

Gemy Gemini dla hoteli

Gotowe instrukcje do własnych Gemów w Gemini: 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 Gem. W środku znajdziesz trzy rzeczy: `instrukcje.txt` (tekst do wklejenia), `nazwa-i-przyklady-polecen.txt` (nazwa i przykładowe polecenia) oraz folder `wiedza` z plikami do wgrania.

Na start polecamy: 00-asystent-hotelarza

Jeden Gem, który obsługuje wszystkie 8 obszarów. Sam rozpoznaje, czego dotyczy zadanie, i korzysta z właściwej procedury. Specjalistyczne Gemy 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 Gema

Wymagania: konto Google zalogowane w Gemini. Gemy działają na koncie prywatnym i w Google Workspace; w firmowym koncie administrator może ograniczać udostępnianie.

- 1 Rozpakuj paczkę i uzupełnij plik `Profil-hotelu-do-uzupelnienia.txt` (nazwa hotelu, pokoje, styl komunikacji, ceny, zasady). Najwygodniej zapisz go jako dokument na Dysku Google: później zmienisz go w jednym miejscu, a wszystkie Gemy od razu skorzystają z nowej wersji. Ten krok jest opcjonalny, ale bardzo poprawia wyniki.
- 2 Wejdź na `gemini.google.com`, otwórz panel boczny, wybierz **Gemy** i kliknij **Nowy Gem**.
- 3 Wpisz **Nazwę** z pliku `nazwa-i-przyklady-polecen.txt`, a w polu **Instrukcje** wklej całą zawartość `instrukcje.txt`. Nie używaj opcji przepisania instrukcji przez Gemini, bo zmieni sprawdzone zasady.
- 4 W sekcji **Wiedza** kliknij **Dodaj pliki** i prześlij pliki z folderu `wiedza`. Zamiast pustego `dane-hotelu.md` dodaj swój uzupełniony profil (z Dysku przez **Dodaj z Dysku**). Gem przyjmuje maksymalnie 10 plików, a asystent zbiorczy wykorzystuje dokładnie 10.

- 5 Kliknij **Zapisz** i wypróbuj Gema na jednym z przykładowych poleceń z pliku `nazwa-i-przyklady-polecen.txt`.
- 6 Aby dać Gema zespołowi, kliknij **Udostępnij** przy Gemie i dodaj osoby jako **Wyświetlający**. Pamiętaj, że osoby z dostępem widzą też instrukcje i pliki wiedzy.

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

Gemy specjalistyczne

Odpowiedzi na opinie

01-odpowiedzi-na-opinie/

Odpowiedzi 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 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.

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

Treści marketingowe

04-tresci-marketingowe/

Opisy, 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, SOP, plan dnia pokojowych, priorytety usterek.

„Checklista pokoju wyjazdowego po polsku i ukraińsku.”

Onboarding zespołu

06-onboarding-pracownika/

Plany wdrożenia, skrypty, quizy i odgrywanie ról z wymagającym gościem.

„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.

„Sekwencja maili przed przyjazdem w 3 językach.”

Analiza opinii i ankiet

08-analiza-opinii-i-ankiet/

NPS, trendy, najczęstsze problemy i plan działań dla działów.

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

Raporty i analizy w Gemini

Do raportu revenue i analizy ankiet dołącz w rozmowie plik CSV lub arkusz z PMS. Gem liczy wskaźniki w kodzie, gdy Gemini może go wykonać, a w przeciwnym razie pokazuje obliczenia krok po kroku. Przy ważnych decyzjach porównaj kluczowe liczby z raportem z PMS. Gotowe raporty i oferty możesz wyeksportować do Dokumentów lub Arkuszy Google.

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 wystarczają zanonimizowane eksporty. Nie wklejaj numerów kart, dokumentów tożsamości ani pełnych danych osobowych. Sprawdź też ustawienia aktywności w Gemini, czyli to, czy rozmowy są zapisywane i mogą służyć do ulepszania usług Google, i dostosuj je, jeśli pracujesz na danych hotelu.
- **Stawki VAT i przepisy** w ofertach potwierdź z księgowością, a zasady wysyłki wiadomości marketingowych z osobą odpowiedzialną za RODO.
- **Ucz asystenta swojego stylu.** Gdy poprawiasz odpowiedź, dopisz uwagę do pliku `dane-hotelu.md` (np. w sekcji „Słowa i zwroty, których nie używamy”). Jeśli trzymasz profil na Dysku Google, Gem od razu użyje nowej wersji, w przeciwnym razie wgraj plik ponownie.

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. Gemini jest produktem Google; HotelSpot nie jest powiązany z Google.