

ChatGPT-Assistenten für Hotels

Fertige Anweisungen für eigene GPTs: Der Assistent beantwortet Bewertungen, erstellt Gruppenangebote, berechnet Revenue-Kennzahlen und schult Ihr Team so, wie es ein erfahrener Hotelier tun würde. Einmal einrichten, dann einfach schreiben.

Einrichtung in 10 Minuten

Was ist im Paket

Jeder Ordner ist ein fertiger Assistent. Darin finden Sie drei Dinge: `instrukcje.txt` (der Text zum Einfügen), `nazwa-opis-startery.txt` (Name, Beschreibung und Gesprächsstarter) und den Ordner `wiedza` mit Dateien zum Hochladen.

Unsere Empfehlung zum Start: 00-asystent-hotelarza

Ein Assistent für alle 8 Bereiche. Er erkennt selbst, worum es geht, und folgt dem passenden Ablauf. Die spezialisierten GPTs in den Ordnern 01 bis 08 helfen, wenn eine Abteilung ein Werkzeug nur für ihre Arbeit bekommen soll, etwa die Rezeption für Bewertungen und der Vertrieb für Angebote.

So erstellen Sie ein eigenes GPT

Voraussetzungen: Eigene GPTs erstellen Sie nur mit einem kostenpflichtigen ChatGPT-Tarif. Ihr Team kann das fertige GPT nutzen, wenn Sie es freigeben.

- 1 Entpacken Sie das Paket und füllen Sie `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` aus (Hotelprofil: Name, Zimmer, Kommunikationsstil, Preise, Regeln). Speichern Sie die Datei als `dane-hotelu.md` und ersetzen Sie damit die leere Datei im Ordner `wiedza` des gewählten Assistenten. Der Schritt ist optional, verbessert die Ergebnisse aber deutlich.
- 2 Öffnen Sie in ChatGPT **GPTs** (GPTs erkunden), klicken Sie auf **Erstellen** und wechseln Sie zum Tab **Konfigurieren**.
- 3 Tragen Sie **Name** und **Beschreibung** aus `nazwa-opis-startery.txt` ein und fügen Sie den gesamten Inhalt von `instrukcje.txt` in das Feld **Anweisungen** (Instructions) ein.
- 4 Fügen Sie die **Gesprächsstarter** (Conversation starters) aus derselben Datei hinzu.
- 5 Laden Sie im Bereich **Wissen** (Knowledge) alle Dateien aus dem Ordner `wiedza` hoch.
- 6 Aktivieren Sie unter **Funktionen** (Capabilities) **Code Interpreter** und **Datenanalyse** (nötig für Berichte, Auswertungen und Word- oder Excel-Dateien). Websuche und Bildgenerierung sind optional und helfen beim Marketing.
- 7 Klicken Sie auf **Erstellen** und wählen Sie, wer Zugriff hat: nur Sie, alle mit dem Link oder Ihr ganzes Team im Business-Tarif.

Die Bezeichnungen der Schaltflächen können je nach Version und Sprache von ChatGPT leicht abweichen.

Spezialisierte Assistenten

Die Anweisungen und Dateinamen der Assistenten sind auf Polnisch (instrukcje.txt = Anweisungen, wiedza = Wissen). ChatGPT antwortet trotzdem in der Sprache, in der Sie schreiben, also auch auf Deutsch.

Antworten auf Bewertungen

01-odpowiedzi-na-opinie/

Antworten auf Bewertungen bei Booking.com, Google und TripAdvisor in der Sprache des Gastes, mit Fingerspitzengefühl bei schwierigen Fällen und einer Notiz für das Team.

„Beantworte diese Booking.com-Bewertung: ...“

Gruppen- und MICE-Angebote

02-oferty-grupowe-mice/

Aus der Kundenmail ein vollständiges Angebot für Konferenz, Schulung, Event oder Hochzeit, mit Kostentabelle netto und brutto. Erfindet keine Preise.

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

Revenue-Bericht

03-raport-revenue/

Belegung, ADR, RevPAR, Kanäle und Empfehlungen aus dem PMS-Export, im Code berechnet und mit Budget und Vorjahr verglichen.

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

Marketingtexte

04-tresci-marketingowe/

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

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

Housekeeping-Standards

05-standardy-housekeeping/

Zimmer-Checklisten, SOPs, Tagesplan für Zimmermädchen und Prioritäten bei Mängeln, auch zweisprachig.

„Checkliste für ein Abreisezimmer auf Deutsch und Ukrainisch.“

Einarbeitung im Team

06-onboarding-pracownika/

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

„Spiele einen verärgerten Gast beim Check-in.“

Gästekommunikation

07-komunikacja-z-gosciem/

Mails und SMS von der Buchung bis zur Bitte um eine Bewertung, mit PMS-Feldern, sowie Antworten auf Gästefragen in ihrer Sprache.

„Pre-Arrival-Mailsequenz in 3 Sprachen.“

Analyse von Bewertungen und Umfragen

08-analiza-opinii-i-ankiet/

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

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

Alternative: ein Projekt in ChatGPT

Wenn Ihr Tarif Projekte unterstützt, können Sie statt eines GPT ein Projekt anlegen, etwa „Hotel Panorama“. Fügen Sie den Inhalt von `instrukcje.txt` in seine Anweisungen ein und laden Sie die Dateien aus dem Ordner `wiedza` zu den Projektdateien hoch. Alle Chats im Projekt folgen dann diesen Regeln.

Passen Sie die Assistenten an Ihr Hotel an

Hotelprofil in den Wissensdateien

Füllen Sie das Hotelprofil aus: Name, Zimmer, Kommunikationsstil, Preise und Regeln. Speichern Sie es als `dane-hotelu.md` und ersetzen Sie damit die leere Datei im Ordner `wiedza`. Der Schritt ist optional, verbessert die Ergebnisse aber deutlich.

Bringen Sie dem Assistenten Ihren Stil bei

Wenn Sie eine Antwort korrigieren, ergänzen Sie einen Hinweis in `dane-hotelu.md`, etwa im Abschnitt zu Wörtern und Wendungen, die Sie nicht verwenden, und laden Sie die Datei erneut hoch.

Datei mit dem Hotelprofil: `profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` (im Paket als `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt`).

Gute Praxis

- **Vor dem Senden prüfen.** Der Assistent bereitet einen Entwurf vor, Entscheidung und Unterschrift bleiben beim Menschen. Besonders bei Preisen, Bedingungen und Antworten auf schwierige Bewertungen.
- **Gästedaten schützen.** Für Auswertungen reichen anonymisierte Exporte. Fügen Sie keine Kartennummern oder Ausweisdokumente ein. Prüfen Sie in den ChatGPT-Einstellungen, ob Ihre Chats zur Verbesserung der Modelle genutzt werden dürfen, und schalten Sie das bei Hoteldaten aus.
- **Regeln bestätigen.** Lassen Sie Mehrwertsteuersätze in Angeboten von der Buchhaltung prüfen und die Regeln für Marketingnachrichten von der verantwortlichen Person für Datenschutz (DSGVO).
- **Datenanalyse aktivieren.** Revenue-Berichte, Umfrageauswertungen sowie Word- und Excel-Dateien brauchen Code Interpreter und Datenanalyse in den GPT-Einstellungen.

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/de

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