chatlyn

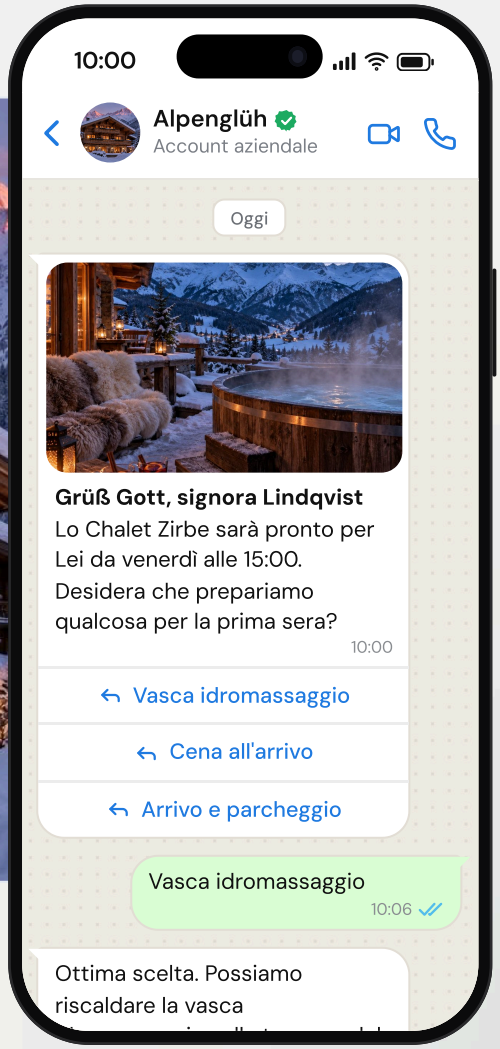
GUIDA CHATLYN 2026

Claude per albergatori: prompt, Projects e Skills

Una guida pratica per usare Claude di Anthropic in hotel: oltre 50 prompt che funzionano, una knowledge base da condividere con il team, la prima Skill e i casi in cui la messaggistica con gli ospiti richiede più di una finestra di chat.

52 prompt





chatlyn.com

INDICE

Cosa troverà

	Perché questa guida	03
01	Che cos'è Claude e dove aiuta un hotel	04
02	Scrivere buoni prompt per Claude: il brief dell'hotel	06
03	Projects: la knowledge base condivisa del suo hotel	10
04	Creare la prima Skill	13
05	Connettori, file e lavoro in stile agente	17
06	Libreria di prompt, parte 1: ospiti, revenue, vendite e marketing	21
07	Libreria di prompt, parte 2: cucina, operatività, HR e finanza	31
08	I limiti, e dove subentra chatlyn	38
	Fonti	42

INTRODUZIONE

Perché questa guida

Ormai quasi ogni team alberghiero ha provato un assistente AI. Qualcuno ha incollato una recensione in una finestra di chat, ha ricevuto una risposta che sembrava scritta da un call center ed è tornato a scriverla da sé. Raramente il problema è il modello. È il brief: nessuna informazione sulla struttura, nessuna voce della casa, nessun esempio, nessun compito chiaro.

Questa guida parla di Claude, l'assistente AI di Anthropic, così com'è a ottobre 2026. Mostra a un GM, a un revenue manager o a un responsabile del front office come dare a Claude un brief fatto bene, come trasformare la scheda informativa e le SOP dell'hotel in un Project condiviso e come racchiudere un lavoro ricorrente, per esempio le lettere agli ospiti nella voce della casa, in una Skill che tutto il team può usare. Troverà 52 prompt numerati da copiare: i primi insegnano il metodo, mentre la libreria dei capitoli 6 e 7 copre ogni reparto, dal front office alla contabilità, e ogni prompt nasce da una situazione reale in un hotel immaginario.

L'ultimo capitolo è onesto sui limiti. Claude è un ottimo collega alla scrivania, ma non risponde dal suo numero WhatsApp, non vede gli arrivi di domani e non risponde a un ospite alle 23:40. Questa è la parte di cui si occupa chatlyn, e mostriamo come le due cose si integrano.

PUNTI CHIAVE

- Un buon prompt è un brief: ruolo, documenti, compito, esempi, formato.
- Le Skill racchiudono un lavoro ricorrente, come le lettere agli ospiti, perché venga svolto sempre allo stesso modo.
- I Project contengono ciò che ogni chat deve sapere sul suo hotel.
- Claude lavora alla scrivania; le conversazioni con gli ospiti richiedono un sistema collegato al PMS e ai canali.

CAPITOLO 1

01 Che cos'è Claude e dove aiuta un hotel

Claude è l'assistente AI di Anthropic. In hotel dà il meglio dove il lavoro richiede documenti lunghi, scrittura accurata e analisi strutturata.



Claude funziona nel browser su claude.ai, nelle app desktop per Mac e Windows e nelle app mobili per iOS e Android. È disponibile anche come componente aggiuntivo per Excel, PowerPoint, Word e Outlook e come **Claude in Chrome**, un'estensione del browser che può leggere le pagine web e agire al posto suo. A settembre 2026 Anthropic ha iniziato a unire la chat e Cowork, la sua modalità agente, in un'unica conversazione: lei chiede ciò che le serve e Claude decide se basta una risposta rapida o se serve un compito più lungo che produce un foglio di calcolo, un documento o una presentazione già pronti. Il rilascio è partito dai piani Pro e Max, quindi sul suo schermo potrebbero comparire ancora le opzioni separate Chat e Cowork.

I modelli Claude, ottobre 2026

Modello	A cosa serve	Nota
Claude Opus 5.5	Analisi impegnative, documenti lunghi, compiti in più passaggi	Uscito il 22 set 2026
Claude Sonnet 5.5	Scrittura e analisi quotidiane, più veloce	Uscito il 28 set 2026
Claude Haiku 4.5	Compiti rapidi e leggeri	Annunciato un Haiku 5.5
Claude Fable 5.1	Il modello più avanzato di Anthropic disponibile per tutti	Costo per compito più alto
Claude Mythos 5.1	Stesso modello di Fable 5.1, accesso limitato	Solo team verificati di cyberdifesa e scienze della vita

Il modello si sceglie nel menu accanto al pulsante di invio, dove si imposta anche il **livello di effort**: basso e medio per i lavori di routine, alto per la maggior parte del lavoro, livelli superiori per le analisi lunghe. I modelli disponibili dipendono dal piano. Per il lavoro descritto in questa guida, Sonnet 5.5 gestisce gran parte dei compiti di scrittura, mentre per un contratto di 60 pagine o un export di revenue disordinato conviene passare a Opus 5.5.

1M di token

finestra di contesto di Claude Opus 5.5 e Sonnet 5.5 in chat sui piani a pagamento

Source: Claude Help Center

~500 pagine

di testo stanno in una finestra di contesto da 200K token, secondo la stima di Anthropic

Source: Claude Help Center

Dove Claude si guadagna il suo posto in hotel

Documenti lunghi

Leggere tutto il contratto

Contratti con i tour operator, richieste MICE, standard di brand, un anno di commenti dai questionari degli ospiti. Claude li legge in una volta sola e risponde citando la fonte.

Scrittura

Lettere con la sua voce

Lettere pre-arrivo, email di scuse, risposte alle recensioni e offerte che suonano come la sua struttura, una volta che gli avrà dato degli esempi da seguire.

Analisi

Dare un senso agli export

Carichi un report di pickup o un export del channel mix e chieda cosa è cambiato, perché conta e cosa fare questa settimana. Claude può restituire un foglio di calcolo funzionante.

Lingue

Traduzioni naturali

Trasformare una SOP in tedesco in una versione in inglese, portoghese e ucraino per il team housekeeping, o verificare che un menu in italiano suoni naturale.

Formazione

Dalla SOP alla checklist

Trasformare un manuale di 12 pagine in una checklist di turno di una pagina e in un quiz di dieci domande per i nuovi assunti.

Quale piano per un team alberghiero

- **Free, Pro e Max** sono piani individuali. Vanno bene per fare prove e per lavori che non contengono dati degli ospiti.

- **Team** parte da due membri e arriva fino a 150 postazioni. Aggiunge fatturazione centralizzata, controlli amministrativi, Projects condivisi e connettori a Google Drive, Gmail, Microsoft 365 e Slack che un amministratore attiva per tutto il team.
- **Enterprise** aggiunge audit log, conservazione dei dati personalizzata, gestione utenti tramite SCIM e una compliance API. Di solito è la scelta dei gruppi alberghieri con un reparto IT.
- Team ed Enterprise rientrano nei termini commerciali di Anthropic, che includono un accordo sul trattamento dei dati con Clausole Contrattuali Standard. Il capitolo 8 spiega perché questo è importante per i dati degli ospiti.

CONSIGLIO

Cominci da un compito, non da una strategia

Scelga il compito di cui il team si lamenta di più, spesso le risposte alle recensioni o le offerte MICE, e per due settimane usi Claude solo per quello. Imparerà di più sul prompting così che in qualsiasi workshop.

02

CAPITOLO 2

Scrivere buoni prompt per Claude: il brief dell'hotel

Anthropic stessa consiglia di trattare Claude come un nuovo collega brillante che non sa ancora nulla del suo hotel. Un buon prompt è il briefing che darebbe a quel collega.

2 prompt
Prompt 01 a 02

Anthropic propone un test per ogni prompt: un collega senza alcun contesto capirebbe esattamente cosa vuole? Se la risposta è no, non lo capirà nemmeno Claude. La soluzione è quasi sempre la stessa. Dica a Claude in quale ruolo scrive, gli fornisca i documenti, spieghi qual è il compito e perché, mostri un esempio di lavoro ben fatto e descriva il formato che le serve in risposta.

Il brief dell'hotel in cinque parti

1. **Ruolo**
   Una frase su chi è Claude in questo compito: "Sei il guest relations manager del Grand Hotel Wilhelmina di Vienna."

2 Documenti
Incolli o carichi la scheda informativa, la recensione, l'export o la policy, ognuno racchiuso nel proprio tag. Metta prima il materiale lungo e la domanda alla fine.

3 Compito e motivo
Dica cosa le serve e perché. "Resta sotto le 120 parole perché gli ospiti lo leggono sul telefono" funziona meglio di "sii breve".

4 Esempi
Fornisca da uno a tre esempi di risposte che le sono piaciute, dentro tag <example>, così Claude ne copia tono e struttura invece di inventarne di propri.

5 Formato
Dica cosa deve ricevere: un'email pronta da inviare, una tabella, tre opzioni, una versione in tedesco e una in inglese, un elenco di domande aperte.

Prompt 01 Il modello riutilizzabile

SITUATION Copi questo testo in una nota e compili le parentesi ogni volta. Funziona per quasi tutti i compiti di scrittura e di analisi di questa guida.

```
<role>
Sei [ruolo] presso [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [località].
</role>

<documents>
<document name="[nome del file o della fonte]">
[incollare il testo o caricare il file]
</document>
</documents>

<task>
[Che cosa serve, in una o due frasi.]
È importante perché [motivo: chi lo legge, dove, cosa deve succedere dopo].
</task>

<examples>
<example>
[una risposta o un testo riuscito]
</example>
</examples>
```

Prompt 01 **Il modello riutilizzabile** *continua*

```
<format>
[Lunghezza, lingua, struttura, cosa restituire.]
Se un dato non è nei documenti, non inventarlo. Segnalalo come [VERIFICA] ed
elencalo alla fine.
</format>
```

I tag non sono parole magiche: impediscono semplicemente a Claude di confondere le sue istruzioni con la recensione o la policy che ha incollato. L'ultima riga su [VERIFICA] è l'abitudine più utile nel lavoro alberghiero: trasforma i dettagli inventati in un elenco di cose da fare ben visibile.

La stessa richiesta, in due modi

UN PROMPT TIPICO

- × "Scrivi una risposta a questa recensione negativa."
- × Nessuna informazione su cosa sia successo davvero
- × Nessuna voce della casa, quindi la risposta suona generica
- × Né lunghezza né piattaforma, quindi torna troppo lunga
- × Claude riempie i vuoti con delle ipotesi

UN BRIEF DELL'HOTEL

- ✓ Ruolo: guest relations manager, Wilhelmina, Vienna
- ✓ La recensione e una nota del duty manager su cosa è successo
- ✓ Due risposte passate apprezzate dal GM, come esempi
- ✓ Recensione Google, meno di 110 parole, nella lingua dell'ospite
- ✓ Dati mancanti segnati [VERIFICA] invece che inventati

Prompt 02 **Esempio pratico: il testo di un pacchetto invernale**

SITUATION Il Grand Hotel Wilhelmina vuole una descrizione del nuovo pacchetto di gennaio per il sito web e per la newsletter.

```
<role>
Sei il marketing manager del Grand Hotel Wilhelmina, storico grand hotel di Vienna
aperto dal 1898.
</role>

<documents>
<document name="package-sheet-jaenner.txt">
[incollare: due notti, colazione, degustazione di torte in stile Sachertorte nel
Café, passeggiata guidata lungo la Ringstraße, late checkout alle 14:00, valido dal 7
al 31 gennaio]
</document>
<document name="brand-voice.txt">
[incollare la guida alla voce del brand]
```

Prompt 02 **Esempio pratico: il testo di un pacchetto invernale** *continua*

```
</document>
</documents>

<task>
Scrivi la descrizione del pacchetto per il nostro sito web e una versione più breve
per la newsletter. I lettori sono coppie di Germania, Austria e Svizzera che stanno
organizzando un city break.
</task>

<format>
Sito web: titolo sotto le 8 parole, da 90 a 120 parole, poi i servizi inclusi in un
elenco.
Newsletter: 45 parole, una riga di call to action.
Scrivi entrambe le versioni in inglese e in tedesco austriaco, con il Sie e "Jänner".
Nessun prezzo, a meno che non compaia nella scheda del pacchetto. Segna i dati
mancanti come [VERIFICA].
</format>
```

Se vuole scegliere, chieda due o tre opzioni di titolo. Se la prima bozza è troppo fiorita, risponda "più asciutto, meno aggettivi" invece di ricominciare da capo: Claude mantiene il contesto.

- **Prima i documenti lunghi, la domanda alla fine.** Anthropic riporta che nei suoi test mettere la richiesta alla fine di prompt lunghi con più documenti ha migliorato la qualità delle risposte fino al 30 per cento.
- **Chieda le citazioni prima delle conclusioni.** Per un contratto o una policy, chieda a Claude di citare prima i passaggi rilevanti e poi di rispondere. Controllare la citazione richiede pochi secondi.
- **Spieghi il perché.** "Gli ospiti lo leggono su WhatsApp" insegna a Claude più di "sii breve".
- **Proceda per gradi nella stessa chat.** Corregga una cosa alla volta. Quando una risposta è giusta, la salvi come esempio per la volta successiva.

ATTENZIONE

Claude può sbagliare con grande sicurezza

Non conosce le sue tariffe, gli orari della spa o ciò che il night manager ha promesso a un ospite, a meno che non sia lei a dirglielo. Tutto ciò su cui un ospite farà affidamento, come orari, prezzi, allergeni e condizioni di cancellazione, deve provenire dai suoi documenti ed essere controllato da una persona prima dell'invio.

03

CAPITOLO 3

Projects: la knowledge base condivisa del suo hotel

Incollare la scheda informativa in ogni chat stanca presto. Un Project tiene in un unico posto i documenti e le istruzioni permanenti, così ogni chat al suo interno parte già informata.

1 prompt
Prompt 03



Un Project è uno spazio di lavoro con chat proprie, una knowledge base e istruzioni di progetto. Tutto ciò che carica nella project knowledge è disponibile in ogni chat di quel Project. I Project sono disponibili con tutti i piani; con il piano Free se ne possono creare fino a cinque. Nei piani a pagamento, quando la knowledge si avvicina al limite del contesto, Claude passa al retrieval e cerca nei documenti invece di caricarli tutti insieme.

10x

di capacità in più per la project knowledge con il retrieval (RAG) nei piani a pagamento

Source: Claude Help Center

5

Project al massimo con il piano Free

Source: Claude Help Center

Quale impostazione fa cosa

Funzione	Vale per	Da usare per
Instructions for Claude	Tutte le sue chat	Il suo ruolo, la lingua, come preferisce le risposte
Project instructions	Le chat di un Project	Voce dell'hotel, regole, cosa verificare
Project knowledge	Le chat di un Project	Scheda informativa, menu, SOP, policy
Skills	Qualsiasi chat, se il compito corrisponde	Un lavoro ripetibile, svolto sempre allo stesso modo
Memory	Tra le chat, se attivata	Il contesto che Claude raccoglie nel tempo

Configurare un Project per il front office in 20 minuti

1. **Crearlo**
   Apra claude.ai/projects e clicchi "+ New Project". Gli dia il nome del lavoro, per esempio "Alpenglüh front office". Nome e descrizione servono a lei; Claude non li legge.

2. **Scegliere chi lo vede**
   Nei piani Team ed Enterprise scelga se renderlo privato o condiviso con l'organizzazione. Può condividerlo anche in seguito, con i permessi "Can view" o "Can edit" per ogni collega.

3. **Caricare la knowledge**
   Clicchi "+" nel pannello della project knowledge e aggiunga i documenti. Usi nomi di file chiari come "fact-sheet-2026-winter.pdf": Anthropic osserva che nomi descrittivi aiutano Claude a trovare il file giusto.

4. **Scrivere le istruzioni**
   Clicchi "Set project instructions", incolli il testo qui sotto e lo adatti. Resti breve: il ruolo, la voce, le regole.

5. **Testarlo con domande reali**
   Faccia cinque domande a cui il front office ha risposto la settimana scorsa. Ogni risposta sbagliata indica un documento mancante o non aggiornato.

6. **Nominare un responsabile**
   Una persona aggiorna la scheda informativa ogni volta che qualcosa cambia. Un Project non aggiornato dà risposte non aggiornate, e nessuno se ne accorge finché non lo nota un ospite.

- **Scheda informativa**: check-in e checkout, tipologie di camere e chalet, orari di ristorante e spa, parcheggio, transfer, animali, bambini, accessibilità.
- **Guida alla voce del brand**: tre aggettivi che descrivono l'hotel e tre che non lo descrivono, parole da non usare mai, la formula di chiusura, i saluti in ogni lingua.
- **Policy**: cancellazione, depositi, no-show, danni, regolamento della casa.
- **Dieci delle sue migliori email e risposte alle recensioni**: il file più prezioso che caricherà, perché Claude copia ciò che vede.
- **SOP**: arrivo, reclami, oggetti smarriti, regole per upgrade e late checkout.

Prompt 03 **Istruzioni del Project per il front office di Alpenglüh**

SITUATION Incolli questo testo in "Set project instructions" nel Project Alpenglüh front office.

```
Supporti il team del front office di Alpenglüh, un hotel di chalet di montagna a
conduzione familiare in Tirolo, di proprietà della famiglia Hofer.

Knowledge: per i dati sull'hotel usa solo i file di questo Project. La scheda
informativa aggiornata è fact-sheet-2026-winter.pdf; se due file si contraddicono,
vale la scheda informativa e mi segnali il conflitto.

Voce: calda, calma, personale, mai commerciale. Niente punti esclamativi né emoji.
Inglese con ortografia britannica. Tedesco in tedesco austriaco con il Sie, "Jänner",
date come "14. Februar 2027".

Regole:
- Non inventare mai prezzi, disponibilità, orari di apertura o allergeni. Scrivi
invece [VERIFICA: ...].
- Non promettere mai upgrade, rimborsi o compensazioni. Suggeriscimeli come opzioni.
- Quando incollo il messaggio di un ospite, dimmi prima in una riga che cosa vuole
davvero l'ospite, poi scrivi la bozza di risposta.
- Se chiedo un riepilogo, usa punti elenco brevi e metti per prime le azioni da
svolgere.
```

Le istruzioni del Project valgono per ogni chat del Project, quindi tenga ciò che riguarda un compito specifico (la struttura di una lettera, il formato di una risposta a una recensione) per il prompt stesso o per una Skill. Il contesto di una chat non passa a un'altra, a meno che non si trovi nella project knowledge.

ATTENZIONE

Tenga i dati degli ospiti fuori dalla knowledge base

La project knowledge serve per le informazioni sull'hotel, non sugli ospiti. Non carichi elenchi di prenotazioni, scansioni di passaporti o profili degli ospiti. Se deve lavorare sul messaggio di un ospite, rimuova i dettagli che non servono e lo faccia con un piano Team o Enterprise.

04

CAPITOLO 4

Creare la prima Skill

Un Project conosce il suo hotel. Una Skill sa svolgere un lavoro. È una piccola cartella di istruzioni che Claude carica automaticamente ogni volta che una richiesta corrisponde.

2 prompt
Prompt 04 a 05



Le Skill sono cartelle di istruzioni, con eventuali file di riferimento e script, che Claude carica quando un compito corrisponde alla descrizione della skill. Solo la breve descrizione resta sempre in sottofondo; le istruzioni complete si caricano quando servono, quindi si possono installare molte skill senza appesantire ogni chat. Le Skill funzionano con i piani Free, Pro, Max, Team ed Enterprise e richiedono che "Code execution and file creation" sia attivo; la stessa skill funziona anche in Claude Code e tramite API. Il formato è pubblicato come standard aperto, Agent Skills, quindi una skill non è legata a un solo prodotto.

Se il suo team ha già creato custom GPTs

Cosa vuole	Cosa usare in Claude
Uno spazio di lavoro che conosce l'hotel	Un Project con knowledge e istruzioni
Un lavoro ripetibile, svolto sempre allo stesso modo	Una Skill
Accesso a Drive, Gmail o Slack	Un connettore
Lo stesso lavoro per tutto il team	Una Skill condivisa o pubblicata (Team ed Enterprise)
Preferenze valide per ogni chat	"Instructions for Claude" in Settings

Di che cosa è fatta una skill

- **Una cartella** con il nome della skill, per esempio alpengluh-guest-letters. Il nome usa solo lettere minuscole, numeri e trattini, quindi "ü" diventa "u".
- **SKILL.md**, l'unico file obbligatorio. Inizia con una breve intestazione (frontmatter) che contiene nome e descrizione, seguita dalle istruzioni in semplice Markdown.
- **La descrizione** è ciò che Claude legge per decidere se usare la skill. Dica che cosa fa e quando, con le parole che userebbe il suo team. L'Help Center indica un limite di 200 caratteri per i caricamenti, quindi resti al di sotto.
- **Cartelle facoltative**: references/ per documenti più lunghi come la scheda informativa, assets/ per i modelli, scripts/ per il codice. In SKILL.md richiami ogni file nel passaggio in cui serve a Claude.
- Tenga SKILL.md sotto le 500 righe e concentrato su un solo lavoro. Più skill piccole si combinano meglio di una sola grande.

Prompt 04 **Esempio completo: SKILL.md per le lettere agli ospiti di Alpenglüh**

SITUATION Salvi questo testo come SKILL.md in una cartella chiamata alpengluh-guest-letters. Aggiunga una cartella references con fact-sheet.md e gestures.md.

```
---
name: alpengluh-guest-letters
description: Scrive lettere ed email agli ospiti di Alpenglüh, chalet hotel in
Tirolo, nella voce della casa, in inglese o tedesco austriaco. Per benvenuto, pre-
arrivo, scuse e ringraziamenti.
---

# Lettere agli ospiti di Alpenglüh

## Quando usarla
Usa questa skill ogni volta che qualcuno chiede una lettera, un'email o un breve
messaggio scritto per un ospite di Alpenglüh: lettere di benvenuto, pre-arrivo,
scuse, ringraziamento, anniversario o per ospiti che ritornano.

## Voce
- Calda, calma e personale, come se l'avessero scritta i proprietari al tavolo della
cucina. Mai commerciale.
- Paragrafi brevi. Niente punti esclamativi, niente emoji, niente parole come
"unique", "breathtaking" o "paradise".
- Cita un dettaglio concreto del soggiorno dell'ospite: il nome dello chalet, le
date, un desiderio che ci ha comunicato.
- Inglese: ortografia britannica. Tedesco: tedesco austriaco, sempre "Sie", "Jänner"
invece di "Januar", date come "14. Februar 2027".
- Firma come "Ihre Familie Hofer" o "The Hofer family".

## Dati
```

Prompt 04

Esempio completo: SKILL.md per le lettere agli ospiti di Alpenglüh

continua

```
Prendi ogni dato (orari di check-in, chalet, orari del ristorante, vasche
idromassaggio, transfer per le piste, cani) da references/fact-sheet.md. Non
inventare mai dati, prezzi o disponibilità. Se un dato manca, scrivi [VERIFICA: cosa
manca] nella bozza.

## Struttura
1. Saluto con il nome dell'ospite ("Liebe Frau Berger," / "Dear Ms Lindqvist,").
2. Una frase che spiega perché scriviamo.
3. I dettagli che servono all'ospite: al massimo cinque righe, o un breve elenco.
4. Al massimo un'offerta, e solo se è adatta all'ospite (per esempio la vasca
idromassaggio privata la sera dell'arrivo).
5. Una chiusura calorosa e la firma.

## Lettere di scuse
Nomina il problema specifico nelle prime due frasi. Spiega che cosa abbiamo già
fatto. Non dare mai la colpa all'ospite o a un collega. Offri un gesto solo tra
quelli di references/gestures.md, e solo se la richiesta dice che è stato approvato.

## Output
Restituisci la lettera pronta da incollare. Sotto, aggiungi una riga "Verifiche:" con
tutti gli elementi [VERIFICA], oppure "Verifiche: nessuna". Lunghezza da 120 a 200
parole, salvo diversa indicazione nella richiesta.

## Esempio
<example>
Richiesta: lettera pre-arrivo, Ms Lindqvist, Chalet Zirbe, dal 13 al 17 febbraio,
viaggia con il suo cane Ole.
Lettera:
Dear Ms Lindqvist,

Chalet Zirbe will be ready for you and Ole from 15:00 on Friday, 13 February. ...
The Hofer family
Verifiche: nessuna
</example>
```

L'esempio finale conta più di qualsiasi regola che lo precede: Claude si adegua al tono e alla lunghezza di ciò che vede. Lo sostituisca con una vera lettera scritta dalla famiglia Hofer. La regola [VERIFICA] trasforma le lacune della scheda informativa in un elenco per chi invia la lettera.

Impacchettare, caricare e testare

1. **Creare la cartella**
   alpengluh-guest-letters/ con dentro SKILL.md, references/fact-sheet.md e references/gestures.md. Il nome della cartella deve corrispondere al campo name.

2 **Comprimere la cartella, non il contenuto**
Comprima la cartella stessa, in modo che lo ZIP contenga alpengluh-guest-letters/SKILL.md. Un file SKILL.md sciolto al primo livello dello ZIP non viene riconosciuto.

3 **Attivare l'esecuzione del codice**
Con Free, Pro e Max controlli Settings > Capabilities. Con Team è attiva di default; con Enterprise la attiva un amministratore in Organization settings.

4 **Caricare**
Vada su Customize > Skills, clicchi "+", poi "+ Create skill" e "Upload a skill", e scelga lo ZIP. La skill compare nell'elenco e si può attivare o disattivare.

5 **Testare l'attivazione**
Apra una nuova chat e usi i prompt di test qui sotto senza nominare la skill. Il ragionamento di Claude mostra quando carica una skill. Se non la carica, renda la descrizione più precisa.

6 **Condividerla**
Nei piani Team ed Enterprise apra la skill e usi "Share" per colleghi specifici o "Publish to org" per inserirla nella libreria dell'organizzazione.

Prompt 05 **Tre prompt di test per la nuova skill**

SITUATION Esegua ciascuno in una nuova chat. I primi due dovrebbero caricare la skill, il terzo no.

```
1) Scrivi una lettera pre-arrivo per il signor e la signora Berger, Chalet Lärche,
dal 20 al 27 gennaio, primo soggiorno, hanno chiesto informazioni sul noleggio sci.
In tedesco.

2) Martedì mattina un ospite dello Chalet Zirbe è rimasto senza acqua calda. Il
guasto è stato risolto entro le 10:00 e gli abbiamo offerto la cena. Scrivi una bozza
di email di scuse in inglese.

3) Riassumi in cinque punti i risultati delle ispezioni housekeeping della settimana
scorsa.
```

Se la skill si carica anche con il terzo prompt, la descrizione è troppo generica. Se non si carica con il secondo, aggiunga alla descrizione la parola "scuse" o "reclamo". La skill skill-creator di Anthropic, che si attiva in Customize > Skills, può eseguire prompt di test come questi e suggerire miglioramenti.

CONSIGLIO

Lasci a Claude la prima bozza della skill

Non deve partire da un file vuoto. Descriva il lavoro in una chat, incolli due lettere che le piacciono e chieda a Claude di trasformare il tutto in una skill con lo skill-creator. Nei piani Pro, Max e Team, Claude for Mac può persino creare una skill dalla registrazione dello schermo mentre lei svolge il compito in Cowork.

Altre tre skill che vale la pena creare

Recensioni

Risposte alle recensioni nella voce della casa

Grand Hotel Wilhelmina: risponde alle recensioni su Google, Tripadvisor e Booking.com nella lingua di chi scrive, ringrazia per i dettagli, non polemizza mai e segnala tutto ciò che il GM deve vedere. Riferimenti: guida alla voce, dieci risposte approvate.

MICE

Generatore di offerte per eventi

Grand Forum Congress Hotel: trasforma l'email di una RFP in un'offerta strutturata con camere, sale meeting, catering e domande aperte, usando come riferimento la tabella delle capienze e le condizioni standard.

Revenue

Commento settimanale sul revenue

Isla Calma Resort & Spa: legge l'export settimanale del pickup e scrive ogni lunedì lo stesso commento in cinque sezioni, con uno script nella skill che calcola le variazioni rispetto alla settimana precedente.

05

CAPITOLO 5

Connettori, file e lavoro in stile agente

Quando Claude può accedere al suo Drive, alla sua casella di posta e ai suoi fogli di calcolo, smette di essere un aiuto alla scrittura e inizia a svolgere compiti interi: leggere un export, confrontarlo con la settimana precedente e restituire un report finito.

3 prompt
Prompt 06 a 08

I **connettori** collegano Claude alle app che usa già. Si trovano in Customize > Connectors oppure nel menu "+" di una chat. Google Drive, Gmail e Google Calendar sono disponibili per tutti gli utenti; il

connettore Microsoft 365 può cercare e, con gli strumenti di scrittura attivati da un amministratore, preparare e inviare email, gestire eventi del calendario e creare file in OneDrive e SharePoint. Slack, molti altri servizi e i suoi strumenti tramite il Model Context Protocol (MCP), uno standard aperto per collegare l'AI ai dati, si aggiungono allo stesso modo. Claude vede solo ciò che il suo account può vedere in ciascun servizio.

- **File in entrata, file in uscita.** Con l'esecuzione del codice attiva, Claude legge export CSV ed Excel e restituisce fogli di calcolo funzionanti, documenti Word, PDF e presentazioni PowerPoint.
- **Claude for Excel** è un componente aggiuntivo per i piani Pro, Max, Team ed Enterprise. Risponde a domande sulla cartella di lavoro aperta citando le singole celle e può costruire o compilare modelli senza uscire da Excel.
- **Claude in Chrome** (piani a pagamento) legge, clicca e compila moduli nel suo browser. Lo usi su siti di cui si fida e legga prima le indicazioni di sicurezza di Anthropic.
- **Le attività pianificate** permettono a Claude di ripetere un lavoro a intervalli fissi, per esempio un riepilogo il lunedì mattina. Fanno parte di Cowork e della nuova esperienza unificata di Claude.
- Nei piani Team ed Enterprise, un amministratore deve attivare ogni connettore per l'organizzazione prima che i membri possano accedervi.

Prompt 06 **Leggere un export di revenue**

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Maiorca. Il revenue manager esporta dal PMS i dati on the books per data di soggiorno in formato CSV e li carica insieme al file dell'anno scorso.

```
<role>
Sei un revenue analyst dell'Isla Calma Resort & Spa, un resort sul mare a Maiorca con
180 camere.
</role>

<documents>
<document name="otb-2027-season.csv">[caricato]</document>
<document name="otb-2026-same-date-last-year.csv">[caricato]</document>
</documents>

<task>
Confronta room night on the books, ADR e revenue da maggio a ottobre 2027 con la
stessa data dell'anno scorso.
1. Mostra una tabella mese per mese con le differenze in valori assoluti e in
percentuale.
2. Indica le tre settimane con lo scostamento maggiore rispetto all'anno scorso,
positivo o negativo.
3. Suddividi la variazione per canale e per tipologia di camera, se queste colonne
esistono.
4. Suggerisci tre azioni per le prossime due settimane, ognuna legata a un numero dei
dati.
</task>
```

Prompt 06 Leggere un export di revenue

continua

```
<format>
Inizia con un riepilogo di cinque righe per il GM. Poi le tabelle. Restituisci un file Excel con i calcoli, così posso controllarli. Indica ogni ipotesi che hai fatto sulle colonne.
</format>
```

Chieda a Claude di elencare i nomi delle colonne che ha trovato prima di fare i calcoli: i formati di export variano tra i fornitori di PMS e RMS. Controlli personalmente due o tre numeri nel PMS prima che il report arrivi ai proprietari.

Prompt 07 Preparare il report settimanale per la direzione

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francoforte. I connettori Drive e Gmail sono attivi.

```
Trova nel mio Google Drive: il file "Weekly KPIs" della settimana 41, l'ultimo export sulla soddisfazione degli ospiti e il verbale della riunione dei capi reparto di lunedì.
Cerca anche nella mia Gmail le email del team vendite degli ultimi sette giorni che contengono "RFP" o "lost".

Scrivi il report settimanale per il GM:
- Occupazione, ADR, RevPAR e ricavi F&B rispetto a budget e anno precedente, in una tabella.
- Tre temi sulla soddisfazione degli ospiti, ognuno con una breve citazione di un ospite.
- Pipeline MICE: nuove richieste, offerte inviate, business perso e motivazioni indicate.
- Azioni aperte dalla riunione di lunedì, con responsabile e scadenza.

Massimo una pagina. Cita il file o l'email dietro ogni numero. Salvalo come Google Doc nella cartella "Management reports".
```

Claude chiede la sua approvazione prima di inviare, condividere o spostare qualsiasi cosa, a meno che un amministratore non abbia modificato questa impostazione predefinita. Se vuole questo report ogni lunedì, chieda a Claude di pianificarlo come attività ricorrente.

Prompt 08 **Costruire un foglio di forecast in Claude for Excel**

SITUATION NOVA/12, Copenaghen. Il revenue manager ha una cartella di lavoro con on the books e pickup giornalieri per i prossimi 90 giorni.

```
In questa cartella di lavoro aggiungi un foglio chiamato "Forecast".
Per ciascuno dei prossimi 90 giorni calcola l'occupazione finale prevista come on the books più il pickup medio registrato allo stesso numero di giorni dall'arrivo nelle ultime 8 settimane, con un massimo del 100 per cento.
Evidenzia in rosso ogni data in cui la previsione è sotto il 70 per cento e che cade entro 21 giorni.
Aggiungi in alto una breve nota che spiega il metodo e non modificare nessun foglio esistente.
```

Claude cita le celle usate e mantiene intatti i collegamenti tra le formule, così può seguirne la logica. Consideri il risultato un modello da discutere, non un sostituto del suo RMS.

ATTENZIONE

Gli agenti leggono ciò che trovano

Quando Claude legge email, documenti o pagine web, il testo al loro interno può cercare di manovrarlo (Anthropic lo chiama prompt injection). Mantenga attive le approvazioni per invii e condivisioni, usi Claude in Chrome solo su siti di cui si fida e non gli permetta mai di agire nel PMS o nei sistemi di pagamento tramite il browser.

chatlyn

Dove finisce l'export, comincia chatlyn

Claude legge l'export del PMS che lei carica oggi. chatlyn è collegato direttamente al PMS: legge le prenotazioni mentre cambiano e le usa per inviare il messaggio giusto all'ospite giusto prima dell'arrivo, durante il soggiorno e dopo la partenza.

06

CAPITOLO 6

Libreria di prompt, parte 1: ospiti, revenue, vendite e marketing

Prompt pronti all'uso per i reparti che parlano con gli ospiti e vendono camere. Ognuno è scritto per un hotel immaginario: sostituisca le parentesi con i suoi documenti e funzionano così come sono.

24 prompt
Prompt 09 a 32

IN QUESTO CAPITOLO

- Front office e guest relations
- Prenotazioni e revenue
- Vendite ed eventi
- Marketing e contenuti

Front office e guest relations

Prompt 09 Rispondere a un'email di reclamo

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Al terzo giorno un ospite scrive che la camera sopra il bar della piscina è stata rumorosa fino a mezzanotte e che la vista mare promessa è solo parziale.

```
<role>Sei il guest relations manager dell'Isla Calma Resort & Spa, Maiorca.</role>

<guest_email>[incollare]</guest_email>
<internal_notes>Camera 214, prenotata nella categoria "vista mare", che nella
conferma di prenotazione è descritta come "vista mare parziale". Per policy la musica
del bar della piscina termina alle 23:30; ieri sera è andata avanti fino alle 00:10.
Domani possiamo spostarli gratuitamente nella 318 (vista mare completa, lato
tranquillo).</internal_notes>

<task>Scrivi una bozza di risposta che riconosca onestamente entrambi i punti,
spieghi la categoria della camera senza sembrare sulla difensiva e offra il
trasferimento nella 318. Non offrire nulla oltre a quanto indicato nelle note
interne.</task>

<format>Email nella lingua dell'ospite, meno di 150 parole, calda e diretta. Includi
l'oggetto.</format>
```

Dare a Claude i fatti interni separati dall'email dell'ospite gli impedisce di scusarsi per cose che non erano sbagliate e di promettere ciò che non si può fare.

Prompt 10 Rispondere a una recensione da una stella

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienna. Una recensione Google da una stella lamenta code a colazione e un cameriere scortese.

```
Sei il general manager del Grand Hotel Wilhelmina di Vienna.

<review>[incollare]</review>
<what_we_know>Domenica dalle 9:30 alle 10:15 c'era il picco, due camerieri erano in malattia, da allora abbiamo aggiunto una seconda postazione caffè. Non possiamo commentare pubblicamente il collaboratore.</what_we_know>
<examples>[incollare due risposte riuscite]</examples>

Scrivi una risposta pubblica per Google: ringrazia l'ospite per un punto specifico, riconosci l'attesa, cita la seconda postazione caffè, invitalo a contattarti direttamente. Non parlare del dipendente e non polemizzare. Stessa lingua della recensione, meno di 100 parole.
```

Chieda due versioni, una più formale e una più calda, e scelga. Col tempo salvi le risposte pubblicate: diventeranno gli esempi per la sua skill di risposta alle recensioni.

Prompt 11 Una lettera pre-arrivo per un soggiorno speciale

SITUATION Domaine de Vérel, una tenuta vitivinicola nel Luberon. Una coppia festeggia il decimo anniversario di matrimonio.

```
Sei il proprietario del Domaine de Vérel, una tenuta vitivinicola nel Luberon.

Ospiti: Anna e Tom Keller, di Zurigo, 3 notti dal 12 giugno, Suite Les Oliviers. Nota della prenotazione: "10° anniversario di matrimonio, lui ama il vino rosso, lei non beve alcolici."
Cosa possiamo offrire: visita della cantina con degustazione ogni giorno alle 17:00; succo d'uva analcolico dal nostro Grenache; cena in terrazza, su prenotazione.

Scrivi un'email personale pre-arrivo in tedesco (ospiti svizzeri: usa "ss" invece di "ß"). Cita l'anniversario una sola volta, con discrezione. Proponi la visita in cantina e la cena in terrazza come opzioni, senza insistere. Meno di 160 parole.
```

Dettagli come l'ortografia svizzera o un'ospite che non beve sono proprio ciò che rende personale una lettera, e proprio ciò che Claude non può indovinare.

Prompt 12 Riepilogo per il passaggio di turno

SITUATION THE VOLT, Berlino. Il night manager lascia le note in un documento condiviso; il team del mattino ha bisogno dell'essenziale in due minuti.

```
<night_log>[incollare]</night_log>

Riassumi la notte per il team del front office del mattino.
Prima: tutto ciò che richiede un intervento prima delle 10:00, con numero di camera e chi deve intervenire.
Poi: i problemi degli ospiti già risolti, una riga ciascuno.
Poi: tutto il resto, al massimo cinque punti.
Tralascia ciò che non è utile al turno del mattino. Non aggiungere i nomi degli ospiti; usa i numeri di camera.
```

Usare i numeri di camera invece dei nomi è una piccola abitudine di privacy da inserire in ogni prompt che tocca dati degli ospiti.

Prompt 13 Ringraziare per una recensione a cinque stelle in tre lingue

SITUATION Kumo Ryokan, valle di Kiso. Un ospite di Lione lascia su Google una recensione lunga e calorosa in francese.

```
Sei la okami (la padrona di casa) del Kumo Ryokan nella valle di Kiso.
<review>[incollare]</review>
Scrivi una risposta in francese che ringrazi l'ospite per due cose specifiche che cita, con un tono calmo e umile.
Meno di 80 parole. Niente punti esclamativi.
Poi dammi una traduzione in inglese e una in giapponese, così il team può leggere ciò che abbiamo pubblicato.
```

Un ringraziamento specifico vale più di una gratitudine generica. Chieda a Claude di sottolineare i due dettagli scelti, così può controllarli.

Prompt 14 Rispondere a una domanda pre-soggiorno con la scheda informativa

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbona. Un ospite chiede via email se può fare il check-in dopo l'01:00 e lasciare i bagagli dopo il checkout.

```
<fact_sheet>[incollare]</fact_sheet>
<guest_email>[incollare]</guest_email>
Lavori alla reception di Bunk & Bloom, un ostello per backpacker a Lisbona.
Rispondi all'ospite usando solo la scheda informativa. Tono cordiale e breve, nella lingua dell'ospite, meno di 90 parole.
Se la scheda informativa non risponde a un punto, scrivi [VERIFICA] invece di tirare a indovinare.
```

I segni [VERIFICA] le mostrano quali risposte mancano nella scheda informativa. Corregga la scheda una volta e ogni risposta successiva migliorerà.

Prompt 15 Rifiutare con garbo un late checkout

SITUATION Maison Orsalle, Parigi. Un ospite chiede il checkout alle 16:00 di una domenica in cui l'hotel è al completo.

```
Sei il front office manager della Maison Orsalle, un palace hotel a Parigi.
L'ospite della Suite 512 chiede il checkout alle 16:00 di domenica. Siamo al completo
e possiamo offrire al massimo le 13:00.
Alternative: deposito bagagli, gli spogliatoi della spa con docce fino alle 20:00, un
tavolo nella lounge.
Scrivi una risposta che dica di no alle 16:00 senza usare la parola "unfortunately"
più di una volta, offra le 13:00 e le alternative e risulti generosa. Meno di 100
parole, in inglese.
```

Dare a Claude le alternative reali è ciò che trasforma un rifiuto in un momento di servizio.

chatlyn

Quando la stessa domanda arriva ogni sera

Il Prompt 14 aiuta il team a rispondere più in fretta. Quando le stesse domande arrivano su WhatsApp o nella chat del sito web, l'AI di chatlyn risponde direttamente a quelle di routine, nella lingua dell'ospite e solo in base alle conoscenze del suo hotel, e passa la conversazione al team quando serve una persona.

Prenotazioni e revenue

Prompt 16 Spiegare a un ospite una differenza di prezzo

SITUATION NOVA/12, Copenaghen. Un ospite ha trovato un prezzo più basso su un portale di prenotazione e chiede perché sul sito dell'hotel costa di più.

```
Sei un addetto alle prenotazioni del NOVA/12, un design hotel a Copenaghen.
<guest_message>[incollare]</guest_message>
<facts>La tariffa del sito include la colazione e la cancellazione gratuita fino a 48
ore prima dell'arrivo. Il prezzo più basso è non rimborsabile, solo pernottamento.
[aggiungere i propri dati]</facts>
Scrivi una risposta che confronti chiaramente le due offerte in un breve elenco,
senza criticare il portale. Meno di 120 parole. Chiudi con una frase sulla
prenotazione diretta.
```

Indichi solo le differenze che può dimostrare con i suoi piani tariffari. Lasci a Claude la formattazione del confronto, non la sua invenzione.

Prompt 17 Riscrivere la policy di cancellazione in modo comprensibile

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. L'attuale policy di cancellazione è un unico lungo paragrafo in linguaggio legale.

```
<policy>[incollare il testo attuale]</policy>
Riscrivi questa policy di cancellazione in un linguaggio semplice per gli ospiti:
frasi brevi, una regola per riga, con un esempio pratico per un soggiorno di 7 notti.
Mantieni esattamente lo stesso significato. Dopo la riscrittura, elenca le frasi
dell'originale che sono ambigue.
Fornisci le versioni in inglese, tedesco e spagnolo.
```

Faccia approvare la versione semplificata da chi è responsabile delle condizioni. L'elenco delle ambiguità è spesso la parte più utile.

Prompt 18 Riassumere un export di rate shopping

SITUATION NOVA/12. Ogni lunedì il revenue manager scarica in CSV un export delle tariffe dei concorrenti per i 30 giorni successivi.

```
<document name="rate-shop-next-30-days.csv">[caricare]</document>
Noi siamo il NOVA/12. Confronta la nostra tariffa con la mediana del competitive set
per ogni data.
Mostra una tabella delle date in cui siamo più del 15 per cento sopra o sotto la
mediana.
Raggruppa i risultati tra giorni feriali e weekend e segnala gli eventi a Copenaghen
che riesci a individuare nei dati.
Non consigliare prezzi; elenca invece le domande per la nostra riunione sui prezzi.
```

Claude legge bene l'export, ma le decisioni sui prezzi restano al revenue manager e all'RMS.

Prompt 19 Trovare le notti orfane nel calendario delle prenotazioni

SITUATION Alpenglüh, Tirolo. Ogni inverno restano vuote singole notti tra una prenotazione e l'altra.

```
<document name="chalet-availability-winter.xlsx">[caricare: una riga per chalet, una
colonna per notte]</document>
Trova ogni buco di una o due notti tra due prenotazioni, per chalet, da dicembre a
marzo.
Contali per mese e per chalet e stima quante notti sono rimaste invendute lo scorso
inverno a causa loro.
Suggerisci tre regole di soggiorno minimo o di giorni di arrivo che ridurrebbero i
buchi, con i pro e i contro di ciascuna.
```

Chieda il risultato in un nuovo foglio, così può filtrarlo. Testi ogni modifica delle regole su un mese prima di applicarla all'intera stagione.

Prompt 20 Commento sul pickup per i proprietari

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. I proprietari vogliono ogni mese un paragrafo sulle prenotazioni estive.

```
<document name="pace-report-summer.xlsx">[caricare]</document>
Scrivi un breve commento per i proprietari sul ritmo delle prenotazioni da giugno a settembre rispetto allo stesso momento dell'anno scorso.
Apri con il numero più importante. Poi spiega in parole semplici le due variazioni maggiori per mercato e tipologia di camera.
Massimo 150 parole. Niente gergo come "RevPAR" senza una spiegazione di una riga.
```

I proprietari leggono le prime due righe. Chieda a Claude tre frasi di apertura alternative e scelga la più chiara.

Prompt 21 Ricordare ai tour operator le date di release

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya. Diversi agenti hanno allotment di tende che vengono rilasciati 45 giorni prima dell'arrivo.

```
<document name="allotments-q1.xlsx">[caricare: agente, contatto, date, tende bloccate, tende vendute, data di release]</document>
Per ogni agente con tende invendute che vengono rilasciate nei prossimi 21 giorni, scrivi una breve email che ricordi la data di release e il numero di tende ancora bloccate.
Tono: cordiale e professionale, da partner a partner. Meno di 90 parole ciascuna.
Restituisci prima una tabella con agente, data di release e tende, poi le email.
```

Controlli i numeri nel sistema di prenotazione prima di inviare; la tabella lo rende veloce.

Vendite ed eventi

Prompt 22 Trasformare una RFP in un'offerta

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francoforte. Un'associazione farmaceutica invia una richiesta per un congresso di 280 persone con sessioni parallele e una cena di gala.

```
<documents>
<document name="rfp-email.txt">[incollare]</document>
<document name="meeting-space-capacities.pdf">[caricare]</document>
<document name="standard-terms-mice-2027.pdf">[caricare]</document>
</documents>

Sei un MICE sales manager del Grand Forum Congress Hotel.
1. Estrai ogni requisito della RFP in una tabella: date, partecipanti, blocco camere, sale meeting e allestimenti, catering, AV, budget, data di decisione.
```

Prompt 22 Trasformare una RFP in un'offerta

continua

```
2. Abbina ogni requisito per le riunioni alle nostre sale e capienze. Segnala tutto
ciò che non è compatibile.
3. Scrivi la lettera di accompagnamento dell'offerta, 200 parole, in inglese.
4. Elenca le domande da fare al cliente prima di poter preparare un preventivo.
Non inventare prezzi; lascia dei segnaposto [PREZZO].
```

Già solo la tabella dei requisiti fa risparmiare molta lettura. Tenga i prezzi nel suo sistema di vendita e lasci a Claude struttura e formulazione.

Prompt 23 Controllare un contratto di gruppo prima della firma

SITUATION Il Grand Forum Congress Hotel riceve da un tour operator la bozza di un contratto di allotment per il 2027.

```
<document name="allotment-contract-draft-2027.pdf">[caricare]</document>
<document name="our-standard-group-terms.pdf">[caricare]</document>

Confronta la bozza con le nostre condizioni standard. Per ciascuno di questi temi,
cita la clausola pertinente di entrambi i documenti e spiega in cosa differiscono:
date di release, attrition, cancellazione, termini di pagamento, parità tariffaria,
responsabilità, foro competente.
Poi elenca i cinque punti che dovremmo negoziare, partendo dal più importante.
```

È una preparazione per la sua revisione o per il suo avvocato, non una consulenza legale. Le citazioni delle clausole permettono di verificare in fretta che Claude abbia letto correttamente il documento.

Prompt 24 Prima risposta a una richiesta per un matrimonio

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon. Una coppia chiede informazioni per un matrimonio con 90 invitati il prossimo settembre.

```
Sei l'events manager del Domaine de Vérel, una tenuta vitivinicola nel Luberon.
<enquiry>[incollare]</enquiry>
<venue_facts>[incollare: capienze, luoghi per la cerimonia, alloggi, regole per l'uso
esclusivo, orario limite per la musica]</venue_facts>
Scrivi una prima risposta calorosa: ringrazia, conferma cosa possiamo ospitare in
base ai dati, poni le cinque domande che ci servono per preparare una proposta e
suggerisci un sopralluogo.
Meno di 180 parole, nella lingua della coppia. Nessun prezzo.
```

Le cinque domande sono ciò che fa avanzare una richiesta. Salvi la versione migliore come esempio per la sua Skill per gli eventi.

Prompt 25 Creare un banquet event order dalle email

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francoforte. I dettagli di una cena di gala sono sparsi in dodici email del cliente.

```
<emails>[incollare il thread]</emails>
Crea un banquet event order per la cena di gala con queste sezioni: orari, sala e
allestimento, menu e numeri per le esigenze alimentari, bevande, AV e tecnica,
decorazioni, contatti per il giorno dell'evento, istruzioni di fatturazione.
Usa solo ciò che dicono le email. Dove due email si contraddicono, mostrale entrambe
e segna [CONFERMARE CON IL CLIENTE].
Restituiscilo come documento Word.
```

Le contraddizioni nei thread lunghi sono esattamente ciò che va storto la sera dell'evento. Invii l'elenco [CONFERMARE] al cliente in giornata.

Prompt 26 Preparare una proposta per l'alloggio degli equipaggi

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Una compagnia aerea chiede una proposta per ospitare il personale di bordo durante gli scali.

```
Sei il sales manager dell'Aerolis Airport Hotel.
<request>[incollare]</request>
<our_facts>[incollare: orari della navetta, camere oscurate, colazione anticipata,
camere day use, lavanderia]</our_facts>
Scrivi una proposta di due pagine: sintesi, come soddisfiamo ogni requisito, dettagli
operativi per gli arrivi degli equipaggi a qualsiasi ora, domande aperte.
Usa segnaposto [PREZZO] per tutte le tariffe. Inglese britannico formale.
```

Chieda a Claude di riportare alla fine ogni requisito della richiesta in una checklist, così non manca nulla.

Marketing e contenuti

Prompt 27 Testo breve di upselling per la spa

SITUATION Il Sereno Thermal Retreat vuole un breve messaggio che proponga uno slot spa nel tardo pomeriggio agli ospiti in arrivo domani.

```
Sei la spa manager del Sereno Thermal Retreat.

Offerta: "Rituale d'arrivo" di 60 minuti (piscina termale, bagno di vapore alle erbe,
massaggio alla schiena di 30 minuti), ogni giorno dalle 16:00 alle 19:00, prenotabile
alla reception.

Scrivi tre versioni di un breve messaggio per gli ospiti in arrivo domani:
- calma e informativa
- centrata sulla stanchezza del viaggio
```

Prompt 27 Testo breve di upselling per la spa

continua

```
- per gli ospiti abituali
Ciascuna sotto i 300 caratteri, niente punti esclamativi, niente emoji, un solo passo successivo chiaro. Poi suggerisci due etichette per i pulsanti di massimo 20 caratteri ciascuna.
```

Un messaggio breve, specifico e legato al giorno d'arrivo funziona meglio di un elenco di tutti i trattamenti. Inviarlo automaticamente agli arrivi di domani è compito di un sistema di messaggistica per gli ospiti, non di una finestra di chat.

Prompt 28 Riscrivere la descrizione sui canali di prenotazione

SITUATION Aerolis Airport Hotel. La descrizione della struttura sui canali di prenotazione ha cinque anni.

```
<current_text>[incollare]</current_text>
<facts>[incollare: orari della navetta, insonorizzazione, market aperto 24 ore su 24, colazione dalle 4:30, camere day use]</facts>
I nostri ospiti hanno voli all'alba e lunghi scali. Riscrivi la descrizione in modo che le prime due frasi rispondano a ciò che conta per loro: distanza e navetta, sonno, cibo a orari insoliti.
Fornisci una versione da 100 parole e una da 250. Fatti semplici, nessun superlativo, nulla che non sia nei dati.
```

Prima di incollare il testo, controlli le regole sui contenuti e i limiti di caratteri di ciascun canale.

Prompt 29 Un mese di didascalie per Instagram

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve. La marketing coordinator ha bisogno delle didascalie per le vacanze scolastiche d'autunno.

```
Scrivi le didascalie Instagram per il Sunny Cove Family Resort.
<voice>Cordiale, pratica, da genitore a genitore. Al massimo due emoji per post.
</voice>
<facts>Kids' club dai 4 ai 12 anni, ogni giorno dalle 9:00 alle 17:00. Parco acquatico riscaldato fino al 31 ottobre. Family suite con camera separata per i bambini.</facts>
Scrivi 12 didascalie per ottobre, ognuna sotto le 60 parole e dedicata a un fatto reale. Aggiungi tre hashtag e un'idea per l'immagine per ciascuna. Restituisci una tabella con una data di pubblicazione suggerita.
```

Quando una didascalia funziona bene, la aggiunga al Project come esempio. Claude impara più in fretta dai suoi lavori migliori.

Prompt 30 Newsletter per la stagione dei balli

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienna. Gli ospiti abituali devono essere i primi a conoscere i pacchetti per la stagione dei balli.

```
Sei il marketing manager del Grand Hotel Wilhelmina, aperto dal 1898.
<package>[incollare: date, servizi inclusi, balli, scadenza per la prenotazione]
</package>
Scrivi una newsletter per gli ospiti abituali: oggetto (tre opzioni), preheader, 150
parole di testo, una call to action.
Tono: elegante, sobrio, viennese. Fornisci una versione in inglese e una in tedesco
austriaco con il Sie.
```

Dia a Claude come esempio una newsletter passata che ha funzionato bene e ne riprenderà il ritmo.

Prompt 31 Trasformare le domande degli ospiti in una FAQ per il sito

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbona. Il team ha raccolto 60 domande fatte dagli ospiti il mese scorso, senza i nomi.

```
<questions>[incollare le domande anonimizzate]</questions>
<fact_sheet>[incollare]</fact_sheet>
Raggruppa le domande per argomento e scrivi una pagina FAQ per il nostro sito: al
massimo 20 domande, ciascuna con una risposta da una a tre frasi presa dalla scheda
informativa.
Segna con [MANCANTE] ogni domanda a cui la scheda informativa non risponde ed
elencale alla fine.
```

Una buona pagina FAQ è anche la migliore fonte di conoscenza per qualsiasi AI che risponda ai suoi ospiti.

Prompt 32 La scaletta di un articolo sulla destinazione

SITUATION Kumo Ryokan, valle di Kiso. Il sito ha bisogno di un articolo sul cammino lungo l'antica via Nakasendo, partendo dalla locanda.

```
<notes>[incollare gli appunti del proprietario: percorso, tempi di cammino, dove
mangiare, cosa fornisce la locanda]</notes>
Prepara la scaletta di un articolo per escursionisti internazionali: opzioni di
titolo, introduzione, sezioni con titoli, box pratico e un paragrafo finale sul
ritorno all'onsen.
Usa solo i fatti presenti negli appunti. Dove un lettore avrebbe bisogno di
un'informazione che non abbiamo fornito, scrivi [AGGIUNGERE].
```

Le informazioni sulle destinazioni cambiano. Lasci a Claude la struttura dell'articolo e faccia verificare ogni dettaglio a qualcuno che ha percorso il sentiero.

CAPITOLO 7

07 Libreria di prompt, parte 2: cucina, operatività, HR e finanza

Prompt per i team dietro le quinte. Quasi tutti partono da un foglio di calcolo o da un documento che ha già e si chiudono con un elenco di domande su cui deve decidere una persona.

20 prompt
Prompt 33 a 52

IN QUESTO CAPITOLO

- Food & beverage
- Housekeeping e operatività
- HR e formazione
- Direzione e finanza



Food & beverage

Prompt 33 Tradurre un menu e controllarlo

SITUATION Alpenglüh. Il nuovo menu invernale ha bisogno di una versione in inglese e la cucina vuole un controllo di coerenza dei codici allergeni.

```
<document name="speisekarte-winter.pdf">[caricare]</document>
<document name="allergen-codes-eu.txt">[incollare i 14 codici allergeni UE usati in Austria, dalla A alla R]</document>

1. Traduci il menu in inglese per gli ospiti internazionali. Mantieni i nomi dei piatti tirolesi come Kaspressknödel o Kaiserschmarrn e aggiungi sotto ciascuno una breve descrizione in inglese.
2. Elenca ogni piatto in cui i codici allergeni sembrano incoerenti con gli ingredienti indicati, spiegando il motivo.
Non modificare tu nessun codice allergeni. Deciderà la cucina.
```

Le informazioni sugli allergeni sono una responsabilità legale. Usi Claude per trovare le domande, mai per dare la risposta definitiva.

Prompt 34 Riscrivere le descrizioni dei piatti per il nuovo menu

SITUATION Maison Orsalle, Parigi. Gli appunti dello chef sono precisi, ma si leggono come una ricetta.

```
<chef_notes>[incollare: nomi dei piatti, componenti, produttori]</chef_notes>
Scrivi una descrizione da menu per ogni piatto: al massimo 18 parole, con il prodotto
principale e la sua origine, senza aggettivi come "squisito" o "delizioso".
Prima in francese, poi in inglese. Lascia invariati i nomi dei piatti dello chef.
```

Limiti di parole rigidi e un elenco di aggettivi vietati danno un menu più pulito che chiedere qualcosa di "elegante".

Prompt 35 Preparare la sala sugli abbinamenti con il vino

SITUATION Domaine de Vérel. Il sommelier è assente e il team deve saper spiegare gli abbinamenti della settimana.

```
<menu>[incollare]</menu>
<wine_list>[incollare: i vini della tenuta con vitigno, annata e note di degustazione
del sommelier]</wine_list>
Scrivi un briefing di una pagina per il team di sala: per ogni portata il vino, due
frasi che un cameriere può dire all'ospite e una risposta alla domanda "perché questo
vino?".
Per le descrizioni di degustazione usa solo le note del sommelier.
```

Chieda una seconda versione con parole più semplici per i nuovi arrivati nel team.

Prompt 36 Analizzare gli sprechi a colazione

SITUATION Hostal Dos Lunas, Siviglia. Per due settimane il team ha registrato ciò che tornava indietro dal buffet.

```
<document name="breakfast-log.xlsx">[caricare: data, ospiti a colazione, prodotto,
quantità preparata, quantità avanzata]</document>
Calcola lo spreco per prodotto come quota di quanto preparato, e per ospite.
Mostra i cinque prodotti con lo spreco maggiore e se dipende dal giorno della
settimana o dall'occupazione.
Suggerisci tre modifiche alle quantità preparate, ognuna legata a un numero del
registro.
```

Due settimane di registrazioni oneste bastano per iniziare. Dopo le modifiche, esegua di nuovo lo stesso prompt per confrontare.

Prompt 37 Spiegare una cena kaiseki agli ospiti internazionali

SITUATION Kumo Ryokan. Gli ospiti che non leggono il giapponese vogliono capire le portate di stasera.

```
<menu_jp>[incollare il menu kaiseki di stasera in giapponese]</menu_jp>
Crea un piccolo cartoncino in inglese e in tedesco che spieghi ogni portata in una o due frasi: che cos'è, l'ingrediente di stagione, come si mangia.
Mantieni i nomi giapponesi delle portate in romaji. Segnala ogni ingrediente che è un allergene comune.
Non tradurre letteralmente i titoli poetici delle portate; spiegali.
```

Chieda alla cucina di controllare i segni degli allergeni ogni volta che il menu cambia.

Housekeeping e operatività

Prompt 38 Da SOP a checklist multilingue

SITUATION Hostal Dos Lunas, Siviglia. La SOP dell'housekeeping esiste solo come lungo documento in spagnolo; due nuovi membri del team leggono il portoghese e l'ucraino.

```
<document name="sop-limpieza-habitacion.docx">[caricare]</document>

Trasforma questa SOP in una checklist di una pagina per la pulizia della camera, nell'ordine in cui un addetto ai piani lavora nella stanza. Massimo 25 voci, ciascuna che inizia con un verbo.
Creala in spagnolo, portoghese e ucraino come tre colonne di una tabella Word, pronta da stampare in orizzontale.
Poi scrivi cinque domande di quiz in ciascuna lingua per verificare che i nuovi arrivati abbiano capito la checklist.
```

Prima di stampare, faccia rileggere ogni lingua a un madrelingua del team. Le traduzioni di Claude sono buone, ma una checklist appesa al muro si legge ogni giorno.

Prompt 39 Trovare ricorrenze nei ticket di manutenzione

SITUATION Isla Calma Resort & Spa. Il team tecnico esporta sei mesi di ticket di manutenzione.

```
<document name="maintenance-tickets.xlsx">[caricare]</document>
Raggruppa i ticket per tipo e per camera. Elenca le dieci camere con più problemi ripetuti e i tipi di problema che si ripresentano entro 30 giorni dalla chiusura.
Stima quante room night sono state bloccate a causa di questi problemi.
Proponi un elenco di interventi di manutenzione preventiva per la bassa stagione, partendo dal più urgente.
```

I problemi che si ripetono entro 30 giorni di solito indicano un intervento che cura solo il sintomo. Quell'elenco merita una riunione.

Prompt 40 Rispondere alle richieste sugli oggetti smarriti

SITUATION Aerolis Airport Hotel. Dopo il volo, gli ospiti scrivono per oggetti dimenticati in camera.

```
Ti occupi degli oggetti smarriti all'Aerolis Airport Hotel.
<guest_message>[incollare]</guest_message>
<found_log_entry>[incollare la voce corrispondente del registro, oppure "nessuna trovata"]</found_log_entry>
Scrivi una risposta nella lingua dell'ospite: conferma se abbiamo trovato l'oggetto, spiega come possiamo restituirlo e cosa ci serve (indirizzo, verifica dell'identità, spese di spedizione), oppure per quanto tempo conserviamo gli oggetti se non è stato trovato.
Meno di 110 parole.
```

Tenga le regole effettive su spedizione e conservazione nella project knowledge, così ogni risposta le riporta allo stesso modo.

Prompt 41 Confrontare i consumi energetici per camera occupata

SITUATION Sereno Thermal Retreat. Il GM vuole capire perché le bollette energetiche aumentano.

```
<document name="energy-water-monthly.xlsx">[caricare: mese, elettricità kWh, gas kWh, acqua m3, camere occupate, ingressi spa]</document>
Calcola i consumi di energia e acqua per camera occupata e per ingresso spa per ogni mese degli ultimi due anni.
Mostra i mesi che si discostano e le possibili cause visibili nei dati.
Elenca cinque domande da fare al nostro facility manager.
```

Claude individua le anomalie; il team tecnico le spiega. Usi le domande come ordine del giorno della riunione.

Prompt 42 Confrontare i preventivi dei fornitori

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbona. Tre fornitori di biancheria hanno inviato preventivi in formati diversi.

```
<documents>[caricare i tre preventivi]</documents>
Riporta le tre offerte in un'unica tabella di confronto: prezzo per articolo e all'anno ai nostri volumi, ordine minimo, frequenza di consegna, durata del contratto, preavviso di disdetta, condizioni per danni e perdite.
Evidenzia ciò che manca o non è chiaro in ciascun preventivo.
Non scegliere un fornitore; elenca le domande da inviare a ciascuno.
```

Nelle tabelle comparabili le differenze tra i fornitori diventano visibili. La decisione resta sua.

HR e formazione

Prompt 43 Scrivere un annuncio di lavoro stagionale

SITUATION Alpenglüh, Tirolo. L'hotel cerca un assistente di front office per la stagione invernale.

```
Scrivi per Alpenglüh, un hotel di chalet a conduzione familiare in Tirolo.
<role_facts>[incollare: date, orari, mansioni, lingue, alloggio per il personale,
retribuzione secondo il contratto collettivo]</role_facts>
Scrivi un annuncio di lavoro in tedesco austriaco con il Sie: in cosa consiste il
lavoro, una giornata tipo, cosa offriamo, cosa ci aspettiamo, come candidarsi.
Meno di 250 parole, onesto, senza cliché come "team dinamico". Poi una versione da 60
parole per i social media.
```

In Austria gli annunci di lavoro devono indicare la retribuzione minima prevista dal contratto collettivo. Aggiunga lei la cifra esatta.

Prompt 44 Preparare le domande per un colloquio

SITUATION NOVA/12, Copenaghen. Domani il front office manager incontra tre candidati.

```
<job_description>[incollare]</job_description>
Scrivi otto domande di colloquio per un addetto al front office: due su situazioni
con gli ospiti, due sul lavoro di squadra, due su sistemi e precisione, due sulla
motivazione.
Per ogni domanda, descrivi cosa dovrebbe contenere una risposta convincente.
Aggiungi un breve scenario di role-play da proporre durante il colloquio.
```

Usi le stesse domande per ogni candidato, così può confrontare le risposte in modo equo.

Prompt 45 Pianificare la prima settimana di un nuovo assunto

SITUATION THE VOLT, Berlino. Lunedì inizia un nuovo membro del team del bar.

```
<team_info>[incollare: turni, contatti principali, SOP da leggere, sistemi]
</team_info>
Crea un piano per la prima settimana di un nuovo bartender: giorno per giorno, chi
affianca, cosa legge, cosa esercita e una breve verifica il venerdì.
Massimo cinque voci al giorno. Restituiscilo come documento di una pagina in inglese
e tedesco.
```

Una prima settimana chiara riduce le dimissioni precoci più di qualsiasi discorso di benvenuto.

Prompt 46 Simulare un ospite difficile per la formazione

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina. I nuovi receptionist si esercitano a gestire un ospite arrabbiato prima di incontrarne uno vero.

```
Interpreta un ospite del Grand Hotel Wilhelmina che arriva alle 23:00 e scopre che la sua tipologia di camera non è disponibile. Sei stanco, all'inizio educato, poi sempre più frustrato.
Io sono il receptionist. Rispondi a ciò che dico, un messaggio alla volta, e resta nel personaggio.
Quando scrivo "stop", dammi un feedback: cosa ho fatto bene, cosa ha fatto degenerare la situazione e due frasi che avrei potuto usare invece.
```

Funziona bene in coppia: una persona scrive, l'altra osserva e aggiunge il proprio feedback.

Prompt 47 Riassumere un sondaggio anonimo tra i collaboratori

SITUATION Grand Forum Congress Hotel. 140 collaboratori hanno risposto a un sondaggio anonimo sul coinvolgimento.

```
<document name="team-survey-answers.xlsx">[caricare, anonimizzato]</document>
Riassumi le risposte libere in al massimo sei temi, ognuno con la sua frequenza e due brevi citazioni.
Distingui per reparto dove i dati lo permettono, ma mai in un modo che possa identificare una singola persona.
Chiudi con tre azioni che la direzione potrebbe annunciare entro un mese.
```

Prima di caricarlo, verifichi che il file sia davvero anonimo. Nei reparti piccoli le singole persone possono diventare riconoscibili.

Direzione e finanza

Prompt 48 Trovare i temi nei commenti degli ospiti

SITUATION NOVA/12, Copenaghen. 600 commenti liberi dal questionario post-soggiorno, esportati in Excel.

```
<document name="survey-comments-q3.xlsx">[caricare]</document>

Leggi ogni commento. Raggruppali in al massimo otto temi. Per ogni tema indica il numero di commenti, la quota di menzioni positive e negative e due brevi citazioni.
Poi dimmi quali tre temi hanno più probabilità di influire sui punteggi delle recensioni e, per ciascuno, una soluzione concreta che costi poco.
Restituisci i temi in una tabella e aggiungi al foglio di calcolo una colonna con il tema di ogni commento.
```

Chieda a Claude di mostrare dieci commenti che ha avuto difficoltà a classificare. Di solito è lì che si trova il feedback più interessante.

Prompt 49 Spiegare lo scostamento dal budget

SITUATION Maison Orsalle, Parigi. Il conto economico mensile mostra le camere in linea con il budget, ma un utile complessivo molto più basso.

```
<document name="pnl-september.xlsx">[caricare: consuntivo, budget, anno precedente per reparto]</document>
Trova le cinque voci con lo scostamento maggiore rispetto al budget in euro. Per ciascuna, indica se dipende da volumi, tariffe o costi, per quanto mostrano i dati.
Scrivi per i proprietari un commento sugli scostamenti in meno di 200 parole, partendo dall'effetto più grande.
```

Chieda a Claude di mostrare il calcolo dietro ogni scostamento. Individuerà rapidamente gli errori di mappatura nell'export.

Prompt 50 Report mensile per i proprietari

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya. I proprietari vivono all'estero e vogliono una pagina ogni mese.

```
<documents>[caricare: foglio KPI, sintesi del conto economico, punti salienti del feedback degli ospiti, note su manutenzione e personale]</documents>
Scrivi un report di una pagina per i proprietari: titolo, tre numeri con il loro contesto, feedback degli ospiti, operatività, personale, rischi e decisioni che ci servono dai proprietari.
Tono calmo e fattuale. Ogni numero deve provenire dai documenti.
```

Mantenga la struttura identica ogni mese, così i proprietari sanno dove guardare. Questo lo rende un buon candidato per una Skill.

Prompt 51 Prepararsi a un incontro con la banca

SITUATION Il Sereno Thermal Retreat vuole rinnovare l'area delle piscine termali e ha bisogno di un finanziamento.

```
<documents>[caricare: piano degli investimenti, previsione a tre anni, ultimi due bilanci annuali]</documents>
Riassumi in una pagina il business case dell'investimento: cosa investiamo, perché, effetto previsto su ricavi e costi, ipotesi sui tempi di rientro.
Poi elenca le dieci domande che una banca farà con più probabilità, con la risposta tratta dai nostri documenti oppure [MANCANTE] se non possiamo ancora rispondere.
```

L'elenco [MANCANTE] è il suo piano di preparazione. Faccia controllare i numeri dal commercialista prima dell'incontro.

Prompt 52 **Scrivere un memo decisionale**

SITUATION THE VOLT, Berlino. La direzione deve decidere se tenere aperto il rooftop bar in inverno.

```
<data>[incollare: ricavi e costi invernali del rooftop negli ultimi due anni, costi di riscaldamento, feedback degli ospiti, disponibilità del personale]</data>
Scrivi un memo decisionale: la domanda, tre opzioni (chiudere, aprire solo nel weekend, aprire con un concept invernale), costi e ricavi di ciascuna in base ai dati, rischi e una raccomandazione.
Una pagina. Indica ogni ipotesi che fai.
```

In un secondo messaggio chieda a Claude di argomentare contro la propria raccomandazione. Vale la pena discutere i punti deboli che trova.

CAPITOLO 8

08 I limiti, e dove subentra chatlyn

Claude è un ottimo collega alla scrivania. Non risponde dal suo numero WhatsApp, non vede gli arrivi di domani e non risponde a un ospite alle 23:40. Quello è un altro lavoro.

Cosa Claude da solo non fa

- **Non è in contatto diretto con gli ospiti.** Le app di Claude sono per il suo team. Gli ospiti scrivono su WhatsApp, Booking.com, Instagram e sul suo sito web, e una bozza in una finestra di chat deve comunque essere copiata, inviata e seguita da qualcuno.
- **Non conosce le sue prenotazioni.** Se non carica un export, Claude non ha idea di chi arriva domani, di chi è in casa o di chi compie gli anni questa settimana.
- **Non scrive nel suo PMS.** Anche con i connettori, nessuno prenota la vasca idromassaggio, annota l'arrivo in tarda serata o aggiunge il lettino per il neonato se non lo fa una persona.
- **Non ha il senso del tempo.** Il messaggio pre-arrivo tre giorni prima, il benvenuto la mattina dell'arrivo e il ringraziamento dopo il checkout arrivano solo se qualcuno se ne ricorda.
- **I dati degli ospiti richiedono attenzione.** Con Free, Pro e Max lei sceglie in Settings > Privacy se le sue chat possono essere usate per migliorare Claude; se lo consente, i dati de-identificati possono essere conservati fino a cinque anni. Team, Enterprise e l'API, per impostazione predefinita, non usano i suoi dati per l'addestramento. In ogni caso, riduca al minimo i dati personali degli ospiti.

Claude da solo e chatlyn a confronto

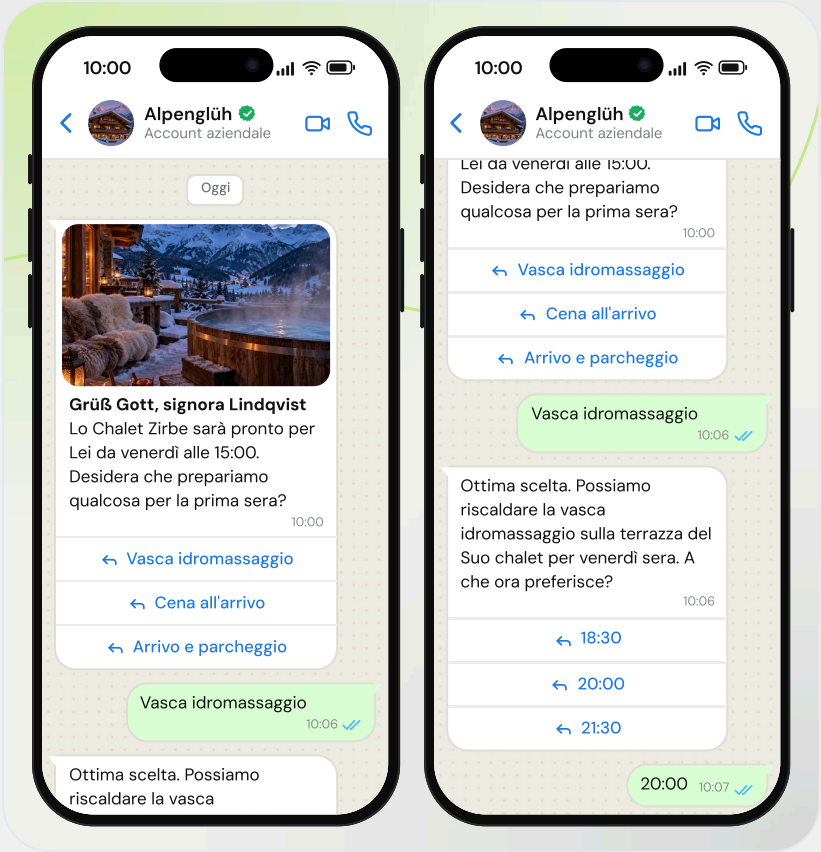
CLAUDE DA SOLO

- Scrive bozze che una persona copia nel canale giusto
- Conosce il suo hotel se il Project è aggiornato
- Vede le prenotazioni solo negli export che lei carica
- Aspetta che qualcuno chieda
- Nessun collegamento con WhatsApp, Booking.com o la chat del sito

CHATLYN

- Risponde alle domande di routine degli ospiti su WhatsApp, webchat, Messenger e Instagram, nella lingua dell'ospite e con la voce della sua struttura
- Risponde solo in base alle sue conoscenze: file caricati e pagine del suo sito web
- Legge le prenotazioni dal PMS e riunisce prenotazioni, spesa e ogni conversazione in un unico profilo ospite
- Invia automaticamente i messaggi pre-arrivo, del giorno d'arrivo e post-soggiorno quando il PMS segnala l'evento della prenotazione
- Passa la conversazione al team quando una richiesta ha bisogno di una persona; via email prepara una bozza e una persona la invia

chatlyn è il primo AI-Native GRM, una piattaforma di guest relationship management ricostruita da zero attorno all'AI. Contiene ciò che un PMS non vede mai: ogni conversazione che un ospite ha avuto con l'hotel, comprese le richieste che non sono mai diventate una prenotazione. La sua AI usa questo storico per rispondere agli ospiti sui canali che usano davvero, e i journey WhatsApp di chatlyn trasformano un messaggio pre-arrivo in un'offerta che l'ospite può accettare con un tocco. L'AI non prenota mai da sola: guida gli ospiti verso il booking engine dell'hotel e, quando un ospite accetta un upsell, è il team a renderlo realtà.



3 giorni prima dell'arrivo

CONVERSAZIONE DI ESEMPIO

Alpenglüh

Chalet hotel, Tirolo

Un evento del PMS invia il template di apertura tre giorni prima dell'arrivo. Quando l'ospite tocca un pulsante, l'AI risponde con il messaggio interattivo dell'hotel e il front office conferma la prenotazione.

La sera prima dell'arrivo

CONVERSAZIONE DI ESEMPIO

Grand Hotel Wilhelmina

Grand hotel storico, Vienna

Alle 23:40 non c'è nessuno all'ufficio vendite. L'AI di chatlyn risponde in base alle conoscenze dell'hotel, nella lingua dell'ospite, e passa la conversazione al team se l'ospite ha bisogno di una persona.



92%

tasso di apertura dei messaggi WhatsApp pre-arrivo all'Hotel Enzian Obertauern

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

~85%

delle richieste di routine gestite dall'AI all'Hotel Enzian

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

+38%

prenotazioni al ristorante grazie alle campagne WhatsApp all'Hotel Enzian

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

> C'è un piccolo promemoria che ti dà l'informazione giusta al momento giusto, poco prima di iniziare la vacanza, così sei davvero entusiasta di ciò che ti aspetta.

Elisabeth Veit, titolare, Hotel Enzian Obertauern [tradotto]

Usare entrambi: Claude alla scrivania, chatlyn con l'ospite

1. **Costruire la knowledge in Claude**
   Usi il suo Project di Claude per mettere in ordine la scheda informativa, colmare le lacune che i segni [VERIFICA] rivelano e scrivere risposte FAQ chiare.
2. **Dare la stessa knowledge a chatlyn**
   Carichi i file definitivi in chatlyn e aggiunga le pagine del sito che contengono risposte concrete. L'AI di chatlyn risponde agli ospiti solo in base a queste conoscenze.
3. **Scrivere i messaggi con la sua Skill**
   Lasci che la skill per le lettere agli ospiti prepari i testi pre-arrivo e le offerte nella voce della casa, poi li trasformi in template WhatsApp in chatlyn.
4. **Lasciare i tempi al PMS**
   chatlyn invia ogni messaggio quando il PMS segnala la prenotazione creata, l'arrivo, il checkout o il momento post-soggiorno.
5. **Rivedere ogni settimana**
   Le risposte deboli dell'AI finiscono in una coda di revisione in chatlyn. Corregga la risposta una volta e da quel momento l'AI la userà.

chatlyn

L'ospite scrive, e qualcuno risponde

Una finestra di chat aiuta il team a scrivere. chatlyn fa sì che il messaggio arrivi all'ospite al momento giusto, che la sua risposta venga capita e che la risposta successiva, dell'AI o del team, si basi su tutto ciò che l'hotel sa già di quell'ospite.

FONTI

Fonti

1 Anthropic: Introducing Claude Opus 5.5
https://www.anthropic.com/claude-opus-5-5

2 Anthropic: Introducing Claude Sonnet 5.5
https://www.anthropic.com/claude-sonnet-5-5

3 Anthropic: Claude Fable 5.1 and Claude Mythos 5.1
https://www.anthropic.com/claude-fable-and-mythos-5-1

4 Claude Docs: Models overview
https://platform.claude.com/docs/en/models/overview

5 Claude Help Center: Release notes
https://support.claude.com/en/articles/12138966-release-notes

6 Claude Help Center: How large is the context window on paid Claude plans
https://support.claude.com/en/articles/8606394-how-large-is-the-context-window-on-paid-claude-plans

7 Claude Help Center: Change the model, effort and thinking settings
https://support.claude.com/en/articles/8664678-change-the-model-effort-and-thinking-settings

8 Claude Help Center: Claude Cowork and chat are one Claude
https://support.claude.com/en/articles/16761823-claude-cowork-and-chat-are-one-claude

9 Claude Docs: Prompting best practices
https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/claude-prompting-best-practices

10 Claude Help Center: What are projects?
https://support.claude.com/en/articles/9517075-what-are-projects

11 Claude Help Center: How can I create and manage projects?
https://support.claude.com/en/articles/9519177-how-can-i-create-and-manage-projects

12 Claude Help Center: Retrieval augmented generation (RAG) for projects
https://support.claude.com/en/articles/11473015-retrieval-augmented-generation-rag-for-projects

13 Claude Help Center: Understanding Claude's personalization features
https://support.claude.com/en/articles/10185728-understanding-claude-s-personalization-features

14 Claude Help Center: What are skills?
https://support.claude.com/en/articles/12512176-what-are-skills

15 Claude Help Center: Use skills in Claude
https://support.claude.com/en/articles/12512180-using-skills-in-claude

16 Claude Help Center: How to create custom skills
https://support.claude.com/en/articles/12512198-how-to-create-custom-skills

17 Claude Docs: Create custom skills
https://claude.com/docs/skills/how-to

18 Agent Skills specification
https://agentskills.io/specification

19 Claude Help Center: Use connectors to extend Claude's capabilities
https://support.claude.com/en/articles/11176164-use-connectors-to-extend-claude-s-capabilities

20 Claude Help Center: Use Google Workspace connectors
https://support.claude.com/en/articles/10166901-use-google-workspace-connectors

21 Claude Help Center: Get started with custom connectors using remote MCP
https://support.claude.com/en/articles/11175166-get-started-with-custom-connectors-using-remote-mcp

22 Claude Docs: Use Claude for Excel
https://support.claude.com/en/articles/12650343-using-claude-in-excel

23 Claude Help Center: Get started with Claude in Chrome
https://support.claude.com/en/articles/12012173-get-started-with-claude-in-chrome

24 Claude Help Center: What are artifacts and how do I use them?
https://support.claude.com/en/articles/17153992-what-are-artifacts-and-how-do-i-use-them

25 Claude Help Center: Use Claude's chat search and memory
https://support.claude.com/en/articles/11817273-use-claude-s-chat-search-and-memory-to-build-on-previous-context

26 Claude Help Center: What is the Team plan?
https://support.claude.com/en/articles/9266767-what-is-the-team-plan

27 Claude Help Center: What is the Enterprise plan?
https://support.claude.com/en/articles/9797531-what-is-the-enterprise-plan

28 Anthropic Privacy Center: Is my data used for model training? (consumer)
https://privacy.claude.com/en/articles/10023580-is-my-data-used-for-model-training

29 Anthropic Privacy Center: Is my data used for model training? (commercial)
https://privacy.claude.com/en/articles/7996868-is-my-data-used-for-model-training

30 Anthropic Privacy Center: How long do you store my data?
https://privacy.claude.com/en/articles/10023548-how-long-do-you-store-my-data

31 Claude Help Center: Data Processing Addendum
https://support.claude.com/en/articles/7996862-how-do-i-view-and-sign-your-data-processing-addendum-dpa

32 chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern
https://chatlyn.com/it/casi-studio/enzian-obertauern/

chatlyn

IL PROSSIMO PASSO

Scopra chatlyn con i dati del suo hotel

In una breve demo colleghiamo il suo PMS, i suoi canali e le conoscenze sui suoi ospiti, e le mostriamo cosa riceverebbero gli ospiti prima, durante e dopo il soggiorno.

- Il percorso pre-arrivo della sua struttura su WhatsApp, costruito attorno a eventi di prenotazione reali
- L'AI che risponde alle domande dei suoi ospiti in base alla sua scheda informativa e al suo sito web
- Un unico profilo ospite con prenotazioni, spesa e ogni conversazione

Prenoti una demo

chatlyn.com