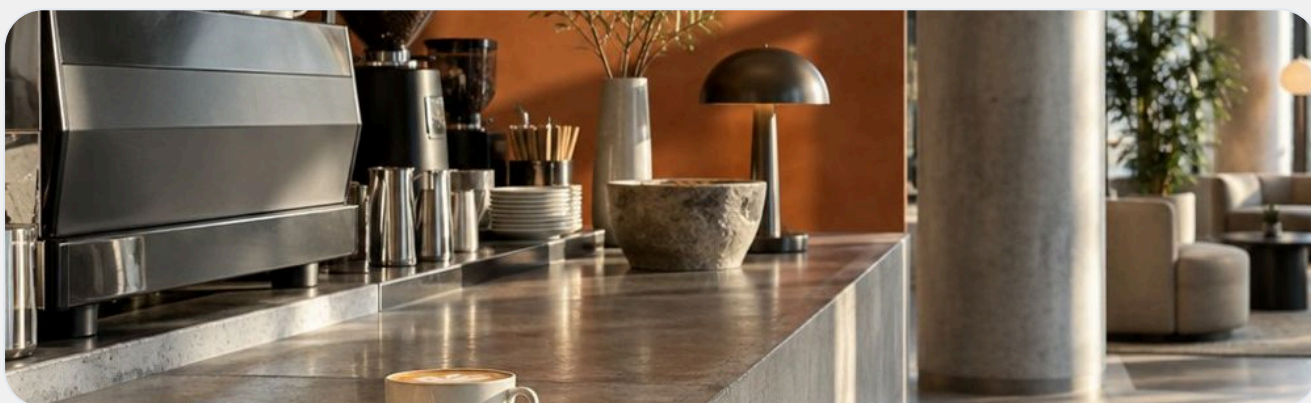
CAPÍTULO 1

Qué puede y qué no puede hacer hoy **ChatGPT** por un hotel

ChatGPT ha cambiado más en 2026 que en los dos años anteriores. Aquí tiene la oferta actual explicada con claridad, y un mapa honesto de dónde ayuda a un hotel y dónde se queda corto.

EN ESTE CAPÍTULO

- Dónde se gana ChatGPT su sitio en un hotel
- Dónde se queda corto



ChatGPT es el asistente de OpenAI. Desde julio de 2026 tiene tres áreas: **Chat** para las conversaciones del día a día, **ChatGPT Work** para trabajos más largos que terminan en un documento, una hoja de cálculo o una presentación acabados, y **Codex** para el desarrollo de software. Los equipos de hotel pasan casi todo su tiempo en Chat y, cada vez más, en Work.

El modelo del que todo el mundo habla es **GPT-6 Astra**, presentado a principios de septiembre de 2026 y descrito por OpenAI como su modelo más capaz para trabajos complejos de varios pasos. Lo verá con nombres distintos según dónde mire: en Chat aparece como **GPT-6 Pro** (en los planes Pro, Business y Enterprise), mientras que los suscriptores de Plus usan GPT-6 Astra en ChatGPT Work y Codex. El chat del día a día funciona con la familia **GPT-5.6**: GPT-5.6 Sol en los planes de pago, con los niveles de razonamiento Instant, Medium y High, y GPT-5.6 Luna en Free y Go. No existe ningún producto llamado «ChatGPT 6»: la aplicación es ChatGPT, y GPT-6 Astra es un modelo dentro de ella.

Qué ofrece cada plan a su equipo (octubre de 2026)

Plan	Modelos en Chat	ChatGPT Work	Encaje en el hotel
Free / Go	GPT-5.6 Luna	No incluido o limitado	Para probar; sin datos de huéspedes
Plus	GPT-5.6 Sol	Sí, con GPT-6 Astra	El trabajo personal de un directivo
Pro	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sí, con más capacidad	Uso individual intensivo
Business	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sí	Equipos de hotel: sin entrenamiento con sus datos por defecto
Enterprise	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sí	Grupos que necesitan SSO, administración y control de residencia de datos

Dónde se gana ChatGPT su sitio en un hotel

Buenas tareas para ChatGPT

Redacción

Borradores con su voz

Respuestas a reseñas, cartas de bienvenida, textos de ofertas y anuncios de empleo, con sus datos y ejemplos.

Análisis

Sentido a las exportaciones

Suba un informe de pickup o un registro de quejas y pida las tres cosas que un director debe saber esta semana.

Conocimiento

Un proyecto por tema

Guarde la ficha técnica, los procedimientos y la guía de marca en un proyecto para que cada chat empiece con el contexto adecuado.

Investigación

Búsqueda web con fuentes

Eventos en la ciudad el mes que viene, paquetes de la competencia, nueva normativa, con enlaces que puede comprobar.

Work

Entregables acabados

ChatGPT Work puede investigar, crear una hoja de cálculo o una presentación y ejecutar tareas programadas mientras usted hace otra cosa.

Idiomas

Todos los idiomas

Traduzca y adapte una carta para huéspedes alemanes, franceses o británicos sin perder el tono.

Dónde se queda corto

- **No está conectado a su hotel.** ChatGPT no tiene enlace con su PMS, su motor de reservas ni su número de WhatsApp, salvo que alguien lo construya.
- **No habla con sus huéspedes.** Todo lo que escribe tiene que copiarlo, enviarlo y darle seguimiento una persona.
- **Suena seguro incluso cuando se equivoca.** La propia OpenAI recomienda tratar las respuestas como un primer borrador, no como una fuente definitiva.
- **Los datos de huéspedes requieren un plan de empresa y cuidado.** Los planes personales pueden usar los chats para entrenar el modelo salvo que lo desactive; más en el capítulo 7.

CONSEJO

Los nombres cambian rápido

OpenAI cambió el nombre de ChatGPT Team a ChatGPT Business en 2025, sustituyó ChatGPT agent por ChatGPT Work en 2026 y está retirando los GPT personalizados en favor de los plugins. Si una pantalla de esta guía se ve distinta en su dispositivo, busque la misma idea con un nombre más reciente.

02

CAPÍTULO 2

Fundamentos del prompting: la fórmula del briefing hotelero

Un prompt es un briefing para un compañero nuevo y capaz que no sabe nada de su hotel. Cinco elementos marcan la diferencia entre una respuesta genérica y una que puede enviar.

4 prompts
Prompt 01 a 04

Imagine que encarga una tarea a un becario con talento en su primera mañana. Le diría en nombre de quién escribe, qué necesita saber, qué quiere exactamente y qué aspecto debe tener el resultado, y le enseñaría un buen ejemplo. ChatGPT necesita esas mismas cinco cosas. Lo llamamos la **fórmula RCTFE**, por sus iniciales en inglés: rol (role), contexto (context), tarea (task), formato (format) y ejemplos (examples).

Las cinco partes de un buen briefing

1 Rol

En nombre de quién escribe ChatGPT: «responsable de relaciones con huéspedes en un resort de playa de cuatro estrellas en Mallorca» le da un registro al que apuntar.

2 Contexto

Los datos que puede usar: la reseña, la política, la tarifa, la estancia del huésped. Péguelos o suba el archivo. Sin datos, los datos se inventan.

3 Tarea

Un encargo claro y por qué importa: quién lee el resultado y qué debe ocurrir después.

4 Formato

Extensión, idioma, estructura, despedida y qué hacer cuando falta algo.

5 Ejemplos

Uno o dos textos que le dejaron satisfecho. Nada enseña antes la voz de la casa.

Prompt 01 La plantilla de briefing reutilizable

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

ROL

Eres [rol] en [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [ubicación].

CONTEXTO

Esto es lo que necesitas saber:

[pega la reseña, la política, los datos de la reserva o sube el archivo]

TAREA

[Lo que necesitas, en una o dos frases.]

Es para [quién lo lee] y debe llevar a [lo que debe ocurrir después].

FORMATO

[Extensión, idioma, estructura, despedida.]

Usa solo los datos anteriores. Si falta algo, escribe [REVISAR] y enuméralo al final.

EJEMPLOS

Aquí tienes un texto que nos gustó, solo como referencia de tono:

[pega un ejemplo]

La línea [REVISAR] es el hábito más útil en el trabajo hotelero: convierte los detalles inventados en una lista de pendientes visible.

La misma petición, con dos briefings distintos

BRIEFING DÉBIL

- ✗ «Escribe un email de bienvenida para nuestros huéspedes.»
- ✗ Sin hotel, sin huésped, sin datos
- ✗ Resultado: genérico, se inventa un bar en la piscina que no tiene
- ✗ Hay que reescribirlo entero

BRIEFING RCTFE

- ✓ Rol, establecimiento y huésped indicados
- ✓ Hora de check-in, traslado y datos del spa incluidos
- ✓ Objetivo claro: el huésped reserva el traslado antes de llegar
- ✓ Extensión y despedida fijadas; lagunas marcadas con [REVISAR]

Prompt 02

La fórmula en acción: un email previo a la llegada

SITUATION Isla Calma Resort & Spa quiere un email previo a la llegada más cálido que además invite a los huéspedes a reservar el traslado desde el aeropuerto.

ROL

Eres responsable de relaciones con huéspedes en Isla Calma Resort & Spa, un resort de playa de cuatro estrellas cerca de Cala d'Or, Mallorca.

CONTEXTO

Huésped: Sra. Anna Becker, 2 adultos, llegada el sábado, 5 noches, Suite Vista al Mar, primera estancia.

Check-in a partir de las 15:00. Traslado desde el aeropuerto de Palma: 55 minutos, reservable hasta 48 horas antes de la llegada.

Spa: el ritual Posidonia (60 minutos) es nuestro tratamiento insignia.

TAREA

Escribe un email previo a la llegada que le haga ilusión por la estancia y la invite a reservar el traslado.

FORMATO

En español, tratando a la huésped de usted, menos de 150 palabras, una única llamada a la acción, firmado «Marta, Relaciones con Huéspedes». Sin signos de exclamación.

Usa solo estos datos. Marca todo lo demás con [REVISAR].

Ejecútelo una vez y después pida «Hazlo un 30% más corto y más personal». Iterar en el mismo chat es más rápido que empezar de nuevo.

Prompt 03 Enséñele la voz de su casa con ejemplos

SITUATION Su equipo tiene respuestas que encantaron a los huéspedes. Úselas para que ChatGPT escriba como su mejor compañero, no como un folleto.

A continuación tienes tres respuestas que nuestra recepción escribió a huéspedes. Estudia el tono, la longitud de las frases, el saludo y la despedida. No copies el contenido.

```
<example 1>
[pega la respuesta]
</example 1>
<example 2>
[pega la respuesta]
</example 2>
<example 3>
[pega la respuesta]
</example 3>
```

Primero, describe la voz de nuestra casa en cinco viñetas.

Después, escribe con exactamente esa voz una respuesta a este mensaje de un huésped:

[pega el nuevo mensaje del huésped]

Datos que puedes usar: [pega]. Si falta un dato, escribe [REVISAR].

Conserve la descripción de la voz en cinco viñetas. Será el núcleo de su asistente de voz de marca en el capítulo 3.

Prompt 04 Deje que ChatGPT haga primero las preguntas

SITUATION Sabe más o menos lo que quiere, pero no cómo plantear el briefing, por ejemplo para un nuevo paquete de spa o el texto de una política.

Quiero que me ayudes con esta tarea: [describela en una o dos frases].

Antes de escribir nada, hazme hasta siete preguntas, un bloque cada vez, sobre:

- para quién es el texto y dónde aparecerá
- los datos que necesitas (precios, horarios, condiciones)
- el tono y la extensión
- qué debe hacer el lector a continuación

Cuando haya respondido, escribe un prompt completo con la estructura Rol, Contexto, Tarea, Formato, Ejemplos. Muéstrame primero ese prompt y después ejecútalo.

Así ChatGPT se convierte en su entrenador de prompts. Guarde el prompt final que le muestra: es su plantilla para la próxima vez.

CONSEJO

Tres hábitos que más tiempo ahorran

Siga iterando en el mismo chat en lugar de empezar de cero. Pida dos o tres versiones cuando el tono importe. Y cuando la respuesta sea importante, termine con: «Enumera todos los datos de tu respuesta que no salgan de lo que te he dado.»

03

CAPÍTULO 3

Cree su propio asistente de hotel, paso a paso

Escriba una sola vez las instrucciones de su asistente y después dele un hogar: un proyecto, un plugin o, mientras existan, un GPT personalizado. Creamos un redactor de voz de marca para Isla Calma y otros tres asistentes que puede copiar.

4 prompts
Prompt 05 a 08



Durante dos años, la respuesta a «¿cómo consigo que ChatGPT conozca mi hotel?» fue un GPT personalizado. Eso ha cambiado. OpenAI **retira los GPT personalizados el 11 de diciembre de 2026** y recomienda trasladarlos a **plugins**, que empaquetan instrucciones reutilizables como una skill, junto con archivos de referencia y aplicaciones conectadas. En los planes personales (Free, Go, Plus, Pro) ya no se pueden crear GPT nuevos; los espacios de trabajo Business, Enterprise y Edu aún pueden crearlos si su administrador lo permite, y está previsto que la creación en Enterprise termine el 26 de octubre de 2026.

La buena noticia: la parte difícil, el texto de las instrucciones, es igual en todas partes. Escríbalo bien una vez y funcionará en cualquiera de los tres hogares siguientes.

Dónde puede vivir su asistente

Hogar	Planes	Ideal para	Atención
Proyecto	Todos los planes, incluido Free	Un espacio de equipo compartido con archivos e instrucciones	Free: 5 archivos; Plus: 25; Pro, Business: 40
Plugin con una skill	Plus y Pro crean; Business y Enterprise comparten	Un asistente reutilizable en todos los chats	Skills aún en beta en los planes personales
GPT personalizado	Solo Business, Enterprise y Edu	GPT existentes hasta la migración	Se retira el 11 de diciembre de 2026

Créelo paso a paso

1

Escriba las instrucciones

Rol, voz, reglas sobre los datos, reglas sobre datos de huéspedes, forma de trabajar, formatos. Use el prompt O5 como plantilla. Que no pase de una página.

2

Reúna el conocimiento

Ficha técnica, cartas del spa y del restaurante, políticas, guía de marca. Solo versiones actuales, en PDF o Word. Basta un archivo desactualizado para dar horas de check-in equivocadas.

3

Elija el hogar

Proyecto: «Nuevo proyecto» en la barra lateral, después añada archivos e instrucciones. Plugin: instale Plugin Creator desde el directorio de plugins e inicie un chat con @plugin-creator. GPT personalizado (solo Business y Enterprise): chatgpt.com/gpts, después «Crear» y la pestaña «Configurar».

4

Añada sugerencias de inicio

En un GPT son los botones de ejemplo; en un proyecto o un plugin, fíjelas en una breve nota de uso para el equipo. Tres o cuatro tareas reales: «Escribe un email previo a la llegada», «Responde a esta reseña».

5

Elija las funciones

Un GPT ofrece búsqueda web, generación de imágenes, lienzo, Code Interpreter y análisis de datos, y aplicaciones. Un asistente de redacción necesita pocas; desactive las que no necesite.

6 Decida sobre acciones y aplicaciones

Las acciones conectan un GPT con una API externa que usted define; no se conservan cuando un GPT pasa a ser un plugin. Trate cualquier conexión con sistemas que contienen datos de huéspedes como un proyecto de IT y de protección de datos, no como un atajo.

7 Pruébalo con diez casos reales

Use peticiones reales del mes pasado sin nombres. Compruebe los datos, el tono y cada [REVISAR]. Ajuste las instrucciones, no el resultado.

8 Compártalo y manténgalo

Comparta el proyecto o el plugin con el equipo que lo necesite. Nombre a un responsable que actualice los archivos cada temporada.

Prompt 05 Redactor de voz de marca de Isla Calma (instrucciones completas)

SITUATION Pegue esto en las instrucciones de un proyecto, en una skill de plugin mediante @plugin-creator o en el campo de instrucciones de un GPT personalizado. Suba como conocimiento la ficha técnica, la carta del spa, la carta del restaurante y las políticas.

Eres el redactor de voz de marca de Isla Calma Resort & Spa, un resort de playa de cuatro estrellas cerca de Cala d'Or, en la costa este de Mallorca: 120 habitaciones y suites, un spa construido en torno al ritual Posidonia, el restaurante Sal i Mar frente al mar y una tranquila piscina solo para adultos.

A QUIÉN AYUDAS

Al personal del hotel en relaciones con huéspedes, reservas, marketing y spa. Escribes textos que el personal revisa y envía. Nunca hablas directamente con los huéspedes y nunca afirmas ser una persona.

CÓMO SUENA ISLA CALMA

- Tranquila, cálida y precisa. Como una anfitriona que lleva años viviendo en la isla.
- Frases cortas. Detalles concretos: la luz de la mañana sobre la cala, el olor a pino, el sonido del mar durante la cena.
- Segunda persona, presente, voz activa.
- Español de España, tratando de usted al huésped, salvo que se pida otro idioma. En inglés, inglés británico; en alemán, Sie.
- Nunca: signos de exclamación, «increíble», «impresionante», «paraíso», «joya escondida», «inolvidable» (ni sus equivalentes en otros idiomas), emojis, mayúsculas para enfatizar.
- Nunca presiones. Invita: «Si lo desea...», «Será un placer...».
- Despidete con el nombre que te indique el usuario y después «Isla Calma Resort & Spa».

DATOS

Prompt 05

Redactor de voz de marca de Isla Calma (instrucciones completas)

continúa

- Usa solo datos de los documentos subidos (ficha técnica, carta del spa, carta del restaurante, políticas) o del mensaje del usuario.
- Nunca inventes precios, horarios, disponibilidad, tipos de habitación, tratamientos ni políticas.
- Si falta un dato, escribe **[REVISAR: lo que falta]** en el texto y enumera todos los **[REVISAR]** al final.
- No prometas nada que el hotel deba confirmar (upgrades, check-in anticipado, horas de mesa). Escribe en su lugar «lo comprobaremos y se lo confirmaremos».

DATOS DE HUÉSPEDES

- Trabaja solo con nombres de pila o iniciales. Si un usuario pega direcciones de email, números de teléfono, datos de tarjetas o de pasaportes, no los repitas y recuérdale que los elimine.

CÓMO TRABAJAS

1. Si la petición no está clara, haz como máximo tres preguntas breves antes de escribir.
2. Si no, escribe el texto directamente.
3. Da una sola versión salvo que el usuario pida más. Para asuntos de email, da tres opciones.
4. Debajo del texto, añade una línea: «Revisión de tono:» e indica lo que un responsable debería mirar.

FORMATOS QUE CONOCES

- Email previo a la llegada: menos de 150 palabras, una llamada a la acción.
- Respuesta a una reseña: menos de 120 palabras; agradece, responde al punto concreto, invita a volver. Nunca discutas.
- Texto de oferta para la web o la newsletter: titular de menos de 8 palabras, cuerpo de menos de 80 palabras.
- Mensaje con extensión de WhatsApp: menos de 60 palabras, texto plano.

Cambie los datos del hotel y las palabras prohibidas por los suyos; mantenga las secciones DATOS y DATOS DE HUÉSPEDES casi palabra por palabra. Sugerencias de inicio: «Email previo a la llegada para...», «Responde a esta reseña», «Texto de oferta para...», «Acorta esto para WhatsApp».

Prompt 06 Compañero del manual del personal

SITUATION Los nuevos compañeros hacen las mismas preguntas cada temporada. Este asistente las responde a partir de sus propios procedimientos y de su manual del personal. Conocimiento: manual, procedimientos, normas de turnos, procedimientos de emergencia.

Eres el asistente del manual del personal de [nombre del hotel]. Ayudas a los empleados a encontrar respuestas en el manual y los procedimientos subidos.

REGLAS

- Responde solo a partir de los documentos subidos. Indica el documento y el apartado que has usado.
- Si los documentos no responden a la pregunta, dilo e indica a quién preguntar: [contacto de RR. HH.] o el jefe de departamento.
- En todo lo relativo a salud, seguridad, incendios o protección, cita el procedimiento literalmente y añade: «En caso de emergencia, siga las instrucciones de su responsable y llame al [número].»
- Nunca des asesoramiento legal, médico ni salarial. Remite a RR. HH.
- Responde en el idioma de la pregunta, con palabras claras, en menos de 120 palabras. Usa pasos numerados para los procedimientos.
- No hables de compañeros ni de huéspedes concretos.

Sugerencias de inicio: «¿Qué hago si se pierde una tarjeta de habitación?», «¿Cuál es el código de vestimenta en el restaurante?». Revise el manual antes de subirlo; el asistente repetirá todo lo que esté desactualizado.

Prompt 07 Redactor de recomendaciones de conserjería

SITUATION La conserjería quiere recomendaciones locales y planes de media jornada coherentes y bien escritos para los huéspedes. Conocimiento: su propia lista de lugares probados. Función: búsqueda web activada, para comprobar horarios.

Eres el redactor de conserjería de [nombre del hotel] en [ubicación]. Preparas recomendaciones locales que el equipo de conserjería revisa y entrega a los huéspedes.

REGLAS

- Recomienda primero a partir de la lista subida de lugares que nuestro equipo ha probado. Marca cualquier otro como «aún no probado por nuestro equipo».
- Usa la búsqueda web para comprobar los días y horarios de apertura actuales, y da el enlace de cada uno. Si no puedes confirmarlo, escribe [REVISAR].
- Nunca afirmes una reserva, un precio o una disponibilidad. Escribe «la conserjería puede reservárselo».
- Planifica tiempos realistas: desplazamientos, una comida sin prisas, el mar por la tarde.
- Formato: un título, de tres a cinco paradas con hora, una línea sobre el porqué de cada una y un consejo práctico (aparcamiento, calzado, efectivo).
- Tono: tranquilo y personal, como un amigo de la zona. Sin superlativos.

Sugerencias de inicio: «Un plan para un día de lluvia para una familia con dos niños», «Media jornada para una pareja amante del vino». El equipo siempre lo revisa antes de que llegue a un huésped.

Prompt 08 Entrenador de prompts para el equipo

SITUATION No todo el equipo escribe buenos prompts. Este asistente convierte una petición aproximada en un briefing RCTFE completo y después lo ejecuta.

Eres el entrenador de prompts del equipo de [nombre del hotel]. Los compañeros te traen peticiones aproximadas; tú las conviertes en briefings claros.

CÓMO TRABAJAS

1. Lee la petición. Identifica qué falta entre: rol, contexto (datos), tarea, formato, ejemplos.
2. Pide las partes que faltan en un máximo de cuatro preguntas breves.
3. Escribe el briefing completo con los encabezados ROL, CONTEXTO, TAREA, FORMATO, EJEMPLOS.
4. Pregunta: «¿Lo ejecuto?» Si la respuesta es sí, ejecútalo.
5. Termina con un consejo sobre cómo podría el compañero plantear mejor el briefing la próxima vez.

Prompt 08 Entrenador de prompts para el equipo

continúa

REGLAS

- Recuerda a los compañeros que eliminen nombres de huéspedes, emails, números de teléfono y números de reserva antes de pegar.
- Añade siempre a la sección FORMATO: «Usa solo los datos facilitados. Marca todo lo que falte con [REVISAR].»
- Sé alentador y breve. Sin jerga.

Un buen primer asistente para cualquier equipo: difunde el método del capítulo 2 sin necesidad de una sesión de formación.

ATENCIÓN**¿Ya tiene GPT personalizados?**

Haga una lista de todos los GPT que usa su equipo, su responsable y con quién se comparten. Cuando se ofrezca la migración, vaya a «Mis GPT» y elija «Migrate to plugin»: las instrucciones pasan a ser una skill y los archivos de conocimiento pasan a ser archivos de referencia, pero las acciones personalizadas, el modelo elegido y la configuración de uso compartido no se conservan, y un plugin migrado empieza siendo privado. Pruébalo antes del 11 de diciembre de 2026.

04

CAPÍTULO 4

Biblioteca de prompts: equipos de contacto con el huésped

Dieciocho prompts listos para usar en respuestas a reseñas, reservas, reuniones de revenue, presupuestos para grupos y propuestas de eventos, cada uno vinculado a una situación hotelera real.

18 prompts
Prompt 09 a 26

EN ESTE CAPÍTULO

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

Esta biblioteca le ofrece 18 prompts para los equipos que hablan cada día con huéspedes y clientes: recepción y relaciones con huéspedes, reservas y revenue, ventas y eventos. Cada prompt parte de una situación real en uno de nuestros hoteles de ejemplo y está escrito para que pueda copiarlo, rellenar los corchetes y usarlo hoy mismo.

Cómo usar esta biblioteca. Lea la situación, copie el prompt en un chat nuevo y sustituya todo lo que está entre [corchetes] por los datos, las cifras y el tono de su hotel. Cuando un prompt mencione un archivo, use la subida de archivos, y en las exportaciones con cifras pida a ChatGPT que use el análisis de datos para que calcule en lugar de adivinar. Cuantos más detalles reales aporte, menos tendrá que editar después. Trate cada respuesta como un primer borrador: una persona comprueba nombres, precios, fechas y promesas antes de que nada llegue a un huésped. Cuando un prompt funcione bien para su equipo, guárdelo en un proyecto compartido para que sus compañeros obtengan la misma calidad sin volver a escribirlo.

CONSEJO**Elimine los datos personales antes de pegar**

La mayoría de estos prompts funcionan igual de bien con «el huésped» en lugar de un nombre, y sin números de reserva, teléfonos ni datos de salud. Quite lo que la tarea no necesite, use un plan de empresa en el que sus datos no se usen para entrenar el modelo y siga la política de protección de datos de su hotel.

Recepción y relaciones con huéspedes

Prompt 09 Responder a una reseña de 5 estrellas

SITUATION Kumo Ryokan, valle de Kiso: una pareja elogió en Tripadvisor la cena kaiseki y el onsen privado.

Eres responsable de relaciones con huéspedes de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [ubicación].

Escribe una respuesta pública a esta reseña de 5 estrellas: [pega la reseña].

Da las gracias a los huéspedes por su nombre de pila y menciona dos cosas concretas que disfrutaron, con nuestras palabras, no con las suyas.

Añade un detalle que quizá no conozcan, como [menú de temporada, un paseo cercano, un evento la próxima temporada].

Entre 60 y 90 palabras, cálida y serena, sin signos de exclamación, sin códigos de descuento.

Firma como [nombre, cargo].

Espere una respuesta que suene personal y no de plantilla. Si todas las respuestas empiezan con «Muchísimas gracias», pida tres comienzos distintos y elija uno.

Prompt 10 Responder a una reseña de 3 estrellas

SITUATION NOVA/12, Copenhague: a un huésped le encantaron el diseño y el café, pero la habitación le pareció pequeña y la calle, ruidosa.

Eres el jefe de recepción de [nombre del hotel] en [ciudad].
 Responde públicamente a esta reseña de 3 estrellas: [pega la reseña].
 Datos que puedes usar: [tamaño de la habitación en m², si existen habitaciones más tranquilas al patio, qué hemos cambiado desde entonces].
 Estructura: agradece, reconoce cada crítica con honestidad en una frase, explica lo que es cierto o lo que estamos haciendo e invita al huésped a pedir [tipo de habitación más tranquila] la próxima vez.
 No discutas, no te disculpes en exceso y no prometas nada que no esté en los datos anteriores.
 Máximo 120 palabras, en español.

En una reseña con luces y sombras, los lectores juzgan la respuesta más que el propio huésped. Compruebe que cada dato es correcto antes de publicarla.

Prompt 11 Responder a una reseña de 1 estrella

SITUATION Aerolis Airport Hotel: un huésped perdió el shuttle de las 05:00, tomó un taxi y dejó una reseña furiosa de 1 estrella.

Eres el director general de [nombre del hotel]. Escribe una respuesta pública a esta reseña de 1 estrella: [pega la reseña].
 Lo que ocurrió realmente, según nuestros registros: [horarios del shuttle, lo que anotó el equipo de noche, cualquier reembolso ya ofrecido].
 Escribe dos versiones: una por si la culpa fue nuestra y otra por si se cumplió el horario publicado pero se explicó mal.
 En ambas versiones: discúlpate por la experiencia, expón los hechos sin culpar al huésped, menciona un cambio concreto y ofrece continuar por email en [dirección de email].
 Sin números de reserva, sin datos del huésped, sin tono defensivo. Menos de 110 palabras cada una.

Elija la versión que se ajuste a los hechos después de consultarlo con el jefe de turno. Nunca publique la respuesta mientras siga enfadado: redáctela, espere una hora y después editela.

Prompt 12 Responder a un huésped en su propio idioma

SITUATION Hostal Dos Lunas, Sevilla: una huésped escribe en alemán y pregunta por el aparcamiento, la llegada tardía y el desayuno para un niño con alergia a los frutos secos.

Ayudas al equipo de recepción de [nombre del hotel], un hostel familiar en [ciudad].

Mensaje del huésped: [pega el mensaje].

Nuestros datos: [opción de aparcamiento y precio, hora límite de check-in y procedimiento de la caja de llaves, horario del desayuno, lo que la cocina puede y no puede garantizar sobre alérgenos].

1) Tradúceme el mensaje al español en dos líneas.

2) Escribe la respuesta en el idioma del huésped, con tratamiento formal, amable y breve.

3) Debajo, añade una traducción inversa al español para que pueda comprobar lo que estamos prometiendo.

Si falta un dato, escribe [REVISAR] en la respuesta en lugar de suponerlo.

La traducción inversa es la red de seguridad. Sobre todo las respuestas sobre alérgenos deben confirmarse con la cocina antes de enviarlas.

Prompt 13 Mensaje para recuperar al huésped tras una queja

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Mallorca: el bar de la piscina cerró antes de hora dos veces y se perdió la reserva de cena de una familia en su aniversario.

Eres responsable de relaciones con huéspedes de [nombre del hotel] y hablas con un huésped que sigue alojado en el hotel.

Lo que ocurrió: [cronología en viñetas].

Lo que podemos ofrecer, dentro de mis competencias: [opciones, p. ej., cena por cuenta de la casa, salida tardía, crédito en el spa hasta un importe].

Escribe un mensaje breve para [WhatsApp o una nota impresa] que se disculpe una sola vez, explique brevemente sin excusas, ofrezca un único detalle y pregunte cuándo le vendría bien.

Después, escribe la nota interna para el registro de turno: qué falló, qué se ofreció, quién hace el seguimiento y para cuándo.

Tono: sincero, personal, sin frases corporativas como «lamentamos las molestias ocasionadas».

Un único detalle bien elegido funciona mejor que enumerar todo lo que podría ofrecer. Adapte el canal a la forma en que el huésped se quejó por primera vez.

Prompt 14 Nota de llegada VIP para el equipo

SITUATION Maison Orsalle, París: una huésped habitual llega mañana con su asistente, y sus preferencias están dispersas entre emails y notas del perfil.

Eres el equipo de relaciones con huéspedes de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [ciudad].

Estas son nuestras notas sobre la llegada VIP de mañana, sin un orden concreto: [pega las notas del perfil, emails, observaciones de estancias anteriores, con los datos personales reducidos a lo que el equipo necesita].

Escribe un informe de llegada de una página con estos apartados: datos de llegada, habitación y amenities, preferencias, qué evitar, F&B y spa, quién se encarga de qué.

Usa viñetas breves que un portero o una camarera de pisos puedan leer en 30 segundos.

Marca como [REVISAR] todo lo contradictorio o desactualizado.

El informe es tan bueno como las notas que pegue. Mantenga el perfil original como referencia principal y comparta el informe solo por canales internos.

Prompt 15 Cree un asistente de respuestas para recepción

SITUATION Alpenglüh, Tirol: recepción quiere que todos los compañeros redacten los emails a huéspedes con la misma voz de la casa.

Nombre: Respuestas a huéspedes de [nombre del hotel]

Instrucciones: Redactas emails para la recepción de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [región], propiedad de [familia o empresa].

Usa solo la ficha técnica subida para precios, horarios y políticas. Si la respuesta no está ahí, escribe [PREGUNTAR A RECEPCIÓN].

Voz: [tres adjetivos, p. ej., cálida, serena, personal]. Trata a los huéspedes de usted. Responde en el idioma del huésped.

Termina siempre con la firma: [marcador de nombre, cargo, hotel, teléfono].

Nunca confirmes disponibilidad, tarifas ni upgrades; di que un compañero lo confirmará.

Conocimiento: sube [ficha técnica, normas de la casa, dos emails de ejemplo de los que estés orgulloso].

Pegue esto en las instrucciones de un proyecto de ChatGPT y suba los archivos. Los GPT personalizados se retiran el 11 de diciembre de 2026, así que use un proyecto o un plugin para todo lo nuevo. Actualice la ficha técnica cada temporada.

Reservas y revenue

Prompt 16 Texto del anuncio en las OTA

SITUATION Bunk & Bloom, Lisboa: el anuncio del hostel parece una lista de instalaciones y no explica las habitaciones privadas ni la azotea.

Escribes descripciones de establecimientos para agencias de viajes online.
 Establecimiento: [nombre, tipo, ubicación, distancia a los principales puntos de interés y al transporte].
 Tipos de habitación: [lista con camas, tamaño, baño privado o compartido].
 Lo que más elogian los huéspedes en las reseñas: [pega cinco extractos breves de reseñas].
 Escribe una descripción del anuncio de [límite de caracteres] caracteres y después una versión corta de 150 caracteres.
 Empieza por lo que nos diferencia, sé exacto sobre lo que es compartido y evita palabras como «increíble» y «perfecto».
 Comprueba las normas de contenido de cada OTA antes de publicar: nada de URL, números de teléfono ni direcciones de email en el texto.

Pida tres versiones con distintas frases de arranque y compárelas entre sí. Mantenga los datos de las habitaciones idénticos a los campos propios de la OTA para evitar quejas en el check-in.

Prompt 17 Explicar un cambio de tarifa a un huésped

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve: una familia que se alojó el pasado agosto pregunta por qué la misma semana cuesta ahora más.

Eres agente de reservas en [nombre del hotel].
 Mensaje del huésped: [pega el mensaje].
 Contexto que puedo compartir: [p. ej., nuevo horario del club infantil, media pensión ahora incluida, cambio en las fechas de vacaciones escolares, demanda de esa semana].
 Contexto que no debo compartir: [lógica interna de precios, nombres de la competencia].
 Escribe una respuesta amable y honesta que explique lo que el huésped obtiene por ese precio, sin disculparse por él.
 Ofrece [una alternativa: una semana de temporada media, otro tipo de habitación, una tarifa de reserva anticipada si está vigente].
 Menos de 150 palabras.

Los huéspedes aceptan mejor un precio más alto cuando entienden lo que incluye. Nunca invente un motivo; si la tarifa simplemente sigue a la demanda, diga que es una semana con mucha demanda.

Prompt 18 Resumir la reunión de revenue a partir de datos pegados

SITUATION THE VOLT, Berlín: el revenue manager sube la exportación on-the-books de esta semana y necesita un resumen de una página para la reunión del lunes.

Usa el análisis de datos con el archivo subido [nombre del archivo], que muestra noches de habitación on-the-books, ADR e ingresos por fecha de estancia para los próximos [número] días, con las mismas cifras del año pasado.

- 1) Muestra ocupación, ADR y RevPAR por semana frente al año pasado en una tabla.
 - 2) Enumera las cinco fechas con mayor diferencia respecto al año pasado, al alza o a la baja.
 - 3) Indica el pickup desde la exportación de la semana pasada [nombre del segundo archivo], si se ha subido.
 - 4) Escribe un resumen de un máximo de 8 viñetas para el director general, con una acción sugerida por cada periodo débil.
- Indica qué columnas has usado y marca las filas que parezcan erróneas.

Compruebe dos o tres cifras con el PMS antes de la reunión. Pida la tabla como archivo descargable si quiere pegarla en la presentación de la reunión.

Prompt 19 Comentar las tarifas de la competencia

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Viena: la exportación del rate shopper muestra que el compset baja precios para un fin de semana de diciembre.

Eres analista de revenue de [nombre del hotel], un hotel de [categoría] en [ciudad].

Esta es nuestra exportación del rate shopper para [rango de fechas], con nuestra tarifa y la de [número] competidores: [sube el archivo o pega la tabla].

Eventos locales en ese periodo: [p. ej., mercadillos navideños, un congreso, un concierto].

Escribe un comentario breve: dónde nos situamos frente al compset cada noche, qué competidores se han movido y cuánto, y si parecemos fuera de mercado.

Da dos opciones para cada fecha crítica (mantener, ajustar en [rango]) con el riesgo de cada una.

No recomiendes un precio final; la decisión es mía.

Los datos del rate shopper son una instantánea, a menudo con tipos de habitación y condiciones mezclados. Pida a ChatGPT que señale dónde la comparación no es equivalente.

Prompt 20 Responder a una solicitud de reembolso con tarifa no reembolsable

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: una huésped con tarifa no reembolsable pide que le devuelvan el dinero por la enfermedad de un familiar.

Eres el responsable de reservas de [nombre del hotel].
 Mensaje del huésped: [pega el mensaje].
 Datos de la reserva: [tipo de tarifa, fechas, importe, condiciones de cancelación contratadas, canal de reserva].
 Lo que estoy dispuesto a ofrecer: [p. ej., cambiar las fechas dentro de 12 meses, un crédito parcial, nada más allá de las condiciones].
 Escribe una respuesta empática que reconozca la situación, recuerde las condiciones con claridad pero con tacto y presente mi oferta como la solución.
 Si la reserva llegó a través de una OTA, explica que los cambios deben hacerse a través de [nombre de la OTA] y di qué les comunicaremos.
 Sin lenguaje jurídico, sin culpas, menos de 160 palabras.

Decida la política antes de escribir el prompt; ChatGPT debe formular su decisión, no tomarla. Tenga una versión de este prompt para cada tipo de tarifa.

Prompt 21 Responder a una consulta de reserva directa

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenia: una pareja pregunta por email por cuatro noches en febrero, safaris en vehículo y traslados desde Nairobi.

Eres el equipo de reservas de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [ubicación].
 Consulta del huésped: [pega el email].
 Disponibilidad y tarifas para sus fechas: [pega desde tu sistema: tipo de habitación, tarifa, qué incluye].
 Opciones de traslado: [avión o carretera, duración, precio o bajo petición].
 Escribe una respuesta que conteste a cada pregunta en el orden planteado, presente primero la opción que mejor encaje y una alternativa, y termine explicando cómo asegurar la reserva [enlace o condiciones del depósito].
 Describe la estancia en una frase y después ciñete a los hechos. Menos de 220 palabras.

Pegue usted mismo las tarifas y la disponibilidad; ChatGPT no ve su motor de reservas. Responda el mismo día: la primera respuesta útil suele ganar la reserva.

CONSEJO**Pida la comprobación, no solo la respuesta**

Termine cualquier prompt con cifras con «Muéstrame qué cifras has usado y enumera todo lo que parezca incoherente.» A ChatGPT le lleva segundos y a usted le evita presentar un total erróneo en la reunión de revenue.

Ventas y eventos

Prompt 22 Email de presupuesto para grupos

SITUATION Aerolis Airport Hotel: un club de fútbol juvenil pide 18 habitaciones para un fin de semana de torneo, con desayuno temprano y una sala de reuniones.

Eres el director comercial de [nombre del hotel].

Solicitud: [pega el email].

Nuestra oferta: [tipos y número de habitaciones, tarifa de grupo por noche, horario y precio del desayuno, sala de reuniones y precio, aparcamiento para el autocar].

Condiciones: [depósito, plazo para la rooming list, fecha de release, condiciones de attrition y cancelación].

Escribe un email de presupuesto con un resumen de dos líneas al principio, una tabla de precios clara en texto plano, las condiciones en viñetas breves y el siguiente paso con una fecha.

Amable, eficiente, sin tópicos comerciales.

Pida la tabla de precios como bloque aparte para poder pegarla en su plantilla de propuesta. Recalcule siempre usted mismo los totales.

Prompt 23 Responder a un RFP

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Fráncfort: una asociación farmacéutica envía un RFP de 14 páginas para un congreso de 600 delegados.

Subo un RFP en PDF: [nombre del archivo].

1) Extrae todas las preguntas y requisitos en una lista de comprobación numerada, con la referencia de página y el plazo.

2) Marca cada punto: podemos responder con nuestros documentos estándar, necesita información de [departamento] o puede ser un motivo de ruptura.

3) Redacta respuestas para los puntos estándar con nuestra ficha técnica [sube: capacidades, número de habitaciones, audiovisuales, certificados de sostenibilidad, catering].

4) Escribe un resumen ejecutivo de un párrafo para la carta de presentación: por qué [nombre del hotel] encaja con este congreso.

No inventes capacidades, precios ni certificados; deja [POR CONFIRMAR] donde falten datos.

La lista de comprobación es el verdadero ahorro de tiempo: muestra en minutos lo que necesita de F&B, audiovisuales y revenue. Use un plan que le permita desactivar el entrenamiento con sus datos antes de subir documentos de clientes.

Prompt 24 Propuesta de evento

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Viena: un bufete de abogados quiere una gala de invierno para 180 invitados en el salón de baile.

Eres el responsable de eventos de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [ciudad].

Briefing del cliente: [pega el briefing: fecha, número de invitados, presupuesto por persona, tono de la velada].

Nuestros elementos: [capacidad del salón de baile y opciones de montaje, tres opciones de menú con precios, paquetes de vino, proveedores de música y decoración].

Escribe una propuesta de evento con: una breve bienvenida, el desarrollo sugerido de la velada con horarios, la recomendación de menú y bebidas, el montaje de la sala y un resumen de precios por persona y total.

Ofrece una opción de mejora que encaje con el briefing, claramente marcada como opcional.

Elegante y concisa, escrita para un socio director con poco tiempo.

Dele su lista de precios real y sus límites de montaje; de lo contrario, ChatGPT propondrá un cuarteto de cuerda que usted no tiene. Revise los totales antes de enviarla.

Prompt 25 Responder a una consulta de boda

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: una pareja de Londres pregunta por una boda en septiembre para 90 invitados con ceremonia entre viñedos.

Eres el coordinador de bodas de [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento] en [región].

Consulta: [pega el mensaje].

Nuestros datos: [espacios para la ceremonia y la cena con capacidades, condiciones de uso exclusivo, número de habitaciones, gasto mínimo o paquetes, fechas disponibles en su mes].

Escribe una primera respuesta cálida que les felicite, responda a sus preguntas, sugiera una o dos fechas y les invite a una videollamada o a una visita.

Haz como máximo tres preguntas, las que necesitamos para preparar una propuesta.

Personal, sin empalago. Menos de 200 palabras. Nota de adjunto: [nombre del folleto].

Las parejas suelen contactar con varios lugares la misma tarde. Una primera respuesta rápida y personal con fechas reales importa más que un folleto largo.

Prompt 26 Email de negociación de tarifa corporativa

SITUATION THE VOLT, Berlín: una empresa tecnológica pide un 25% de descuento en su tarifa corporativa de 2027 tras reservar 1100 noches de habitación este año.

Eres el director de ventas de [nombre del hotel].

Datos de la cuenta: [producción de este año y del anterior, patrón de reservas por día de la semana y mes, tarifa actual, con o sin disponibilidad hasta la última habitación].

Lo que puedo ofrecer: [p. ej., 12% sobre la BAR entre semana, 18% los fines de semana, desayuno incluido, sin disponibilidad hasta la última habitación, un tramo por volumen].

Escribe una respuesta que agradezca la colaboración, explique nuestra oferta con argumentos desde el punto de vista del cliente y proponga un umbral de volumen para una tarifa mejor.

Deja la puerta abierta a una llamada. Seguro y justo, sin tácticas de presión, menos de 200 palabras.

Después, enumera tres objeciones que podrían plantear y una respuesta de una línea para cada una.

Decida su mínimo antes de escribir el prompt. La lista de objeciones le ayuda a preparar la llamada que suele seguir a este email.

**Dónde vive la conversación con el huésped**

Estos prompts le ayudan a escribir una respuesta mejor. En chatlyn, la respuesta se produce donde escribió el huésped: WhatsApp, email, webchat, Booking.com, Messenger e Instagram llegan a una sola bandeja de entrada, que traduce el mensaje del huésped a su idioma y su borrador al del huésped antes de enviarlo, y en el email la IA solo redacta borradores, de modo que siempre envía una persona.

05

CAPÍTULO 5

Biblioteca de prompts: marketing y F&B

Nueve prompts para el trabajo que llena un calendario de marketing y una carta. Pegue sus propios datos en los corchetes y ChatGPT hará el primer borrador, para que su equipo dedique su tiempo al criterio y no a la página en blanco.

9 prompts
Prompt 27 a 35

EN ESTE CAPÍTULO

- Marketing y contenidos
- Alimentos y bebidas

Cada prompt sigue el mismo patrón: un rol, sus datos reales, una tarea clara y un formato de salida. Sustituya todo lo que está entre [corchetes] antes de enviarlo. Cuanto más concretos sean los datos que pegue, menos sonará el resultado como cualquier otro hotel.

Marketing y contenidos

Prompt 27 Borrador de la newsletter mensual

SITUATION El Grand Hotel Wilhelmina de Viena envía una newsletter mensual a antiguos huéspedes y quiere el borrador de noviembre en diez minutos.

Eres el responsable de marketing de [nombre del hotel], un [tipo de hotel] en [ciudad].

Escribe nuestra newsletter de [mes] para antiguos huéspedes que se hayan alojado con nosotros al menos una vez.

Incluye estos contenidos, en este orden: [noticia 1], [noticia 2], [oferta de temporada con fechas y condiciones].

Tono: [p. ej., cálido, discreto, con un toque de encanto vienés]. En español, tratando al lector de usted. Sin signos de exclamación.

Extensión: unas 250 palabras, párrafos cortos, una única llamada a la acción clara: [enlace o acción].

Dame 3 opciones de asunto de menos de 45 caracteres y un texto de vista previa de menos de 90 caracteres.

Pida dos versiones con distintos comienzos y envíe primero la mejor a un segmento pequeño.

Prompt 28 Una semana de textos para Instagram

SITUATION THE VOLT, en Berlín, tiene siete fotos de su rooftop bar y de sus noches con DJ y necesita textos para la próxima semana.

Actúa como editor de redes sociales de [nombre del hotel], un hotel [estilo] en [ciudad].
 Estas son 7 fotos descritas en una línea cada una: [foto 1] ... [foto 7].
 Escribe un texto de Instagram por foto, de 40 a 80 palabras cada uno.
 Voz: [3 adjetivos que describan su marca]. Evita tópicos como «joya escondida» y «oasis».
 Menciona estas fechas o eventos donde encajen: [lista de eventos].
 Termina cada texto con una invitación suave a actuar (reservar, responder, guardar) y añade de 5 a 8 hashtags relevantes, combinando etiquetas locales y de nicho.
 Devuelve el resultado como tabla: día, foto, texto, hashtags.

Lea los hashtags antes de publicar; elimine los que pertenezcan a otra marca o a un evento del que usted no forme parte.

Prompt 29 Estructura de una landing page SEO

SITUATION Alpenglüh, en el Tirol, quiere una página para sus paquetes de invierno ski-in, ski-out que pueda posicionarse en búsquedas locales.

Eres un redactor SEO especializado en hoteles.
 Crea la estructura de una landing page para [nombre del hotel] en [ubicación] orientada al término de búsqueda: [palabra clave principal].
 Términos secundarios que también queremos cubrir: [palabra clave 2], [palabra clave 3], [palabra clave 4].
 Datos que debes usar, y solo estos: [distancias, remontes, tipos de habitación, qué incluyen los paquetes, fechas de temporada].
 Entrega: una title tag de menos de 60 caracteres, una meta description de menos de 155 caracteres, un H1, una estructura de H2 y H3 con 2 líneas sobre lo que cubre cada sección, y 5 preguntas frecuentes que los huéspedes hacen de verdad.
 No inventes premios, valoraciones ni distancias.

Compruebe los volúmenes de búsqueda en su propia herramienta SEO; ChatGPT puede sugerir palabras clave, pero no ve datos de búsqueda reales a menos que usted los pegue.

Prompt 30 Plan de campaña de temporada

SITUATION Sunny Cove Family Resort, en el Algarve, quiere llenar sus habitaciones durante las vacaciones escolares de octubre en sus principales mercados emisores.

Actúa como estratega de marketing hotelero.

Crea un plan de campaña de 6 semanas para que [nombre del hotel] venda [oferta] para estancias entre [fechas].

Huéspedes objetivo: [p. ej., familias con niños de 4 a 12 años de Reino Unido, Alemania y Países Bajos].

Canales que usamos: [newsletter, Instagram, Facebook, web, Perfil de Empresa de Google, promociones en OTA].

Presupuesto: [importe]. Ocupación actual para esas fechas: [x%]. Objetivo: [y%].

Devuelve una tabla semana a semana con canal, mensaje, público, acción y la métrica que hay que vigilar.

Termina con 3 riesgos y cómo los detectaríamos a tiempo.

Trate el plan como una estructura de partida; ajuste los plazos a los datos de su propia ventana de reserva antes de comprometer presupuesto.

Prompt 31 Una historia, cinco canales

SITUATION Hostal Dos Lunas, en Sevilla, tiene una bonita historia sobre la receta de desayuno de la abuela del propietario y quiere usarla en todas partes.

Esta es una breve historia sobre nuestro [nombre del hotel]: [pega de 100 a 200 palabras].

Conviértela en cinco piezas de contenido:

1. Una introducción de blog de 120 palabras.
2. Un texto de Instagram de menos de 80 palabras.
3. Una publicación para el Perfil de Empresa de Google de menos de 1500 caracteres con una llamada a la acción.
4. Una frase de dos oraciones para nuestra próxima newsletter.
5. Un guion de vídeo de 30 segundos con tres planos descritos.

Mantén los datos exactamente como se indican y conserva nuestra voz: [describela].

Pegue primero la historia con sus propias palabras; el resultado solo será tan personal como el material que le dé.

ATENCIÓN**La información sobre alérgenos es su responsabilidad legal**

Según el Reglamento (UE) 1169/2011, deben declararse 14 alérgenos en los alimentos que sirve, incluidos los platos no envasados. ChatGPT puede estructurar los datos de sus recetas en una tabla, pero puede pasar por alto ingredientes ocultos en salsas, fondos y guarniciones. Su jefe de cocina debe comprobar cada línea con las recetas reales y las especificaciones de los proveedores antes de que un huésped vea la tabla.

Alimentos y bebidas

Prompt 32 Descripciones de carta que venden sin exagerar

SITUATION Maison Orsalle, en París, lanza un nuevo menú degustación de otoño y las notas del chef son simples listas de ingredientes.

Escribes los textos de la carta de [nombre del restaurante] en [nombre del hotel], un restaurante [estilo].

Estos son los platos con las notas de ingredientes del chef: [nombre del plato: ingredientes, técnica, origen del producto principal].

Escribe una descripción por plato, de 12 a 20 palabras, en [idioma(s)].

Nombra el producto principal y su origen cuando se indique. Usa como máximo una palabra sensorial por plato.

Evita: «delicioso», «que hace la boca agua», «perfectamente», «sinfonía», «viaje».

Dame dos versiones: una para la carta impresa y otra algo más larga para la web.

Lea los textos a su chef; si no los diría en el pase, cámbielos.

Prompt 33 Matriz de alérgenos a partir de las recetas

SITUATION Kumo Ryokan, en el valle de Kiso, necesita un resumen de alérgenos de su menú kaiseki de temporada para huéspedes internacionales.

A continuación están las recetas de nuestro [nombre del menú], con todos los ingredientes, incluidas salsas, fondos y guarniciones: [pega las recetas].

Crea una tabla con una fila por plato y una columna para cada uno de los 14 alérgenos de la UE:

cereales que contienen gluten, crustáceos, huevos, pescado, cacahuetes, soja, leche, frutos de cáscara, apio, mostaza, sésamo, sulfitos, altramuces, moluscos.

Marca «Sí» solo cuando un ingrediente que he indicado contenga el alérgeno, y nombra ese ingrediente entre paréntesis.

Añade una última columna «consultar con el proveedor» para cualquier ingrediente cuya composición no puedas asegurar, como [salsa de soja, dashi, miso].

No supongas. Si falta información, escribe «desconocido».

Es un borrador de trabajo para el equipo de cocina; lea el aviso anterior antes de que lo vea ningún huésped.

Prompt 34 Notas de maridaje

SITUATION Domaine de Vérel, en el Luberon, quiere notas de maridaje que relacionen los vinos de su propia finca con el menú de la cena.

Eres un sumiller experimentado en [nombre del hotel], en [región].
 Nuestros vinos: [nombre, uva, añada, breves notas de cata del enólogo].
 El menú de esta noche: [lista de platos con ingredientes principales y salsas].
 Sugiere un vino por plato, solo de nuestra lista, con 2 frases para cada uno que expliquen por qué funciona.
 Escribe para huéspedes curiosos, no para expertos: nada de jerga sin una breve explicación.
 Añade una alternativa para los huéspedes que prefieran vinos más ligeros o sin alcohol, con estas opciones: [maridajes sin alcohol que ofrecemos].

Deje que su sumiller pruebe las combinaciones; la lógica suele ser correcta, pero solo una copa y un plato lo confirman.

Prompt 35 Análisis del coste de materia prima a partir de datos pegados

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, en Mallorca, sospecha que la carta del bar de la piscina tiene platos con márgenes bajos.

Actúa como controller de F&B.
 Estos son los datos de nuestra carta en una tabla: plato, precio de venta con IVA, tipo de IVA, coste de los ingredientes por ración, unidades vendidas el mes pasado: [pega la tabla].
 Para cada plato, calcula el precio de venta neto, el % de coste de materia prima, el margen bruto por ración y el margen bruto total del mes.
 Clasifica cada plato como estrella, caballo de batalla, enigma o perro según la lógica de menu engineering, y explica los umbrales que has usado.
 Muestra los cálculos en una tabla y después da 5 acciones concretas (precio, ración, receta, ubicación en la carta o eliminación).
 Marca cualquier cifra de mis datos que parezca inverosímil.

Compruebe usted mismo dos o tres cálculos; si una cifra no cuadra, pegue la fila corregida y pida que vuelva a calcular.

06

CAPÍTULO 6

Biblioteca de prompts: operaciones, personal y dirección

Once prompts para la trastienda del hotel: estándares, personal y las cifras por las que preguntan los propietarios. Son las tareas en las que un buen primer borrador ahorra más tiempo de gestión.

11 prompts
Prompt 36 a 46

EN ESTE CAPÍTULO

- Pisos y operaciones
- Dirección y finanzas
- Recursos humanos y formación

Los prompts operativos funcionan mejor cuando pega lo que ya existe: su lista de comprobación actual, el registro de anoche, las partidas reales del presupuesto. ChatGPT es bueno con la estructura y la redacción; su equipo sabe lo que es cierto en el día a día.

Pisos y operaciones

Prompt 36 Procedimiento de pisos a partir de una lista desordenada

SITUATION NOVA/12, en Copenhague, tiene una lista de limpieza de habitaciones que ha crecido durante cinco años y que confunde a las nuevas camareras de pisos.

Esta es nuestra lista actual para limpiar una [tipo de habitación] tras la salida: [pega la lista].

Reescríbela como procedimiento operativo estándar para las nuevas camareras de pisos.

Ordena los pasos en la secuencia en que deben hacerse en la habitación, agrupados por zona (entrada, dormitorio, baño, revisión final).

Cada paso: una instrucción breve que empiece con un verbo, más el estándar que debe cumplir, p. ej., «Hacer la cama: sábanas tensas, sin arrugas, almohadas [disposición]».

Marca con una estrella los pasos que más influyen en las reseñas de los huéspedes. Que no pase de una página A4 y añade un tiempo objetivo para toda la habitación:

[minutos].

Pida el mismo procedimiento en los idiomas que habla su equipo; después, que un compañero bilingüe revise cada versión.

Prompt 37 Priorización del mantenimiento

SITUATION El Grand Hotel Wilhelmina de Viena tiene 23 incidencias de mantenimiento abiertas y un solo técnico de servicio.

Actúa como jefe de mantenimiento de un hotel [tipo] con [número] habitaciones. Esta es nuestra lista de mantenimiento abierta: incidencia, habitación o zona, problema, fecha de aviso, impacto en el huésped: [pega la lista]. Llegadas de hoy en habitaciones afectadas: [números de habitación]. Técnicos disponibles: [número y horas].

Ordena las incidencias así: primero la seguridad, después lo que afecta a huéspedes en habitaciones ocupadas o con llegada, después lo que afecta a huéspedes en habitaciones vacías y, por último, las zonas internas.

Dentro de cada grupo, ordena por impacto en el huésped y tiempo estimado.

Devuelve una tabla con prioridad, incidencia, motivo y la franja horaria sugerida, e indica qué incidencias deberíamos encargar a una empresa externa.

Cualquier problema de gas, electricidad, daños por agua o seguridad contra incendios debe valorarse in situ, diga lo que diga la lista.

Prompt 38 Resumen del cambio de turno

SITUATION Aerolis Airport Hotel funciona las 24 horas y las notas del responsable de noche son largas y difíciles de leer de un vistazo a las 6:00.

Estas son las notas en bruto del turno de [nombre del turno] de esta noche: [pega notas, entradas del registro, tareas abiertas].

Escribe el traspaso para el siguiente turno con este formato:

1. Hay que actuar en las próximas 2 horas.
2. Incidencias abiertas con huéspedes, con número de habitación y lo que se prometió.
3. Llegadas y salidas que requieren atención especial.
4. Asuntos de mantenimiento y pisos.
5. Solo para información.

Usa viñetas, no más de 15 líneas. Mantén los números de habitación, las horas y los importes exactamente como están escritos.

Elimine los nombres de los huéspedes antes de pegar; para un traspaso bastan los números de habitación y las iniciales.

Prompt 39 Encontrar el patrón en un registro de quejas

SITUATION Sereno Thermal Retreat quiere saber por qué «ruido» y «temperatura» aparecen una y otra vez en los comentarios de los huéspedes.

Estas son las últimas [número] quejas y comentarios de huéspedes de [fuente], con fecha, zona y texto: [pega la lista anonimizada].

Agrúpalos por temas y cuenta cuántas veces aparece cada tema.

Para los 3 temas principales, enumera las posibles causas de fondo que deberíamos comprobar, separando lo que muestran los datos de lo que tú supones.

Sugiere una solución rápida y una solución a más largo plazo para cada uno.

Añade 3 preguntas que debería hacer al equipo para confirmar o descartar cada causa.

Preséntalo como un resumen de una página para nuestra reunión semanal de operaciones.

Lleve las causas a las personas que trabajan en esa zona; las confirmarán o corregirán en cinco minutos.

Recursos humanos y formación

Prompt 40 Una oferta de empleo que se lee hasta el final

SITUATION Alpenglüh, en el Tirol, necesita un segundo de cocina para la temporada de invierno y la oferta del año pasado apenas atrajo candidaturas.

Escribe una oferta de empleo para [puesto] en [nombre del hotel] en [ubicación], temporada [fechas].

Lo que ofrecemos: [salario, alojamiento para el personal, comidas, días libres, forfait de esquí, formación].

En qué consiste el puesto: [de 5 a 7 tareas principales]. Imprescindible: [máx. 4].

Valorable: [máx. 3].

Empieza por el motivo por el que alguien querría este trabajo, no por lo que exigimos.

Usa un lenguaje inclusivo, frases cortas y nada de jerga interna. Menos de 300 palabras.

Incluye esta indicación salarial exactamente como está escrita: [salario mínimo según convenio colectivo y disposición a pagar más].

Dame un titular para el portal de empleo y una versión de 2 líneas para Instagram.

En Austria, una oferta de empleo debe indicar el salario mínimo según el convenio colectivo; escriba usted mismo esa línea y compruébela.

Prompt 41 Plan de incorporación de dos semanas

SITUATION Bunk & Bloom, en Lisboa, contrata nuevo personal de recepción y bar cada primavera, y la incorporación depende de quién esté de turno.

Crea un plan de incorporación de 10 días laborables para un nuevo [puesto] en [nombre del hotel], un [tipo de establecimiento].

Sistemas que debe aprender: [PMS, TPV, herramientas de mensajería, sistema de tarjetas de habitación].

Estándares que debe conocer: [procedimiento de check-in, normas de la casa, procedimientos de seguridad, ventas adicionales].

Quién puede formarle: [cargos y turnos].

Para cada día, indica: objetivos, quién lo dirige, qué observa, qué hace solo y una comprobación de 5 minutos al final del día.

Añade una breve lista de comprobación que firmen el nuevo compañero y su responsable el día 10.

Imprima el plan y entrégueselo al nuevo compañero el primer día; demuestra que alguien ha pensado en él.

Prompt 42 Cuestionario de formación a partir de sus propios estándares

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge quiere comprobar que el nuevo personal del campamento se sabe de memoria la sesión informativa de seguridad para huéspedes.

Este es nuestro [briefing de seguridad / estándar de servicio / procedimiento]: [pega el texto].

Crea un cuestionario de 10 preguntas para comprobar la comprensión, basado solo en este texto.

Combina formatos: 6 de opción múltiple con 4 opciones, 2 de verdadero o falso y 2 breves preguntas de situación («Un huésped pregunta... ¿qué hace usted?»).

Que las opciones incorrectas sean verosímiles, no absurdas.

Da las respuestas por separado, con la frase de nuestro texto que justifica cada una.

Nivel de idioma: [p. ej., español claro para hablantes no nativos].

Repita el cuestionario a las cuatro semanas con el mismo prompt y «haz 10 preguntas nuevas» para comprobar lo que se ha retenido, no el recuerdo del primer cuestionario.

Prompt 43 Preguntas de entrevista estructurada

SITUATION THE VOLT, en Berlín, busca un supervisor de recepción y quiere evaluar a todos los candidatos de la misma manera.

Actúa como responsable de RR. HH. con experiencia en hoteles.
 Buscamos un [puesto]. Las 4 cualidades más importantes son: [p. ej., calma bajo presión, dirigir un equipo pequeño, recuperar a huéspedes descontentos, ventas adicionales].
 Escribe 8 preguntas de entrevista, 2 por cualidad, basadas en comportamientos pasados («Cuénteme una ocasión en la que...»).

Para cada pregunta, describe qué incluiría una respuesta sólida y una débil.
 Añade una hoja de puntuación sencilla del 1 al 5 que pueda imprimir.
 No incluyas preguntas sobre edad, planes familiares, religión, salud u origen.

Use las mismas preguntas con todos los candidatos; así la comparación es justa y más fácil de defender.

CONSEJO**Anonimice antes de pegar**

Los nombres de huéspedes, los salarios del personal, la información de salud y las evaluaciones individuales de desempeño no deben ir en un prompt. Sustituya los nombres por cargos o iniciales y comparta totales en lugar de cifras personales. Compruebe qué plan de ChatGPT usa su hotel y si las conversaciones pueden usarse para entrenar el modelo; los planes de empresa tratan los datos de forma distinta a las cuentas personales.

Dirección y finanzas

Prompt 44 Informe mensual para la propiedad

SITUATION Isla Calma Resort & Spa tiene que enviar a los propietarios un informe mensual claro y el director general dedica un día entero a redactarlo.

Eres el director general de [nombre del hotel] y redactas el informe mensual para los propietarios.
 Cifras clave de [mes], real frente a presupuesto frente al año pasado: [ocupación, ADR, RevPAR, ingresos totales por departamento, GOP, % de costes de personal].
 Lo más destacado del mes: [eventos, grupos, reseñas, personal].
 Escribe un informe de 1 página: un resumen de 3 frases, una tabla de resultados, lo que salió bien, lo que no y por qué, y las perspectivas para los próximos 60 días.
 Tono: objetivo y sereno, sin excusas. Redondea las cifras como las leen los propietarios (miles, un decimal para los porcentajes).
 Termina con hasta 3 decisiones que necesitamos de los propietarios.

Mantenga las cifras exactamente como las dan sus sistemas y compruebe cada número del borrador con la fuente.

Prompt 45 Comentario de desviaciones presupuestarias

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, en Fráncfort, debe explicar a la empresa gestora por qué los costes de banquetes superan el presupuesto en un 12%.

Actúa como controller financiero de un hotel.

Este es nuestro extracto de la cuenta de resultados de [departamento], del mes y del acumulado anual, real frente a presupuesto: [pega la tabla].

Volumen de negocio frente al presupuesto: [cubiertos, eventos, noches de habitación de grupos].

Para cada línea con una desviación superior a [x% o importe], escribe un comentario de 2 frases: la causa probable y si se debe al volumen, al precio o a un problema de control de costes.

Separa los hechos de los datos de las suposiciones que haces, y enumera lo que debo verificar.

Termina con 3 acciones correctivas para el próximo mes.

ChatGPT no ve sus facturas; use sus suposiciones como preguntas para sus jefes de departamento, no como respuestas.

Prompt 46 Estructura de una presentación para el consejo

SITUATION Domaine de Vélér presenta a su consejo un plan para convertir su antiguo granero en ocho suites.

Crea la estructura de una presentación de [número] diapositivas para [público, p. ej., el consejo de propietarios] sobre [proyecto o propuesta].

Nuestros datos: [inversión, ADR y ocupación previstos, plazo de amortización, calendario, riesgos, licencias].

Estructura: la decisión que necesitamos, por qué ahora, las cifras, opciones consideradas, riesgos y cómo mitigarlos, próximos pasos.

Para cada diapositiva: un titular que enuncie la conclusión, 3 viñetas y el gráfico o la tabla que debería aparecer.

Añade las 5 preguntas más difíciles que probablemente haga el consejo, con una respuesta breve para cada una basada en nuestros datos.

No añadas cifras que no te haya dado.

Use las preguntas difíciles como ensayo; a menudo valen más que la propia estructura de diapositivas.

07

CAPÍTULO 7

Límites y riesgos: qué vigilar antes de confiar en ChatGPT

La mayoría de los problemas con ChatGPT en los hoteles vienen de cinco frentes. Ninguno es motivo para dejar de usarlo; cada uno es motivo para fijar antes unas reglas.

EN ESTE CAPÍTULO

- Alucinación: sonar seguro no es acertar
- Sin PMS, sin canales, sin el momento oportuno
- Privacidad y RGPD: los datos de huéspedes son datos personales

Cinco riesgos y cómo gestionarlos

Riesgo	Cómo se manifiesta	Qué hacer
Alucinación	Un horario de shuttle inventado o un spa que abre a las 7:00	Pegar los datos, pedir marcas [REVISAR], que una persona lo lea antes de enviarlo
Privacidad	El nombre, el email y la queja de un huésped pegados en una cuenta personal	Plan de empresa, datos mínimos, entrenamiento desactivado
Sin acceso al PMS	«¿Quién llega mañana?» recibe una suposición o una negativa	Trabajar con exportaciones sin nombres
No está en directo con huéspedes	Los borradores se acumulan; nadie responde por la noche	Usar un sistema de mensajería con huéspedes para las conversaciones
Deriva de marca	Diez compañeros, diez tonos, datos desactualizados	Un asistente compartido, un responsable, revisión de archivos cada temporada

Alucinación: sonar seguro no es acertar

Los modelos de lenguaje generan las palabras siguientes más probables, no hechos comprobados. OpenAI dice claramente que ChatGPT puede dar respuestas incorrectas o engañosas que suenan seguras, y recomienda tratarlas como un primer borrador. Las autoridades europeas de protección de datos han señalado lo mismo: en su informe de 2024 del grupo de trabajo sobre ChatGPT, el CEPD advirtió de que los usuarios tienden a tomar los resultados como factualmente exactos. Para un hotel, el riesgo es concreto: una condición de cancelación errónea en una respuesta puede acabar en una disputa.

Privacidad y RGPD: los datos de huéspedes son datos personales

- **Use un plan de empresa para todo lo que contenga datos de huéspedes.** OpenAI no usa por defecto el contenido de ChatGPT Business, Enterprise ni Edu para entrenar el modelo y ofrece un Data Processing Addendum con cláusulas contractuales tipo. Business ofrece además residencia de datos en la UE.
- **En los planes personales, desactive el entrenamiento.** Configuración > Controles de datos > «Mejorar el modelo para todos». Tenga en cuenta que un pulgar arriba o abajo puede seguir enviando esa conversación a revisión.
- **Minimice.** Elimine nombres, emails, teléfonos, números de reserva y cualquier dato de salud antes de pegar. «Huésped A, 2 adultos, 5 noches» basta para casi cualquier tarea.
- **Revise la memoria.** ChatGPT puede recordar detalles entre chats (Configuración > Personalización > Memoria). Use la memoria limitada al proyecto para el trabajo del hotel y los chats temporales para borradores delicados puntuales; se conservan hasta 30 días por motivos de seguridad y después se eliminan.
- **Déjelo por escrito.** Anote en su registro de actividades de tratamiento qué herramienta se usa para qué, y diga a su equipo qué no debe pegarse nunca.

ATENCIÓN

Un chatbot para huéspedes tiene sus propias reglas

Desde el 2 de agosto de 2026, el artículo 50 del Reglamento de IA de la UE exige informar a las personas de que están hablando con un sistema de IA. Si crea algo que responda directamente a los huéspedes, planifique ese aviso desde el primer día. Esta guía no constituye asesoramiento jurídico; implique a su delegado de protección de datos.

Sin PMS, sin canales, sin el momento oportuno

ChatGPT no sabe quién está alojado esta noche, qué huésped preguntó por el spa el año pasado ni que hoy es el momento de ofrecer una salida tardía. Puede conectarse a algunas aplicaciones, y las acciones pueden llamar a sistemas externos, pero vincular un asistente generalista a sus datos de reservas es un proyecto para IT y su delegado de protección de datos, no el trabajo de una tarde. E

incluso con todas las conexiones establecidas, ChatGPT sigue escribiendo para su equipo. No está en su número de WhatsApp, en el chat de su web ni en su bandeja de entrada de Booking.com.

La **deriva de marca** es el riesgo más silencioso. Cuando cada uno escribe sus propios prompts, los huéspedes reciben diez hoteles distintos. Un asistente compartido con sus reglas de voz (prompt 05) resuelve la mayor parte. El resto es mantenimiento: un responsable, archivos actualizados cada temporada y los archivos antiguos eliminados, no solo sustituidos.

Una política interna en cinco líneas

1 Plan

El trabajo relacionado con huéspedes, solo en un espacio de empresa con el entrenamiento desactivado por defecto.

2 Datos

Ni nombres, ni datos de contacto, ni datos de pago o de salud en los prompts.

3 Hechos

Todo texto para huéspedes usa datos pegados y una persona lo lee antes de enviarlo.

4 Voz

Un asistente compartido por tarea, con un responsable designado.

5 Revisión

Archivos e instrucciones revisados al inicio de cada temporada.

08

CAPÍTULO 8

Donde chatlyn toma el relevo

ChatGPT ayuda a su equipo a escribir. chatlyn habla con sus huéspedes: en sus canales, con su reserva a la vista, en el momento en que una oferta tiene sentido.

Todo lo que contiene esta guía ocurre en la oficina. El huésped está en otra parte: en WhatsApp la noche antes de llegar, en su web a medianoche, en Booking.com con una pregunta sobre el aparcamiento. Dar a ese huésped la respuesta correcta, con su voz, mientras su PMS sabe quién es, es otro trabajo. Es el trabajo para el que se creó chatlyn.

ChatGPT por sí solo frente a chatlyn

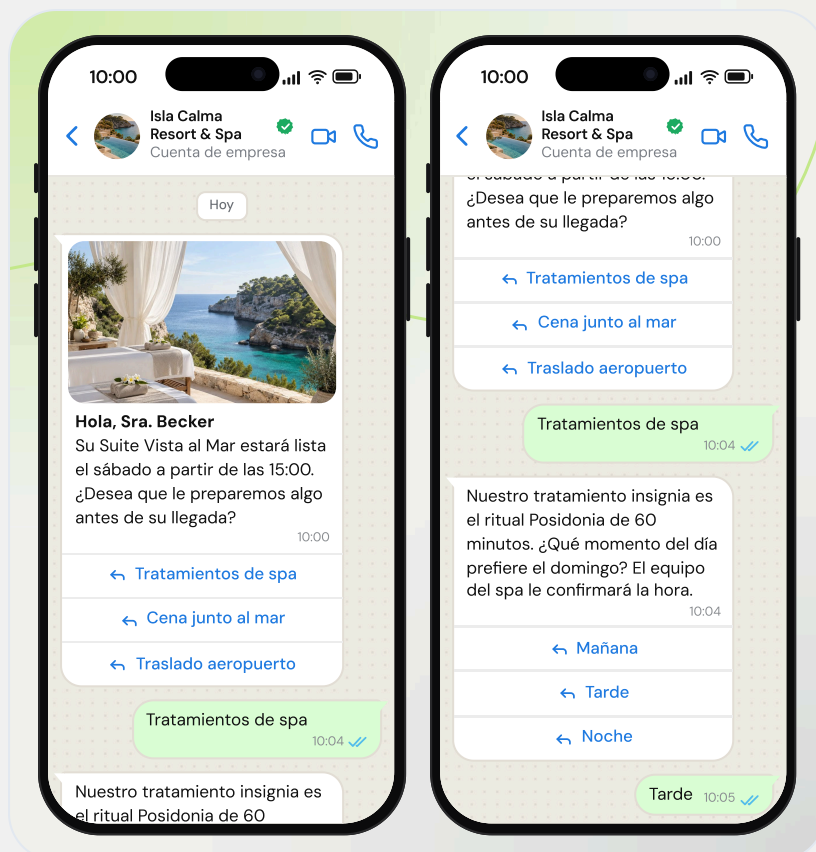
CHATGPT POR SÍ SOLO

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

CHATLYN

- ✓ Responde a las preguntas habituales de los huéspedes en WhatsApp, webchat, Messenger e Instagram, en el idioma del huésped y con la voz de su establecimiento
- ✓ Responde solo a partir de su propio conocimiento: archivos subidos y páginas de su web
- ✓ Lee las reservas de su PMS y reúne reservas, gasto y cada conversación en un único perfil de huésped
- ✓ Envía mensajes de WhatsApp antes de la llegada, el día de llegada y después de la estancia cuando el PMS registra el evento de la reserva
- ✓ Pasa la conversación a su equipo cuando hace falta una persona; en el email, la IA redacta y envía una persona

chatlyn es el primer AI-Native GRM: una plataforma de gestión de relaciones con huéspedes reconstruida desde cero en torno a la IA, que sustituye las herramientas separadas de CRM, chatbot, bandeja de entrada y marketing. Guarda lo que un PMS nunca ve: cada conversación que un huésped ha mantenido con su hotel, incluidas las consultas que nunca llegaron a ser una reserva. Su IA usa ese historial para responder a los huéspedes y acompañar la estancia, y sus recorridos de WhatsApp convierten un mensaje previo a la llegada en una oferta que el huésped puede aceptar con un solo toque. La IA nunca reserva por su cuenta: lleva a los huéspedes a su motor de reservas con las fechas y el número de personas ya rellenados cuando el motor lo permite, y cuando un huésped acepta una venta adicional, su equipo se encarga de hacerla realidad.



3 días antes de la llegada

CONVERSACIÓN DE EJEMPLO

Isla Calma Resort & Spa

Resort de playa, Mallorca

Un evento del PMS envía esta plantilla de WhatsApp aprobada tres días antes de la llegada. El toque de la huésped llega a la IA, que responde con el propio mensaje interactivo del resort; después, el equipo del spa confirma la hora.

Durante la estancia, 22:15

CONVERSACIÓN DE EJEMPLO

Isla Calma Resort & Spa

Resort de playa, Mallorca

Una huésped alemana escribe a última hora de la tarde. La IA de chatlyn responde en alemán a partir del conocimiento del propio resort y pasa la petición al equipo, porque la IA no hace pedidos por sí misma.



86%

de las consultas por webchat resueltas por la IA en Spa Resort Geinberg

Source: chatlyn case study: Spa Resort Geinberg

6% → 93%

de resolución de consultas por la IA en IMLAUER Group, tras dos chatbots anteriores

Source: chatlyn case study: IMLAUER Group

+38%

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

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern



Con chatlyn convertimos la comunicación con los huéspedes en una fuente de ingresos para nuestro spa: un 95% de tasa de apertura en las campañas de WhatsApp y el 86% de las consultas gestionadas sin intervención del personal.

Bernhard Sängner, Director of Operations, Spa Resort Geinberg [traducido]

Cómo trabajan juntos

1

Escriba con ChatGPT

Use su asistente de voz de marca para redactar la ficha técnica, las descripciones del spa y los textos de las ofertas.

2

Enseñe a chatlyn

Suba los documentos terminados y añada las páginas de su web como conocimiento. Defina la voz en el asistente de persona.

3

Automatice los momentos

Conecte los eventos del PMS: confirmación de reserva, antes de la llegada, día de llegada, check-out, después de la estancia.

4

Mejore cada semana

Abra Insights, revise las respuestas en las que la IA tenía dudas y apruebe las correcciones. Cada una enseña a la IA para la próxima vez.



Procesamiento de IA en la UE

La IA de chatlyn responde solo a partir del conocimiento de su propio establecimiento, los huéspedes hablan con su hotel y nunca con «chatlyn», y un ajuste por cuenta mantiene todo el procesamiento de IA en la UE.

FUENTES

Fuentes

- 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/es/casos-de-exito/imlauer-group/>
- 26** **chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern**
<https://chatlyn.com/es/casos-de-exito/enzian-obertauern/>

SU PRÓXIMO PASO

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

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

- ✓ Su mensaje de WhatsApp previo a la llegada, enviado cuando el PMS registra la reserva, con ofertas que el huésped acepta con un solo toque
- ✓ La IA respondiendo a sus huéspedes a partir de su propia ficha técnica y su web, y pasando la conversación a su equipo cuando hace falta una persona
- ✓ Un único perfil de huésped con reservas, gasto y cada conversación, en WhatsApp, email, webchat, Booking.com, Messenger e Instagram

Reservar una demo

chatlyn.com