

8 Claude Skills für Hotels

Fertige Anweisungen, mit denen Claude auf Bewertungen antwortet, Gruppenangebote erstellt, Revenue-Kennzahlen berechnet und Ihr Team so schult, wie es ein erfahrener Hotelier tun würde. Einmal hochladen, dann einfach reden.

Installation in 5 Minuten

Was ist ein Skill?

Ein Skill ist ein Paket aus Wissen und Abläufen, das Claude selbst lädt, wenn es eine passende Aufgabe erkennt. Sie müssen ihn nicht aufrufen: Schreiben Sie zum Beispiel „beantworte diese Booking-Bewertung“, und Claude nutzt den Skill für Bewertungsantworten, mit Regeln zu Tonalität, DSGVO und Eskalation schwieriger Fälle.

Installation in Claude (Browser oder Desktop-App)

Voraussetzungen: ein kostenpflichtiger Claude-Plan (Pro, Max, Team oder Enterprise) mit aktivierter Codeausführung und Dateierstellung. In Team- und Enterprise-Plänen muss ggf. ein Administrator Skills für die Organisation freischalten.

- 1 Entpacken Sie das heruntergeladene Paket. Im Ordner `skille` finden Sie 8 ZIP-Dateien. **Diese nicht entpacken:** Claude nimmt Skills genau als ZIP an.
- 2 Öffnen Sie Claude auf `claude.ai` oder in der Desktop-App und gehen Sie zu den **Einstellungen**.
- 3 Suchen Sie den Bereich **Skills**. Wenn er fehlt, aktivieren Sie zuerst Codeausführung und Dateierstellung in denselben Einstellungen.
- 4 Klicken Sie auf **Upload skill** und wählen Sie eine ZIP-Datei. Wiederholen Sie das für jeden Skill, den Sie nutzen möchten.
- 5 Fertig. Starten Sie ein neues Gespräch und beschreiben Sie die Aufgabe in normaler Sprache, zum Beispiel mit einem Beispiel aus der Skill-Liste.

Die Namen der Schaltflächen können je nach Version und Sprache der App leicht abweichen. In `claude.ai` hochgeladene Skills funktionieren auch in der Desktop-App, für die API müssen sie separat hochgeladen werden.

Installation in Claude Code

- 1 Entpacken Sie die ZIP-Datei des Skills nach `~/.claude/skills` (alle Projekte) oder `.claude/skills` im Projektordner.
- 2 Starten Sie Claude Code und beschreiben Sie die Aufgabe. Der Skill lädt sich selbst, wenn er zur Aufgabe passt.

```
$ unzip hotel-oferty-grupowe.zip -d ~/.claude/skills
```

Was im Paket ist

Die Anweisungen der Skills sind auf Polnisch verfasst. Claude arbeitet trotzdem in der Sprache, in der Sie schreiben, also auch auf Deutsch.

Antworten auf Bewertungen

hotel-odpowiedzi-na-opinie.zip

Antworten in der Sprache des Gastes, mit Fingerspitzengefühl bei schwierigen Fällen und einer Notiz für das Team. Auch für viele Bewertungen auf einmal.

„Beantworte diese 5 Google-Bewertungen: ...“

Gruppen- und MICE-Angebote

hotel-oferty-grupowe.zip

Aus der Kundenmail ein vollständiges Angebot: Programm, Kostentabelle netto und brutto, Bedingungen, Begleitmail. Erfindet keine Preise.

„Eine Firma fragt nach einer Tagung für 35 Personen mit Übernachtung, erstelle ein Angebot: ...“

Revenue-Bericht

hotel-raport-revenue.zip

Belegung, ADR, RevPAR, Kanäle und Segmente aus dem PMS-Export, Vergleich mit dem Budget und Empfehlungen.

„Im Anhang der PMS-Bericht für Oktober, wir haben 85 Zimmer. Erstelle einen Bericht für den Eigentümer.“

Marketingtexte

hotel-tresci-marketingowe.zip

Beschreibungen von Zimmern und Paketen, Posts, Newsletter, Texte für Booking und Google. Konkret, ohne abgenutzte Floskeln.

„Schreibe 3 Instagram-Posts über unser Valentins-Spa-Paket.“

Housekeeping-Standards

hotel-standardy-housekeeping.zip

Zimmer-Checklisten, Abläufe, Tagesplan für Zimmermädchen, Prioritäten bei Mängeln. Auch zweisprachig.

„Checkliste für ein Abreisezimmer auf Deutsch und Ukrainisch, zum Ausdrucken.“

Einarbeitung neuer Mitarbeiter

hotel-onboarding-pracownika.zip

Einarbeitungspläne, Gesprächsleitfäden, Quiz und Rollenspiele, in denen Claude einen anspruchsvollen Gast spielt.

„Spiele einen verärgerten Gast, der um 10 Uhr morgens einchecken möchte.“

Gästekommunikation

hotel-komunikacja-z-gosciem.zip

Mail- und SMS-Sequenz von der Buchung bis zur Bitte um eine Bewertung, mit PMS-Feldern und Sprachversionen.

„Pre-Arrival-Mailsequenz auf Deutsch, Englisch und Polnisch.“

Analyse von Bewertungen und Umfragen

hotel-analiza-opinii-i-ankiet.zip

Hunderte Bewertungen als NPS, Trends, Top-Probleme und Maßnahmenplan für jede Abteilung.

„Im Anhang die Bewertungen aus dem 3. Quartal. Was sollen wir verbessern?“

Passen Sie die Skills an Ihr Hotel an

Weg 1, empfohlen: ein Projekt in Claude

Legen Sie in Claude ein Projekt an, z. B. „Hotel Panorama“, und fügen Sie das ausgefüllte Hotelprofil in die Projektanweisungen ein. Alle Skills nutzen es automatisch in jedem Gespräch dieses Projekts. Sie können auch Preisliste, Speisekarte und Hausordnung hinzufügen.

Weg 2: ohne Projekt

Fügen Sie zu Beginn des Gesprächs die wichtigsten Daten ein: Hotelname, Zimmeranzahl, Kommunikationsstil, Signatur. Fehlt etwas, fragt Claude nach oder lässt ein Feld zum Ausfüllen frei, statt zu raten.

Datei mit dem Hotelprofil: `profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` (auf Polnisch, ausfüllen in jeder Sprache).

Gute Praxis

- **Vor dem Senden prüfen.** Claude bereitet einen Entwurf vor, Entscheidung und Unterschrift bleiben beim Menschen. Besonders bei Preisen, Bedingungen und Antworten auf schwierige Bewertungen.
- **Gästedaten schützen.** Für Analysen reichen anonymisierte Exporte. Fügen Sie keine Kartennummern, Ausweisdokumente oder vollständigen personenbezogenen Daten ein.
- **Vorschriften bestätigen.** Mehrwertsteuersätze in Angeboten mit der Buchhaltung klären, Regeln für Marketingmails mit der für die DSGVO zuständigen Person.
- **Claude Ihren Stil beibringen.** Wenn Sie eine Antwort korrigieren, sagen Sie warum. Im Projekt können Sie diese Hinweise in die Anweisungen aufnehmen.

Möchten Sie einen Schritt weiter gehen?

HotelSpot ist eine Hotel-App mit KI-Concierge, der Gästen rund um die Uhr in über 30 Sprachen antwortet, Roomservice-Bestellungen und Spa-Buchungen annimmt und dem Team ein Panel mit Analysen und Umfragen bietet.

hotelspot.pl

Kostenlos bereitgestellt von HotelSpot (Spotstay sp. z o.o., Krakau). Sie können die Skills für Ihr Hotel frei anpassen. Claude ist ein Produkt von Anthropic; HotelSpot ist nicht mit Anthropic verbunden.