

GUIDE PRATIQUE 2026

L'IA en hôtellerie, sans perdre l'humain

Réception, avis clients, e-mails, KPI et brief manager : une méthode simple, 12 prompts prêts à copier et des workflows utilisables sans abonnement payant.

LE PRINCIPE DU GUIDE

L'IA prépare, classe et synthétise. L'équipe vérifie, décide et garde la relation avec le client.

12

prompts prêts à l'emploi

3

niveaux de connexion

7

jours pour démarrer

AVANT DE COMMENCER

Le bon rôle pour l'IA

Ce guide est destiné aux réceptionnistes, chefs de réception, directeurs et responsables d'exploitation qui veulent tester des usages utiles sans lancer un projet informatique lourd.

L'accueil est un métier de présence. L'IA doit servir à passer moins de temps derrière l'écran et davantage de temps avec les clients : accueillir, écouter, expliquer et résoudre les situations qui demandent réellement de l'attention.

L'hôtellerie s'y prête particulièrement bien : demandes fréquentes, beaucoup de texte, plusieurs langues, équipes qui se relaient et informations qui arrivent toute la journée.

L'IA est très efficace pour travailler sur du texte : résumer, classer, reformuler, traduire et repérer des répétitions. Elle n'a cependant aucune connaissance certaine de votre hôtel si vous ne lui donnez pas une source fiable.

Les premiers workflows de ce guide peuvent être testés avec les offres gratuites des assistants courants. Commencez petit ; un abonnement payant ne devient utile que lorsqu'un usage déjà validé rencontre réellement une limite.

LA RÈGLE 80 / 20

Confiez à l'IA les 80 % de préparation répétitive. Gardez aux équipes les 20 % qui demandent du contexte, de l'empathie, une décision commerciale ou une responsabilité.

Dans ce guide

- Répondre aux avis sans produire des textes génériques
- Trier la boîte mail et préparer une prise de poste
- Extraire des KPI à partir d'avis clients
- Comprendre les connecteurs, Booking.com et les limites d'accès
- Interroger les consignes et la maintenance avec Front Desk
- Déployer un premier workflow en 7 jours

Les trois niveaux d'usage

NIVEAU	MÉTHODE	QUAND L'UTILISER
1. Manuel	Copier un texte ou importer un fichier	Pour tester vite et garder un contrôle maximal
2. Connecté	Accès autorisé à une messagerie ou un outil	Pour résumer un flux régulier en lecture seule
3. Intégré	API, PMS, channel manager ou partenaire	Pour industrialiser un processus déjà validé

LES MOTS UTILES

Le mini-lexique de l'IA

Pas besoin d'être informaticien. Ces six notions suffisent pour comprendre la plupart des usages présentés dans ce guide.

MODÈLE D'IA	Le moteur qui comprend une demande et produit du texte. ChatGPT et Claude sont des assistants qui s'appuient sur des modèles.
PROMPT	L'instruction donnée à l'IA : tâche, ton, règles et format attendu.
CONTEXTE	Les informations nécessaires pour bien répondre : message client, fiche hôtel, procédure, période ou données à analyser.
CONNECTEUR	Le pont autorisé entre l'assistant et une boîte mail, un document ou un outil métier.
MCP	Un standard permettant à un assistant compatible, comme ChatGPT ou Claude, d'utiliser de façon encadrée les outils et données mis à sa disposition.
HALLUCINATION	Une information inventée mais formulée avec assurance. Une source fiable et une vérification humaine restent nécessaires.

LA FORMULE D'UN BON PROMPT

Rôle + tâche + contexte + règles + format attendu. Exemple : 'Tu aides la réception / classe ces e-mails / reçus depuis 7 h / n'invente rien / rends un tableau d'actions.'

Un prompt peut être amélioré après chaque essai. Les corrections apportées par l'équipe deviennent les règles du prochain prompt : longueur, ton, cas à escalader et informations à ne jamais inventer.

CAS D'USAGE 1

Préparer les réponses aux avis

L'objectif n'est pas de publier une réponse automatique. Il est de réduire le temps passé devant la page blanche tout en gardant une réponse exacte et personnalisée.

1. Analyser - isoler les points positifs, les irritants et ce qui doit être vérifié.
2. Rédiger - produire un brouillon court selon le ton de l'établissement.
3. Contrôler - vérifier les faits, la politique commerciale et le niveau d'empathie.
4. Publier - faire valider les cas sensibles par le manager.

PROMPT 1 | RÉPONSE À UN AVIS POSITIF

Tu aides l'équipe de l'hôtel [nom]. Rédige une réponse de 70 à 100 mots à cet avis. Remercie le client, reprends un détail précis, évite les formules génériques et termine par une invitation sobre à revenir. Ton : chaleureux et professionnel. Avis : [coller].

PROMPT 2 | RÉPONSE À UN AVIS NÉGATIF

Rédige un brouillon de 90 à 130 mots. Reconnais l'expérience vécue sans contester le client, réponds uniquement avec les faits fournis et n'invente ni explication ni compensation. Termine par une proposition de contact. Après le brouillon, liste les points à vérifier en interne. Avis : [coller]. Faits confirmés : [ajouter].

PROMPT 3 | DÉTECTION DES CAS SENSIBLES

Classe cet avis : standard, à vérifier, ou escalade manager. Signale les mentions de sécurité, discrimination, santé, infestation, litige de paiement, menace juridique ou forte exposition publique. Justifie en une phrase. Ne rédige pas de réponse si la catégorie est escalade manager. Avis : [coller].

À NE PAS AUTOMATISER

Accident, discrimination, menace, fraude, remboursement, litige ou accusation grave : l'IA peut résumer le cas, mais la réponse doit être décidée par une personne habilitée.

CAS D'USAGE 2

Faire le tri dans la boîte mail

Le meilleur livrable n'est pas un long résumé : c'est une liste d'actions ordonnée pour la personne qui prend son poste.

Catégories conseillées

- Urgent aujourd'hui : arrivée imminente, accès, sécurité ou paiement bloqué
- À traiter pendant le service : facture, modification, demande client
- À transmettre : direction, étages, maintenance ou restauration
- Information seulement : confirmation ou notification sans action
- À vérifier humainement : demande ambiguë ou engagement financier

PROMPT 4 | RÉSUMÉ DE PRISE DE POSTE

Analyse les e-mails reçus depuis [heure]. Ne rédige et n'envoie aucune réponse. Donne : 1) les urgences avec échéance, 2) les demandes clients à traiter, 3) les informations à transmettre, 4) les messages sans action. Pour chaque élément, indique l'expéditeur, l'objet, l'action proposée et le niveau de confiance. N'invente aucune donnée.

PROMPT 5 | BROUILLON DE RÉPONSE CLIENT

Prépare une réponse à partir du message et de la fiche établissement fournis. Réponse courte, claire et accueillante, dans la langue du client. Utilise uniquement la fiche. Si une information manque, ajoute une note interne 'à confirmer' et ne l'invente pas. Fiche : [coller]. Message : [coller].

PROMPT 6 | TRANSMISSION À UN SERVICE

Transforme ce message en consigne opérationnelle. Format : action, service responsable, lieu ou chambre, échéance, source. Retire les données personnelles inutiles. Si le responsable ou l'échéance ne sont pas connus, indique 'à attribuer' ou 'à planifier'. Message : [coller].

BON DÉPART

Activez d'abord la lecture seule. Pendant deux semaines, comparez le classement de l'IA avec celui de l'équipe avant d'autoriser la création de brouillons.

CAS D'USAGE 3

Extraire des KPI à partir des avis

La note moyenne montre le résultat. L'analyse des thèmes aide à comprendre ce qu'il faut conserver ou corriger.

Tableau de bord minimum

INDICATEUR	QUESTION À LAQUELLE IL RÉPOND
Note moyenne	La satisfaction globale progresse-t-elle ?
Nombre d'avis	L'échantillon est-il suffisant pour comparer ?
Taux de réponse	Quelle part des avis reçoit une réponse ?
Délai médian	Combien de temps faut-il réellement pour répondre ?
Thèmes positifs	Qu'est-ce que les clients valorisent le plus ?
Thèmes négatifs	Quels irritants reviennent et dans quels lieux ?
Actions associées	Quelles observations ont créé une action suivie ?

PROMPT 7 | ANALYSE D'UN EXPORT D'AVIS

Analyse le fichier d'avis pour la période [dates]. Calcule le volume, la note moyenne, les thèmes positifs et négatifs, leur nombre d'occurrences et leur évolution par rapport à la période précédente. Pour chaque thème, cite trois exemples courts et indique la méthode de regroupement. Ne conclus pas si l'échantillon est insuffisant.

PROMPT 8 | DU CONSTAT AU PLAN D'ACTION

À partir de cette analyse, propose au maximum cinq actions. Pour chacune : problème observé, preuve chiffrée, service concerné, action, effort estimé, indicateur de réussite et délai. Sépare les corrections rapides des projets structurels. N'invente aucun budget.

CONTRÔLE DES CALCULS

Demandez toujours le décompte derrière chaque conclusion. Vérifiez les indicateurs importants dans le fichier source ou un tableur avant de les présenter à la direction.

CAS D'USAGE 4

Le brief opérationnel du manager

Consignes, incidents, avis et e-mails deviennent utiles lorsqu'ils sont réunis dans un point court, sourcé et orienté action.

Avec Front Desk

Front Desk centralise les consignes, les tickets de maintenance, les checklists, les objets trouvés, la caisse, le calendrier et les documents. Sa connexion MCP est sécurisée et en lecture seule pour les consignes et les tickets de maintenance. Elle est compatible avec ChatGPT, Claude et les autres assistants MCP compatibles : ils peuvent préparer un point opérationnel sans modifier la source.

PROMPT 9 | BRIEF DE PRISE DE POSTE

À partir des consignes et tickets de maintenance de mon établissement, prépare le brief de prise de poste de [heure]. Affiche : 1) urgences non résolues, 2) actions prévues avant [heure], 3) chambres ou lieux concernés, 4) sujets à transmettre à l'équipe suivante. Pour chaque élément, cite la source et la date. N'ajoute aucune information absente de Front Desk.

PROMPT 10 | RAPPORT HEBDOMADAIRE

Prépare le rapport de la semaine [dates]. Une page maximum : trois faits marquants, incidents ouverts et en retard, problèmes récurrents par lieu, réussites à partager, décisions attendues et trois priorités avec responsable et échéance. Associe chaque conclusion à ses sources.

PROMPT 11 | ANALYSE PAR LIEU

Regroupe les consignes et tickets par chambre, étage et espace commun. Signale les lieux avec au moins [nombre] occurrences sur [période]. Distingue les incidents nouveaux, récurrents et résolus. Ne déduis pas une cause si elle n'est pas documentée.

PROMPT 12 | PASSATION DIRECTION

Résume uniquement ce qui nécessite une décision de direction : risque client, sécurité, dépense, récurrence ou blocage interservice. Format : fait, impact, option proposée, décision attendue, échéance et source. Maximum huit éléments.

Exemples de KPI demandables

- Nombre de tickets ouverts, résolus ou en retard sur une période
- Répartition des incidents par lieu ou catégorie
- Sujets récurrents dans les consignes et la maintenance
- Évolution entre deux périodes, à partir des données accessibles

POURQUOI LA LECTURE SEULE COMPTE

Elle permet d'obtenir une synthèse sans risquer qu'un assistant clôture un ticket, modifie une consigne ou déclenche une action par erreur.

CONNEXIONS

Connecteurs, Booking.com et PMS

Un connecteur n'est pas magique : il donne un accès défini à une source. L'accès doit être autorisé, limité et adapté au rôle de la personne.

SOURCE	CHEMIN RÉALISTE	PREMIER USAGE
Boîte mail	Connecteur messagerie avec périmètre limité	Résumé et classement en lecture seule
Avis	Copie, export ou outil partenaire	Brouillons et analyse de thèmes
Booking.com	PMS, channel manager ou partenaire Connectivity	Messages, avis et données autorisées
Front Desk	Connexion MCP sécurisée	Brief des consignes et de la maintenance
Tableur	Import CSV/XLSX	KPI et comparaison de périodes

Ce qu'il faut savoir sur Booking.com

Booking.com documente des API permettant aux partenaires Connectivity de récupérer et répondre aux avis, de gérer les messages clients et d'accéder à certaines données de performance. L'accès implique un processus partenaire et des connexions activées pour les établissements.

Pour un hôtel, le chemin le plus courant est donc : Booking.com → PMS ou channel manager → export ou connexion contrôlée → IA. Avant un développement, demandez à votre fournisseur quelles données sont accessibles, avec quels droits et selon quelles conditions.

QUESTION À POSER AU FOURNISSEUR

Pouvons-nous lire les avis et messages, y répondre, exporter l'historique et recevoir les mises à jour sans donner à l'IA un droit d'écriture ?

Checklist d'autorisation

- Accès limité à l'établissement et aux dossiers nécessaires
- Lecture seule pour le premier test
- Comptes individuels et journal des actions
- Procédure de révocation du connecteur
- Validation des conditions du fournisseur

BUDGET ZÉRO

Commencer avec une offre gratuite

Il n'est pas nécessaire de payer pour vérifier si l'IA peut vous faire gagner du temps. Les quotas évoluent, mais les tâches courtes et ciblées sont adaptées à un premier test.

Ce que vous pouvez déjà faire

- Coller un avis et préparer une réponse personnalisée
- Classer cinq à dix e-mails à la fois
- Analyser un petit export d'avis ou d'incidents
- Créer une fiche établissement et des prompts réutilisables
- Produire un brief à partir d'informations sélectionnées

LE CONTEXTE, C'EST QUOI ?

Tout ce que l'assistant doit lire : votre demande, l'historique de la conversation et les fichiers fournis. Un contexte trop long consomme davantage de quota et peut noyer les informations importantes.

Rester sous les limites

- Une conversation par tâche ou période
- Uniquement les pages, e-mails et avis nécessaires
- Des lots courts plutôt qu'une année entière
- Un résumé structuré, puis une nouvelle conversation avec ce résumé
- Les prompts approuvés conservés dans un document
- Le résultat exporté avant qu'une conversation devienne trop longue

Quand envisager un abonnement payant ?

Lorsque le workflow est utile, répété, mesuré, et que les limites de fichiers, de messages ou de connexion vous bloquent réellement. Vérifiez les quotas affichés dans l'outil : ils peuvent évoluer.

CONSEIL BUDGET

Ne payez pas pour tester une idée. Payez seulement pour étendre un workflow qui vous fait déjà gagner du temps.

GARDE-FOUS

Données, fiabilité et validation humaine

La sécurité ne dépend pas seulement de l'outil choisi. Elle dépend surtout de ce que l'équipe lui transmet et de ce qu'elle l'autorise à faire.

Les 6 règles de base

1. Minimiser - retirer les données personnelles inutiles avant l'analyse.
2. Interdire - ne jamais transmettre de carte bancaire, mot de passe ou pièce d'identité dans un prompt.
3. Vérifier - connaître le lieu de traitement, la conservation et l'usage des données.
4. Limiter - commencer avec un périmètre en lecture seule et une période courte.
5. Valider - faire relire toute réponse qui engage l'hôtel.
6. Tracer - conserver la source, le brouillon et la décision finale pour les processus importants.

DONNÉES À EXCLURE DES PROMPTS

Numéro complet de carte bancaire, code de sécurité, mot de passe, copie de pièce d'identité, information médicale non nécessaire et toute donnée sans rapport direct avec la tâche.

Matrice de validation

ACTION	IA SEULE	VALIDATION HUMAINE
Classer un message	Oui, en test	Contrôle par échantillon
Préparer un brouillon	Oui	Avant tout envoi
Traduire une réponse	Oui	Si sujet sensible
Accorder un geste commercial	Non	Manager habilité
Annuler ou rembourser	Non	Selon procédure
Répondre à un litige	Non	Direction / juridique

MISE EN PLACE

Votre premier workflow en 7 jours

Choisissez un seul problème, mesurez-le et documentez-le avant de connecter une nouvelle source ou d'automatiser une action.

JOUR 1	Choisir	Une tâche fréquente, textuelle et peu risquée. Exemple : préparer les réponses aux avis positifs.
JOUR 2	Rassembler	Dix à vingt exemples, le ton de l'hôtel et les règles à ne jamais enfreindre.
JOUR 3	Tester	Un prompt unique sur l'échantillon. Noter les erreurs, oublis et formulations gênantes.
JOUR 4	Encadrer	Définir les cas d'escalade et les informations que l'IA ne doit jamais inventer.
JOUR 5	Faire essayer	Une autre personne suit le processus sans votre aide. Corriger ce qui n'est pas clair.
JOUR 6	Mesurer	Comparer le temps, la qualité et le nombre de corrections avec la méthode précédente.
JOUR 7	Décider	Documenter, connecter davantage, ou arrêter si le gain n'est pas réel.

Mesurez avant et après

- Temps moyen pour traiter dix avis
- Pourcentage de brouillons acceptés avec une correction mineure
- Délai médian de réponse
- Nombre de messages urgents oubliés
- Temps de préparation du brief de prise de poste

CRITÈRE DE SUCCÈS

Un workflow est utile s'il réduit le temps ou les oublis sans dégrader la qualité. Le nombre de prompts utilisés n'est pas un indicateur de réussite.

FICHE À GARDER

Checklist avant chaque automatisaton

À relire avant d'ajouter un connecteur, une nouvelle source ou un droit d'écriture.

☐	01 Le problème à résoudre est formulé en une phrase.
☐	02 La source de vérité est identifiée.
☐	03 L'IA accède uniquement aux données nécessaires.
☐	04 Les informations sensibles à exclure sont listées.
☐	05 Les cas d'escalade sont définis.
☐	06 Une personne reste responsable du résultat.
☐	07 Le premier test est en lecture seule.
☐	08 Le résultat attendu a un format précis.
☐	09 Les faits et calculs importants sont vérifiables.
☐	10 Un indicateur mesure le gain réel.
☐	11 Le connecteur peut être révoqué facilement.
☐	12 Le processus est documenté pour l'équipe suivante.

La phrase à retenir

« L'IA prépare. La source prouve. L'équipe décide. »

POUR ALLER PLUS LOIN

Organiser l'information avant de l'interroger

Une IA ne peut pas reconstituer proprement un service si les informations restent dispersées entre un cahier papier, des messages privés et plusieurs boîtes mail.

Front Desk prend en charge ce qui ne rentre pas dans le logiciel de réservation : consignes, incidents techniques, checklists, objets trouvés, caisse, calendrier et documents. Les informations sont datées, signées et accessibles sur ordinateur comme sur téléphone.

Avec la connexion MCP en lecture seule, ChatGPT, Claude ou un autre assistant MCP compatible peut produire un point sur les consignes et la maintenance, répondre à des questions opérationnelles et créer des KPI à partir des données accessibles, sans modifier Front Desk. Vous gardez la source opérationnelle et vous évitez un tableau de bord supplémentaire.

CLIENT FRONT DESK ? ACCOMPAGNEMENT OFFERT

Nous vous aidons gratuitement à connecter un assistant compatible et à mettre en place vos premiers prompts, briefs et KPI autour des consignes et tickets de maintenance.
hello@frontdesk-app.com

ESSAYER FRONT DESK

Créez votre établissement et invitez votre équipe. 2 mois d'essai, sans carte bancaire.
app.front-desk.app/inscription

Sources vérifiées

front-desk.fr - modules, API et connexion MCP de Front Desk.

developers.booking.com/connectivity/docs - API officielles Booking.com pour les partenaires Connectivity.

[Règlement général sur la protection des données](#) - texte officiel sur EUR-Lex.

Une question, une correction ou une adaptation ? hello@frontdesk-app.com

Ce guide propose une méthode opérationnelle générale. Les accès disponibles et les obligations applicables dépendent des outils, contrats et traitements de chaque établissement.