Front Desk

Dix procédures d'hôtel, prêtes à coller

Chaque page suit la même trame : quand s'en servir, ce que vous faites pas à pas, ce que vous décidez vous-même, ce qui reste à la main, et le texte à coller dans votre ChatGPT ou votre Claude. Remplacez ce qui est entre crochets par les informations de votre maison. Relisez toujours avant d'envoyer : c'est vous qui signez.

Un service édité par Lobia (Mix Web Management). lefrontdesk.fr

Transformer les notes de la nuit en passation claire pour la réception du matin

LE CONTEXTE

Le veilleur a noté la nuit sur un coin de cahier, un post-it et quelques messages au téléphone. La réception de jour arrive à 7 h et ne sait pas ce qui est réglé, ce qui attend quelqu'un, ni quel client a besoin d'une attention au petit-déjeuner.

QUAND S'EN SERVIR

Il est 6 h 40.

PAS À PAS

1. À la fin de la nuit, videz vos notes dans une seule zone de texte, sans les ordonner.
2. Remplacez les noms de clients par les numéros de chambre si vous êtes sur un compte gratuit.
3. Collez le texte, puis vos notes et les informations demandées.
4. Relisez la passation avec vos notes à côté : chaque ligne doit correspondre à quelque chose que vous avez vu.
5. Répondez aux questions du bloc « À confirmer » avant de partir.
6. Envoyez à la personne du matin, puis dites-lui l'essentiel à voix haute.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si un point touche la sécurité (alarme, malaise, intrusion) : alors il passe en tête et la direction est prévenue de vive voix. Décide : le veilleur.
2. Si la nuit a eu un client mécontent : alors la direction le sait avant son arrivée à la réception. Décide : le veilleur, avec la direction.
3. Si une note reste ambiguë : alors elle reste dans « À confirmer », elle n'est jamais devinée.

RESTE À LA MAIN

Les consignes de sécurité, les appels aux services d'urgence, la parole donnée à un client, la décision d'un geste commercial. Et la phrase dite à voix haute au collègue du matin.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu es réceptionniste de nuit dans un hôtel de [NOMBRE] chambres, [NOM DE L'HÔTEL]. Tu prépares la passation écrite pour la réception du matin, qui prend le relais à [HEURE] et qui n'a pas vécu la nuit.
Voici mes notes brutes de la nuit, dans le désordre :
[NOTES BRUTES DE LA NUIT]
Informations utiles : [NOMBRE DE DÉPARTS DU MATIN] départs prévus ce matin, relais pris par [PRÉNOM DE LA PERSONNE DU MATIN], date de la nuit : [DATE].

Rédige une passation d'une page au plus, en français, en cinq blocs nommés :
1. À faire : « Départs ce matin : [NOMBRE] » en tête, puis une ligne par tâche (chambre ou service, ce qu'il faut faire, qui s'en charge, quand). Qui s'en charge : le service ou la personne que mes notes nomment, sinon « à attribuer ». Quand : « ce matin » ou la date de mes notes.
2. Clients à surveiller : la chambre et la raison.
3. Technique et signalements : toute panne ou alarme, même remise en service, avec l'heure si je l'ai notée.
4. Réglé cette nuit : seulement ce que mes notes disent réglé sans réserve.
5. À confirmer avec le veilleur : chaque note ambiguë, avec la question précise.

Consignes :
- N'ajoute aucun fait absent de mes notes (tâche, heure, nom, date, service). Ce qui manque ou reste incertain : À CONFIRMER.
- Ce dont la cause ou l'issue reste incertaine n'est pas « réglé » : il va dans les blocs 3 et 5. Une tâche que mes notes datent d'un autre jour n'est pas « ce matin ».
- Garde les numéros de chambre, pas les noms de famille. Ton sobre, phrases courtes, pas de formule de politesse.

Écrire au client mécontent de son arrivée, avant qu'il n'écrive un avis

LE CONTEXTE

Il a râlé au comptoir, il est monté, il a gardé sa colère. Le lendemain matin, il écrira peut-être sur Google. Le veilleur ou le réceptionniste du matin peut lui envoyer un court message d'excuse, sincère, avec un geste précis décidé par la direction, avant que le petit-déjeuner ne soit servi.

QUAND S'EN SERVIR

Un client est arrivé à 22 h 30, la chambre n'était pas prête ou ne correspondait pas à sa réservation.

PAS À PAS

1. Notez les faits sans adjectifs, puis faites décider le geste par la direction ou l'astreinte.
2. Ouvrez un nouveau message dans Outlook et lancez Copilot.
3. Collez le texte avec vos éléments à la place des crochets.
4. Relisez : un fait faux ou une promesse en trop doivent disparaître.
5. Faites relire à la direction si un geste commercial est écrit.
6. Envoyez à l'heure convenue (en général avant 8 h) et notez-le dans la passation.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si le client a menacé de laisser un avis ou de partir : alors la direction décide du geste et signe elle-même. Décide : la direction.
2. Si aucun geste n'est décidé : alors le message se limite aux excuses et à la proposition d'un échange de vive voix. Décide : le réceptionniste.
3. Si le client est un habitué ou vient pour un séminaire : alors la direction écrit ou appelle, pas le comptoir.

RESTE À LA MAIN

Le geste commercial, le remboursement, l'engagement d'un changement de chambre, l'appel si le client préfère le téléphone, et l'envoi.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu rédiges, au nom de [NOM DE L'HÔTEL], un message d'excuse à un client qui a mal vécu son arrivée. Le message sera relu par [PRÉNOM ET FONCTION DU SIGNATAIRE] avant l'envoi.
Ce qui s'est passé (faits uniquement) : [FAITS]
Chambre et séjour : chambre [CHAMBRE], arrivée le [DATE D'ARRIVÉE], pour [NOMBRE DE NUITS] nuit(s)
Ce qui a déjà été fait sur place : [CE QUI A DÉJÀ ÉTÉ FAIT]
Geste décidé par la direction : [GESTE, OU « AUCUN »]
Langue du message : [LANGUE]
Ton de la maison : [TON]
Manière de joindre le signataire : [COORDONNÉES DU SIGNATAIRE]

Écris uniquement le message, prêt à envoyer, en [LANGUE] : un objet clair, puis un texte court à la première personne (« je »), qui contient dans cet ordre une excuse qui reconnaît ce que le client a vécu, ce qui a déjà été fait sur place, le geste décidé avec tous ses éléments, la manière de joindre le signataire, puis la signature (prénom, fonction, hôtel).

Consignes :
- N'ajoute aucun fait, geste, remise ou promesse absents de mes données. Ce qui manque : À CONFIRMER.
- Aucune cause ni justification : n'écris pas que la chambre était « indisponible » ou « complète », et n'accuse personne.
- Chaque élément du geste n'apparaît qu'une fois dans le message.
- Pas de formule toute faite, pas de demande d'avis, aucune remarque ni parenthèse : le texte doit pouvoir partir tel quel.
- Si le geste est « AUCUN », n'en propose pas et dis seulement que la direction souhaite en parler de vive voix.

Répondre en anglais à une demande de séjour arrivée à 23 h

LE CONTEXTE

Le lendemain à 11 h, il aura déjà reçu trois réponses. Le veilleur peut préparer un brouillon prêt à valider, sans rien promettre, pour que la réception du matin n'ait plus qu'à relire et envoyer.

QUAND S'EN SERVIR

Une demande arrive à 23 h par la boîte de réservation, en anglais : un couple compare quatre maisons pour un week-end de mai.

PAS À PAS

1. Ouvrez le message et vérifiez à la main les disponibilités et les tarifs dans votre outil.
2. Retirez l'adresse e-mail et le téléphone du client avant de coller, si le compte est gratuit.
3. Collez le texte avec vos informations.
4. Lisez la note interne : elle liste ce que la réception doit confirmer.
5. Laissez le brouillon dans le dossier des brouillons, sans l'envoyer.
6. Laissez un mot à la réception du matin : « brouillon prêt, à relire ».

VOUS DÉCIDEZ

1. Si les dates demandées ne sont pas libres : alors le brouillon propose une alternative que vous aurez notée. Décide : la réception.
2. Si le client demande un tarif de groupe, un événement ou une remise : alors la demande passe à la direction, pas de réponse seule.
3. Si un point est marqué « TO CONFIRM » : alors personne n'envoie avant de l'avoir réglé.

RESTE À LA MAIN

La lecture des disponibilités et des tarifs, la validation, l'envoi, tout engagement de prix et le suivi si le client répond.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu es la personne qui répond aux demandes de réservation de [NOM DE L'HÔTEL], hôtel de [NOMBRE] chambres à [VILLE]. Un client nous écrit en anglais. Tu prépares un brouillon de réponse que la réception relira le matin avant l'envoi.

Voici le message du client :
[MESSAGE DU CLIENT]

Voici ce que je sais pour l'instant (à utiliser tel quel, ne rien ajouter) :
- Disponibilités pour les dates demandées : [DISPONIBILITÉS]
- Tarifs par nuit et par type de chambre, et ce que le prix comprend ou non (petit-déjeuner compris ou non) : [TARIFS]
- Conditions : [CONDITIONS]
- Atouts à mettre en avant : [DEUX OU TROIS ATOUTS]
- Personne qui signe : [PRÉNOM ET FONCTION]

Rédige, en 250 mots au maximum au total, en commençant par le brouillon de réponse :
1. Le brouillon de réponse en anglais, 150 mots au maximum, avec un objet. Réponds d'abord à ses questions, une par une, en commençant chaque réponse par le fait. Donne les tarifs fournis, sans dire ce qui est inclus ou non si je ne l'ai pas écrit. Propose comme prochaine étape : [PROCHAINE ÉTAPE].
2. Après le brouillon, une note interne en français, trois lignes au plus : ce que le client demande, ce qui reste à vérifier avant l'envoi.

Règles : n'ajoute aucun détail qui ne figure pas dans mes données : ni disponibilité, ni tarif, ni service, ni règle d'annulation, ni durée de trajet que je n'ai pas donnée. Si une information manque, ne la devine pas : écris À CONFIRMER dans la note interne, et dans le brouillon écris seulement « TO CONFIRM » (sans crochets) à la place de l'information. Pas de formule exagérée du type « absolutely delighted ». Ton chaleureux et simple.

Répondre à une demande de séminaire avec une première proposition claire

LE CONTEXTE

Pouvez-vous nous faire une proposition ? » Elle écrit à quatre hôtels. Le premier qui répond avec une proposition lisible et les bonnes questions est souvent celui qu'on appelle. Mais les réponses types partent trop vite, sans les questions utiles, ou trop tard, après deux jours de calcul à la main.

QUAND S'EN SERVIR

Une assistante d'entreprise écrit : « 24 personnes, deux jours en novembre, une salle, des chambres, un déjeuner.

PAS À PAS

1. Vérifiez à la main les disponibilités dans votre outil et recopiez-les.
2. Retirez l'adresse e-mail et le téléphone du demandeur si vous êtes sur un compte gratuit.
3. Collez le texte avec la demande, la grille et les disponibilités.
4. Contrôlez chaque ligne de calcul et le total avec une calculatrice.
5. Complétez les « À CONFIRMER », puis ajustez le ton.
6. Envoyez vous-même et notez la date d'envoi pour la relance (voir la procédure sur le devis qui dort).

VOUS DÉCIDEZ

1. Si la demande dépasse la capacité de la salle ou des chambres : alors vous proposez une autre configuration. Décide : la responsable commerciale.
2. Si le client demande une remise ou un forfait : alors la direction décide. Décide : la direction.
3. Si une information clé manque (dates, nombre de personnes) : alors le brouillon ne chiffre pas et pose la question en premier.

RESTE À LA MAIN

Le prix final, la remise éventuelle, la vérification des disponibilités, la visite de la salle, la signature et l'acompte.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu es responsable commercial d'un hôtel de [NOMBRE] chambres à [VILLE], [NOM DE L'HÔTEL]. Tu réponds à une demande de séminaire.

Demande reçue :
[DEMANDE DU CLIENT]
Ma grille de prix (utilise uniquement ces chiffres) :
[GRILLE DE PRIX]
Disponibilités vérifiées : [DISPONIBILITÉS]
Signataire : [PRÉNOM ET FONCTION]
Conditions à rappeler : [CONDITIONS, par exemple acompte, annulation, délai de validité de la proposition]

Rends-moi un document en trois rubriques nommées :
1. Récapitulatif interne : ce qui est clair dans la demande, ce qui manque.
2. Brouillon de réponse à l'entreprise : ton professionnel et simple, une ligne par poste demandé (salle, chambres, repas, pauses) avec le calcul visible, puis le total, les conditions à rappeler et la signature.
3. Cinq questions à poser au client, de la plus importante à la moins importante.

Consignes :
- N'utilise que les prix, quantités, disponibilités et conditions de mes données et de la demande. Pour une donnée qui manque, écris À CONFIRMER : ne la devine pas, et le total ne compte pas ce poste.
- Une donnée donnée dans mes données ou dans la demande n'est jamais À CONFIRMER (par exemple un petit-déjeuner inclus dans le prix de la chambre, les dates avec leur année). N'ajoute ni taxe de séjour, ni TVA, ni ligne absente de ma grille.
- Présente le total comme une première estimation à valider, et reprends les conditions telles que je les ai écrites, sans rien y ajouter.
- Pour la salutation, utilise la civilité et le nom donnés dans la demande ; n'en suppose pas d'autre.
- Aucune remise, aucun geste commercial, aucune promesse que je n'ai pas écrite. Pas de crochets dans ta réponse.

Relancer un devis resté sans réponse, sans harceler

LE CONTEXTE

Aucune réponse. La date est peut-être bloquée pour rien, ou le client a déjà signé ailleurs. Par discrétion ou par manque de temps, on ne relance pas, et le dossier dort. Une relance courte et précise, avec une vraie raison d'écrire, vaut mieux qu'un « je me permets de revenir vers vous ».

QUAND S'EN SERVIR

Un devis de séminaire ou de mariage est parti il y a douze jours.

PAS À PAS

1. Retrouvez le devis d'origine et la date d'envoi dans votre boîte.
2. Vérifiez qu'une raison de relancer existe réellement. Sinon, écrivez une relance qui pose une question utile (un point que le client n'a pas précisé).
3. Collez le texte dans Copilot avec vos éléments.
4. Choisissez la version qui correspond à la personne : l'e-mail pour une assistante, le SMS pour un habitué.
5. Envoyez vous-même et notez une seconde échéance de relance à J+10, pas plus.
6. Libérez la date si la réponse est négative.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si deux relances sont restées sans réponse : alors vous arrêtez et vous libérez l'option. Décide : la responsable commerciale.
2. Si une autre demande existe réellement sur la date : alors vous le dites, et vous fixez une échéance précise. Décide : la responsable commerciale, avec la direction pour prolonger.
3. Si le client répond qu'il hésite sur le prix : alors la direction décide de toute remise.

RESTE À LA MAIN

L'envoi, l'appel, la prolongation de l'option, toute remise, la libération de la date.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu es responsable commercial chez [NOM DE L'HÔTEL]. Tu relances un client qui n'a pas répondu à notre proposition.

Rappel de la proposition : [RÉSUMÉ DU DEVIS]
Envoyée il y a [NOMBRE DE JOURS] jours. Échanges depuis : [ÉCHANGES DEPUIS L'ENVOI, OU « AUCUN »]
Raison réelle de relancer : [RAISON, par exemple option qui expire, autre demande sur la même date, nouveauté utile au client]
Prochaine étape que je propose : [ACTION SIMPLE]
Signataire : [PRÉNOM ET FONCTION]
Ton : [TON, par exemple cordial, direct, sans insistance]

Rédige, en 120 mots au maximum au total, en commençant par l'e-mail :
1. Un e-mail de quatre à six lignes, avec un objet qui ne ressemble pas à une relance automatique.
2. Un SMS de deux phrases pour le téléphone ou un SMS.

Règles : n'ajoute aucun détail qui ne figure pas dans mes données. N'invente aucune date, aucun prix, aucune remise, aucune pression artificielle. Si une information manque, ne la devine pas : écris À CONFIRMER. Ne mens pas sur la disponibilité : si une autre demande existe sur la date, dis-le tel quel, sinon ne le mentionne pas. Commence l'e-mail directement par la raison de ton message. N'écris aucune de ces formules ni leurs variantes : « je me permets de vous écrire », « je me permets de revenir vers vous », « sans nouvelles de votre part », « je me permets de relancer ». Termine en laissant le client libre de dire non.

Écrire la fiche de l'hôtel qu'une IA peut lire et citer à un voyageur

LE CONTEXTE

» L'IA répond avec les maisons dont elle a pu lire des informations nettes. Si votre site ne dit nulle part, en phrases simples, que le chien est accepté, quel est son supplément ou où l'on se gare, vous n'existez pas dans la réponse. Une fiche claire, publiée sur votre site, est ce qu'une IA lit le plus facilement.

QUAND S'EN SERVIR

Un voyageur demande à ChatGPT ou à Gemini : « Un hôtel calme à Annecy avec jardin, où le chien est accepté, pour un week-end en mai.

PAS À PAS

1. Rassemblez vos informations dans un seul texte, avec des chiffres exacts.
2. Ajoutez les questions que vos clients posent réellement.
3. Collez le texte dans Gemini (ou ChatGPT) et lisez la fiche.
4. Complétez les informations marquées « à confirmer » avec la direction.
5. Publiez la fiche sur une page de votre site.
6. Posez ensuite trois questions de voyageurs à un assistant IA et refaites la fiche si quelque chose manque.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si un tarif change souvent : alors vous donnez une fourchette et la date de vérification. Décide : la direction.
2. Si une information est fausse ou périmée sur le site : alors elle est corrigée avant d'écrire la fiche.
3. Si un point est un engagement (animaux, annulation) : alors la direction valide la formulation.

RESTE À LA MAIN

La vérification de chaque fait, la publication, la mise à jour à chaque changement de tarif ou de règle, et le choix de ce qu'on veut dire de la maison.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu rédiges des pages d'hôtel faciles à lire et à citer pour un assistant IA (ChatGPT, Gemini, Copilot) qui répond à un voyageur.

Voici les informations vérifiées sur l'établissement :
[INFORMATIONS VÉRIFIÉES]

Questions que les clients posent le plus souvent :
[QUESTIONS FRÉQUENTES]

Ce qui distingue la maison, en faits : [CE QUI DISTINGUE LA MAISON]
Dernière vérification de ces informations : [DATE]

Rédige la fiche de l'hôtel, en français, 400 mots au maximum, en commençant par le paragraphe d'ouverture :
1. Un paragraphe d'ouverture de trois à quatre phrases : qui nous sommes, où, pour qui (la clientèle habituelle de mes données). Pas de superlatif.
2. Les faits utiles, une ligne par rubrique (situation et accès, chambres, petit-déjeuner et restaurant, parking, animaux, annulation), uniquement avec mes données.
3. « Questions fréquentes » : chaque question en entier, suivie d'une réponse en une ou deux phrases qui se comprend seule et qui commence par le fait.
4. Une dernière ligne : « Informations vérifiées le [DATE]. »
5. « À CONFIRMER » : la liste des informations qui manquent pour répondre à une question ou compléter une rubrique.

Règles : n'ajoute aucun détail qui ne figure pas dans mes données (pas de « par séjour » si je n'ai écrit que « par nuit », pas de durée de trajet que je n'ai pas donnée). N'écris aucun adjectif non prouvé (« magnifique », « calme », « exceptionnel »). Si une information manque pour répondre à une question, ne la devine pas : écris À CONFIRMER à la place de la réponse et ajoute-la à la liste finale.

Répondre à un avis client, bon ou mauvais, au nom de la direction

LE CONTEXTE

Le dimanche soir, on répond vite, et la réponse finit souvent par être la même phrase pour tout le monde. Un avis négatif demande du calme, un avis positif demande qu'on ne réponde pas par un simple « merci ».

QUAND S'EN SERVIR

Un avis vient de tomber sur Google ou sur Booking.

PAS À PAS

1. Copier l'avis, retirer le nom du client si le compte est gratuit.
2. Remplacer les crochets du texte, en donnant les faits que vous connaissez vraiment.
3. Lancer, lire la réponse publique et la note interne.
4. Corriger ce qui sonne faux ou promet trop, puis relire à voix haute.
5. Poster vous-même la réponse sur la plateforme.
6. Transmettre la note interne à la personne concernée.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si l'avis contient une accusation grave (vol, hygiène, discrimination), alors la direction décide seule et ne poste rien sans relecture humaine approfondie.
2. Si un geste commercial est évoqué, alors la direction le valide avant qu'il figure dans la réponse.
3. Si l'avis est injuste ou faux, alors la réponse reste factuelle ; la demande de retrait passe par la plateforme.

RESTE À LA MAIN

Poster la réponse, décider du geste commercial, vérifier le fait reproché, parler à l'équipe concernée.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu es la personne qui rédige, pour la direction de [NOM DE L'HÔTEL], les réponses publiques aux avis clients. Le ton de la maison : [TON, par exemple chaleureux, simple, sans jargon].

Voici l'avis à traiter, collé tel quel :
[TEXTE DE L'AVIS]

Plateforme : [GOOGLE / BOOKING / TRIPADVISOR]. Note donnée : [NOTE SUR 5].
Ce que la direction sait des faits : [FAITS CONNUS, ou « rien de précis »].
Ce que la maison accepte de dire ou de faire : [GESTE OU CORRECTION ENVISAGÉE, ou « rien pour l'instant »].
Contact direct à proposer : [ADRESSE E-MAIL OU TÉLÉPHONE DE LA DIRECTION].
Signature : [PRÉNOM, FONCTION].

Ta tâche :
1. Rédige une réponse publique de 60 à 120 mots, en français, ou dans la langue de l'avis s'il est écrit dans une autre.
2. Si l'avis est positif : remercie en reprenant un détail précis cité par le client (pas une formule générale), et invite à revenir sans promesse de remise.
3. Si l'avis est négatif : remercie d'avoir écrit, reconnais ce qui est reproché sans te justifier ni accuser le client, dis ce que la maison fait ou va vérifier, propose le contact direct.
4. Termine par la signature.
5. Après la réponse, ajoute une section « Note interne (ne pas publier) » : le reproche en une phrase, la personne ou le service à prévenir, et ce qu'il faut vérifier avant de poster.

Si l'avis mêle du positif et du négatif, remercie d'abord pour le positif, puis traite le reproche.
N'invente jamais un fait, un geste commercial, un remboursement ou un nom d'employé que je ne t'ai pas donné. N'écris aucune phrase qui reconnaisse une faute ou une responsabilité de l'hôtel. Évite les formules toutes faites (« votre satisfaction est notre priorité »). Si une information manque pour répondre honnêtement, pose-moi la question avant de rédiger.

Écrire la fiche de l'hôtel que les assistants d'IA peuvent citer

LE CONTEXTE

Les plateformes de réservation sont citées, mais votre maison peut ne pas l'être, parce que ses informations sont dispersées entre des photos, des pages vagues et d'anciennes fiches. Une fiche claire et factuelle, publiée sur votre site, donne aux assistants quelque chose de précis à reprendre.

QUAND S'EN SERVIR

Un client demande à ChatGPT ou à Gemini « un hôtel calme près de [VILLE] avec parking ».

PAS À PAS

1. Rassembler les faits sur une page, vérifiés par une personne qui connaît la maison.
2. Remplacer les crochets et lancer.
3. Relire chaque fait de la liste et chaque réponse, une par une.
4. Répondre aux « À CONFIRMER », relancer pour compléter.
5. Transmettre la fiche à la personne qui gère le site, ou à son prestataire, pour la mettre en ligne.
6. Dans un mois, poser à ChatGPT ou à Gemini une question type et noter ce qu'ils disent de l'hôtel.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si un fait n'est pas sûr (tarif, horaire), alors il reste hors de la fiche jusqu'à confirmation par la direction.
2. Si la fiche contredit votre site actuel, alors la direction tranche et met le site à jour.
3. Si l'assistant a ajouté un équipement non cité, alors on le retire.

RESTE À LA MAIN

Vérifier chaque fait, mettre la fiche en ligne, la tenir à jour quand les tarifs ou les horaires changent.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu rédiges la fiche de présentation de l'hôtel [NOM], à [VILLE], pour que les moteurs de recherche et les assistants d'IA puissent la lire et en citer des éléments exacts.

Faits de l'hôtel (à utiliser tels quels, sans rien ajouter) :
[FAITS : ADRESSE, NOMBRE DE CHAMBRES, TYPES DE CHAMBRES, ÉQUIPEMENTS, PARKING, ANIMAUX, HORAIRES, PETIT-DÉJEUNER, ACCÈS, LANGUES PARLÉES, ARRIVÉES TARDIVES]

Ce qui distingue la maison, dit par la direction : [POINTS FORTS]
Questions qu'on nous pose souvent : [QUESTIONS]
Clientèle habituelle : [PROFIL DES CLIENTS]

Rends-moi, en 450 mots au maximum, en commençant par la présentation :
1. Une présentation d'environ 60 mots, en phrases complètes, qui nomme l'hôtel et sa ville dès la première phrase. Ajoute la catégorie (étoiles) seulement si elle figure dans mes faits.
2. Une liste de faits, une ligne par fait, sous la forme « Sujet : information ». Uniquement ce que je t'ai donné.
3. Six questions et réponses, tirées de mes questions fréquentes (complète avec les sujets les plus courants pour lesquels j'ai donné un fait). Chaque réponse tient en deux phrases au plus et commence par « Oui », « Non » ou le fait lui-même, jamais par un rappel de la question.
4. « À CONFIRMER » : la liste de ce qui manque dans mes faits pour répondre aux questions courantes (catégorie, piscine, accès en train, animaux, parking…).

Règles : français simple, aucun superlatif non démontré (« le meilleur », « unique »). N'ajoute aucun détail qui ne figure pas dans mes faits : aucun chiffre, aucun équipement, aucune distance. Si une information manque pour une question, ne la devine pas : n'écris pas de réponse, mets la question dans À CONFIRMER.

Expliquer le planning de la semaine à l'équipe

LE CONTEXTE

Le lundi, chacun demande « je finis à quelle heure jeudi ? » ou « qui est là le samedi soir ? ». Un message clair, personne par personne, évite ces questions et les oublis.

QUAND S'EN SERVIR

Le planning de la semaine est prêt, mais il tient dans un tableau que personne ne lit en entier.

PAS À PAS

1. Exporter ou recopier le planning en texte.
2. Remplacer les crochets, lancer.
3. Lire la liste « À CONTRÔLER » en premier et corriger le planning si besoin.
4. Vérifier les lignes « Chacun sa semaine » contre le planning d'origine.
5. Envoyer le message et les lignes à l'équipe (messagerie, mail, affichage).

VOUS DÉCIDEZ

1. Si un créneau n'est pas couvert, alors la direction tranche (échange, renfort, fermeture d'un service).
2. Si une journée ou un repos paraît à vérifier, alors la direction contrôle avec ses règles et sa convention collective ; l'IA ne tranche pas.
3. Si un salarié conteste ses horaires, alors on revient au planning signé, pas à la ligne de l'IA.

RESTE À LA MAIN

Construire le planning, vérifier la conformité, décider des échanges, envoyer et répondre aux questions.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu aides la direction de l'hôtel [NOM] à présenter le planning de la semaine à l'équipe, en français clair et amical.

Planning de la semaine du [DATE DU LUNDI] au [DATE DU DIMANCHE] :
[PLANNING : une ligne par personne, avec les jours, les horaires et le poste]

Événements de la semaine qui changent l'organisation :
[ÉVÉNEMENTS]

Services à couvrir, avec leurs horaires : [POSTES ET HORAIRES D'OUVERTURE, par exemple réception de 7 h à 23 h]
Durée maximale d'une journée : [DURÉE MAXIMALE, par exemple 10 heures]

Rends-moi un seul document de 350 mots au maximum, dans cet ordre, en commençant par l'essentiel :
1. « À CONTRÔLER » : au plus 8 lignes. Pour chaque service et chaque jour, les créneaux que personne ne couvre ; les journées plus longues que la durée maximale ; toute personne planifiée pendant un événement qui l'empêche de travailler (par exemple un service fermé). Passe en revue tous les jours de la semaine, un service après l'autre, pour ne rien oublier.
2. « Message à l'équipe » : 80 mots au maximum, les temps forts de la semaine et ce qui change.
3. « Chacun sa semaine » : une seule ligne par personne (ses jours, ses horaires, son poste).

Règles : n'ajoute aucun détail qui ne figure pas dans mes données. N'invente aucun horaire, aucune personne ni aucun poste. Ne pose pas de question : si une ligne du planning est ambiguë, écris-la dans « À CONTRÔLER ». Si une information manque, ne la devine pas : écris À CONFIRMER. Ne conclus rien sur la conformité du planning avec le droit du travail : signale seulement ce qui paraît à vérifier, la direction vérifie avec sa convention collective ou son conseil.

Écrire la procédure d'un poste pour un nouveau salarié

LE CONTEXTE

Vous répétez les mêmes consignes à chaque arrivée, et la moitié est oubliée la semaine suivante. Vous racontez à l'IA, à voix haute ou en vrac, comment se passe un poste dans la maison, et elle vous rend une fiche de poste courte que le nouveau garde sous la main.

QUAND S'EN SERVIR

Un saisonnier ou un nouveau salarié arrive lundi.

PAS À PAS

1. Parler ou écrire vos notes en vrac, sans chercher le bon ordre.
2. Remplacer les crochets, lancer.
3. Lire la fiche avec une personne qui tient déjà le poste, corriger ce qui est faux.
4. Répondre aux points « À CONFIRMER », puis relancer l'IA pour compléter la partie voulue.
5. Imprimer ou ranger la fiche là où le nouveau la trouvera, et la lui faire relire la première semaine.

VOUS DÉCIDEZ

1. Si une tâche touche à l'hygiène, à la sécurité ou au droit, alors la direction écrit la règle elle-même.
2. Si le nouveau signale une étape peu claire, alors on corrige la fiche et on la redate.
3. Si deux salariés font une tâche différemment, alors la direction choisit la façon de la maison.

RESTE À LA MAIN

Valider le contenu, former sur place, montrer les gestes, tenir la fiche à jour.

À COLLER DANS VOTRE CHATGPT OU VOTRE CLAUDE

Tu aides la direction de l'hôtel [NOM] à écrire la fiche d'un poste, pour qu'un nouveau salarié puisse l'appliquer dès son premier jour.

Poste : [POSTE]
Niveau de la personne qui arrive : [DÉBUTANT OU EXPÉRIMENTÉ]
Mes notes en vrac, telles que je les raconterais. Quand une heure n'est pas donnée, je l'ai écrit « heure non précisée » :
[NOTES : journée type, tâches, horaires, outils, erreurs fréquentes, règles de la maison]
Personnes à contacter : [FONCTIONS ET PRÉNOMS]

Rends-moi une fiche courte (une page au plus) en quatre rubriques nommées :
1. Le rôle
2. La journée type, moment par moment, dans l'ordre de mes notes
3. Les erreurs fréquentes et les personnes à contacter (qui pour quoi)
4. À CONFIRMER : les questions qu'un nouveau se poserait et que mes notes ne règlent pas

Consignes :
- Reste fidèle à mes notes : n'ajoute aucune heure, aucune durée, aucune consigne, aucune règle d'hygiène ou de sécurité qui n'y figure pas.
- N'invente ni heure ni fréquence : quand une heure n'est pas donnée, écris « heure À CONFIRMER » et reprends la question dans la rubrique 4.
- Donne à chaque personne seulement la fonction que j'ai écrite après son prénom, sans lui prêter d'autre rôle. Garde le sens exact de chaque geste (qui remet ou rend quoi à qui).
- Phrases courtes, verbes d'action, vocabulaire de l'hôtellerie, comme on parle à quelqu'un qui débute.
- Pas de conseil général ni de formule de remplissage.