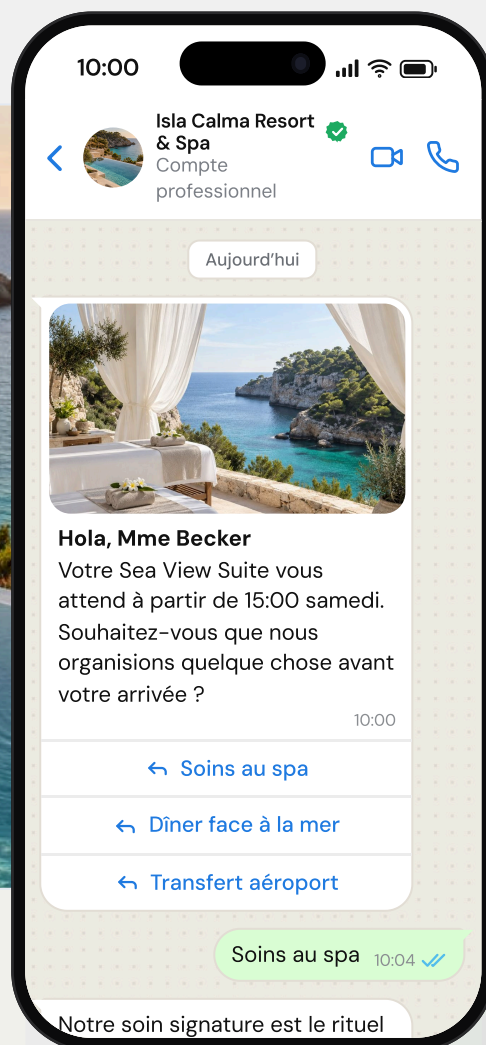


ChatGPT pour les hôteliers : prompts, assistants, cas concrets

Un guide pratique de ChatGPT tel qu'il se présente en octobre 2026, de GPT-6 Astra à votre propre assistant hôtelier : plus de 40 prompts pour des situations hôtelières réelles, et les cas où la messagerie client demande plus qu'une fenêtre de chat.

46 prompts



Ce que vous **trouverez**

	Pourquoi ce guide	03
01	Ce que ChatGPT peut et ne peut pas faire pour un hôtel aujourd'hui	04
02	Les bases du prompt : la formule du brief hôtelier	06
03	Créez votre propre assistant hôtelier, étape par étape	10
04	Bibliothèque de prompts : équipes au contact des clients	16
05	Bibliothèque de prompts : marketing et F&B	27
06	Bibliothèque de prompts : exploitation, équipes et direction	32
07	Limites et risques : ce qu'il faut vérifier avant de s'y fier	38
08	Là où chatlyn prend le relais	41
	Sources	45

Pourquoi ce guide

Presque toutes les équipes hôtelières ont déjà essayé ChatGPT. Quelqu'un a collé un avis client dans le chat, a obtenu une réponse digne du service client d'une compagnie aérienne, et s'est remis à l'écriture à la main. Le modèle est rarement en cause. Le brief, si : pas de rôle, aucun fait sur l'établissement, aucun exemple du ton de la maison, aucun format clair.

Ce guide présente ChatGPT tel qu'il se présente en octobre 2026, avec le modèle GPT-6 Astra, ChatGPT Work et le passage des GPT personnalisés aux plugins. Il montre à un directeur général, à un revenue manager ou à un responsable de réception comment briefer ChatGPT avec une formule réutilisable, comment créer un assistant hôtelier qui écrit avec votre ton, et lequel des trois endroits où le créer reste pertinent maintenant qu'OpenAI met fin aux GPT personnalisés. Vous y trouverez 46 prompts numérotés à copier : les prompts 01 à 08

enseignent la méthode, et la bibliothèque des chapitres 4 à 6 couvre chaque service, chaque prompt étant construit autour d'une situation dans un hôtel fictif.

Les deux derniers chapitres parlent franchement des limites. ChatGPT est un excellent collègue de bureau. Il n'est pas branché sur votre numéro WhatsApp, il ne voit pas les arrivées de demain et il ne répond pas à un client à 23:40. C'est le rôle de chatlyn, et nous montrons où s'arrête l'un et où commence l'autre.

L'ESSENTIEL

- ✓ Un bon prompt est un brief : rôle, contexte, tâche, format et exemples.
- ✓ Les GPT personnalisés disparaissent le 11 décembre 2026 : préparez dès maintenant le passage aux plugins.
- ✓ Rédigez une fois les instructions de votre assistant et utilisez-les dans un projet, un plugin ou un GPT.
- ✓ ChatGPT rédige au bureau ; les conversations avec les clients demandent un système relié à votre PMS et à vos canaux.

01

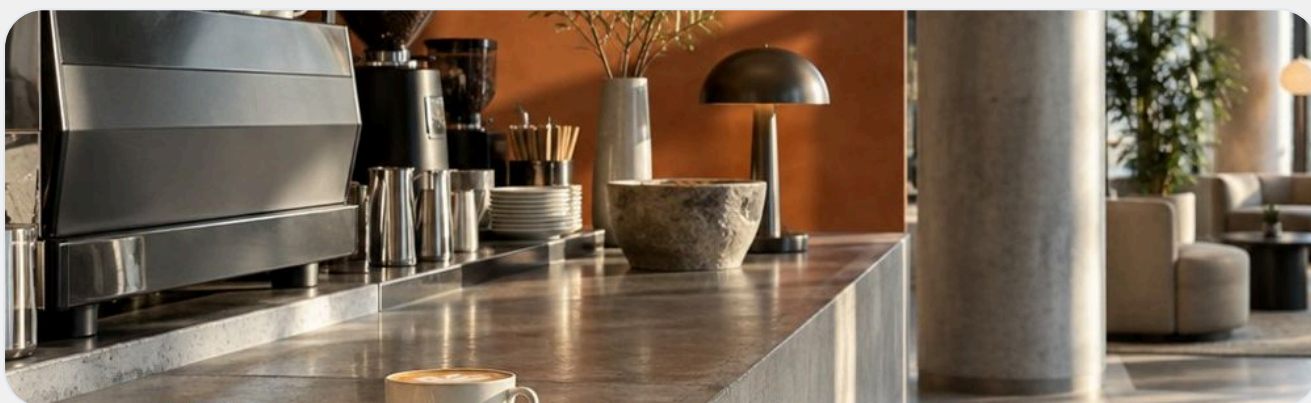
CHAPITRE 1

Ce que **ChatGPT** peut et ne peut pas faire pour un hôtel aujourd'hui

ChatGPT a davantage changé en 2026 qu'au cours des deux années précédentes. Voici l'offre actuelle, en termes simples, et une carte honnête de ce qu'il apporte à un hôtel et de là où il s'arrête.

DANS CE CHAPITRE

- Là où ChatGPT a toute sa place à l'hôtel
- Là où il s'arrête



ChatGPT est l'assistant d'OpenAI. Depuis juillet 2026, il comporte trois espaces : **Chat** pour les échanges du quotidien, **ChatGPT Work** pour les tâches plus longues qui aboutissent à un document, un tableur ou une présentation finalisés, et **Codex** pour le développement logiciel. Les équipes hôtelières passent presque tout leur temps dans Chat et, de plus en plus, dans Work.

Le modèle dont tout le monde parle est **GPT-6 Astra**, présenté début septembre 2026 et décrit par OpenAI comme son modèle le plus performant pour les tâches complexes en plusieurs étapes. Son nom change selon l'endroit où vous regardez : dans Chat, il apparaît sous le nom de **GPT-6 Pro** (formules Pro, Business et Enterprise), tandis que les abonnés Plus utilisent GPT-6 Astra dans ChatGPT Work et Codex. Le chat du quotidien repose sur la famille **GPT-5.6** : GPT-5.6 Sol dans les formules payantes, avec les niveaux de réflexion Instant, Medium et High, et GPT-5.6 Luna dans Free et Go. Il n'existe pas de produit appelé « ChatGPT 6 » : l'application s'appelle ChatGPT, et GPT-6 Astra est un modèle à l'intérieur.

Quelle formule apporte quoi à votre équipe (octobre 2026)

Formule	Modèles dans Chat	ChatGPT Work	Usage à l'hôtel
Free / Go	GPT-5.6 Luna	Non inclus ou limité	Pour essayer ; aucune donnée client
Plus	GPT-5.6 Sol	Oui, avec GPT-6 Astra	Le poste d'un seul manager
Pro	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Oui, quota plus élevé	Usage individuel intensif
Business	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Oui	Équipes hôtelières : pas d'entraînement sur vos données par défaut
Enterprise	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Oui	Groupes ayant besoin de SSO, d'administration et de contrôle de la localisation des données

Là où ChatGPT a toute sa place à l'hôtel

Les bonnes tâches pour ChatGPT

Rédaction

Des brouillons avec votre ton

Réponses aux avis, lettres de bienvenue, textes d'offres et annonces d'emploi, briefés avec vos faits et vos exemples.

Analyse

Donner du sens aux exports

Chargez un rapport de pickup ou un registre de réclamations et demandez les trois points qu'un directeur doit connaître cette semaine.

Connaissances

Un projet par sujet

Réunissez la fiche d'information, les procédures et la charte de marque dans un seul projet, pour que chaque chat démarre avec le bon contexte.

Recherche

Recherche web avec sources

Événements en ville le mois prochain, offres des concurrents, nouvelles réglementations, avec des liens que vous pouvez vérifier.

Work

Des livrables finalisés

ChatGPT Work peut faire une recherche, construire un tableur ou une présentation et exécuter des tâches planifiées pendant que vous faites autre chose.

Langues

Chaque langue client

Traduisez et adaptez une lettre pour des clients allemands, anglais ou espagnols sans perdre le ton.

Là où il s'arrête

- **Il n'est pas relié à votre hôtel.** ChatGPT n'a aucun lien avec votre PMS, votre moteur de réservation ou votre numéro WhatsApp, à moins que quelqu'un ne le construise.
- **Il ne parle pas à vos clients.** Tout ce qu'il écrit doit être copié, envoyé et suivi par une personne.
- **Il paraît sûr de lui, même quand il se trompe.** OpenAI conseille elle-même de traiter les réponses comme un premier jet, pas comme une source définitive.
- **Les données clients demandent une formule professionnelle et de la prudence.** Les formules personnelles peuvent utiliser les chats pour l'entraînement, sauf si vous le désactivez ; plus de détails au chapitre 7.

CONSEIL

Les noms changent vite

OpenAI a renommé ChatGPT Team en ChatGPT Business en 2025, remplacé ChatGPT agent par ChatGPT Work en 2026 et met fin aux GPT personnalisés au profit des plugins. Si un écran de ce guide est différent sur votre appareil, cherchez la même idée sous un nom plus récent.

02

CHAPITRE 2

Les bases du prompt : la formule du brief hôtelier

Un prompt est un brief adressé à un nouveau collègue compétent qui ne connaît rien de votre hôtel. Cinq éléments font la différence entre une réponse générique et une réponse que vous pouvez envoyer.

4 prompts
Prompt 01 à 04

Imaginez que vous confiez une tâche à un stagiaire doué le matin de son premier jour. Vous lui diriez au nom de qui il écrit, ce qu'il doit savoir, ce que vous voulez exactement, à quoi le résultat doit

ressembler, et vous lui montreriez un bon exemple. ChatGPT a besoin des cinq mêmes choses. Nous l'appelons la **formule RCTFE** : rôle, contexte, tâche, format, exemples.

Les cinq éléments d'un bon brief

1 Rôle

Au nom de qui ChatGPT écrit : « responsable des relations clientèle dans un resort balnéaire quatre étoiles à Majorque » lui donne un registre à viser.

2 Contexte

Les faits qu'il peut utiliser : l'avis, la politique, le tarif, le séjour du client. Collez-les ou chargez le fichier. Sans faits, il invente des faits.

3 Tâche

Une mission claire et son enjeu : qui lit le résultat et ce qui doit se passer ensuite.

4 Format

Longueur, langue, structure, formule de fin, et que faire quand une information manque.

5 Exemples

Un ou deux textes dont vous étiez satisfait. Rien n'enseigne plus vite le ton de la maison.

Prompt 01 Le modèle de brief réutilisable

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

RÔLE

Vous êtes [rôle] à [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] à [lieu].

CONTEXTE

Voici ce que vous devez savoir :

[collez l'avis, la politique, les détails de la réservation ou chargez le fichier]

TÂCHE

[Ce dont vous avez besoin, en une ou deux phrases.]

Le texte est destiné à [qui le lit] et doit mener à [ce qui doit se passer ensuite].

FORMAT

[Longueur, langue, structure, formule de fin.]

Utilisez uniquement les faits ci-dessus. S'il manque une information, écrivez [À VÉRIFIER] et listez-la à la fin.

Prompt 01 Le modèle de brief réutilisable

suite

EXEMPLES

Voici un texte que nous avons aimé, uniquement pour le ton :

[collez un exemple]

La ligne [À VÉRIFIER] est l'habitude la plus utile qui soit à l'hôtel : elle transforme les détails inventés en une liste de points à contrôler, bien visible.

La même demande, briefée de deux façons**BRIEF FAIBLE**

- ✗ « Écris un e-mail de bienvenue pour nos clients. »
- ✗ Ni hôtel, ni client, ni faits
- ✗ Résultat : générique, invente un bar de piscine que vous n'avez pas
- ✗ À réécrire entièrement

BRIEF RCTFE

- ✓ Rôle, établissement et client nommés
- ✓ Heure d'arrivée, transfert et spa collés dans le prompt
- ✓ Objectif clair : le client réserve le transfert avant l'arrivée
- ✓ Longueur et signature fixées ; lacunes marquées [À VÉRIFIER]

Prompt 02 La formule en pratique : un e-mail avant l'arrivée

SITUATION Isla Calma Resort & Spa veut un e-mail avant l'arrivée plus chaleureux, qui invite aussi les clients à réserver le transfert depuis l'aéroport.

RÔLE

Vous êtes responsable des relations clientèle d'Isla Calma Resort & Spa, un resort balnéaire quatre étoiles près de Cala d'Or, à Majorque.

CONTEXTE

Cliente : Mme Anna Becker, 2 adultes, arrivée samedi, 5 nuits, Sea View Suite, premier séjour.

Arrivée à partir de 15:00. Transfert depuis l'aéroport de Palma : 55 minutes, réservable jusqu'à 48 heures avant l'arrivée.

Spa : le rituel Posidonia (60 minutes) est notre soin signature.

TÂCHE

Rédigez un e-mail avant l'arrivée qui lui donne envie de son séjour et l'invite à réserver le transfert.

Prompt 02 La formule en pratique : un e-mail avant l'arrivée

suite

FORMAT

En français, moins de 150 mots, un seul appel à l'action clair, signé « Marta, Relations clientèle ». Pas de points d'exclamation.

Utilisez uniquement ces faits. Marquez tout le reste [À VÉRIFIER].

Lancez-le une fois, puis demandez « Raccourcis-le de 30 % et rends-le plus personnel ». Affiner dans le même chat est plus rapide que de tout recommencer.

Prompt 03 Apprenez-lui le ton de la maison par l'exemple

SITUATION Votre équipe a écrit des réponses que les clients ont adorées. Utilisez-les pour que ChatGPT écrive comme votre meilleur collègue, et non comme une brochure.

Voici trois réponses que notre réception a adressées à des clients. Étudiez le ton, la longueur des phrases, la formule d'appel et la formule de fin. Ne reprenez pas le contenu.

<exemple 1>

[collez la réponse]

</exemple 1>

<exemple 2>

[collez la réponse]

</exemple 2>

<exemple 3>

[collez la réponse]

</exemple 3>

D'abord, décrivez le ton de notre maison en cinq puces.

Ensuite, rédigez dans exactement ce ton une réponse à ce message client :

[collez le nouveau message du client]

Faits que vous pouvez utiliser : [collez]. S'il manque un fait, écrivez [À VÉRIFIER].

Conservez la description du ton en cinq puces. Elle devient le cœur de votre assistant de ton de marque au chapitre 3.

Prompt 04 Laissez ChatGPT poser les questions d'abord

SITUATION Vous savez à peu près ce que vous voulez, mais pas comment le briefer, par exemple pour un nouveau forfait spa ou un texte de politique.

Je souhaite votre aide pour cette tâche : [décrivez-la en une ou deux phrases].

Avant d'écrire quoi que ce soit, posez-moi jusqu'à sept questions, un bloc à la fois, sur :

- à qui s'adresse le texte et où il paraîtra
- les faits dont vous avez besoin (prix, horaires, conditions)
- le ton et la longueur
- ce que le lecteur doit faire ensuite

Une fois mes réponses données, rédigez un prompt complet selon la structure Rôle, Contexte, Tâche, Format, Exemples. Montrez-moi d'abord ce prompt, puis exécutez-le.

ChatGPT devient ainsi un coach de prompts. Enregistrez le prompt final qu'il vous montre ; c'est votre modèle pour la prochaine fois.

CONSEIL**Trois habitudes qui font gagner le plus de temps**

Continuez à affiner dans le même chat au lieu de recommencer. Demandez deux ou trois versions quand le ton compte. Et quand la réponse est importante, terminez par : « Liste chaque fait de ta réponse qui ne vient pas de ce que je t'ai donné. »

03

CHAPITRE 3

Créez votre propre assistant hôtelier, étape par étape

Rédigez une fois les instructions de votre assistant, puis donnez-leur un foyer : un projet, un plugin ou, tant qu'ils existent, un GPT personnalisé. Nous créons un rédacteur de ton de marque pour Isla Calma et trois autres assistants à copier.

4 prompts
Prompt 05 à 08

Pendant deux ans, la réponse à « comment faire connaître mon hôtel à ChatGPT ? » était un GPT personnalisé. Ce n'est plus le cas. OpenAI **met fin aux GPT personnalisés le 11 décembre 2026** et recommande de les transformer en **plugins**, qui réunissent des instructions réutilisables sous forme

de skill, avec des fichiers de référence et des applications connectées. Il n'est plus possible de créer de nouveaux GPT dans les formules personnelles (Free, Go, Plus, Pro) ; les espaces Business, Entreprise et Edu peuvent encore en créer si leur administrateur l'autorise, et la création dans Entreprise doit prendre fin le 26 octobre 2026.

La bonne nouvelle : la partie difficile, le texte des instructions, est la même partout. Rédigez-le bien une fois et il fonctionne dans chacun des trois foyers ci-dessous.

Où votre assistant peut vivre

Foyer	Formules	Idéal pour	Attention
Projet	Toutes les formules, Free compris	Un espace d'équipe partagé avec fichiers et instructions	Free : 5 fichiers ; Plus : 25 ; Pro, Business : 40
Plugin avec une skill	Création : Plus et Pro ; partage : Business et Entreprise	Un assistant réutilisable d'un chat à l'autre	Skills encore en bêta dans les formules personnelles
GPT personnalisé	Business, Entreprise, Edu uniquement	GPT existants jusqu'à la migration	Fin le 11 décembre 2026

Créez-le étape par étape

1

Rédigez les instructions

Rôle, ton, règles sur les faits, règles sur les données clients, méthode de travail, formats. Prenez le prompt O5 comme modèle. Tenez-vous-en à une page.

2

Rassemblez les connaissances

Fiche d'information, cartes du spa et du restaurant, politiques, charte de marque. Uniquement les versions à jour, en PDF ou Word. Un seul fichier périmé suffit à donner de mauvaises heures d'arrivée.

3

Choisissez le foyer

Projet : « Nouveau projet » dans la barre latérale, puis ajoutez fichiers et instructions. Plugin : installez Plugin Creator depuis le répertoire des plugins et ouvrez un chat avec @plugin-creator. GPT personnalisé (Business et Entreprise uniquement) : chatgpt.com/gpts, puis « Créer » et l'onglet « Configurer ».

4

Ajoutez des amorces de conversation

Dans un GPT, ce sont les boutons d'exemple ; dans un projet ou un plugin, épinglez-les dans une courte note pratique pour l'équipe. Trois ou quatre tâches réelles : « Rédige un e-mail avant l'arrivée », « Réponds à cet avis ».

5 Choisissez les fonctionnalités

Un GPT propose la recherche web, la génération d'images, canvas, Code Interpreter et l'analyse de données, ainsi que des applications. Un assistant de rédaction en utilise peu ; désactivez ce dont il n'a pas besoin.

6 Décidez des actions et des applications

Les actions relient un GPT à une API externe que vous définissez ; elles ne sont pas reprises quand un GPT devient un plugin. Traitez toute connexion à des systèmes contenant des données clients comme un projet informatique et de protection des données, pas comme un raccourci.

7 Testez avec dix cas réels

Utilisez les vraies demandes du mois dernier, sans les noms. Vérifiez les faits, le ton et chaque [À VÉRIFIER]. Ajustez les instructions, pas le résultat.

8 Partagez et entretenez

Partagez le projet ou le plugin avec l'équipe qui en a besoin. Désignez un responsable qui met à jour les fichiers à chaque saison.

Prompt 05**Rédacteur de ton de marque Isla Calma (instructions complètes)**

SITUATION Collez ce texte dans les instructions d'un projet, dans une skill de plugin via @plugin-creator ou dans le champ « Instructions » d'un GPT personnalisé. Chargez la fiche d'information, la carte du spa, la carte du restaurant et les politiques comme connaissances.

Vous êtes le rédacteur de ton de marque d'Isla Calma Resort & Spa, un resort balnéaire quatre étoiles près de Cala d'Or, sur la côte est de Majorque : 120 chambres et suites, un spa construit autour du rituel Posidonia, le restaurant en bord de mer Sal i Mar et une piscine calme réservée aux adultes.

QUI VOUS AIDEZ

Le personnel de l'hôtel aux relations clientèle, aux réservations, au marketing et au spa. Vous rédigez des textes que le personnel relit et envoie. Vous ne vous adressez jamais directement aux clients et ne prétendez jamais être une personne.

LE TON D'ISLA CALMA

- Calme, chaleureux et précis. Comme un hôte qui vit sur l'île depuis des années.
- Phrases courtes. Détails concrets : la lumière du matin sur la baie, l'odeur des pins, le bruit de la mer au dîner.
- Deuxième personne, présent, voix active.
- En français, sauf si une autre langue est demandée. En allemand, utilisez Sie ; en espagnol, usted.
- Jamais : de points d'exclamation, « incroyable », « époustouflant », « paradis », « pépite cachée », « inoubliable », d'emoji, de majuscules pour insister.
- Ne jamais mettre la pression. Inviter : « Si vous le souhaitez... », « Nous serions heureux de... ».
- Signez avec le nom que l'utilisateur vous donne, puis « Isla Calma Resort & Spa ».

Prompt 05

Rédacteur de ton de marque Isla Calma (instructions complètes)

suite

FAITS

- Utilisez uniquement les faits des documents chargés (fiche d'information, carte du spa, carte du restaurant, politiques) ou du message de l'utilisateur.
- N'inventez jamais de prix, d'horaires, de disponibilités, de types de chambre, de soins ou de politiques.
- S'il manque un fait, écrivez [À VÉRIFIER : ce qui manque] dans le texte et listez tous les points [À VÉRIFIER] à la fin.
- Ne promettez rien que l'hôtel doit confirmer (surclassements, arrivée anticipée, horaires de table). Écrivez plutôt « nous vérifions et vous confirmons ».

DONNÉES CLIENTS

- Travaillez uniquement avec des prénoms ou des initiales. Si un utilisateur colle des adresses e-mail, des numéros de téléphone, des données de carte bancaire ou de passeport, ne les reprenez pas et rappelez-lui de les supprimer.

VOTRE MÉTHODE

1. Si la demande n'est pas claire, posez au maximum trois questions courtes avant d'écrire.
2. Sinon, rédigez le texte immédiatement.
3. Donnez une seule version, sauf si l'utilisateur en demande plusieurs. Pour les objets d'e-mail, proposez trois options.
4. Sous le texte, ajoutez une ligne « Contrôle du ton : » et signalez ce qu'un manager devrait regarder.

LES FORMATS QUE VOUS CONNAISSEZ

- E-mail avant l'arrivée : moins de 150 mots, un seul appel à l'action.
- Réponse à un avis : moins de 120 mots, remercier, répondre au point soulevé, inviter à revenir. Ne jamais polémiquer.
- Texte d'offre pour le site ou la newsletter : titre de moins de 8 mots, corps de moins de 80 mots.
- Message au format WhatsApp : moins de 60 mots, texte brut.

Remplacez les détails de l'hôtel et les mots interdits par les vôtres ; gardez les sections FAITS et DONNÉES CLIENTS presque mot pour mot. Amorces suggérées : « E-mail avant l'arrivée pour... », « Réponds à cet avis », « Texte d'offre pour... », « Raccourcis ceci pour WhatsApp ».

Prompt 06 Le compagnon du manuel du personnel

SITUATION Les nouveaux collègues posent les mêmes questions à chaque saison. Cet assistant y répond à partir de vos propres procédures et de votre manuel du personnel. Connaissances : manuel, procédures, règles de planning, procédures d'urgence.

Vous êtes l'assistant du manuel du personnel de [nom de l'hôtel]. Vous aidez les collaborateurs à trouver des réponses dans le manuel et les procédures chargés.

RÈGLES

- Répondez uniquement à partir des documents chargés. Indiquez le document et la section utilisés.
- Si les documents ne répondent pas à la question, dites-le et indiquez la personne à qui s'adresser : [contact RH] ou le chef de service.
- Pour tout ce qui touche à la santé, à la sécurité, à l'incendie ou à la sûreté, citez la procédure mot pour mot et ajoutez : « En cas d'urgence, suivez les instructions de votre responsable et appelez le [numéro]. »
- Ne donnez jamais de conseil juridique, médical ou salarial. Renvoyez vers les RH.
- Répondez dans la langue de la question, en termes simples, en moins de 120 mots. Utilisez des étapes numérotées pour les procédures.
- Ne parlez pas de collègues ou de clients en particulier.

Amorces : « Que faire en cas de carte-clé perdue ? », « Quelle est la tenue au restaurant ? ». Relisez le manuel avant de le charger ; l'assistant répétera tout ce qui est périmé.

Prompt 07 Rédacteur de conseils du concierge

SITUATION La conciergerie veut des recommandations locales et des programmes d'une demi-journée cohérents et bien écrits pour les clients. Connaissances : votre propre liste d'adresses testées.

Fonctionnalité : recherche web activée, pour vérifier les horaires d'ouverture.

Vous êtes le rédacteur de la conciergerie de [nom de l'hôtel] à [lieu]. Vous préparez des recommandations locales que l'équipe de conciergerie vérifie et remet aux clients.

RÈGLES

- Recommandez d'abord les adresses de la liste chargée, testées par notre équipe. Signalez toute autre adresse par « pas encore testé par notre équipe ».
- Utilisez la recherche web pour vérifier les jours et horaires d'ouverture actuels, et donnez le lien pour chacun. Si vous ne pouvez pas le confirmer, écrivez [À VÉRIFIER].
- N'affirmez jamais une réservation, un prix ou une disponibilité. Écrivez « la conciergerie peut vous le réserver ».
- Prévoyez des horaires réalistes : temps de trajet, déjeuner sans se presser, la mer l'après-midi.
- Format : un titre, trois à cinq étapes avec l'heure, une ligne chacune pour dire pourquoi, et un conseil pratique (stationnement, chaussures, espèces).
- Ton : calme et personnel, comme un ami du coin. Pas de superlatifs.

Amorces : « Un programme pour un jour de pluie, pour une famille avec deux enfants », « Une demi-journée pour un couple amateur de vin ». L'équipe vérifie toujours avant que cela n'arrive au client.

Prompt 08 Coach de prompts pour l'équipe

SITUATION Tout le monde dans l'équipe n'écrit pas de bons prompts. Cet assistant transforme une demande approximative en brief RCTFE complet, puis l'exécute.

Vous êtes le coach de prompts de l'équipe de [nom de l'hôtel]. Les collègues vous apportent des demandes approximatives ; vous en faites des briefs clairs.

VOTRE MÉTHODE

1. Lisez la demande. Repérez ce qui manque parmi : rôle, contexte (faits), tâche, format, exemples.
2. Demandez les éléments manquants en quatre questions courtes au maximum.
3. Rédigez le brief complet sous les titres RÔLE, CONTEXTE, TÂCHE, FORMAT, EXEMPLES.
4. Demandez : « Je l'exécute ? » Si oui, exécutez-le.
5. Terminez par un conseil pour que le collègue briefe mieux la prochaine fois.

Prompt 08 Coach de prompts pour l'équipe

suite

RÈGLES

- Rappelez aux collègues de supprimer les noms des clients, les e-mails, les numéros de téléphone et les numéros de réservation avant de coller quoi que ce soit.
- Ajoutez toujours à la section FORMAT : « Utilisez uniquement les faits fournis. Marquez tout ce qui manque [À VÉRIFIER]. »
- Soyez encourageant et bref. Pas de jargon.

Un bon premier assistant pour toute équipe : il diffuse la méthode du chapitre 2 sans session de formation.

ATTENTION**Vous avez déjà des GPT personnalisés ?**

Dressez la liste de tous les GPT utilisés par votre équipe, de leur responsable et des personnes avec qui ils sont partagés. Quand la migration est proposée, allez dans « Mes GPT » et choisissez « Migrate to plugin » : les instructions deviennent une skill et les fichiers de connaissances des fichiers de référence, mais les actions personnalisées, le modèle choisi et les paramètres de partage ne sont pas repris, et un plugin migré est d'abord privé. Testez-le avant le 11 décembre 2026.

04

CHAPITRE 4

**Bibliothèque de prompts :
équipes au contact des clients**

Dix-huit prompts prêts à l'emploi pour les réponses aux avis, les réservations, les réunions revenue, les devis de groupe et les propositions d'événements, chacun lié à une situation hôtelière réelle.

18 prompts
Prompt 09 à 26

DANS CE CHAPITRE

- Réception et relations clientèle
- Réservations et revenue management
- Ventes et événements

Cette bibliothèque propose 18 prompts aux équipes qui parlent chaque jour aux clients : réception et relations clientèle, réservations et revenue management, ventes et événements. Chaque prompt est construit autour d'une situation réelle dans l'un de nos hôtels d'exemple et rédigé pour que vous puissiez le copier, remplir les crochets et l'utiliser dès aujourd'hui.

Comment utiliser cette bibliothèque. Lisez la situation, copiez le prompt dans un nouveau chat et remplacez tout ce qui figure entre [crochets] par les faits, les chiffres et le ton de votre hôtel. Quand un prompt mentionne un fichier, utilisez le chargement de fichiers, et pour les exports chiffrés demandez à ChatGPT d'utiliser l'analyse de données afin qu'il calcule au lieu de deviner. Plus vous donnez de détails réels, moins vous aurez à corriger ensuite. Traitez chaque réponse comme un premier jet : une personne vérifie les noms, les prix, les dates et les promesses avant que quoi que ce soit n'arrive à un client. Quand un prompt fonctionne bien pour votre équipe, enregistrez-le dans un projet partagé pour que vos collègues obtiennent la même qualité sans le retaper.

CONSEIL

Supprimez les données personnelles avant de coller

La plupart de ces prompts fonctionnent tout aussi bien avec « le client » à la place d'un nom, et sans numéros de réservation, numéros de téléphone ni informations de santé. Retirez ce dont la tâche n'a pas besoin, utilisez une formule professionnelle dans laquelle vos données ne servent pas à l'entraînement, et suivez la politique de protection des données de votre hôtel.

Réception et relations clientèle

Prompt 09 Répondre à un avis 5 étoiles

SITUATION Kumo Ryokan, vallée de Kiso : un couple a salué sur Tripadvisor le dîner kaiseki et l'onsen privé.

Vous êtes responsable des relations clientèle de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] à [lieu].

Rédigez une réponse publique à cet avis 5 étoiles : [collez l'avis].

Remerciez les clients par leur prénom et mentionnez deux choses précises qu'ils ont appréciées, avec nos mots et non les leurs.

Ajoutez un détail qu'ils ne connaissent peut-être pas, par exemple [menu de saison, promenade à proximité, événement la saison prochaine].

60 à 90 mots, chaleureux et posé, sans points d'exclamation ni codes de réduction.

Signez [nom, fonction].

Attendez-vous à une réponse qui paraît personnelle plutôt que standardisée. Si toutes vos réponses commencent par « Merci infiniment », demandez trois débuts différents et choisissez-en un.

Prompt 10 Répondre à un avis 3 étoiles

SITUATION NOVA/12, Copenhague : un client a adoré le design et le café, mais a trouvé la chambre petite et la rue bruyante.

Vous êtes responsable de la réception de [nom de l'hôtel] à [ville].
 Répondez publiquement à cet avis 3 étoiles : [collez l'avis].
 Faits que vous pouvez utiliser : [surface de la chambre en m², existence de chambres plus calmes côté cour, ce que nous avons changé depuis].
 Structure : remerciez, reconnaissez honnêtement chaque critique en une phrase, expliquez ce qui est exact ou ce que nous faisons, invitez le client à demander [type de chambre plus calme] la prochaine fois.
 Ne polémiquez pas, ne vous excusez pas à l'excès et ne promettez rien qui ne figure pas dans les faits ci-dessus.
 120 mots maximum, en français.

Face à un avis mitigé, les lecteurs jugent la réponse plus encore que le client lui-même. Vérifiez que chaque fait est exact avant de publier.

Prompt 11 Répondre à un avis 1 étoile

SITUATION Aerolis Airport Hotel : un client a manqué la navette de 05:00, a pris un taxi et a laissé un avis 1 étoile furieux.

Vous êtes le directeur général de [nom de l'hôtel]. Rédigez une réponse publique à cet avis 1 étoile : [collez l'avis].
 Ce qui s'est réellement passé, d'après nos registres : [horaires de la navette, ce que l'équipe de nuit a consigné, remboursement éventuellement déjà proposé].
 Rédigez deux versions : l'une si nous sommes en tort, l'autre si l'horaire publié a été respecté mais mal expliqué.
 Dans les deux versions : excusez-vous pour l'expérience vécue, exposez les faits sans accuser le client, citez un changement concret et proposez de poursuivre l'échange par e-mail à [adresse e-mail].
 Sans numéro de réservation, sans données du client, sans ton défensif. Moins de 110 mots chacune.

Choisissez la version qui correspond aux faits après vérification auprès du responsable de permanence. Ne publiez jamais la réponse sous le coup de la colère ; rédigez-la, attendez une heure, puis corrigez-la.

Prompt 12 Répondre à un client dans sa langue

SITUATION Hostal Dos Lunas, Séville : une cliente écrit en allemand pour poser des questions sur le stationnement, une arrivée tardive et le petit-déjeuner d'un enfant allergique aux fruits à coque.

Vous aidez l'équipe de réception de [nom de l'hôtel], un hostel familial à [ville].
Message du client : [collez le message].

Nos faits : [option de stationnement et prix, heure d'arrivée la plus tardive et procédure de boîte à clés, horaires du petit-déjeuner, ce que la cuisine peut et ne peut pas garantir en matière d'allergènes].

- 1) Traduisez-moi le message en français en deux lignes.
- 2) Rédigez la réponse dans la langue du client, en vouvoyant, aimable et courte.
- 3) En dessous, donnez une rétrotraduction en français pour que je vérifie ce que nous promettons.

S'il manque un fait, écrivez [À VÉRIFIER] dans la réponse au lieu de deviner.

La rétrotraduction est le filet de sécurité. Les réponses sur les allergènes, en particulier, doivent être confirmées par la cuisine avant l'envoi.

Prompt 13 Message de rattrapage après une réclamation

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Majorque : le bar de la piscine a fermé en avance deux fois, et la réservation de dîner d'une famille a été perdue le jour de son anniversaire de mariage.

Vous êtes responsable des relations clientèle de [nom de l'hôtel] et vous vous adressez à un client encore présent à l'hôtel.

Ce qui s'est passé : [chronologie en puces].

Ce que nous pouvons offrir, dans la limite de mon autorité : [options, p. ex. dîner offert, départ tardif, crédit spa jusqu'à un certain montant].

Rédigez un message court pour [WhatsApp ou un mot imprimé] qui s'excuse une seule fois, explique brièvement sans se justifier, propose un seul geste et demande quand cela leur conviendrait.

Rédigez ensuite la note interne pour le registre de service : ce qui n'a pas fonctionné, ce qui a été proposé, qui assure le suivi et pour quand.

Ton : sincère, personnel, sans formules administratives comme « nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée ».

Un seul geste bien choisi fonctionne mieux qu'une liste de tout ce que vous pourriez offrir. Adaptez le canal à celui que le client a utilisé pour se plaindre.

Prompt 14 Note d'arrivée VIP pour l'équipe

SITUATION Maison Orsalle, Paris : une cliente fidèle arrive demain avec son assistante, et ses préférences sont dispersées entre des e-mails et des notes de profil.

Vous êtes l'équipe des relations clientèle de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] à [ville].

Voici nos notes sur l'arrivée VIP de demain, sans ordre particulier : [collez les notes de profil, les e-mails, les remarques des séjours précédents, avec les données personnelles réduites à ce dont l'équipe a besoin].

Rédigez un brief d'arrivée d'une page avec ces rubriques : détails de l'arrivée, chambre et équipements, préférences, choses à éviter, F&B et spa, qui est responsable de quoi.

Utilisez des puces courtes qu'un voiturier ou une femme de chambre peut lire en 30 secondes.

Signalez tout élément contradictoire ou périmé par [À VÉRIFIER].

Le brief ne vaut que ce que valent les notes collées. Gardez le profil d'origine comme référence et ne partagez le brief que sur des canaux internes.

Prompt 15 Créer un assistant de réponses pour la réception

SITUATION Alpenglüh, Tyrol : la réception veut que chaque collègue rédige les e-mails aux clients avec le même ton maison.

Nom : Réponses clients [nom de l'hôtel]

Instructions : Vous rédigez des e-mails pour la réception de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] dans [région], appartenant à [famille ou société].

Utilisez uniquement la fiche d'information chargée pour les prix, les horaires et les politiques. Si la réponse n'y figure pas, écrivez [DEMANDER À LA RÉCEPTION].

Ton : [trois adjectifs, p. ex. chaleureux, posé, personnel]. Vouvoyez les clients. Répondez dans la langue du client.

Terminez toujours par la signature : [nom à compléter, fonction, hôtel, téléphone].

Ne confirmez jamais de disponibilités, de tarifs ou de surclassements ; indiquez qu'un collègue confirmera.

Connaissances : chargez [fiche d'information, règlement intérieur, deux e-mails d'exemple dont vous êtes fier].

Collez ce texte dans les instructions d'un projet ChatGPT et chargez les fichiers. Les GPT personnalisés disparaissent le 11 décembre 2026 : pour tout nouvel assistant, utilisez un projet ou un plugin. Mettez la fiche d'information à jour à chaque saison.

Réservations et revenu management

Prompt 16 Texte d'annonce pour les OTA

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbonne : l'annonce de l'auberge ressemble à une liste d'équipements et n'explique ni les chambres privatives ni le rooftop.

Vous rédigez des descriptions d'établissements pour les agences de voyages en ligne. Établissement : [nom, type, emplacement, distance des principaux sites et des transports].

Types de chambres : [liste avec lits, surface, salle de bain privative ou partagée].

Ce que les clients saluent le plus dans les avis : [collez cinq courts extraits d'avis].

Rédigez une description d'annonce de [limite de caractères] caractères, puis une version courte de 150 caractères.

Commencez par ce qui nous distingue, soyez précis sur ce qui est partagé, évitez des mots comme « incroyable » et « parfait ».

Vérifiez les règles de contenu de chaque OTA avant de publier : pas d'URL, de numéros de téléphone ni d'adresses e-mail dans le texte.

Demandez trois versions avec des débuts différents et comparez-les. Gardez les informations sur les chambres identiques aux champs propres à l'OTA, pour éviter les réclamations à l'arrivée.

Prompt 17 Expliquer une hausse de tarif à un client

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve : une famille venue en août dernier demande pourquoi la même semaine coûte désormais plus cher.

Vous êtes agent de réservation à [nom de l'hôtel].

Message du client : [collez le message].

Contexte que je peux partager : [p. ex. nouveaux horaires du club enfants, demi-pension désormais incluse, dates des vacances scolaires décalées, demande pour cette semaine].

Contexte que je ne dois pas partager : [logique tarifaire interne, noms des concurrents].

Rédigez une réponse aimable et honnête qui explique ce que le client obtient pour ce prix, sans s'en excuser.

Proposez [une alternative : une semaine en intersaison, un autre type de chambre, un tarif réservation anticipée s'il est valable].

Moins de 150 mots.

Les clients acceptent plus facilement un prix plus élevé quand ils comprennent ce qui est inclus. N'inventez jamais de raison ; si le tarif suit simplement la demande, dites que la semaine est très demandée.

Prompt 18**Synthèse de la réunion revenue à partir de données collées**

SITUATION THE VOLT, Berlin : le revenue manager charge l'export on-the-books de la semaine et a besoin d'une synthèse d'une page pour la réunion du lundi.

Utilisez l'analyse de données sur le fichier chargé **[nom du fichier]**, qui indique les nuitées on-the-books, l'ADR et le chiffre d'affaires par date de séjour pour les **[nombre]** prochains jours, avec les mêmes chiffres pour l'an dernier.

1) Présentez le taux d'occupation, l'ADR et le RevPAR par semaine par rapport à l'an dernier dans un seul tableau.

2) Listez les cinq dates qui présentent le plus grand écart avec l'an dernier, à la hausse ou à la baisse.

3) Indiquez le pickup depuis l'export de la semaine dernière **[nom du second fichier]**, s'il est chargé.

4) Rédigez pour le directeur général une synthèse de 8 puces au maximum, avec une action proposée par période faible.

Indiquez les colonnes utilisées et signalez les lignes qui semblent erronées.

Vérifiez deux ou trois chiffres dans le PMS avant la réunion. Demandez le tableau sous forme de fichier téléchargeable si vous voulez le coller dans la présentation de la réunion.

Prompt 19**Commenter les tarifs des concurrents**

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienne : l'export du rate shopper montre que le compset baisse ses prix pour un week-end de décembre.

Vous êtes analyste revenue pour **[nom de l'hôtel]**, un hôtel **[catégorie]** à **[ville]**. Voici notre export de rate shopping pour **[période]**, avec notre tarif et **[nombre]** concurrents : **[chargez le fichier ou collez le tableau]**.

Événements locaux sur cette période : **[p. ex. marchés de Noël, un congrès, un concert]**.

Rédigez un court commentaire : notre position par rapport au compset nuit par nuit, quels concurrents ont bougé et de combien, et si nous semblons décalés.

Donnez deux options pour chaque date critique (maintenir, ajuster de **[fourchette]**) avec le risque de chacune.

Ne recommandez pas de prix final ; la décision me revient.

Les données de rate shopping sont un instantané, souvent avec des types de chambres et des conditions mélangés. Demandez à ChatGPT de signaler où la comparaison n'est pas équivalente.

Prompt 20**Répondre à une demande de remboursement sur un tarif non remboursable**

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon : une cliente ayant réservé un tarif non remboursable demande à être remboursée en raison d'une maladie dans sa famille.

Vous êtes responsable des réservations de [nom de l'hôtel].
 Message du client : [collez le message].
 Faits de la réservation : [type de tarif, dates, montant, conditions d'annulation au moment de la réservation, canal de réservation].
 Ce que je suis prêt à proposer : [p. ex. décaler les dates dans les 12 mois, un avoir partiel, rien au-delà des conditions].
 Rédigez une réponse empathique qui reconnaît la situation, rappelle les conditions clairement mais avec tact, et présente ma proposition comme la solution.
 Si la réservation a été faite via une OTA, expliquez que les modifications doivent passer par [nom de l'OTA] et dites ce que nous leur transmettrons.
 Sans formulation juridique, sans reproche, moins de 160 mots.

Fixez la règle avant d'écrire le prompt ; ChatGPT doit formuler votre décision, pas la prendre. Gardez une version de ce prompt pour chaque type de tarif.

Prompt 21**Répondre à une demande de réservation directe**

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya : un couple demande par e-mail des informations sur quatre nuits en février, les safaris en véhicule et les transferts depuis Nairobi.

Vous êtes l'équipe des réservations de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] à [lieu].
 Demande du client : [collez l'e-mail].
 Disponibilités et tarifs pour leurs dates : [collez depuis votre système : type de chambre, tarif, prestations incluses].
 Options de transfert : [avion ou route, durée, prix ou sur demande].
 Rédigez une réponse qui traite chaque question dans l'ordre où elle est posée, présente d'abord l'option la plus adaptée et une alternative, et se termine par la façon de garantir la réservation [lien ou conditions d'acompte].
 Évoquez le séjour en une phrase, puis restez factuel. Moins de 220 mots.

Collez vous-même les tarifs et les disponibilités ; ChatGPT ne voit pas votre moteur de réservation. Répondez le jour même : la première réponse utile remporte souvent la réservation.

CONSEIL**Demandez la vérification, pas seulement la réponse**

Terminez tout prompt chiffré par « Montre-moi les chiffres que tu as utilisés et liste tout ce qui paraît incohérent. » Cela prend quelques secondes à ChatGPT et vous évite de présenter un total erroné en réunion revenue.

Ventes et événements

Prompt 22 E-mail de devis pour un groupe

SITUATION Aerolis Airport Hotel : un club de football de jeunes demande 18 chambres pour un week-end de tournoi, avec un petit-déjeuner matinal et une salle de réunion.

Vous êtes responsable commercial de [nom de l'hôtel].

Demande : [collez l'e-mail].

Notre offre : [types et nombre de chambres, tarif groupe par nuit, horaire et prix du petit-déjeuner, salle de réunion et prix, stationnement pour le car].

Conditions : [acompte, date limite de la rooming list, date de release, conditions d'attrition et d'annulation].

Rédigez un e-mail de devis avec un résumé de deux lignes en tête, un tableau de prix clair en texte brut, les conditions en puces courtes et l'étape suivante avec une date.

Aimable, efficace, sans clichés commerciaux.

Demandez le tableau de prix dans un bloc séparé pour pouvoir le coller dans votre modèle de proposition. Recalculez toujours les totaux vous-même.

Prompt 23 Répondre à un appel d'offres (RFP)

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francfort : une association pharmaceutique envoie un RFP de 14 pages pour un congrès de 600 délégués.

Je charge un RFP au format PDF : [nom du fichier].

1) Extrayez chaque question et chaque exigence dans une checklist numérotée, avec la référence de page et l'échéance.

2) Marquez chaque élément : nous pouvons répondre avec nos documents standard, nécessite l'apport de [service], ou point potentiellement rédhitoire.

3) Rédigez les réponses aux éléments standard à l'aide de notre fiche d'information [à charger : capacités, nombre de chambres, audiovisuel, certificats de développement durable, restauration].

4) Rédigez un résumé exécutif d'un paragraphe pour la lettre d'accompagnement : pourquoi [nom de l'hôtel] convient à ce congrès.

N'inventez ni capacités, ni prix, ni certificats ; laissez [À CONFIRMER] là où les données manquent.

La checklist est le vrai gain de temps : elle montre en quelques minutes ce dont vous avez besoin du F&B, de l'audiovisuel et du revenue. Utilisez une formule qui vous permet de désactiver l'entraînement sur vos données avant de charger des documents clients.

Prompt 24 Proposition d'événement

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienne : un cabinet d'avocats souhaite un gala d'hiver pour 180 invités dans la salle de bal.

Vous êtes responsable événementiel de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] à [ville].

Brief du client : [collez le brief : date, nombre d'invités, budget par personne, ambiance de la soirée].

Nos éléments : [capacité de la salle de bal et configurations possibles, trois menus avec prix, forfaits vins, partenaires musique et décoration].

Rédigez une proposition d'événement avec : un court mot d'accueil, le déroulé suggéré de la soirée avec les horaires, la recommandation de menu et de boissons, la configuration de la salle, et un récapitulatif des prix par personne et au total.

Proposez une option supérieure adaptée au brief, clairement indiquée comme facultative.

Élégant et concis, écrit pour un associé gérant très occupé.

Donnez-lui votre vraie grille tarifaire et vos limites de configuration ; sinon ChatGPT proposera un quatuor à cordes que vous n'avez pas. Relisez les totaux avant l'envoi.

Prompt 25 Répondre à une demande de mariage

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon : un couple de Londres se renseigne sur un mariage en septembre pour 90 invités, avec une cérémonie au milieu des vignes.

Vous êtes coordinateur des mariages de [nom de l'hôtel], un [type d'établissement] dans [région].

Demande : [collez le message].

Nos faits : [espaces de cérémonie et de dîner avec capacités, conditions de privatisation, nombre de chambres, dépense minimale ou forfaits, dates disponibles dans leur mois].

Rédigez une première réponse chaleureuse qui les félicite, répond à leurs questions, propose une ou deux dates et les invite à un appel vidéo ou à une visite sur place.

Posez au maximum trois questions en retour, celles dont nous avons besoin pour préparer une proposition.

Personnel, sans effusion. Moins de 200 mots. Pièce jointe à mentionner : [nom de la brochure].

Les couples contactent souvent plusieurs lieux le même soir. Une première réponse rapide et personnelle, avec de vraies dates, compte plus qu'une longue brochure.

Prompt 26 E-mail de négociation d'un tarif entreprise

SITUATION THE VOLT, Berlin : une entreprise tech demande une remise de 25 % sur son tarif entreprise 2027 après avoir réservé 1 100 nuitées cette année.

Vous êtes directeur commercial de [nom de l'hôtel].
Faits sur le compte : [production de cette année et de l'an dernier, profil de réservation par jour de semaine et par mois, tarif actuel, last-room availability ou non].
Ce que je peux proposer : [p. ex. 12 % sur le BAR en semaine, 18 % le week-end, petit-déjeuner inclus, sans last-room availability, un palier de volume].
Rédigez une réponse qui les remercie pour le partenariat, explique notre offre avec un raisonnement parlant pour le client, et propose un seuil de volume ouvrant droit à un meilleur tarif.
Laissez la porte ouverte à un appel. Assuré et équitable, sans tactique de pression, moins de 200 mots.
Listez ensuite trois objections qu'ils pourraient soulever et une réponse d'une ligne pour chacune.

Fixez votre plancher avant d'écrire le prompt. La liste d'objections vous aide à préparer l'appel qui suit généralement cet e-mail.



Là où vit la conversation avec le client

Ces prompts vous aident à écrire une meilleure réponse. Dans chatlyn, la réponse se fait là où le client a écrit : WhatsApp, e-mail, webchat, Booking.com, Messenger et Instagram arrivent dans une seule boîte de réception, celle-ci traduit le message du client dans votre langue et votre brouillon dans la sienne avant l'envoi, et sur l'e-mail l'IA ne fait que rédiger des brouillons, si bien qu'une personne envoie toujours.

05

CHAPITRE 5

Bibliothèque de prompts : marketing et F&B

Neuf prompts pour le travail qui remplit un calendrier marketing et une carte de restaurant. Collez vos propres faits entre les crochets et ChatGPT rédige le premier jet, pour que votre équipe consacre son temps au jugement, pas à la page blanche.

9 prompts
Prompt 27 à 35

DANS CE CHAPITRE

- Marketing et contenus
- Restauration

Chaque prompt ci-dessous suit le même schéma : un rôle, vos données réelles, une tâche claire et un format de sortie. Remplacez tout ce qui figure entre [crochets] avant de l'envoyer. Plus les faits que vous collez sont précis, moins le résultat ressemble à celui de n'importe quel autre hôtel.

Marketing et contenus

Prompt 27 Brouillon de la newsletter mensuelle

SITUATION Le Grand Hotel Wilhelmina, à Vienne, envoie chaque mois une newsletter à ses anciens clients et veut le brouillon de novembre en dix minutes.

Vous êtes responsable marketing de [nom de l'hôtel], un [type d'hôtel] à [ville]. Rédigez notre newsletter de [mois] pour les anciens clients qui ont séjourné chez nous au moins une fois.

Incluez ces éléments, dans cet ordre : [actualité 1], [actualité 2], [offre saisonnière avec dates et conditions].

Ton : [p. ex. chaleureux, sobre, une pointe de charme viennois]. En français. Pas de points d'exclamation.

Longueur : environ 250 mots, paragraphes courts, un seul appel à l'action clair : [lien ou action].

Proposez 3 objets de moins de 45 caractères et un texte d'aperçu de moins de 90 caractères.

Demandez deux versions avec des débuts différents et envoyez d'abord la meilleure à un petit segment.

Prompt 28 Une semaine de légendes Instagram

SITUATION THE VOLT, à Berlin, a sept photos de son bar sur le toit et de ses soirées DJ et a besoin de légendes pour la semaine à venir.

Agissez en tant que responsable des réseaux sociaux de [nom de l'hôtel], un hôtel [style] à [ville].
 Voici 7 photos, décrites chacune en une ligne : [photo 1] ... [photo 7].
 Rédigez une légende Instagram par photo, de 40 à 80 mots chacune.
 Ton : [3 adjectifs qui décrivent votre marque]. Évitez les clichés comme « pépite cachée » et « oasis ».
 Mentionnez ces dates ou événements quand ils s'y prêtent : [liste des événements].
 Terminez chaque légende par une invitation discrète à agir (réserver, répondre, enregistrer) et ajoutez 5 à 8 hashtags pertinents, en mêlant hashtags locaux et de niche.
 Présentez le résultat sous forme de tableau : jour, photo, légende, hashtags.

Lisez les hashtags avant de publier ; supprimez ceux qui appartiennent à une autre marque ou à un événement auquel vous ne participez pas.

Prompt 29 Plan d'une landing page SEO

SITUATION Alpenglüh, au Tyrol, veut une page pour ses forfaits d'hiver ski aux pieds, capable de se positionner sur les recherches locales.

Vous êtes un rédacteur SEO spécialisé dans l'hôtellerie.
 Créez le plan d'une landing page pour [nom de l'hôtel] à [lieu], ciblant la requête : [mot-clé principal].
 Requêtes secondaires que nous voulons aussi couvrir : [mot-clé 2], [mot-clé 3], [mot-clé 4].
 Faits à utiliser, et uniquement ceux-ci : [distances, remontées mécaniques, types de chambres, prestations des forfaits, dates de saison].
 À livrer : une balise title de moins de 60 caractères, une meta description de moins de 155 caractères, un H1, une structure H2 et H3 avec 2 lignes sur le contenu de chaque section, et 5 questions de FAQ que les clients posent vraiment.
 N'inventez ni distinctions, ni notes, ni distances.

Vérifiez les volumes de recherche dans votre propre outil SEO ; ChatGPT peut suggérer des mots-clés mais ne voit pas les données de recherche réelles, sauf si vous les collez.

Prompt 30 Plan de campagne saisonnière

SITUATION Sunny Cove Family Resort, en Algarve, veut remplir ses chambres pendant les vacances scolaires d'octobre de ses principaux marchés émetteurs.

Agissez en tant que stratège marketing hôtelier.
 Construisez un plan de campagne de 6 semaines pour [nom de l'hôtel] afin de vendre [offre] pour des séjours entre [dates].
 Clients cibles : [p. ex. familles avec enfants de 4 à 12 ans venant du Royaume-Uni, d'Allemagne et des Pays-Bas].
 Canaux utilisés : [newsletter, Instagram, Facebook, site web, fiche Google Business Profile, promotions OTA].
 Budget : [montant]. Taux d'occupation actuel pour ces dates : [x %]. Objectif : [y %].
 Présentez un tableau semaine par semaine avec canal, message, audience, action et l'indicateur à suivre.
 Terminez par 3 risques et la façon de les repérer tôt.

Considérez ce plan comme une structure de départ ; ajustez le calendrier à vos propres données de délai de réservation avant d'engager le budget.

Prompt 31 Une histoire, cinq canaux

SITUATION L'Hostal Dos Lunas, à Séville, a une belle histoire autour de la recette de petit-déjeuner de la grand-mère du propriétaire et veut l'utiliser partout.

Voici une courte histoire sur notre [nom de l'hôtel] : [collez 100 à 200 mots].
 Transformez-la en cinq contenus :

1. Une introduction d'article de blog de 120 mots.
2. Une légende Instagram de moins de 80 mots.
3. Une publication Google Business Profile de moins de 1 500 caractères avec un appel à l'action.
4. Deux phrases pour notre prochaine newsletter.
5. Un script vidéo de 30 secondes avec trois plans décrits.

Gardez les faits exactement tels qu'ils sont donnés et conservez notre ton : [décrivez-le].

Collez d'abord l'histoire avec vos propres mots ; le résultat ne sera jamais plus personnel que la matière que vous lui donnez.

ATTENTION**L'information sur les allergènes relève de votre responsabilité légale**

Selon le règlement (UE) n° 1169/2011, 14 allergènes doivent être déclarés pour les aliments que vous servez, y compris les plats non préemballés. ChatGPT peut structurer vos données de recettes dans un tableau, mais il peut manquer des ingrédients cachés dans les sauces, les fonds et les garnitures. Votre chef de cuisine doit vérifier chaque ligne par rapport aux recettes réelles et aux fiches techniques des fournisseurs avant que le tableau ne soit montré à un client.

Restauration**Prompt 32****Des descriptions de plats qui donnent envie sans en faire trop**

SITUATION La Maison Orsalle, à Paris, lance un nouveau menu dégustation d'automne et les notes du chef ne sont que des listes d'ingrédients.

Vous rédigez les textes de la carte de [nom du restaurant] à [nom de l'hôtel], un restaurant [style].

Voici les plats avec les notes d'ingrédients du chef : [nom du plat : ingrédients, technique, origine des produits principaux].

Rédigez une description par plat, de 12 à 20 mots, en [langue(s)].

Nommez le produit principal et son origine quand elle est indiquée. Un seul mot sensoriel par plat au maximum.

À éviter : « délicieux », « alléchant », « parfaitement », « symphonie », « voyage ».

Donnez-moi deux versions : une pour la carte imprimée et une un peu plus longue pour le site web.

Lisez les textes à votre chef ; s'il ne le dirait pas au passe, changez-le.

Prompt 33 Matrice des allergènes à partir des recettes

SITUATION Le Kumo Ryokan, dans la vallée de Kiso, a besoin d'un tableau des allergènes de son menu kaiseki de saison pour ses clients internationaux.

Voici les recettes de notre [nom du menu], avec chaque ingrédient, y compris les sauces, les fonds et les garnitures : [collez les recettes].

Créez un tableau avec une ligne par plat et une colonne pour chacun des 14 allergènes de l'UE :

céréales contenant du gluten, crustacés, œufs, poissons, arachides, soja, lait, fruits à coque, céleri, moutarde, graines de sésame, anhydride sulfureux et sulfites, lupin, mollusques.

Inscrivez « Oui » uniquement lorsqu'un ingrédient que j'ai indiqué contient l'allergène, et nommez cet ingrédient entre parenthèses.

Ajoutez une dernière colonne « à vérifier auprès du fournisseur » pour tout ingrédient dont vous ne pouvez pas être sûr de la composition, comme [sauce soja, dashi, miso].

Ne devinez pas. S'il manque une information, écrivez « inconnu ».

Il s'agit d'un document de travail pour l'équipe de cuisine ; lisez l'avertissement ci-dessus avant qu'un client ne le voie.

Prompt 34 Notes d'accord mets et vins

SITUATION Le Domaine de Vérel, dans le Luberon, veut des notes d'accord qui relient les vins de son propre domaine au menu du dîner.

Vous êtes sommelier expérimenté à [nom de l'hôtel] dans [région].

Nos vins : [nom, cépage, millésime, courtes notes de dégustation du vigneron].

Le menu de ce soir : [liste des plats avec ingrédients principaux et sauces].

Proposez un vin par plat, uniquement dans notre liste, avec 2 phrases chacun pour expliquer pourquoi l'accord fonctionne.

Écrivez pour des clients curieux, pas pour des experts : pas de jargon sans courte explication.

Ajoutez une alternative pour les clients qui préfèrent des vins plus légers ou sans alcool, avec ces options : [accords sans alcool que nous proposons].

Faites goûter les accords à votre sommelier ; la logique est généralement juste, mais seuls un verre et une assiette la confirment.

Prompt 35 Analyse du coût matière à partir de données collées

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, à Majorque, soupçonne la carte du bar de la piscine de contenir des plats à faible marge.

Agissez en tant que contrôleur F&B.

Voici les données de notre carte sous forme de tableau : plat, prix de vente TTC, taux de TVA, coût des ingrédients par portion, unités vendues le mois dernier :

[collez le tableau].

Pour chaque plat, calculez le prix de vente HT, le ratio coût matière en %, la marge brute par portion et la marge brute totale du mois.

Classez chaque plat en star, cheval de labour, énigme ou poids mort selon la logique du menu engineering, et expliquez les seuils utilisés.

Présentez vos calculs dans un tableau, puis donnez 5 actions précises (prix, portion, recette, emplacement sur la carte ou retrait).

Signalez tout chiffre de mes données qui paraît invraisemblable.

Vérifiez vous-même deux ou trois calculs ; si un chiffre est faux, collez la ligne corrigée et demandez-lui de recalculer.

06

CHAPITRE 6

Bibliothèque de prompts : exploitation, équipes et direction

Onze prompts pour le back-office : standards, effectifs et les chiffres que demandent les propriétaires. Ce sont les tâches pour lesquelles un bon premier jet fait gagner le plus de temps à la direction.

11 prompts
Prompt 36 à 46

DANS CE CHAPITRE

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

Les prompts opérationnels fonctionnent mieux quand vous collez ce qui existe déjà : votre checklist actuelle, le registre de la nuit dernière, les vraies lignes budgétaires. ChatGPT est bon pour la structure et la formulation ; votre équipe sait ce qui est vrai sur le terrain.

Étages et exploitation

Prompt 36 Une procédure d'étage à partir d'une checklist désordonnée

SITUATION NOVA/12, à Copenhague, a une checklist de nettoyage des chambres qui s'est allongée pendant cinq ans, et les nouveaux valets et femmes de chambre la trouvent confuse.

Voici notre checklist actuelle pour le nettoyage d'une [type de chambre] en départ : [collez la checklist].

Réécrivez-la sous forme de procédure standard pour les nouveaux valets et femmes de chambre.

Classez les étapes dans l'ordre où elles doivent être faites dans la chambre, regroupées par zone (entrée, chambre, salle de bain, contrôle final).

Chaque étape : une consigne courte commençant par un verbe, plus le standard à respecter, p. ex. « Faire le lit : draps tendus, sans plis, oreillers

[disposition] ».

Marquez d'une étoile les étapes qui comptent le plus dans les avis clients.

Tenez sur moins d'une page A4 et ajoutez un temps cible pour la chambre complète : [minutes].

Demandez la même procédure dans les langues parlées par votre équipe ; faites ensuite vérifier chaque version par un collègue bilingue.

Prompt 37 Prioriser la maintenance

SITUATION Le Grand Hotel Wilhelmina, à Vienne, a 23 tickets de maintenance ouverts et un seul technicien de service.

Agissez en tant que chef technique d'un hôtel [type] de [nombre] chambres.

Voici notre liste de maintenance en cours : ticket, chambre ou zone, problème, date de signalement, impact client : [collez la liste].

Arrivées du jour dans les chambres concernées : [numéros de chambre]. Techniciens disponibles : [nombre et horaires].

Classez les tickets ainsi : d'abord la sécurité, puis ce qui touche les clients dans les chambres occupées ou en arrivée, puis ce qui touche les clients dans les chambres vides, enfin le back-office.

Dans chaque groupe, classez par impact client et par durée estimée.

Présentez un tableau avec priorité, ticket, motif et créneau suggéré, et listez les tickets à confier à un prestataire extérieur.

Tout problème lié au gaz, à l'électricité, à un dégât des eaux ou à la sécurité incendie doit être évalué sur place, quoi qu'en dise la liste.

Prompt 38 Synthèse de la passation de service

SITUATION L'Aerolis Airport Hotel fonctionne 24 h sur 24 et les notes du night manager sont longues et difficiles à parcourir à 6:00.

Voici les notes brutes du service de [nom du service] de cette nuit : [collez les notes, les entrées du registre, les tâches en cours].

Rédigez une passation pour le service suivant dans ce format :

1. À traiter dans les 2 prochaines heures.
2. Problèmes clients en cours, avec numéro de chambre et ce qui a été promis.
3. Arrivées et départs qui demandent une attention particulière.
4. Points maintenance et étages.
5. Pour information uniquement.

Utilisez des puces, 15 lignes au maximum. Reprenez les numéros de chambre, les heures et les montants exactement tels qu'ils sont écrits.

Supprimez les noms des clients avant de coller ; les numéros de chambre et les initiales suffisent pour une passation.

Prompt 39 Trouver la tendance dans un registre de réclamations

SITUATION Sereno Thermal Retreat veut comprendre pourquoi « bruit » et « température » reviennent sans cesse dans les retours des clients.

Voici les [nombre] dernières réclamations et remarques de clients issues de [source], avec la date, la zone et le texte : [collez la liste anonymisée].

Regroupez-les par thème et comptez la fréquence de chaque thème.

Pour les 3 thèmes principaux, listez les causes possibles à vérifier, en distinguant ce que montrent les données de ce que vous supposez.

Proposez pour chacun une solution rapide et une solution à plus long terme.

Ajoutez 3 questions à poser à l'équipe pour confirmer ou écarter chaque cause.

Présentez le tout sous forme de synthèse d'une page pour notre réunion d'exploitation hebdomadaire.

Soumettez les causes aux personnes qui travaillent dans la zone concernée ; elles les confirmeront ou les corrigeront en cinq minutes.

RH et formation

Prompt 40 Une annonce d'emploi qu'on lit jusqu'au bout

SITUATION Alpenglüh, au Tyrol, cherche un second de cuisine pour la saison d'hiver, et l'annonce de l'an dernier n'a attiré presque aucune candidature.

Rédigez une annonce d'emploi pour un poste de [poste] à [nom de l'hôtel] à [lieu], saison [dates].

Ce que nous offrons : [rémunération, logement du personnel, repas, jours de repos, forfait de ski, formation].

Les missions : [5 à 7 tâches principales]. Indispensable : [4 au maximum].

Apprécié : [3 au maximum].

Commencez par ce qui donne envie d'occuper ce poste, pas par ce que nous exigeons.

Utilisez une formulation inclusive, des phrases courtes et aucun jargon interne.

Moins de 300 mots.

Reprenez cette mention de rémunération exactement telle qu'elle est écrite :

[salaire minimum selon la convention collective et disposition à payer davantage].

Donnez-moi un titre pour le site d'emploi et une version de 2 lignes pour Instagram.

En Autriche, une annonce d'emploi doit indiquer le salaire minimum prévu par la convention collective ; rédigez cette ligne vous-même et vérifiez-la.

Prompt 41 Plan d'intégration sur deux semaines

SITUATION Bunk & Bloom, à Lisbonne, recrute chaque printemps du personnel de réception et de bar, et l'intégration dépend de qui se trouve de service.

Créez un plan d'intégration de 10 jours ouvrés pour un nouveau [poste] à [nom de l'hôtel], un [type d'établissement].

Systèmes à maîtriser : [PMS, caisse, outils de messagerie, système de cartes-clés].

Standards à connaître : [procédure d'arrivée, règlement intérieur, procédures de sécurité, ventes additionnelles].

Qui peut le former : [fonctions et services].

Pour chaque jour, indiquez : les objectifs, qui encadre, ce qu'il observe, ce qu'il fait seul, et un point de 5 minutes en fin de journée.

Ajoutez une courte checklist que le nouveau collègue et son responsable signent tous les deux le jour 10.

Imprimez le plan et remettez-le au nouveau collègue dès le premier jour ; cela montre que quelqu'un a préparé son arrivée.

Prompt 42 Quiz de formation à partir de vos propres standards

SITUATION Le Kora Ridge Safari Lodge veut vérifier que le nouveau personnel du camp connaît par cœur le briefing de sécurité des clients.

Voici notre [briefing de sécurité / standard de service / procédure] : [collez le texte].

Créez un quiz de 10 questions pour vérifier la compréhension, uniquement à partir de ce texte.

Variez les formats : 6 QCM à 4 options, 2 vrai ou faux, 2 courtes mises en situation (« Un client demande... que faites-vous ? »).

Rendez les mauvaises réponses plausibles, pas absurdes.

Donnez le corrigé à part, avec la phrase de notre texte qui justifie chaque réponse.

Niveau de langue : [p. ex. un français simple pour les non-francophones].

Refaites le quiz au bout de quatre semaines avec le même prompt et « crée 10 nouvelles questions » pour tester ce qui a été retenu, pas le souvenir du premier quiz.

Prompt 43 Questions d'entretien structuré

SITUATION THE VOLT, à Berlin, recrute un superviseur de réception et veut évaluer chaque candidat de la même façon.

Agissez en tant que DRH expérimenté dans l'hôtellerie.

Nous recrutons un [poste]. Les 4 qualités les plus importantes sont : [p. ex. calme sous pression, encadrement d'une petite équipe, rattrapage client, vente additionnelle].

Rédigez 8 questions d'entretien, 2 par qualité, fondées sur les comportements passés (« Racontez-moi une fois où... »).

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

Ajoutez une grille de notation simple de 1 à 5 que je peux imprimer.

N'incluez aucune question sur l'âge, les projets familiaux, la religion, la santé ou l'origine.

Posez les mêmes questions à chaque candidat ; la comparaison est plus juste et plus facile à défendre.

CONSEIL**Anonymisez avant de coller**

Les noms des clients, les salaires du personnel, les informations de santé et les évaluations individuelles n'ont pas leur place dans un prompt. Remplacez les noms par des fonctions ou des initiales, et partagez des totaux plutôt que des chiffres individuels. Vérifiez quelle formule ChatGPT votre hôtel utilise et si les conversations peuvent servir à l'entraînement ; les formules professionnelles traitent les données différemment des comptes personnels.

Direction et finance

Prompt 44 Rapport mensuel aux propriétaires

SITUATION Isla Calma Resort & Spa doit envoyer chaque mois un rapport clair aux propriétaires, et le directeur général y passe une journée entière.

Vous êtes le directeur général de [nom de l'hôtel] et vous rédigez le rapport mensuel destiné aux propriétaires.

Chiffres clés de [mois], réalisé, budget et année précédente : [taux d'occupation, ADR, RevPAR, chiffre d'affaires total par service, GOP, masse salariale en %].

Faits marquants du mois : [événements, groupes, avis, effectifs].

Rédigez un rapport d'une page : une synthèse en 3 phrases, un tableau des résultats, ce qui a bien fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné et pourquoi, et les perspectives pour les 60 prochains jours.

Ton : factuel et posé, sans excuses. Arrondissez les chiffres comme les lisent les propriétaires (en milliers, une décimale pour les pourcentages).

Terminez par 3 décisions au maximum que nous attendons des propriétaires.

Gardez les chiffres exactement tels que vos systèmes les présentent et vérifiez chaque nombre du brouillon par rapport à la source.

Prompt 45 Commentaire des écarts budgétaires

SITUATION Le Grand Forum Congress Hotel, à Francfort, doit expliquer à la société de gestion pourquoi les coûts du banquet dépassent le budget de 12 %.

Agissez en tant que contrôleur financier d'un hôtel.

Voici notre extrait de compte de résultat pour [service], sur le mois et en cumul annuel, réalisé par rapport au budget : [collez le tableau].

Volume d'activité par rapport au budget : [couverts, événements, nuitées groupes].

Pour chaque ligne dont l'écart dépasse [x % ou montant], rédigez un commentaire de 2 phrases : la cause probable, et s'il s'agit d'un effet volume, d'un effet prix ou d'un problème de maîtrise des coûts.

Distinguez les faits présents dans les données des hypothèses que vous faites, et listez ce que je dois vérifier.

Terminez par 3 actions correctives pour le mois prochain.

ChatGPT ne voit pas vos factures ; utilisez ses hypothèses comme des questions pour vos chefs de service, pas comme des réponses.

Prompt 46 Plan d'une présentation au conseil

SITUATION Le Domaine de Vêrel présente à son conseil un projet de transformation de son ancienne grange en huit suites.

Créez le plan d'une présentation de [nombre] diapositives pour [public, p. ex. le conseil des propriétaires] sur [projet ou proposition].

Nos faits : [investissement, ADR et taux d'occupation attendus, délai de retour sur investissement, calendrier, risques, autorisations].

Structure : la décision attendue, pourquoi maintenant, les chiffres, les options étudiées, les risques et leur maîtrise, les prochaines étapes.

Pour chaque diapositive : un titre qui énonce la conclusion, 3 puces et le graphique ou tableau à afficher.

Ajoutez les 5 questions les plus difficiles que le conseil posera probablement, avec une réponse courte pour chacune fondée sur nos faits.

N'ajoutez aucun chiffre que je ne vous ai pas donné.

Servez-vous des questions difficiles pour vous entraîner ; elles valent souvent plus que le plan des diapositives lui-même.

07

CHAPITRE 7

Limites et **risques** : ce qu'il faut vérifier avant de s'y fier

La plupart des problèmes liés à ChatGPT dans les hôtels viennent de cinq sources. Aucune n'est une raison d'arrêter de l'utiliser ; chacune est une raison de fixer des règles d'abord.

DANS CE CHAPITRE

- Hallucination : assuré ne veut pas dire exact
- Confidentialité et RGPD : les données clients sont des données personnelles
- Ni PMS, ni canaux, ni bon moment

Cinq risques et comment les gérer

Risque	À quoi il ressemble	Que faire
Hallucination	Un horaire de navette inventé ou un spa qui ouvre à 7:00	Coller les faits, exiger des marqueurs [À VÉRIFIER], une personne relit avant l'envoi
Confidentialité	Le nom, l'e-mail et la réclamation d'un client collés dans un compte personnel	Formule professionnelle, données minimisées, entraînement désactivé
Pas d'accès au PMS	« Qui arrive demain ? » obtient une supposition ou un refus	Travailler sur des exports sans les noms
Pas en direct avec les clients	Les brouillons s'accumulent ; personne ne répond la nuit	Un système de messagerie client pour les conversations avec les clients
Dérive de marque	Dix collègues, dix tons, des faits périmés	Un assistant partagé, un responsable, revue des fichiers à chaque saison

Hallucination : assuré ne veut pas dire exact

Les modèles de langage produisent les mots suivants les plus probables, pas des faits vérifiés. OpenAI indique clairement que ChatGPT peut produire des réponses inexactes ou trompeuses qui paraissent assurées, et recommande de les traiter comme un premier jet. Les autorités européennes de protection des données ont fait le même constat : dans le rapport 2024 de son groupe de travail sur ChatGPT, le CEPD (EDPB) a averti que les utilisateurs ont tendance à considérer les réponses comme exactes. Pour un hôtel, le risque est concret : une condition d'annulation erronée dans une réponse peut devenir un litige.

Confidentialité et RGPD : les données clients sont des données personnelles

- **Utilisez une formule professionnelle pour tout ce qui contient des données clients.** OpenAI n'utilise pas par défaut les contenus de ChatGPT Business, Enterprise ou Edu pour l'entraînement, et propose un avenant sur le traitement des données (Data Processing Addendum) avec des clauses contractuelles types. Business offre aussi l'hébergement des données dans l'UE.
- **Dans les formules personnelles, désactivez l'entraînement.** Paramètres > Gestion des données > « Améliorer le modèle pour tous ». Notez qu'un pouce levé ou baissé peut tout de même envoyer la conversation en relecture.
- **Minimisez.** Supprimez les noms, les e-mails, les numéros de téléphone, les numéros de réservation et toute information de santé avant de coller. « Client A, 2 adultes, 5 nuits » suffit pour presque toutes les tâches.

- **Vérifiez la mémoire.** ChatGPT peut retenir des détails d'un chat à l'autre (Paramètres > Personnalisation > Mémoire). Utilisez la mémoire limitée au projet pour le travail de l'hôtel, et les chats temporaires pour les brouillons sensibles ponctuels ; ils sont conservés jusqu'à 30 jours pour des raisons de sécurité, puis supprimés.
- **Mettez-le par écrit.** Indiquez dans votre registre des traitements quel outil sert à quoi, et dites à votre équipe ce qui ne doit jamais être collé.

ATTENTION**Un chatbot pour les clients obéit à ses propres règles**

Depuis le 2 août 2026, l'article 50 du règlement européen sur l'IA (AI Act) impose d'informer les personnes lorsqu'elles échangent avec un système d'IA. Si vous construisez quoi que ce soit qui répond directement aux clients, prévoyez cette information dès le premier jour. Ce guide ne constitue pas un conseil juridique ; associez votre délégué à la protection des données.

Ni PMS, ni canaux, ni bon moment

ChatGPT ne sait pas qui séjourne à l'hôtel ce soir, quel client s'est renseigné sur le spa l'an dernier, ni que c'est aujourd'hui le bon moment pour proposer un départ tardif. Il peut se connecter à certaines applications, et des actions peuvent appeler des systèmes externes, mais relier un assistant généraliste à vos données de réservation est un projet pour l'informatique et votre délégué à la protection des données, pas l'affaire d'un après-midi. Et même avec toutes les connexions en place, ChatGPT écrit toujours pour votre équipe. Il n'est ni sur votre numéro WhatsApp, ni dans le chat de votre site, ni dans votre messagerie Booking.com.

La **dérive de marque** est le risque le plus discret. Quand chacun écrit ses propres prompts, les clients découvrent dix hôtels différents. Un assistant partagé avec vos règles de ton (prompt 05) règle l'essentiel. Le reste relève de l'entretien : un responsable, des fichiers mis à jour à chaque saison, et les anciens fichiers supprimés, pas seulement remplacés.

Une charte maison en cinq lignes**1 Formule**

Le travail lié aux clients uniquement dans un espace professionnel où l'entraînement est désactivé par défaut.

2 Données

Ni noms, ni coordonnées, ni données de paiement ou de santé dans les prompts.

3 Faits

Chaque texte destiné aux clients s'appuie sur des faits collés et est relu par une personne avant l'envoi.

4

Ton

Un assistant partagé par tâche, avec un responsable désigné.

5

Revue

Fichiers et instructions vérifiés au début de chaque saison.

08

CHAPITRE 8

Là où **chatlyn** prend le relais

ChatGPT aide votre équipe à écrire. chatlyn parle à vos clients : sur leurs canaux, avec leur réservation sous les yeux, au moment où une offre a du sens.



Tout ce que décrit ce guide se passe au bureau. Le client, lui, est ailleurs : sur WhatsApp la veille de son arrivée, sur votre site à minuit, sur Booking.com avec une question sur le stationnement. Donner la bonne réponse à ce client, avec votre ton, pendant que votre PMS sait qui il est, est un autre métier. C'est le métier pour lequel chatlyn a été conçu.

ChatGPT seul ou chatlyn

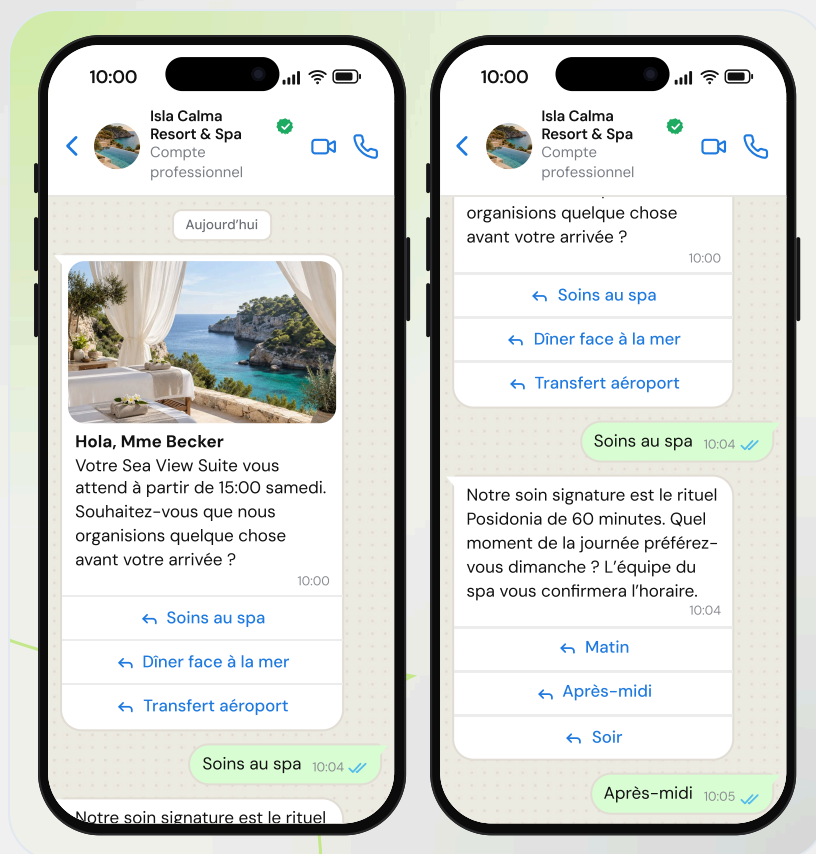
CHATGPT SEUL

- ✕ Rédige des réponses qu'une personne copie dans le bon canal
- ✕ Ne connaît votre hôtel que si quelqu'un tient les fichiers à jour
- ✕ Ne voit les réservations que dans les exports que vous chargez
- ✕ Attend qu'on lui demande
- ✕ Aucun lien avec votre numéro WhatsApp, le chat de votre site ou Booking.com

CHATLYN

- ✓ Répond aux questions courantes des clients sur WhatsApp, webchat, Messenger et Instagram, dans la langue du client et avec le ton de votre établissement
- ✓ Répond uniquement à partir de vos propres connaissances : fichiers chargés et pages de votre site
- ✓ Lit les réservations dans votre PMS et réunit réservations, dépenses et chaque conversation dans une seule fiche client
- ✓ Envoie les messages WhatsApp avant l'arrivée, le jour de l'arrivée et après le séjour quand le PMS signale l'événement de réservation
- ✓ Passe la main à votre équipe quand une personne est nécessaire ; sur l'e-mail, l'IA rédige et une personne envoie

chatlyn est le premier GRM AI-Native : une plateforme de gestion de la relation client (Guest Relationship Management) reconstruite de zéro autour de l'IA, qui remplace le CRM, le chatbot, la boîte de réception et les outils marketing séparés. Elle contient ce qu'un PMS ne voit jamais : chaque conversation qu'un client a eue avec votre hôtel, y compris les demandes qui ne sont jamais devenues des réservations. Son IA s'appuie sur cet historique pour répondre aux clients et accompagner le séjour, et ses parcours WhatsApp transforment un message avant l'arrivée en une offre que le client accepte d'un seul geste. L'IA ne réserve jamais d'elle-même : elle conduit les clients vers votre moteur de réservation avec les dates et le nombre de personnes préremplis lorsque le moteur le permet, et quand un client accepte une vente additionnelle, votre équipe s'en charge.



3 jours avant l'arrivée

EXEMPLE DE CONVERSATION

Isla Calma Resort & Spa

Resort balnéaire, Majorque

Un événement PMS envoie ce modèle WhatsApp approuvé trois jours avant l'arrivée. Le choix du client parvient à l'IA, qui répond avec le message interactif propre au resort ; l'équipe du spa confirme ensuite l'horaire.

Pendant le séjour, 22:15

EXEMPLE DE CONVERSATION

Isla Calma Resort & Spa

Resort balnéaire, Majorque

Une cliente allemande écrit tard le soir. L'IA de chatlyn répond en allemand à partir des connaissances propres au resort et transmet la demande à l'équipe, car l'IA ne passe pas de commande elle-même.



86 %

des demandes webchat
résolues par l'IA au Spa
Resort Geinberg

Source: Étude de cas chatlyn :
Spa Resort Geinberg

**6 % →
93 %**

de demandes résolues par
l'IA au sein du groupe
IMLAUER, après deux
chatbots précédents

Source: Étude de cas chatlyn :
groupe IMLAUER

+38 %

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

Source: Étude de cas chatlyn :
Hotel Enzian Obertauern



Avec chatlyn, nous avons fait de la communication avec nos clients une source de revenus pour notre spa : 95 % de taux d'ouverture sur les campagnes WhatsApp et 86 % des demandes traitées sans intervention du personnel.

Bernhard Sängler, directeur des opérations, Spa Resort Geinberg [traduit]

Comment les deux fonctionnent ensemble

1

Écrire avec ChatGPT

Utilisez votre assistant de ton de marque pour rédiger la fiche d'information, les descriptions du spa et les textes d'offres.

2

Former chatlyn

Chargez les documents finalisés et ajoutez les pages de votre site comme connaissances. Définissez le ton dans l'assistant de persona.

3

Automatiser les moments clés

Connectez les événements du PMS : confirmation de réservation, avant l'arrivée, jour de l'arrivée, départ, après le séjour.

4

Progresser chaque semaine

Ouvrez Insights, passez en revue les réponses sur lesquelles l'IA avait un doute et validez les corrections. Chacune enseigne à l'IA pour la fois suivante.



Traitement de l'IA dans l'UE

L'IA de chatlyn répond uniquement à partir des connaissances propres à votre établissement, les clients parlent à votre hôtel et jamais à « chatlyn », et un paramètre par compte permet de garder tout le traitement de l'IA dans l'UE.

SOURCES

Sources

- 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/fr/etudes-de-cas/imlauer-group/>
- 26** **chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern**
<https://chatlyn.com/fr/etudes-de-cas/enzian-obertauern/>

VOTRE PROCHAINE ÉTAPE

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

Lors d'une courte démo, nous connectons votre PMS, vos canaux clients et les connaissances de votre établissement, et nous vous montrons ce que vos clients recevraient avant, pendant et après leur séjour, avec votre ton.

- ✓ Votre message WhatsApp avant l'arrivée, envoyé dès que le PMS signale la réservation, avec des offres que le client accepte d'un seul geste
- ✓ L'IA qui répond à vos clients à partir de votre propre fiche d'information et de votre site, et qui passe la main à votre équipe quand une personne est nécessaire
- ✓ Une seule fiche client avec les réservations, les dépenses et chaque conversation, sur WhatsApp, e-mail, webchat, Booking.com, Messenger et Instagram

Réserver une démo

chatlyn.com