

Asystenci ChatGPT dla hoteli

Gotowe instrukcje do własnych GPT: asystent odpowiada na opinie, przygotowuje oferty grupowe, liczy wyniki revenue i szkoli zespół tak, jak zrobiłby to doświadczony hotelarz. Konfigurujesz raz, potem po prostu rozmawiasz.

Konfiguracja w 10 minut

Co jest w paczce

Każdy folder to jeden gotowy asystent. W środku znajdziesz trzy rzeczy: `instrukcje.txt` (tekst do wklejenia), `nazwa-opis-startery.txt` (nazwa, opis i propozycje pierwszych poleceń) oraz folder `wiedza` z plikami do wgrania.

Na start polecamy: 00-asystent-hotelarza

Jeden asystent, który obsługuje wszystkie 8 obszarów. Sam rozpoznaje, czego dotyczy zadanie, i korzysta z właściwej procedury. Specjalistyczne GPT z folderów 01 do 08 przydadzą się, gdy chcesz dać konkretnemu działowi narzędzie tylko do jego pracy, np. recepcji do opinii, a działowi sprzedaży do ofert.

Jak utworzyć własnego GPT

Wymagania: tworzenie własnych GPT wymaga płatnego planu ChatGPT. Z gotowego GPT mogą korzystać członkowie Twojego zespołu, jeśli go im udostępnisz.

- 1 Rozpakuj paczkę i uzupełnij plik `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` (nazwa hotelu, pokoje, styl komunikacji, ceny, zasady). Zapisz go jako `dane-hotelu.md` i podmień nim pusty plik w folderze `wiedza` wybranego asystenta. Ten krok jest opcjonalny, ale bardzo poprawia wyniki.
- 2 W ChatGPT otwórz **GPT** (Odkrywaj GPT), kliknij **Utwórz** i przejdź do zakładki **Konfiguruj**.
- 3 Wpisz **Nazwę** i **Opis** z pliku `nazwa-opis-startery.txt`, a w polu **Instrukcje** wklej całą zawartość `instrukcje.txt`.
- 4 Dodaj **Propozycje rozpoczęcia rozmowy** z tego samego pliku.
- 5 W sekcji **Wiedza** prześlij wszystkie pliki z folderu `wiedza`.
- 6 W **Możliwościach** włącz **Code Interpreter** i **analizę danych** (konieczne do raportów, analiz i tworzenia plików Word lub Excel). Wyszukiwanie w sieci i generowanie obrazów są opcjonalne, przydają się przy marketingu.
- 7 Kliknij **Utwórz** i wybierz, kto ma dostęp: tylko Ty, osoby z linkiem lub cały zespół w planie firmowym.

Nazwy przycisków mogą się nieznacznie różnić w zależności od wersji i języka ChatGPT.

Asystenci specjalistyczni

Odpowiedzi na opinie

01-odpowiedzi-na-opinie/

Odpowiedzi na opinie z Booking.com, Google i TripAdvisor w języku gościa, z wyczuciem przy trudnych sprawach i notatką dla zespołu.

„Odpowiedz na tę opinię z Bookingu: ...”

Oferty grupowe i MICE

02-oferty-grupowe-mice/

Z maila klienta kompletna oferta na konferencję, szkolenie, event lub wesele, z tabelą kosztów netto i brutto. Nie wymyśla cen.

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

Raport revenue

03-raport-revenue/

Obłożenie, ADR, RevPAR, kanały i rekomendacje z eksportu PMS, liczone w kodzie, z porównaniem do budżetu i roku poprzedniego.

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

Treści marketingowe

04-tresci-marketingowe/

Opisy pokoi i pakietów, posty, newslettery i teksty na Booking oraz Google, konkretne i bez frazesów.

„Napisz 3 posty na Instagram o pakiecie spa.”

Standardy housekeepingu

05-standardy-housekeeping/

Checklisty pokoi, procedury SOP, plan dnia pokojowych i priorytety usterek, także w wersjach dwujęzycznych.

„Checklista pokoju wyjazdowego po polsku i ukraińsku.”

Onboarding zespołu

06-onboarding-pracownika/

Plany wdrożenia, skrypty rozmów, quizy i odgrywanie ról, w których asystent gra wymagającego gościa.

„Zagraj zdenerwowanego gościa przy zameldowaniu.”

Komunikacja z gościem

07-komunikacja-z-gosciem/

Maile i SMS od rezerwacji do prośby o opinię, z polami do PMS, oraz odpowiedzi na pytania gości w ich języku.

„Sekwencja maili przed przyjazdem w 3 językach.”

Analiza opinii i ankiet

08-analiza-opinii-i-ankiet/

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

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

Alternatywa: Projekt w ChatGPT

Jeśli Twój plan obsługuje Projekty, możesz zamiast GPT utworzyć Projekt, np. „Hotel Panorama”. W jego instrukcjach wklej zawartość `instrukcje.txt`, a do plików Projektu dodaj pliki z folderu `wiedza`. Wszystkie rozmowy w Projekcie będą korzystać z tych zasad.

Dopasuj asystentów do swojego hotelu

Profil hotelu w plikach wiedzy

Uzupełnij profil hotelu: nazwę, pokoje, styl komunikacji, ceny i zasady. Zapisz go jako `dane-hotelu.md` i podmień nim pusty plik w folderze `wiedza`. Ten krok jest opcjonalny, ale bardzo poprawia wyniki.

Ucz asystenta swojego stylu

Gdy poprawiasz odpowiedź, dopisz uwagę do pliku `dane-hotelu.md`, np. w sekcji „Słowa i zwroty, których nie używamy”, i wgraj go ponownie.

Plik z profilem hotelu: `profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` (w paczce jako `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt`).

Dobre praktyki

- **Sprawdzaj przed wysłaniem.** Asystent przygotowuje szkic, decyzję i podpis zostawia człowiekowi. Szczególnie ceny, warunki i odpowiedzi na trudne opinie.
- **Chroń dane gości.** Do analiz wystarczy zanonimizowane eksporty. Nie wklejaj numerów kart ani dokumentów tożsamości. Sprawdź w ustawieniach ChatGPT, czy rozmowy mogą służyć do ulepszania modeli, i wyłącz to przy danych hotelu.
- **Potwierdź przepisy.** Stawki VAT w ofertach potwierdź z księgowością, a zasady wysyłki wiadomości marketingowych z osobą odpowiedzialną za RODO.
- **Włącz analizę danych.** Raporty revenue, analizy ankiet oraz pliki Word i Excel wymagają włączonego Code Interpreter i analizy danych w ustawieniach GPT.

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). Instrukcje możesz dowolnie modyfikować na potrzeby swojego hotelu. ChatGPT jest produktem OpenAI; HotelSpot nie jest powiązany z OpenAI.