

8 skilli Claude dla hoteli

Gotowe instrukcje, dzięki którym Claude odpowiada na opinie, przygotowuje oferty grupowe, liczy wyniki revenue i szkoli zespół tak, jak zrobiłby to doświadczony hotelarz. Wgrywasz raz, potem po prostu rozmawiasz.

Instalacja w 5 minut

Czym jest skill?

Skill to pakiet wiedzy i procedur, który Claude wczytuje sam, gdy rozpozna pasujące zadanie. Nie musisz go wywoływać: wystarczy napisać na przykład „odpowiedz na tę opinię z Bookingu”, a Claude użyje skilla do odpowiedzi na opinie, z zasadami tonu, RODO i eskalacji trudnych spraw.

Instalacja w Claude (przeglądarka lub aplikacja)

Wymagania: płatny plan Claude (Pro, Max, Team lub Enterprise) z włączonym wykonywaniem kodu i tworzeniem plików. W planach Team i Enterprise administrator może musieć włączyć skilla dla organizacji.

- 1 Rozpakuj pobraną paczkę. W folderze `skille` znajdziesz 8 plików ZIP. **Nie rozpakowuj ich**, Claude przyjmuje skilla właśnie jako ZIP.
- 2 Otwórz Claude na `claude.ai` lub w aplikacji na komputer i przejdź do **Ustawień**.
- 3 Znajdź sekcję **Skills (Umiejętności)**. Jeśli jej nie widzisz, najpierw włącz wykonywanie kodu i tworzenie plików w tych samych ustawieniach.
- 4 Kliknij **Upload skill** (Prześlij skill) i wybierz jeden plik ZIP. Powtórz dla każdego skilla, którego chcesz używać.
- 5 Gotowe. Rozpocznij nową rozmowę i napisz zadanie normalnym językiem, na przykład jednym z przykładów z następnej strony.

Nazwy przycisków mogą się nieznacznie różnić w zależności od wersji i języka aplikacji. Skilla wgrane w `claude.ai` działają też w aplikacji na komputer, natomiast w API trzeba je wgrać osobno.

Co jest w paczce

Odpowiedzi na opinie

[hotel-odpowiedzi-na-opinie.zip](#)

Odpowiedzi w języku gościa, z wyczuciem przy trudnych sprawach i notatką dla zespołu. Działa też hurtowo.

„Odpowiedz na te 5 opinii z Google: ...”

Oferty grupowe i MICE

[hotel-oferty-grupowe.zip](#)

Z maila klienta kompletna oferta: program, tabela kosztów netto i brutto, warunki, mail przewodni. Nie wymyśla cen.

„Firma pyta o szkolenie dla 35 osób z noclegiem, przygotuj ofertę: ...”

Raport revenue

[hotel-raport-revenue.zip](#)

Obłożenie, ADR, RevPAR, kanały i segmenty z eksportu PMS, porównanie do budżetu i rekomendacje.

„W załączniku raport z PMS za październik, mamy 85 pokoi. Zrób raport dla właściciela.”

Treści marketingowe

[hotel-tresci-marketingowe.zip](#)

Opisy pokoi i pakietów, posty, newslettery, teksty na Booking i Google. Konkretnie, bez zużytych frazesów.

„Napisz 3 posty na Instagram o walentynkowym pakiecie spa.”

Standardy housekeepingu

[hotel-standardy-housekeeping.zip](#)

Checklisty pokoi, procedury, plan dnia pokojowych, priorytety usterek. Także wersje dwujęzyczne.

„Checklista pokoju wyjazdowego po polsku i ukraińsku, do wydruku.”

Onboarding pracownika

[hotel-onboarding-pracownika.zip](#)

Plany wdrożenia, skrypty, quizy i ćwiczenia, w których Claude gra wymagającego gościa.

„Zagraj zdenerwowanego gościa, który chce się zameldować o 10 rano.”

Komunikacja z gościem

[hotel-komunikacja-z-gosciem.zip](#)

Sekwencja maili i SMS od rezerwacji do prośby o opinię, z polami do PMS i wersjami językowymi.

„Sekwencja maili przed przyjazdem po polsku, angielsku i niemiecku.”

Analiza opinii i ankiet

[hotel-analiza-opinii-i-ankiet.zip](#)

Setki opinii zamienione w NPS, trendy, top problemy i plan działań dla działów.

„W załączniku opinie z III kwartału. Co mamy poprawić?”

Dopasuj skille do swojego hotelu

Sposób 1, zalecany: Projekt w Claude

Utwórz w Claude Projekt, np. „Hotel Panorama”, i w jego instrukcjach wklej uzupełniony plik `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` z paczki. Wszystkie skille korzystają z niego automatycznie w każdej rozmowie w tym Projekcie. Możesz też dodać do Projektu cennik, menu i regulamin.

Sposób 2: bez Projektu

Na początku rozmowy wklej najważniejsze dane: nazwę hotelu, liczbę pokoi, styl komunikacji, podpis. Jeśli czegoś zabraknie, Claude dopyta albo zostawi pole do uzupełnienia, zamiast zgadywać.

Dobre praktyki

- **Sprawdzaj przed wysłaniem.** Claude przygotowuje szkic, decyzję i podpis zostawia człowiekowi. Szczególnie ceny, warunki i odpowiedzi na trudne opinie.
- **Chroń dane gości.** Do analiz wystarczą zanonimizowane eksporty. Nie wklejaj numerów kart płatniczych, dokumentów tożsamości ani pełnych danych osobowych.
- **Stawki VAT i przepisy** w ofertach potwierdź z księgowością, a zasady wysyłki wiadomości marketingowych z osobą odpowiedzialną za RODO.
- **Ucz Claude swojego stylu.** Jeśli poprawiasz odpowiedź, powiedz dlaczego. W Projekcie możesz dopisać te uwagi do instrukcji.

Chcesz pójść krok dalej?

HotelSpot to aplikacja hotelowa z AI concierge, który odpowiada gościom 24/7 w ponad 30 językach, przyjmuje zamówienia room service i rezerwacje spa, a zespołowi daje panel z analityką i ankietami.

hotelspot.pl

Paczka udostępniona bezpłatnie przez HotelSpot (Spotstay sp. z o.o., Kraków). Skille możesz dowolnie modyfikować na potrzeby swojego hotelu. Claude jest produktem Anthropic; HotelSpot nie jest powiązany z Anthropic.