

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE APPLIQUÉE A L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION - STRUCTURER ET PILOTER SON ÉTABLISSEMENT

Compétences visées :

- Identifier les tâches chronophages et cartographier les gains de temps potentiels avec l'IA
- Utiliser les outils IA du quotidien (ChatGPT, Copilot, IA intégrée bureautique) sans installation technique
- Rédiger des prompts efficaces pour produire des documents CHR (procédures, mails, plannings)
- Sécuriser l'usage de l'IA (RGPD, vérification des sorties, charte interne)
- Structurer les procédures internes (ménage, accueil, incidents) avec l'IA
- Optimiser la relation client (mails types, réponses avis, scripts téléphoniques)
- Structurer le management RH (fiches de poste, briefings, entretiens)
- Créer une boîte à outils IA réutilisable et partageable en équipe

Public visé :

- Directeurs et directeurs adjoints d'hôtellerie, Chefs de réception, Gouvernantes, Responsables de camping ou résidence de tourisme, Chefs d'exploitation restauration, Managers d'hébergement

Durée du programme :

- 14 heures

Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique (Word, Excel basique)
- Maîtrise de la langue française
- Fonctions managériales ou supervisées en établissement CHR

Tarif : Disponible sur notre site internet ou contactez-nous au 04 94 88 58 59

Modalités de financement : Plan de développement des compétences, OPCO, auto- financement.

Modalités d'admission :

Auto-positionnement. Notre équipe de conseillers en formation reste disponible pour vous accompagner, n'hésitez à nous contacter.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Localisation et accessibilité :

Présentiel ou visio-conférence en inter ou intra-entreprises.

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Contactez-nous pour les modalités de suivi si vous êtes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques :

Approche : Formation-atelier 100% opérationnelle, conçue pour être efficace au quotidien... Chaque session produit des documents immédiatement exploitables dans l'établissement.

Techniques utilisées :

- **Learning by doing :** Chaque participant travaille sur ses propres cas réels (établissement apporté en exemple)
- **Ateliers de création :** Rédaction assistée par IA de documents concrets (procédures, mails, plannings)
- **Peer learning :** Partage de prompts et de trames entre participants
- **Démonstrations en direct :** Projection des outils avec résolution de problèmes réels soumis par les stagiaires
- **Mise en situation :** Jeux de rôle (client mécontent, incident technique, entretien annuel) avec rédaction assistée

Matériel nécessaire : Ordinateur portable avec accès Internet (pas de logiciel à installer préalablement)

Modalités d'évaluation des acquis :

- Validation des livrables module par module (qualité des prompts produits, pertinence des documents générés)
- **QCM final :** 10 questions sur la sécurité RGPD et la validation des sorties IA (15 min)

PROGRAMME DÉTAILLÉ**MODULE 1 — Identifier les gains de temps avec l'IA (1h)**

- Identifier les tâches chronophages dans la gestion d'un établissement CHR
- Cartographier les usages IA à fort impact (communication, RH, reporting, incidents)
- Prioriser les actions à mettre en œuvre selon le ROI temps/qualité
- Évaluer les gains potentiels selon le type d'établissement (hôtel, camping, résidence)
- Formaliser une matrice « Tâches chronophages vs potentiel IA »

MODULE 2 — Les outils IA utiles au quotidien (1h30)

- Distinguer les outils accessibles immédiatement (ChatGPT, Copilot, Gemini)
- Exploiter l'IA intégrée dans Word, Excel et Gmail
- Rédiger rapidement un mail professionnel avec assistance IA
- Analyser un tableau simple (taux d'occupation, CA mensuel) sans formule complexe
- Organiser ses conversations et sauvegarder ses usages utiles



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



MODULE 3 — Rédiger des prompts efficaces (2h)

- Appliquer la méthode « Contexte – Rôle – Tâche – Format »
- Produire des mails clients adaptés aux situations sensibles
- Générer des fiches de poste personnalisées
- Structurer des procédures internes exploitables par les équipes
- Optimiser un planning en période de forte activité
- Améliorer un document existant grâce à l'IA
- Constituer une bibliothèque de prompts réutilisables

MODULE 4 — Posture responsable et sécurisée (1h30)

- Identifier les limites des IA publiques (erreurs, hallucinations, approximations)
- Repérer les données sensibles à ne jamais transmettre (RGPD)
- Appliquer une méthode simple de vérification des contenus générés
- Mettre en place une règle de validation humaine systématique
- Anonymiser les données avant utilisation
- Rédiger une mini charte interne d'usage de l'IA

MODULE 5 — Structurer les procédures internes (2h30)

- Générer une procédure ménage adaptée au type d'établissement
- Formaliser un process check-in / check-out optimisé
- Rédiger une procédure de gestion d'incident type
- Créer des checklists qualité quotidiennes
- Adapter les trames aux contraintes spécifiques (taille, saisonnalité, matériel)
- Mettre en forme des documents prêts à imprimer et partager

MODULE 6 — Structurer la relation client (2h)

- Créer une bibliothèque de mails types (confirmation, annulation, pré-séjour, post-séjour)
- Rédiger des réponses professionnelles aux avis en ligne
- Appliquer une méthode structurée de gestion des avis négatifs
- Construire des scripts téléphoniques pour réservation et réclamation
- Générer une FAQ personnalisée
- Adapter le ton rédactionnel à l'image de l'établissement

MODULE 7 — Structurer le management et les RH (2h)

- Mettre à jour des fiches de poste adaptées au contexte CHR
- Créer des modèles de plannings saisonniers
- Structurer les briefings d'équipe
- Concevoir des grilles d'entretien annuel et de recrutement
- Élaborer un livret d'accueil simplifié pour les nouveaux collaborateurs



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



- Standardiser les transmissions entre équipes

MODULE 8 — Créer ses modèles réutilisables (1h30) — SYNTHÈSE

- Classer et structurer les documents créés
- Mettre en place une arborescence simple de partage interne
- Sauvegarder ses prompts réutilisables
- Définir un plan d'action immédiat post-formation
- Identifier les premières implémentations prioritaires

DÉLAIS D'ACCÈS

Entrées et sorties : Sur demande.

1 visio-conférence par trimestre, sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

