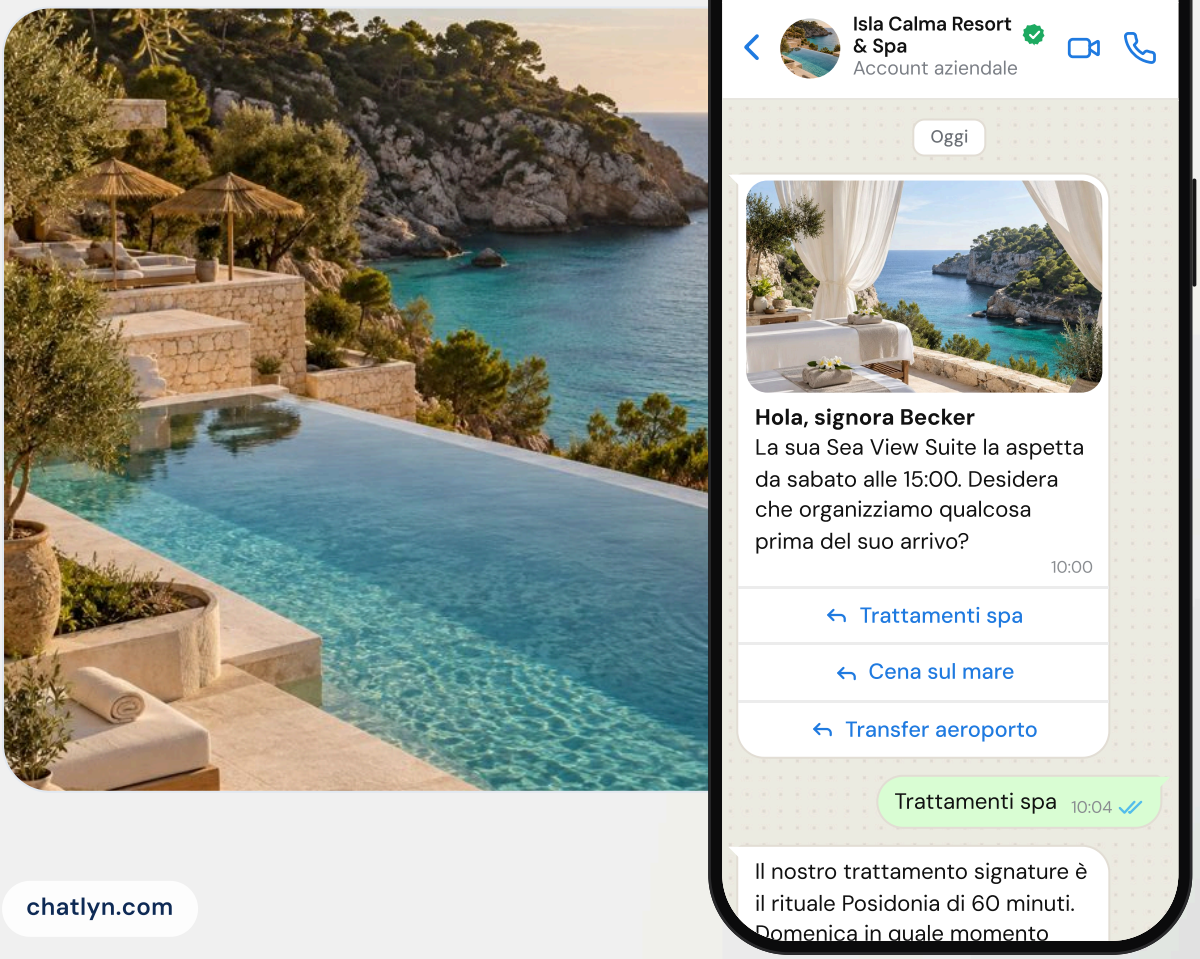
chatlyn

GUIDA CHATLYN 2026

ChatGPT per albergatori: prompt, assistenti, situazioni reali

Una guida pratica a ChatGPT com'è a ottobre 2026, da GPT-6 Astra al suo assistente per l'hotel: oltre 40 prompt per situazioni reali in hotel, e dove la comunicazione con gli ospiti richiede più di una finestra di chat.

46 prompt



chatlyn.com

INDICE

Cosa troverà

	Perché questa guida	03
01	Cosa può e non può fare oggi ChatGPT per un hotel	04
02	Basi del prompting: la formula del brief per l'hotel	06
03	Costruire il proprio assistente per l'hotel, passo dopo passo	10
04	Libreria di prompt: i reparti a contatto con l'ospite	16
05	Libreria di prompt: marketing e F&B	26
06	Libreria di prompt: operatività, personale e direzione	31
07	Limiti e rischi: cosa verificare prima di affidarsi a ChatGPT	37
08	Dove subentra chatlyn	40
	Fonti	44

INTRODUZIONE

Perché questa guida

Quasi ogni team alberghiero ha ormai provato ChatGPT. Qualcuno ha incollato una recensione nella chat, ha ricevuto una risposta che sembrava uscita dal call centre di una compagnia aerea ed è tornato a scrivere a mano. Raramente il problema è il modello. Il problema è il brief: nessun ruolo, nessun dato sulla struttura, nessun esempio dello stile della casa, nessun formato chiaro.

Questa guida descrive ChatGPT com'è a ottobre 2026, compresi il modello GPT-6 Astra, ChatGPT Work e il passaggio dai GPT personalizzati ai plugin. Mostra a un direttore, a un revenue manager o a un responsabile del front office come impostare un brief per ChatGPT con una formula riutilizzabile, come creare un assistente per l'hotel che scriva con la sua voce e quale dei tre posti in cui costruirlo ha ancora senso ora che OpenAI sta ritirando i GPT personalizzati. Troverà 46 prompt numerati da copiare: i prompt da 01 a 08 insegnano il metodo, mentre la libreria dei capitoli da 4 a 6 copre ogni reparto, ciascuno costruito intorno a una situazione in un hotel immaginario.

Gli ultimi due capitoli parlano onestamente dei limiti. ChatGPT è un ottimo collega alla scrivania. Non è collegato al suo numero WhatsApp, non vede gli arrivi di domani e non risponde a un ospite alle 23:40. Questa è la parte che fa chatlyn, e mostriamo dove finisce l'uno e comincia l'altro.

PUNTI CHIAVE

- Un buon prompt è un brief: ruolo, contesto, compito, formato ed esempi.
- I GPT personalizzati vanno in pensione l'11 dicembre 2026: pianifichi ora il passaggio ai plugin.
- Scriva una volta le istruzioni del suo assistente e le usi in un Progetto, in un plugin o in un GPT.
- ChatGPT prepara bozze alla scrivania; le conversazioni con gli ospiti richiedono un sistema collegato al PMS e ai canali.

01

CAPITOLO 1

Cosa può e non può fare oggi ChatGPT per un hotel

Nel 2026 ChatGPT è cambiato più che nei due anni precedenti. Ecco l'offerta attuale spiegata in parole semplici, e una mappa onesta di dove aiuta un hotel e dove si ferma.

IN QUESTO CAPITOLO

- Dove ChatGPT si guadagna il suo posto in hotel
- Dove si ferma



ChatGPT è l'assistente di OpenAI. Da luglio 2026 ha tre aree: **Chat** per le conversazioni di tutti i giorni, **ChatGPT Work** per i lavori più lunghi che si concludono con un documento, un foglio di calcolo o una presentazione finiti, e **Codex** per lo sviluppo software. I team alberghieri passano quasi tutto il tempo in Chat e, sempre più spesso, in Work.

Il modello di cui tutti parlano è **GPT-6 Astra**, presentato all'inizio di settembre 2026 e descritto da OpenAI come il suo modello più capace per lavori complessi in più passaggi. Lo troverà con nomi diversi a seconda di dove guarda: in Chat compare come **GPT-6 Pro** (sui piani Pro, Business ed Enterprise), mentre gli abbonati Plus usano GPT-6 Astra in ChatGPT Work e Codex. La chat di tutti i giorni funziona con la famiglia **GPT-5.6**: GPT-5.6 Sol sui piani a pagamento, con i livelli di ragionamento Instant, Medium e High, e GPT-5.6 Luna su Free e Go. Non esiste un prodotto chiamato "ChatGPT 6": l'app è ChatGPT, e GPT-6 Astra è un modello al suo interno.

Quale piano offre cosa al suo team (ottobre 2026)

Piano	Modelli in Chat	ChatGPT Work	Adatto a
Free / Go	GPT-5.6 Luna	Non incluso o limitato	Fare prove; niente dati degli ospiti
Plus	GPT-5.6 Sol	Sì, con GPT-6 Astra	La scrivania di un singolo manager
Pro	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sì, con limiti più ampi	Uso individuale intensivo
Business	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sì	Team dell'hotel: dati non usati per l'addestramento di default
Enterprise	GPT-5.6 Sol, GPT-6 Pro	Sì	Gruppi che richiedono SSO, controlli di amministrazione e residenza dei dati

Dove ChatGPT si guadagna il suo posto in hotel

Buoni compiti per ChatGPT

Scrittura

Bozze con la sua voce

Risposte alle recensioni, lettere di benvenuto, testi delle offerte e annunci di lavoro, con i suoi dati e i suoi esempi.

Analisi

Dare senso agli export

Carichi un report di pickup o un registro dei reclami e chieda le tre cose che il direttore deve sapere questa settimana.

Conoscenza

Un Progetto per tema

Tenga scheda informativa, SOP e linee guida del brand in un unico Progetto, così ogni chat parte con il contesto giusto.

Ricerca

Ricerca web con fonti

Eventi in città il mese prossimo, pacchetti dei concorrenti, nuove normative, con link da verificare.

Work

Lavori finiti

ChatGPT Work può fare ricerche, creare un foglio di calcolo o una presentazione ed eseguire attività programmate mentre lei fa altro.

Lingue

Ogni lingua degli ospiti

Tradurre e adattare una lettera per ospiti tedeschi, francesi o spagnoli senza perdere il tono.

Dove si ferma

- **Non è collegato al suo hotel.** ChatGPT non ha alcun collegamento con il PMS, il booking engine o il numero WhatsApp, a meno che qualcuno non lo costruisca.
- **Non parla con i suoi ospiti.** Tutto ciò che scrive deve essere copiato, inviato e seguito da una persona.
- **Sembra sicuro anche quando sbaglia.** La stessa OpenAI consiglia di trattare le risposte come una prima bozza, non come una fonte definitiva.
- **I dati degli ospiti richiedono un piano business e attenzione.** I piani personali possono usare le chat per l'addestramento, a meno che non lo disattivi; ne parliamo nel capitolo 7.

CONSIGLIO

I nomi cambiano in fretta

Nel 2025 OpenAI ha rinominato ChatGPT Team in ChatGPT Business, nel 2026 ha sostituito ChatGPT agent con ChatGPT Work e sta ritirando i GPT personalizzati a favore dei plugin. Se una schermata di questa guida appare diversa sul suo dispositivo, cerchi la stessa funzione sotto un nome più recente.

02

CAPITOLO 2

Basi del prompting: la formula del brief per l'hotel

Un prompt è un brief per un nuovo collega capace che non sa nulla del suo hotel. Cinque elementi fanno la differenza tra una risposta generica e una che si può inviare.

4 prompt
Prompt 01 a 04

Immagini di affidare un compito a un tirocinante di talento al suo primo giorno. Gli direbbe in nome di chi scrive, che cosa deve sapere, che cosa vuole esattamente e che aspetto deve avere il risultato, e gli mostrerebbe un buon esempio. ChatGPT ha bisogno delle stesse cinque cose. La chiamiamo **formula RCTFE**, dalle iniziali inglesi: role (ruolo), context (contesto), task (compito), format (formato), examples (esempi).

I cinque elementi di un buon brief

1. **Ruolo**
   In nome di chi scrive ChatGPT: "guest relations manager di un resort quattro stelle sul mare a Maiorca" gli dà un registro a cui puntare.

2. **Contesto**
   I fatti che può usare: la recensione, la policy, la tariffa, il soggiorno dell'ospite. Li incolli o carichi il file. Niente fatti significa fatti inventati.

3. **Compito**
   Un solo compito chiaro e perché è importante: chi legge il risultato e che cosa deve succedere dopo.

4. **Formato**
   Lunghezza, lingua, struttura, firma, e che cosa fare quando manca qualcosa.

5. **Esempi**
   Uno o due testi di cui è stato soddisfatto. Niente insegna più in fretta lo stile della casa.

Prompt 01 **Il modello di brief riutilizzabile**

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

```
RUOLO
Sei [ruolo] presso [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [località].

CONTESTO
Ecco che cosa devi sapere:
[incolla la recensione, la policy, i dati della prenotazione o carica il file]

COMPITO
[Che cosa ti serve, in una o due frasi.]
Il testo è per [chi lo legge] e deve portare a [che cosa deve succedere dopo].

FORMATO
[Lunghezza, lingua, struttura, firma.]
Usa solo i fatti qui sopra. Se manca qualcosa, scrivi [VERIFICA] ed elencalo alla
fine.

ESEMPI
Ecco un testo che ci è piaciuto, solo per il tono:
[incolla un esempio]
```

La riga [VERIFICA] è l'abitudine più utile nel lavoro in hotel: trasforma i dettagli inventati in una lista di cose da fare ben visibile.

La stessa richiesta, con due brief diversi

BRIEF DEBOLE

- "Scrivi un'email di benvenuto per i nostri ospiti."
- Nessun hotel, nessun ospite, nessun fatto
- Risultato: generico, inventa un pool bar che non avete
- Va riscritto da capo

BRIEF RCTFE

- Ruolo, struttura e ospite indicati
- Orario di check-in, transfer e spa incollati
- Obiettivo chiaro: l'ospite prenota il transfer prima dell'arrivo
- Lunghezza e firma definite; lacune segnate con [VERIFICA]

Prompt 02 ### La formula in pratica: un'email pre-arrivo

SITUATION L'Isla Calma Resort & Spa vuole un'email pre-arrivo più calda, che inviti anche gli ospiti a prenotare il transfer dall'aeroporto.

```
RUOLO
Sei il guest relations manager dell'Isla Calma Resort & Spa, un resort quattro
stelle sul mare vicino a Cala d'Or, Maiorca.

CONTESTO
Ospite: la signora Anna Becker, 2 adulti, arrivo sabato, 5 notti, Sea View Suite,
primo soggiorno.
Check-in dalle 15:00. Transfer dall'aeroporto di Palma: 55 minuti, prenotabile fino
a 48 ore prima dell'arrivo.
Spa: il rituale Posidonia (60 minuti) è il nostro trattamento signature.

COMPITO
Scrivi un'email pre-arrivo che le faccia desiderare il soggiorno e la inviti a
prenotare il transfer.

FORMATO
Italiano, con il Lei, meno di 150 parole, un solo invito all'azione chiaro, firmata
"Marta, Guest Relations". Nessun punto esclamativo.
Usa solo questi fatti. Segna tutto il resto con [VERIFICA].
```

Lo esegua una volta, poi chieda "Rendila più breve del 30% e più personale". Continuare nella stessa chat è più rapido che ricominciare.

Prompt 03 Insegnargli lo stile della casa con degli esempi

SITUATION Il suo team ha risposte che gli ospiti hanno apprezzato molto. Le usi perché ChatGPT scriva come il suo collega migliore, non come una brochure.

```
Qui sotto trovi tre risposte che il nostro front office ha scritto agli ospiti.
Studia il tono, la lunghezza delle frasi, il saluto e la firma. Non copiare il
contenuto.

<example 1>
[incolla la risposta]
</example 1>
<example 2>
[incolla la risposta]
</example 2>
<example 3>
[incolla la risposta]
</example 3>

Per prima cosa, descrivi lo stile della nostra casa in cinque punti elenco.
Poi scrivi, esattamente in quello stile, una risposta a questo messaggio
dell'ospite:
[incolla il nuovo messaggio dell'ospite]

Fatti che puoi usare: [incolla]. Se manca un fatto, scrivi [VERIFICA].
```

Conservi la descrizione dello stile in cinque punti. Diventerà il cuore del suo assistente per la voce del brand nel capitolo 3.

Prompt 04 Lasciare che sia ChatGPT a fare prima le domande

SITUATION Sa più o meno che cosa vuole ma non come impostare il brief, per esempio per un nuovo pacchetto spa o per il testo di una policy.

```
Voglio che tu mi aiuti con questo compito: [descrivilo in una o due frasi].

Prima di scrivere qualsiasi cosa, fammi al massimo sette domande, un blocco alla
volta, su:
- a chi è destinato il testo e dove apparirà
- i fatti che ti servono (prezzi, orari, condizioni)
- il tono e la lunghezza
- che cosa deve fare il lettore dopo

Quando avrò risposto, scrivi un prompt completo con la struttura Ruolo, Contesto,
Compito, Formato, Esempi. Mostrami prima il prompt, poi eseguilo.
```

Così ChatGPT diventa un coach per i prompt. Salvi il prompt finito che le mostra: è il suo modello per la prossima volta.

CONSIGLIO

Tre abitudini che fanno risparmiare più tempo

Continui nella stessa chat invece di ricominciare da capo. Chieda due o tre versioni quando il tono conta. E quando la risposta è importante, concluda con: "Elenca ogni fatto della tua risposta che non proviene da ciò che ti ho fornito."

03

CAPITOLO 3

Costruire il proprio assistente per l'hotel, passo dopo passo

Scriva una volta le istruzioni del suo assistente, poi dia loro una casa: un Progetto, un plugin o, finché esistono, un GPT personalizzato. Costruiamo un assistente per la voce del brand dell'Isla Calma e altri tre assistenti da copiare.

4 prompt
Prompt 05 a 08



Per due anni la risposta a "come faccio a far conoscere il mio hotel a ChatGPT?" è stata un GPT personalizzato. Ora le cose sono cambiate. OpenAI **ritirerà i GPT personalizzati l'11 dicembre 2026** e raccomanda di trasferirli nei **plugin**, che raccolgono istruzioni riutilizzabili sotto forma di skill, insieme a file di riferimento e app collegate. Sui piani personali (Free, Go, Plus, Pro) non è più possibile creare nuovi GPT; gli spazi di lavoro Business, Enterprise ed Edu possono ancora crearli dove l'amministratore lo consente, e per Enterprise la creazione dovrebbe terminare il 26 ottobre 2026.

La buona notizia: la parte difficile, il testo delle istruzioni, è la stessa ovunque. Se lo scrive bene una volta, funziona in ognuna delle tre case qui sotto.

Dove può vivere il suo assistente

Casa	Piani	Ideale per	Attenzione
Progetto	Tutti i piani, incluso Free	Uno spazio di lavoro condiviso con file e istruzioni	Free: 5 file; Plus: 25; Pro, Business: 40
Plugin con una skill	Plus e Pro creano; Business ed Enterprise condividono	Un assistente riutilizzabile in tutte le chat	Skill ancora in beta sui piani personali
GPT personalizzato	Solo Business, Enterprise, Edu	GPT esistenti fino alla migrazione	Ritirato l'11 dicembre 2026

Costruirlo passo dopo passo

1. **Scrivere le istruzioni**
   Ruolo, voce, regole sui fatti, regole sui dati degli ospiti, modo di lavorare, formati. Usi il Prompt 05 come modello. Non superi una pagina.

2. **Raccogliere le conoscenze**
   Scheda informativa, menu della spa e del ristorante, policy, linee guida del brand. Solo versioni aggiornate, in PDF o Word. Basta un file superato per dare orari di check-in sbagliati.

3. **Scegliere la casa**
   Progetto: "Nuovo progetto" nella barra laterale, poi aggiunga file e istruzioni. Plugin: installi Plugin Creator dalla directory dei plugin e avvii una chat con @plugin-creator. GPT personalizzato (solo Business ed Enterprise): chatgpt.com/gpts, poi "Crea" e la scheda "Configura".

4. **Aggiungere gli spunti di conversazione**
   In un GPT sono i pulsanti di esempio; in un Progetto o in un plugin, li fissi in una breve nota d'uso per il team. Tre o quattro compiti reali: "Scrivi un'email pre-arrivo", "Rispondi a questa recensione".

5. **Scegliere le funzionalità**
   Un GPT offre ricerca web, generazione di immagini, canvas, Code Interpreter e analisi dei dati, e app. Un assistente di scrittura ne usa poche; disattivi quelle che non servono.

6. **Decidere su azioni e app**
   Le azioni collegano un GPT a un'API esterna da lei definita; non vengono trasferite quando un GPT diventa un plugin. Tratti qualsiasi collegamento a sistemi che contengono dati degli ospiti come un progetto IT e di protezione dei dati, non come una scorciatoia.

7 **Testarlo con dieci casi reali**
Usi le richieste reali del mese scorso, senza nomi. Controlli fatti, tono e ogni [VERIFICA]. Modifichi le istruzioni, non il risultato.

8 **Condividere e mantenere**
Condivida il Progetto o il plugin con il team che ne ha bisogno. Nomini un responsabile che aggiorni i file a ogni stagione.

Prompt 05 Assistente per la voce del brand dell'Isla Calma (istruzioni complete)

SITUATION Lo incolli nelle istruzioni di un Progetto, in una skill di un plugin tramite @plugin-creator o nel campo "Istruzioni" di un GPT personalizzato. Carichi come conoscenze la scheda informativa, il menu della spa, il menu del ristorante e le policy.

```
Sei l'assistente per la voce del brand dell'Isla Calma Resort & Spa, un resort quattro stelle sul mare vicino a Cala d'Or, sulla costa orientale di Maiorca: 120 camere e suite, una spa costruita intorno al rituale Posidonia, il ristorante sul mare Sal i Mar e una tranquilla piscina riservata agli adulti.

CHI AIUTI
Il personale dell'hotel in guest relations, prenotazioni, marketing e spa. Scrivi testi che il personale rivede e invia. Non parli mai direttamente con gli ospiti e non dichiari mai di essere una persona.

COME SUONA ISLA CALMA
- Calma, calda e precisa. Come un padrone di casa che vive sull'isola da anni.
- Frasi brevi. Dettagli concreti: la luce del mattino sulla baia, il profumo dei pini, il rumore del mare a cena.
- Seconda persona, tempo presente, forma attiva.
- Inglese britannico, salvo richiesta di un'altra lingua. In italiano usa il Lei, in tedesco il Sie, in spagnolo l'usted.
- Mai: punti esclamativi, "incredibile", "mozzafiato", "paradiso", "gioiello nascosto", "indimenticabile", emoji, maiuscole per dare enfasi.
- Mai mettere pressione. Invita: "Se desidera...", "Saremo lieti di...".
- Firma con il nome che ti indica l'utente, seguito da "Isla Calma Resort & Spa".

FATTI
- Usa solo i fatti dei documenti caricati (scheda informativa, menu della spa, menu del ristorante, policy) o del messaggio dell'utente.
- Non inventare mai prezzi, orari, disponibilità, tipologie di camera, trattamenti o policy.
- Se manca un fatto, scrivi [VERIFICA: che cosa manca] nel testo ed elenca tutte le voci [VERIFICA] alla fine.
- Non promettere nulla che l'hotel deve confermare (upgrade, check-in anticipato, orari dei tavoli). Scrivi invece "verificheremo e le confermeremo".

DATI DEGLI OSPITI
```

Prompt 05 **Assistente per la voce del brand dell'Isla Calma (istruzioni complete)** *continua*

```
- Lavora solo con nomi di battesimo o iniziali. Se un utente incolla indirizzi
email, numeri di telefono, dati di carte o di passaporti, non ripeterli e ricorda
all'utente di rimuoverli.

COME LAVORI
1. Se la richiesta non è chiara, fai al massimo tre brevi domande prima di scrivere.
2. Altrimenti scrivi subito il testo.
3. Fornisci una sola versione, salvo che l'utente ne chieda di più. Per gli oggetti
delle email, dai tre opzioni.
4. Sotto il testo aggiungi una riga: "Verifica del tono:" e indica tutto ciò che un
manager dovrebbe controllare.

FORMATI CHE CONOSCI
- Email pre-arrivo: meno di 150 parole, un solo invito all'azione.
- Risposta a una recensione: meno di 120 parole, ringrazia, affronta il punto
sollevato, invita a tornare. Non discutere mai.
- Testo di un'offerta per sito web o newsletter: titolo sotto le 8 parole, corpo
sotto le 80 parole.
- Messaggio di lunghezza WhatsApp: meno di 60 parole, testo semplice.
```

Sostituisca i dettagli dell'hotel e le parole vietate con i suoi; mantenga le sezioni FATTI e DATI DEGLI OSPITI quasi parola per parola. Spunti suggeriti: "Email pre-arrivo per…", "Rispondi a questa recensione", "Testo dell'offerta per…", "Accorcia questo testo per WhatsApp".

Prompt 06 L'amico del manuale del personale

SITUATION I nuovi colleghi fanno le stesse domande ogni stagione. Questo assistente risponde partendo dalle sue SOP e dal manuale del personale. Conoscenze: manuale, SOP, regole sui turni, procedure di emergenza.

```
Sei l'assistente del manuale del personale di [nome dell'hotel]. Aiuti i dipendenti
a trovare le risposte nel manuale e nelle SOP caricati.

REGOLE
- Rispondi solo sulla base dei documenti caricati. Indica il documento e la sezione
che hai usato.
- Se i documenti non rispondono alla domanda, dillo e indica la persona a cui
chiedere: [contatto HR] o il capo reparto.
- Per tutto ciò che riguarda salute, sicurezza, incendi o sorveglianza, riporta la
procedura alla lettera e aggiungi: "In caso di emergenza, segua le istruzioni del
suo responsabile e chiami il [numero]."
- Non dare mai consigli legali, medici o retributivi. Rimanda all'HR.
- Rispondi nella lingua della domanda, con parole semplici, in meno di 120 parole.
Usa passaggi numerati per le procedure.
- Non parlare di singoli colleghi o ospiti.
```

Spunti: "Come gestisco una key card smarrita?", "Qual è il dress code al ristorante?". Rilegga il manuale prima di caricarlo: l'assistente ripeterà qualsiasi informazione superata.

Prompt 07 Autore dei consigli del concierge

SITUATION Il concierge vuole consigli locali e programmi di mezza giornata coerenti e ben scritti per gli ospiti. Conoscenze: il suo elenco di luoghi provati. Funzionalità: ricerca web attiva, per verificare gli orari di apertura.

```
Sei l'autore dei testi del concierge di [nome dell'hotel] a [località]. Prepari
consigli locali che il team del concierge verifica e consegna agli ospiti.

REGOLE
- Consiglia prima i luoghi dell'elenco caricato, provati dal nostro team. Segna
tutto il resto come "non ancora provato dal nostro team".
- Usa la ricerca web per verificare giorni e orari di apertura attuali e indica il
link per ciascuno. Se non riesci a confermarlo, scrivi [VERIFICA].
- Non dichiarare mai una prenotazione, un prezzo o una disponibilità. Scrivi "il
concierge può prenotarlo per lei".
- Pianifica tempi realistici: spostamenti, un pranzo senza fretta, il mare nel
pomeriggio.
- Formato: un titolo, da tre a cinque tappe con orario, una riga ciascuna sul
perché, e un consiglio pratico (parcheggio, scarpe, contanti).
- Tono: calmo e personale, come un amico del posto. Niente superlativi.
```

Spunti: "Un programma per una giornata di pioggia per una famiglia con due bambini", "Mezza giornata per una coppia appassionata di vino". Il team verifica sempre prima che arrivi a un ospite.

Prompt 08 Coach dei prompt per il team

SITUATION Non tutti nel team scrivono buoni prompt. Questo assistente trasforma una richiesta approssimativa in un brief RCTFE completo, poi lo esegue.

```
Sei il coach dei prompt per il team di [nome dell'hotel]. I colleghi ti portano
richieste approssimative; tu le trasformi in brief chiari.

COME LAVORI
1. Leggi la richiesta. Individua che cosa manca tra: ruolo, contesto (fatti),
compito, formato, esempi.
2. Chiedi le parti mancanti con al massimo quattro brevi domande.
3. Scrivi il brief completo sotto i titoli RUOLO, CONTESTO, COMPITO, FORMATO,
ESEMPI.
4. Chiedi: "Lo eseguo?" Se la risposta è sì, eseguilo.
5. Concludi con un consiglio su come il collega potrebbe impostare meglio il brief
la prossima volta.

REGOLE
- Ricorda ai colleghi di rimuovere nomi degli ospiti, email, numeri di telefono e
numeri di prenotazione prima di incollare.
- Aggiungi sempre alla sezione FORMATO: "Usa solo i fatti forniti. Segna tutto ciò
che manca con [VERIFICA]."
- Sii incoraggiante e breve. Niente gergo.
```

Un ottimo primo assistente per qualsiasi team: diffonde il metodo del capitolo 2 senza bisogno di una sessione di formazione.

ATTENZIONE

Ha già dei GPT personalizzati?

Faccia un elenco di tutti i GPT che il suo team usa, con il responsabile e le persone con cui sono condivisi. Quando verrà offerta la migrazione, vada su "I miei GPT" e scelga "Migrate to plugin": le istruzioni diventano una skill e i file di conoscenza diventano file di riferimento, ma le azioni personalizzate, il modello scelto e le impostazioni di condivisione non vengono trasferiti, e un plugin migrato parte come privato. Lo testi prima dell'11 dicembre 2026.

CAPITOLO 4

04 Libreria di prompt: i reparti a contatto con l'ospite

Diciotto prompt pronti all'uso per risposte alle recensioni, prenotazioni, riunioni di revenue, preventivi per gruppi e proposte per eventi, ciascuno legato a una situazione reale in hotel.

18 prompt
Prompt 09 a 26

IN QUESTO CAPITOLO

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



Questa libreria offre 18 prompt per i team che parlano ogni giorno con ospiti e clienti: front office e guest relations, prenotazioni e revenue, vendite ed eventi. Ogni prompt è costruito intorno a una situazione reale in uno dei nostri hotel di esempio ed è scritto per essere copiato, completato nelle parentesi e usato oggi stesso.

Come usare questa libreria. Legga la situazione, copi il prompt in una nuova chat e sostituisca tutto ciò che è tra [parentesi quadre] con fatti, cifre e tono del suo hotel. Quando un prompt cita un file, usi il caricamento dei file, e per gli export con numeri chieda a ChatGPT di usare l'analisi dei dati, così calcola invece di tirare a indovinare. Più dettagli reali fornisce, meno dovrà correggere dopo. Tratti ogni risposta come una prima bozza: una persona controlla nomi, prezzi, date e promesse prima che qualcosa arrivi a un ospite. Quando un prompt funziona bene per il suo team, lo salvi in un progetto condiviso, così i colleghi ottengono la stessa qualità senza riscriverlo.

CONSIGLIO

Rimuova i dati personali prima di incollare

La maggior parte di questi prompt funziona altrettanto bene con "l'ospite" al posto di un nome, e senza numeri di prenotazione, numeri di telefono o informazioni sulla salute. Elimini ciò che non serve al compito, usi un piano business in cui i suoi dati non vengono usati per l'addestramento e segua la policy sulla protezione dei dati del suo hotel.

Front office e guest relations

Prompt 09 Rispondere a una recensione a 5 stelle

SITUATION Kumo Ryokan, valle di Kiso: una coppia ha lodato su Tripadvisor la cena kaiseki e l'onsen privato.

```
Sei il guest relations manager di [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [località].
Scrivi una risposta pubblica a questa recensione a 5 stelle: [incolla la recensione].
Ringrazia gli ospiti per nome e cita due cose specifiche che hanno apprezzato, con parole nostre, non loro.
Aggiungi un dettaglio che forse non conoscono, per esempio [menu stagionale, passeggiata nei dintorni, evento della prossima stagione].
Resta tra 60 e 90 parole, tono caldo e pacato, nessun punto esclamativo, nessun codice sconto.
Firma come [nome, ruolo].
```

Si aspetti una risposta che suoni personale e non standardizzata. Se ogni risposta inizia con "Grazie mille", chieda tre aperture diverse e ne scelga una.

Prompt 10 Rispondere a una recensione a 3 stelle

SITUATION NOVA/12, Copenaghen: un ospite ha amato il design e il caffè, ma ha trovato la camera piccola e la strada rumorosa.

```
Sei il front office manager di [nome dell'hotel] a [città].
Rispondi pubblicamente a questa recensione a 3 stelle: [incolla la recensione].
Fatti che puoi usare: [dimensione della camera in m², se esistono camere più silenziose sul cortile, che cosa abbiamo cambiato da allora].
Struttura: ringrazia, riconosci onestamente ogni critica in una frase, spiega che cosa è vero o che cosa stiamo facendo, invita l'ospite a richiedere [tipologia di camera più silenziosa] la prossima volta.
Non discutere, non scusarti in modo eccessivo e non promettere nulla che non sia nei fatti indicati sopra.
Massimo 120 parole, in italiano (nella lingua della recensione, se diversa).
```

Chi legge una recensione con luci e ombre giudica la risposta più dell'ospite stesso. Controlli che ogni fatto sia corretto prima di pubblicarla.

Prompt 11 Rispondere a una recensione a 1 stella

SITUATION Aerolis Airport Hotel: un ospite ha perso la navetta delle 05:00, ha preso un taxi e ha lasciato una recensione furiosa a 1 stella.

```
Sei il direttore di [nome dell'hotel]. Scrivi una risposta pubblica a questa recensione a 1 stella: [incolla la recensione].
Che cosa è successo davvero, secondo i nostri registri: [orari della navetta, che cosa ha annotato il team di notte, eventuale rimborso già offerto].
Scrivi due versioni: una se la colpa è nostra, una se l'orario pubblicato è stato rispettato ma spiegato male.
Entrambe le versioni: scusati per l'esperienza, riporta i fatti senza dare la colpa all'ospite, indica un cambiamento concreto e proponi di proseguire via email a [indirizzo email].
Nessun numero di prenotazione, nessun dato dell'ospite, nessun tono difensivo. Meno di 110 parole ciascuna.
```

Scelga la versione che corrisponde ai fatti dopo aver verificato con il duty manager. Non pubblichi mai la risposta mentre è ancora arrabbiato: prepari la bozza, aspetti un'ora, poi la riveda.

Prompt 12 Rispondere a un ospite nella sua lingua

SITUATION Hostal Dos Lunas, Siviglia: un ospite scrive in tedesco per chiedere del parcheggio, dell'arrivo in tarda serata e della colazione per un bambino allergico alla frutta a guscio.

```
Aiuti il team della reception di [nome dell'hotel], un hostal a gestione familiare a [città].
Messaggio dell'ospite: [incolla il messaggio].
I nostri fatti: [opzione di parcheggio e prezzo, orario ultimo di check-in e procedura della cassetta delle chiavi, orari della colazione, che cosa la cucina può e non può garantire sugli allergeni].
1) Traducimi il messaggio in italiano in due righe.
2) Scrivi la risposta nella lingua dell'ospite, con registro formale, cordiale e breve.
3) Sotto, aggiungi una ritraduzione in italiano così posso controllare che cosa stiamo promettendo.
Se manca un fatto, scrivi [VERIFICA] nella risposta invece di tirare a indovinare.
```

La ritraduzione è la rete di sicurezza. Le risposte sugli allergeni in particolare devono essere confermate dalla cucina prima dell'invio.

Prompt 13 Messaggio per recuperare un reclamo

SITUATION Isla Calma Resort & Spa, Maiorca: il pool bar ha chiuso in anticipo due volte e la prenotazione per la cena di anniversario di una famiglia è andata persa.

```
Sei il guest relations manager di [nome dell'hotel] e ti rivolgi a un ospite ancora in hotel.
Che cosa è successo: [cronologia in punti elenco].
Che cosa possiamo offrire, nei limiti della mia autorità: [opzioni, per esempio cena offerta dalla casa, late check-out, credito spa fino a un importo].
Scrivi un breve messaggio per [WhatsApp o un biglietto stampato] che si scusi una sola volta, spieghi brevemente senza giustificarsi, offra un unico gesto e chieda quando sarebbe gradito.
Poi scrivi la nota interna per il registro del turno: che cosa è andato storto, che cosa è stato offerto, chi segue la questione ed entro quando.
Tono: sincero, personale, niente formule aziendali come "ci scusiamo per qualsiasi inconveniente".
```

Offrire un solo gesto ben scelto funziona meglio che elencare tutto ciò che si potrebbe dare. Adatti il canale a quello usato dall'ospite per il primo reclamo.

Prompt 14 Nota per il team sull'arrivo di un VIP

SITUATION Maison Orsalle, Parigi: un'ospite abituale arriva domani con la sua assistente, e le sue preferenze sono sparse tra email e note del profilo.

```
Sei il team guest relations di [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [città].
Ecco le nostre note sull'arrivo VIP di domani, in ordine sparso: [incolla note del profilo, email, osservazioni dei soggiorni precedenti, con i dati personali ridotti a ciò che serve al team].
Scrivi un brief di arrivo di una pagina con questi titoli: dettagli dell'arrivo, camera e dotazioni, preferenze, cose da evitare, F&B e spa, chi è responsabile di cosa.
Usa punti elenco brevi che un portiere o una cameriera ai piani possano leggere in 30 secondi.
Segna tutto ciò che è contraddittorio o non aggiornato con [VERIFICA].
```

Il brief vale quanto le note che incolla. Mantenga il profilo originale come riferimento principale e condivida il brief solo sui canali interni.

Prompt 15 Creare un assistente per le risposte del front office

SITUATION Alpenglüh, Tirolo: il front office vuole che ogni collega prepari le email agli ospiti con lo stesso stile della casa.

```
Nome: Risposte agli ospiti [nome dell'hotel]
Istruzioni: Prepari le bozze delle email per il front office di [nome dell'hotel],
[tipo di struttura] in [regione], di proprietà di [famiglia o società].
Usa solo la scheda informativa caricata per prezzi, orari e policy. Se la risposta
non c'è, scrivi [CHIEDERE ALLA RECEPTION].
Voce: [tre aggettivi, per esempio calda, pacata, personale]. Rivolgiti agli ospiti
con il Lei. Rispondi nella lingua dell'ospite.
Concludi sempre con la firma: [segnaposto per il nome, ruolo, hotel, telefono].
Non confermare mai disponibilità, tariffe o upgrade; scrivi che un collega darà
conferma.
Conoscenze: carica [scheda informativa, regolamento della casa, due email di esempio
di cui andiamo fieri].
```

Incolli questo testo nelle istruzioni di un progetto ChatGPT e carichi i file. I GPT personalizzati vanno in pensione l'11 dicembre 2026, quindi per tutto ciò che è nuovo usi un progetto o un plugin. Aggiorni la scheda informativa a ogni stagione.

Prenotazioni e revenue

Prompt 16 Testo per l'annuncio sulle OTA

SITUATION Bunk & Bloom, Lisbona: l'annuncio dell'ostello sembra un elenco di servizi e non spiega né le camere private né la terrazza sul tetto.

```
Scrivi descrizioni di strutture per le agenzie di viaggio online.
Struttura: [nome, tipologia, posizione, distanza dalle principali attrazioni e dai
trasporti].
Tipologie di camera: [elenco con letti, dimensioni, bagno privato o in comune].
Che cosa lodano di più gli ospiti nelle recensioni: [incolla cinque brevi estratti].
Scrivi una descrizione dell'annuncio di [limite di caratteri] caratteri, poi una
versione breve di 150 caratteri.
Comincia da ciò che ci rende diversi, sii preciso su ciò che è in comune, evita
parole come "incredibile" e "perfetto".
Controlla le regole sui contenuti di ogni OTA prima della pubblicazione: nessun URL,
numero di telefono o indirizzo email nel testo.
```

Chieda tre versioni con frasi di apertura diverse e le metta a confronto. Mantenga i dati delle camere identici ai campi dell'OTA, per evitare reclami al check-in.

Prompt 17 Spiegare a un ospite una variazione di tariffa

SITUATION Sunny Cove Family Resort, Algarve: una famiglia che ha soggiornato lo scorso agosto chiede perché la stessa settimana ora costi di più.

```
Sei l'addetto alle prenotazioni di [nome dell'hotel].
Messaggio dell'ospite: [incolla il messaggio].
Informazioni che posso condividere: [per esempio nuovi orari del kids' club, mezza pensione ora inclusa, date delle vacanze scolastiche spostate, domanda per quella settimana].
Informazioni che non devo condividere: [logica interna dei prezzi, nomi dei concorrenti].
Scrivi una risposta cordiale e onesta che spieghi che cosa riceve l'ospite per quel prezzo, senza scusarsene.
Offri [un'alternativa: una settimana di spalla, un'altra tipologia di camera, una tariffa early booking se valida].
Meno di 150 parole.
```

Gli ospiti accettano più volentieri un prezzo più alto quando capiscono che cosa è incluso. Non inventi mai un motivo; se la tariffa segue semplicemente la domanda, dica che la settimana è molto richiesta.

Prompt 18 Riassumere la riunione di revenue partendo dai dati incollati

SITUATION THE VOLT, Berlino: il revenue manager carica l'export on-the-books di questa settimana e ha bisogno di un riepilogo di una pagina per la riunione del lunedì.

```
Usa l'analisi dei dati sul file caricato [nome del file], che mostra room night on-the-books, ADR e ricavi per data di soggiorno per i prossimi [numero] giorni, con gli stessi dati dell'anno scorso.
1) Mostra in un'unica tabella occupazione, ADR e RevPAR per settimana rispetto all'anno scorso.
2) Elenca le cinque date con lo scostamento maggiore rispetto all'anno scorso, in positivo o in negativo.
3) Indica il pickup rispetto all'export della settimana scorsa [nome del secondo file], se caricato.
4) Scrivi per il direttore un riepilogo di non più di 8 punti elenco, con un'azione suggerita per ogni periodo debole.
Indica quali colonne hai usato e segnala le righe che sembrano errate.
```

Controlli due o tre numeri nel PMS prima della riunione. Chieda la tabella come file scaricabile se vuole incollarla nella presentazione della riunione.

Prompt 19 Commentare le tariffe dei concorrenti

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienna: l'export del rate shopping mostra che il compset abbassa i prezzi per un weekend di dicembre.

```
Sei un revenue analyst di [nome dell'hotel], un hotel [categoria] a [città].
Ecco il nostro export del rate shopping per [periodo], con la nostra tariffa e
[numero] concorrenti: [carica il file o incolla la tabella].
Eventi locali in quel periodo: [per esempio mercatini di Natale, un congresso, un
concerto].
Scrivi un breve commento: dove ci collochiamo rispetto al compset per ogni notte,
quali concorrenti si sono mossi e di quanto, e se risultiamo fuori linea.
Dai due opzioni per ogni data critica (mantenere, adeguare di [intervallo]) con il
rischio di ciascuna.
Non raccomandare un prezzo finale; la decisione resta a me.
```

I dati del rate shopping sono un'istantanea, spesso con tipologie di camera e condizioni miste. Chieda a ChatGPT di indicare dove il confronto non è omogeneo.

Prompt 20 Rispondere a una richiesta di rimborso su una tariffa non rimborsabile

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: un'ospite con una tariffa non rimborsabile chiede la restituzione dell'importo a causa di una malattia in famiglia.

```
Sei il reservations manager di [nome dell'hotel].
Messaggio dell'ospite: [incolla il messaggio].
Dati della prenotazione: [tipo di tariffa, date, importo, condizioni di
cancellazione al momento della prenotazione, canale di prenotazione].
Che cosa sono disposto a offrire: [per esempio spostare le date entro 12 mesi, un
credito parziale, nulla oltre le condizioni].
Scrivi una risposta empatica che riconosca la situazione, ribadisca le condizioni in
modo chiaro ma delicato e presenti la mia offerta come soluzione.
Se la prenotazione è arrivata tramite un'OTA, spiega che le modifiche devono passare
da [nome dell'OTA] e indica che cosa comunicheremo loro.
Nessun linguaggio legale, nessuna colpa, meno di 160 parole.
```

Decida la policy prima di scrivere il prompt; ChatGPT deve formulare la sua decisione, non prenderla. Tenga una versione di questo prompt per ogni tipo di tariffa.

Prompt 21 Rispondere a una richiesta di prenotazione diretta

SITUATION Kora Ridge Safari Lodge, Kenya: una coppia chiede via email informazioni su quattro notti a febbraio, game drive e transfer da Nairobi.

```
Sei il team prenotazioni di [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [località].
Richiesta dell'ospite: [incolla l'email].
Disponibilità e tariffe per le loro date: [incolla dal tuo sistema: tipologia di camera, tariffa, che cosa è incluso].
Opzioni di transfer: [volo o strada, durata, prezzo o su richiesta].
Scrivi una risposta che risponda a ogni domanda nell'ordine in cui è stata posta, presenti per prima l'opzione più adatta e un'alternativa, e si chiuda spiegando come garantire la prenotazione [link o condizioni dell'acconto].
Descrivi il soggiorno in una frase, poi resta sui fatti. Meno di 220 parole.
```

Incolli lei tariffe e disponibilità; ChatGPT non vede il suo booking engine. Risponda in giornata: spesso è la prima risposta utile a conquistare la prenotazione.

CONSIGLIO

Chieda la verifica, non solo la risposta

Concluda ogni prompt che usa numeri con "Mostrami quali cifre hai usato ed elenca tutto ciò che sembra incoerente." A ChatGPT bastano pochi secondi e a lei evita di presentare un totale sbagliato nella riunione di revenue.

Vendite ed eventi

Prompt 22 Email di preventivo per un gruppo

SITUATION Aerolis Airport Hotel: una squadra giovanile di calcio chiede 18 camere per il weekend di un torneo, con colazione anticipata e una sala riunioni.

```
Sei il sales manager di [nome dell'hotel].
Richiesta: [incolla l'email].
La nostra offerta: [tipologie e numero di camere, tariffa di gruppo per notte, orario e prezzo della colazione, sala riunioni e prezzo, parcheggio per il pullman].
Condizioni: [acconto, scadenza della rooming list, data di release, condizioni di attrition e di cancellazione].
Scrivi un'email di preventivo con un riepilogo di due righe in alto, una tabella prezzi chiara in testo semplice, le condizioni in brevi punti elenco e il passo successivo con una data.
Cordiale, efficiente, senza cliché commerciali.
```

Chieda la tabella prezzi in un blocco separato, così può incollarla nel suo modello di offerta. Ricalcoli sempre lei i totali.

Prompt 23 Rispondere a una RFP

SITUATION Grand Forum Congress Hotel, Francoforte: un'associazione farmaceutica invia una RFP di 14 pagine per un congresso con 600 delegati.

```
Ti carico una RFP in formato PDF: [nome del file].
1) Estrai ogni domanda e requisito in una checklist numerata, con il riferimento di pagina e la scadenza.
2) Contrassegna ogni voce: possiamo rispondere con i nostri documenti standard, serve un contributo di [reparto], oppure è un potenziale ostacolo decisivo.
3) Prepara le risposte per le voci standard usando la nostra scheda informativa [carica: capienze, numero di camere, AV, certificazioni di sostenibilità, catering].
4) Scrivi un riepilogo esecutivo di un paragrafo per la lettera di accompagnamento: perché [nome dell'hotel] è adatto a questo congresso.
Non inventare capienze, prezzi o certificazioni; lascia [DA CONFERMARE] dove mancano i dati.
```

La checklist è il vero risparmio di tempo: mostra in pochi minuti che cosa le serve da F&B, AV e revenue. Prima di caricare documenti dei clienti, usi un piano che le permetta di disattivare l'addestramento sui suoi dati.

Prompt 24 Proposta per un evento

SITUATION Grand Hotel Wilhelmina, Vienna: uno studio legale vuole un gala invernale per 180 ospiti nella sala da ballo.

```
Sei l'events manager di [nome dell'hotel], [tipo di struttura] a [città].
Brief del cliente: [incolla il brief: data, numero di ospiti, budget a persona, tono della serata].
I nostri elementi: [capienza della sala da ballo e opzioni di allestimento, tre opzioni di menu con prezzi, pacchetti vini, partner per musica e allestimenti].
Scrivi una proposta per l'evento con: un breve benvenuto, lo svolgimento suggerito della serata con gli orari, il menu e le bevande consigliati, l'allestimento della sala e un riepilogo dei prezzi a persona e totale.
Offri un'opzione di upgrade coerente con il brief, chiaramente indicata come facoltativa.
Elegante e concisa, scritta per un managing partner molto impegnato.
```

Gli fornisca il suo listino reale e i limiti di allestimento; altrimenti ChatGPT proporrà un quartetto d'archi che non ha. Controlli i totali prima dell'invio.

Prompt 25 Rispondere a una richiesta per un matrimonio

SITUATION Domaine de Vérel, Luberon: una coppia di Londra chiede informazioni per un matrimonio a settembre con 90 invitati e la cerimonia tra i vigneti.

```
Sei il wedding coordinator di [nome dell'hotel], [tipo di struttura] in [regione].
Richiesta: [incolla il messaggio].
I nostri fatti: [spazi per cerimonia e cena con capienze, condizioni per l'uso esclusivo, numero di camere, spesa minima o pacchetti, date disponibili nel loro mese].
Scrivi una prima risposta calorosa che faccia le congratulazioni, risponda alle loro domande, suggerisca una o due date e li inviti a una videochiamata o a un sopralluogo.
Fai al massimo tre domande, quelle che ci servono per preparare una proposta.
Personale, non sdolcinata. Meno di 200 parole. Nota sull'allegato: [nome della brochure].
```

Spesso le coppie contattano diverse location nella stessa serata. Una prima risposta rapida e personale, con date reali, conta più di una lunga brochure.

Prompt 26 Email di negoziazione di una tariffa corporate

SITUATION THE VOLT, Berlino: un'azienda tech chiede uno sconto del 25% sulla tariffa corporate 2027 dopo aver prenotato 1.100 room night quest'anno.

```
Sei il director of sales di [nome dell'hotel].
Dati dell'account: [produzione di quest'anno e dell'anno scorso, andamento delle prenotazioni per giorno della settimana e per mese, tariffa attuale, last room availability sì o no].
Che cosa posso offrire: [per esempio 12% di sconto sulla BAR nei giorni feriali, 18% nei weekend, colazione inclusa, senza last room availability, una soglia di volume].
Scrivi una risposta che ringrazi per la collaborazione, spieghi la nostra offerta con motivazioni comprensibili per il cliente e proponga una soglia di volume per ottenere una tariffa migliore.
Lascia aperta la porta a una telefonata. Sicura ed equa, nessuna tattica di pressione, meno di 200 parole.
Poi elenca tre obiezioni che potrebbero sollevare e una risposta di una riga per ciascuna.
```

Decida la sua soglia minima prima di scrivere il prompt. L'elenco delle obiezioni la aiuta a preparare la telefonata che di solito segue questa email.

chatlyn

Dove vive la conversazione con l'ospite

Questi prompt la aiutano a scrivere una risposta migliore. In chatlyn, la risposta avviene dove l'ospite ha scritto: WhatsApp, email, webchat, Booking.com, Messenger e Instagram arrivano in un'unica inbox, l'inbox traduce il messaggio dell'ospite nella sua lingua e la sua bozza in quella dell'ospite prima dell'invio, e sull'email l'AI prepara solo bozze, quindi è sempre una persona a inviare.

05

CAPITOLO 5

Libreria di prompt: marketing e F&B

Nove prompt per il lavoro che riempie un calendario marketing e una carta del menu. Incolli i suoi fatti tra le parentesi e ChatGPT prepara la prima bozza, così il suo team dedica il tempo al giudizio, non alla pagina bianca.

9 prompt
Prompt 27 a 35

IN QUESTO CAPITOLO

- Marketing e contenuti
- Ristorazione

Ogni prompt qui sotto segue lo stesso schema: un ruolo, i suoi dati reali, un compito chiaro e un formato di output. Sostituisca tutto ciò che è tra [parentesi quadre] prima di inviarlo. Più sono specifici i fatti che incolla, meno il risultato somiglierà a quello di ogni altro hotel.

Marketing e contenuti

Prompt 27 Bozza della newsletter mensile

SITUATION Il Grand Hotel Wilhelmina di Vienna invia ogni mese una newsletter agli ospiti passati e vuole la bozza di novembre in dieci minuti.

```
Sei il marketing manager di [nome dell'hotel], [tipo di hotel] a [città].
Scrivi la nostra newsletter di [mese] per gli ospiti che hanno soggiornato da noi almeno una volta.
Includi questi contenuti, in questo ordine: [notizia 1], [notizia 2], [offerta stagionale con date e condizioni].
Tono: [per esempio caldo, sobrio, con un pizzico di fascino viennese]. Italiano, con il Lei. Nessun punto esclamativo.
Lunghezza: circa 250 parole, paragrafi brevi, un solo invito all'azione chiaro: [link o azione].
Dammi 3 proposte di oggetto sotto i 45 caratteri e un testo di anteprima sotto i 90 caratteri.
```

Chieda due versioni con aperture diverse e invii prima la più forte a un piccolo segmento.

Prompt 28 Una settimana di didascalie per Instagram

SITUATION THE VOLT di Berlino ha sette foto del suo rooftop bar e delle serate con DJ e ha bisogno delle didascalie per la prossima settimana.

```
Agisci come social media editor di [nome dell'hotel], un hotel [stile] a [città].
Ecco 7 foto, descritte con una riga ciascuna: [foto 1] ... [foto 7].
Scrivi una didascalia Instagram per ogni foto, da 40 a 80 parole ciascuna.
Voce: [3 aggettivi che descrivono il tuo brand]. Evita cliché come "gioiello nascosto" e "oasi".
Cita queste date o questi eventi dove sono pertinenti: [elenco eventi].
Concludi ogni didascalia con un invito discreto all'azione (prenotare, rispondere, salvare) e aggiungi da 5 a 8 hashtag pertinenti, mescolando tag locali e di nicchia.
Restituisci il risultato come tabella: giorno, foto, didascalia, hashtag.
```

Legga gli hashtag prima di pubblicare; rimuova quelli che appartengono a un altro brand o a un evento a cui non partecipa.

Prompt 29 Struttura di una landing page SEO

SITUATION L'Alpenglüh in Tirolo vuole una pagina per i suoi pacchetti invernali ski-in, ski-out che possa posizionarsi nelle ricerche locali.

```
Sei un copywriter SEO specializzato in hotel.
Crea la struttura di una landing page per [nome dell'hotel] a [località] per la parola chiave: [parola chiave principale].
Termini secondari che vogliamo coprire: [parola chiave 2], [parola chiave 3], [parola chiave 4].
Fatti da usare, e solo questi: [distanze, impianti di risalita, tipologie di camera, servizi inclusi nei pacchetti, date della stagione].
Fornisci: un title tag sotto i 60 caratteri, una meta description sotto i 155 caratteri, un H1, la struttura di H2 e H3 con 2 righe su che cosa tratta ogni sezione, e 5 domande frequenti che gli ospiti fanno davvero.
Non inventare premi, valutazioni o distanze.
```

Verifichi i volumi di ricerca nel suo strumento SEO; ChatGPT può suggerire parole chiave ma non vede i dati di ricerca reali, a meno che non li incolli lei.

Prompt 30 Piano per una campagna stagionale

SITUATION Il Sunny Cove Family Resort in Algarve vuole riempire le camere durante le vacanze scolastiche di metà ottobre nei suoi principali mercati di provenienza.

```
Agisci come stratega di marketing alberghiero.
Crea un piano di campagna di 6 settimane per [nome dell'hotel] per vendere [offerta] per soggiorni tra [date].
Ospiti target: [per esempio famiglie con bambini dai 4 ai 12 anni da Regno Unito, Germania e Paesi Bassi].
Canali che usiamo: [newsletter, Instagram, Facebook, sito web, Google Business Profile, promozioni sulle OTA].
Budget: [importo]. Occupazione attuale per quelle date: [x%]. Obiettivo: [y%].
Restituisci una tabella settimana per settimana con canale, messaggio, pubblico, azione e metrica da monitorare.
Concludi con 3 rischi e come li individueremmo per tempo.
```

Consideri il piano una struttura di partenza; adatti i tempi ai dati sulla sua finestra di prenotazione prima di impegnare il budget.

Prompt 31 Una storia, cinque canali

SITUATION L'Hostal Dos Lunas di Siviglia ha una bella storia sulla ricetta della colazione della nonna del proprietario e vuole usarla ovunque.

```
Ecco una breve storia sul nostro [nome dell'hotel]: [incolla da 100 a 200 parole].
Trasformala in cinque contenuti:
1. Un'introduzione per il blog di 120 parole.
2. Una didascalia Instagram sotto le 80 parole.
3. Un post per Google Business Profile sotto i 1.500 caratteri con un invito all'azione.
4. Una frase di due righe per la nostra prossima newsletter.
5. Lo script di un video di 30 secondi con la descrizione di tre inquadrature.
Mantieni i fatti esattamente come forniti e mantieni la nostra voce: [descrivila].
```

Incolli prima la storia con parole sue; il risultato sarà personale solo quanto il materiale che fornisce.

ATTENZIONE

Le informazioni sugli allergeni sono una sua responsabilità legale

In base al Regolamento UE 1169/2011, per gli alimenti serviti, compresi i piatti non preimballati, vanno dichiarati 14 allergeni. ChatGPT può organizzare i dati delle sue ricette in una tabella, ma può non cogliere ingredienti nascosti in salse, fondi e guarnizioni. Lo chef deve controllare ogni riga confrontandola con le ricette reali e le specifiche dei fornitori prima che la tabella venga mostrata a un ospite.

Ristorazione

Prompt 32 Descrizioni del menu che vendono senza esagerare

SITUATION La Maison Orsalle di Parigi lancia un nuovo menu degustazione autunnale e le note dello chef sono semplici elenchi di ingredienti.

```
Scrivi i testi del menu per [nome del ristorante] presso [nome dell'hotel], un ristorante [stile].
Ecco i piatti con le note dello chef sugli ingredienti: [nome del piatto: ingredienti, tecnica, origine dei prodotti principali].
Scrivi una descrizione per piatto, da 12 a 20 parole, in [lingua/e].
Cita il prodotto principale e la sua origine, se indicata. Usa al massimo una parola sensoriale per piatto.
Evita: "delizioso", "che fa venire l'acquolina", "perfettamente", "sinfonia", "viaggio".
Dammi due versioni: una per il menu stampato e una un po' più lunga per il sito web.
```

Legga i testi al suo chef; se non li direbbe al passe, li cambi.

Prompt 33 Matrice degli allergeni dalle ricette

SITUATION Il Kumo Ryokan nella valle di Kiso ha bisogno di una panoramica degli allergeni del suo menu kaiseki stagionale per gli ospiti internazionali.

```
Qui sotto trovi le ricette del nostro [nome del menu], con ogni ingrediente, comprese salse, fondi e guarnizioni: [incolla le ricette].
Crea una tabella con una riga per piatto e una colonna per ciascuno dei 14 allergeni UE:
cereali contenenti glutine, crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte, frutta a guscio, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, lupini, molluschi.
Segna "Sì" solo dove un ingrediente che ho elencato contiene l'allergene, e indica quell'ingrediente tra parentesi.
Aggiungi un'ultima colonna "verificare con il fornitore" per ogni ingrediente di cui non puoi essere sicuro della composizione, come [salsa di soia, dashi, miso].
Non tirare a indovinare. Se mancano informazioni, scrivi "sconosciuto".
```

È una bozza di lavoro per la brigata di cucina; legga l'avvertenza qui sopra prima che la veda un ospite.

Prompt 34 Note di abbinamento dei vini

SITUATION Il Domaine de Vérel nel Luberon vuole note di abbinamento che colleghino i vini della tenuta al menu della cena.

```
Sei un sommelier esperto presso [nome dell'hotel] in [regione].
I nostri vini: [nome, vitigno, annata, brevi note di degustazione del produttore].
Il menu di stasera: [elenco delle portate con ingredienti principali e salse].
Suggerisci un vino per portata, solo dalla nostra lista, con 2 frasi ciascuno che spieghino perché funziona.
Scrivi per ospiti curiosi, non per esperti: niente termini tecnici senza una breve spiegazione.
Aggiungi un'alternativa per chi preferisce vini più leggeri o niente alcol, usando queste opzioni: [abbinamenti analcolici che offriamo].
```

Faccia assaggiare gli abbinamenti al suo sommelier; la logica di solito regge, ma solo un bicchiere e un piatto lo confermano.

Prompt 35 **Analisi del food cost partendo dai dati incollati**

SITUATION L'Isla Calma Resort & Spa di Maiorca sospetta che nel menu del pool bar ci siano piatti con margini bassi.

```
Agisci come F&B controller.
Ecco i dati del nostro menu in tabella: piatto, prezzo di vendita IVA inclusa,
aliquota IVA, costo degli ingredienti per porzione, porzioni vendute il mese scorso:
[incolla la tabella].
Per ogni piatto calcola il prezzo di vendita netto, la percentuale di food cost, il
margine lordo per porzione e il margine lordo totale del mese.
Classifica ogni piatto come star, plough horse, puzzle o dog secondo la logica del
menu engineering, e spiega le soglie che hai usato.
Mostra i calcoli in una tabella, poi dai 5 azioni specifiche (prezzo, porzione,
ricetta, posizione nel menu o eliminazione).
Segnala ogni cifra nei miei dati che sembra poco plausibile.
```

Verifichi lei due o tre calcoli; se un numero non torna, incolli la riga corretta e chieda di ricalcolare.

06

CAPITOLO 6

Libreria di prompt: operatività, personale e direzione

Undici prompt per il back of house: standard, personale e i numeri che chiedono i proprietari. Sono i compiti in cui una buona prima bozza fa risparmiare più tempo alla direzione.

11 prompt
Prompt 36 a 46

IN QUESTO CAPITOLO

- Housekeeping e operatività
- HR e formazione
- Direzione e finanza

I prompt operativi funzionano meglio quando incolla ciò che esiste già: la checklist attuale, il registro di ieri sera, le voci di budget reali. ChatGPT è bravo con la struttura e la formulazione; il suo team sa che cosa è vero sul campo.

Housekeeping e operatività

Prompt 36 Una SOP di housekeeping da una checklist disordinata

SITUATION Il NOVA/12 di Copenaghen ha una checklist per la pulizia delle camere cresciuta in cinque anni, e i nuovi addetti la trovano confusa.

```
Ecco la nostra checklist attuale per la pulizia di una [tipologia di camera] dopo la partenza: [incolla la checklist].
Riscrivila come procedura operativa standard per i nuovi addetti alle camere.
Ordina i passaggi nella sequenza in cui vanno svolti in camera, raggruppati per zona (ingresso, camera da letto, bagno, controllo finale).
Ogni passaggio: un'istruzione breve che inizia con un verbo, più lo standard da rispettare, per esempio "Rifare il letto: lenzuola tese, nessuna piega, cuscini [disposizione]".
Segna con un asterisco i passaggi più importanti per le recensioni degli ospiti.
Resta entro una pagina A4 e aggiungi un tempo obiettivo per l'intera camera: [minuti].
```

Chieda la stessa SOP nelle lingue parlate dal suo team; poi faccia controllare ogni versione a un collega bilingue.

Prompt 37 Priorità della manutenzione

SITUATION Il Grand Hotel Wilhelmina di Vienna ha 23 ticket di manutenzione aperti e un solo tecnico in servizio.

```
Agisci come capo manutentore di un hotel [tipo] con [numero] camere.
Ecco l'elenco della manutenzione aperta: ticket, camera o zona, problema, data della segnalazione, impatto sugli ospiti: [incolla l'elenco].
Arrivi di oggi nelle camere interessate: [numeri di camera]. Tecnici disponibili: [numero e orari].
Ordina i ticket in: prima la sicurezza, poi quelli visibili agli ospiti in camere occupate o in arrivo, poi quelli visibili agli ospiti in camere libere, poi il back of house.
All'interno di ogni gruppo, ordina per impatto sugli ospiti e tempo stimato.
Restituisci una tabella con priorità, ticket, motivo e fascia oraria suggerita, ed elenca i ticket da affidare a una ditta esterna.
```

Qualsiasi problema che riguardi gas, elettricità, danni da acqua o sicurezza antincendio va valutato sul posto, qualunque cosa dica l'elenco.

Prompt 38 Riepilogo per il passaggio di turno

SITUATION L'Aerolis Airport Hotel è operativo 24 ore su 24 e le note del night manager sono lunghe e difficili da scorrere alle 6 del mattino.

```
Ecco le note grezze del turno [nome del turno] di stanotte: [incolla note, voci del registro, attività aperte].
Scrivi un passaggio di consegne per il turno successivo in questo formato:
1. Da gestire entro le prossime 2 ore.
2. Questioni aperte con gli ospiti, con numero di camera e che cosa è stato promesso.
3. Arrivi e partenze che richiedono un'attenzione particolare.
4. Manutenzione e housekeeping.
5. Solo per informazione.
Usa punti elenco, non più di 15 righe. Riporta numeri di camera, orari e importi esattamente come scritti.
```

Rimuova i nomi degli ospiti prima di incollare; per un passaggio di consegne bastano numeri di camera e iniziali.

Prompt 39 Trovare lo schema in un registro dei reclami

SITUATION Il Sereno Thermal Retreat vuole capire perché "rumore" e "temperatura" continuano a comparire nei feedback degli ospiti.

```
Ecco gli ultimi [numero] reclami e commenti degli ospiti da [fonte], con data, area e testo: [incolla l'elenco anonimizzato].
Raggruppali per temi e conta quante volte compare ogni tema.
Per i 3 temi principali, elenca le possibili cause alla radice da verificare, separando ciò che mostrano i dati da ciò che stai supponendo.
Suggerisci una soluzione rapida e una a lungo termine per ciascuno.
Aggiungi 3 domande da fare al team per confermare o escludere ogni causa.
Presentalo come riepilogo di una pagina per la nostra riunione operativa settimanale.
```

Porti le cause alla radice alle persone che lavorano in quell'area; in cinque minuti le confermeranno o le correggeranno.

HR e formazione

Prompt 40 Un annuncio di lavoro che si legge fino in fondo

SITUATION L'Alpenglüh in Tirolo cerca un sous chef per la stagione invernale e l'annuncio dell'anno scorso non ha attirato quasi nessuna candidatura.

```
Scrivi un annuncio di lavoro per [posizione] presso [nome dell'hotel] a [località], stagione [date].
Che cosa offriamo: [retribuzione, alloggio per il personale, pasti, giorni liberi, skipass, formazione].
In che cosa consiste il ruolo: [da 5 a 7 compiti principali]. Requisiti indispensabili: [massimo 4]. Requisiti graditi: [massimo 3].
Comincia dal motivo per cui qualcuno dovrebbe volere questo lavoro, non da ciò che richiediamo.
Usa un linguaggio neutro rispetto al genere, frasi brevi e nessun gergo interno.
Meno di 300 parole.
Includi questa indicazione sulla retribuzione esattamente come scritta: [retribuzione minima secondo il contratto collettivo e disponibilità a pagare di più].
Dammi un titolo per il portale di annunci e una versione di 2 righe per Instagram.
```

In Austria un annuncio di lavoro deve indicare la retribuzione minima prevista dal contratto collettivo; scriva lei quella riga e la verifichi.

Prompt 41 Piano di inserimento di due settimane

SITUATION Il Bunk & Bloom di Lisbona assume ogni primavera nuovo personale per reception e bar, e l'inserimento dipende da chi è di turno.

```
Crea un piano di inserimento di 10 giorni lavorativi per un nuovo [posizione] presso [nome dell'hotel], [tipo di struttura].
Sistemi che deve imparare: [PMS, POS, strumenti di messaggistica, sistema delle key card].
Standard che deve conoscere: [procedura di check-in, regolamento della casa, procedure di sicurezza, upselling].
Chi può formarlo: [ruoli e turni].
Per ogni giorno indica: obiettivi, chi guida, che cosa osserva in affiancamento, che cosa fa da solo e una verifica di 5 minuti a fine giornata.
Aggiungi una breve checklist che il nuovo collega e il suo responsabile firmano entrambi il decimo giorno.
```

Stampi il piano e lo consegni al nuovo collega il primo giorno; fa capire che qualcuno ha pensato a lui.

Prompt 42 Quiz di formazione basato sui suoi standard

SITUATION Il Kora Ridge Safari Lodge vuole verificare che il nuovo personale del campo conosca a memoria il briefing di sicurezza per gli ospiti.

```
Ecco il nostro [briefing di sicurezza / standard di servizio / procedura]: [incolla il testo].
Crea un quiz di 10 domande per verificarne la comprensione, basato solo su questo testo.
Mescola i formati: 6 domande a scelta multipla con 4 opzioni, 2 vero o falso, 2 brevi domande su scenari ("Un ospite chiede... che cosa fai?").
Rendi le opzioni sbagliate plausibili, non ridicole.
Fornisci le soluzioni a parte, con la frase del nostro testo che giustifica ogni risposta.
Livello linguistico: [per esempio italiano semplice per chi non è madrelingua].
```

Ripeta il quiz dopo quattro settimane con lo stesso prompt e "crea 10 nuove domande", per verificare ciò che è stato appreso e non il ricordo del primo quiz.

Prompt 43 Domande di colloquio strutturate

SITUATION THE VOLT di Berlino sta facendo colloqui per un front office supervisor e vuole valutare ogni candidato allo stesso modo.

```
Agisci come HR manager esperto del settore alberghiero.
Stiamo assumendo [posizione]. Le 4 qualità più importanti sono: [per esempio calma sotto pressione, guida di un piccolo team, recupero dell'ospite, upselling].
Scrivi 8 domande di colloquio, 2 per qualità, basate su comportamenti passati ("Mi racconti di una volta in cui...").
Per ogni domanda, descrivi che cosa includerebbe una risposta forte e una debole.
Aggiungi una semplice scheda di valutazione da 1 a 5 da stampare.
Non includere domande su età, progetti familiari, religione, salute o origine.
```

Usi le stesse domande per ogni candidato; il confronto diventa equo e più facile da motivare.

CONSIGLIO

Anonimizzi prima di incollare

Nomi degli ospiti, stipendi del personale, informazioni sanitarie e note sulle prestazioni individuali non devono finire in un prompt. Sostituisca i nomi con ruoli o iniziali e condivida totali invece di dati personali. Verifichi quale piano ChatGPT usa il suo hotel e se le conversazioni possono essere usate per l'addestramento; i piani business trattano i dati in modo diverso dagli account personali.

Direzione e finanza

Prompt 44 Report mensile per la proprietà

SITUATION L'Isla Calma Resort & Spa deve inviare ogni mese alla proprietà un report chiaro, e il direttore impiega un'intera giornata a scriverlo.

```
Sei il direttore di [nome dell'hotel] e scrivi il report mensile per la proprietà.
Dati chiave di [mese], consuntivo rispetto a budget e anno precedente: [occupazione, ADR, RevPAR, ricavi totali per reparto, GOP, costo del personale in %].
Punti salienti del mese: [eventi, gruppi, recensioni, personale].
Scrivi un report di 1 pagina: un riepilogo di 3 frasi, una tabella dei risultati, che cosa è andato bene, che cosa no e perché, e le prospettive per i prossimi 60 giorni.
Tono: fattuale e pacato, nessuna giustificazione. Arrotonda le cifre come le leggono i proprietari (migliaia, un decimale per le percentuali).
Concludi con al massimo 3 decisioni che ci servono dalla proprietà.
```

Mantenga le cifre esattamente come le riportano i suoi sistemi e controlli ogni numero della bozza rispetto alla fonte.

Prompt 45 Commento agli scostamenti dal budget

SITUATION Il Grand Forum Congress Hotel di Francoforte deve spiegare alla società di gestione perché i costi del banqueting superano il budget del 12%.

```
Agisci come controller finanziario di un hotel.
Ecco il nostro estratto del conto economico per [reparto], mese e progressivo annuo, consuntivo rispetto a budget: [incolla la tabella].
Volume d'affari rispetto al budget: [coperti, eventi, room night di gruppi].
Per ogni voce con uno scostamento superiore a [x% o importo], scrivi un commento di 2 frasi: la causa probabile e se dipende dai volumi, dai prezzi o dal controllo dei costi.
Separa i fatti presenti nei dati dalle ipotesi che stai facendo ed elenca che cosa devo verificare.
Concludi con 3 azioni correttive per il mese prossimo.
```

ChatGPT non vede le sue fatture; usi le sue ipotesi come domande per i capi reparto, non come risposte.

Prompt 46 **Struttura di una presentazione per il consiglio**

SITUATION Il Domaine de Vérel presenta al consiglio un progetto per trasformare il vecchio fienile in otto suite.

```
Crea la struttura di una presentazione di [numero] slide per [pubblico, per esempio il consiglio dei proprietari] su [progetto o proposta].
I nostri fatti: [investimento, ADR e occupazione previsti, periodo di rientro, tempistica, rischi, autorizzazioni].
Struttura: la decisione che ci serve, perché ora, i numeri, le opzioni considerate, rischi e misure di mitigazione, prossimi passi.
Per ogni slide: un titolo che enunci la conclusione, 3 punti elenco e il grafico o la tabella da inserire.
Aggiungi le 5 domande più difficili che il consiglio probabilmente farà, con una breve risposta per ciascuna basata sui nostri fatti.
Non aggiungere numeri che non ti ho fornito.
```

Usi le domande difficili per le prove; spesso valgono più della struttura delle slide.

07

CAPITOLO 7

Limiti e rischi: cosa verificare prima di affidarsi a ChatGPT

La maggior parte dei problemi con ChatGPT in hotel nasce da cinque punti. Nessuno è un motivo per smettere di usarlo; ognuno è un motivo per stabilire prima delle regole.

IN QUESTO CAPITOLO

- Allucinazioni: sicuro non significa corretto
- Privacy e GDPR: i dati degli ospiti sono dati personali
- Niente PMS, niente canali, niente tempismo

Cinque rischi e come gestirli

Rischio	Come si presenta	Che cosa fare
Allucinazioni	Un orario della navetta inventato o una spa che apre alle 7:00	Incollare i fatti, chiedere i segni [VERIFICA], una persona rilegge prima dell'invio
Privacy	Nome, email e reclamo di un ospite incollati in un account personale	Piano business, dati ridotti al minimo, addestramento disattivato
Nessun accesso al PMS	"Chi arriva domani?" riceve un'ipotesi o un rifiuto	Lavorare con export privi di nomi
Non attivo con gli ospiti	Le bozze si accumulano; di notte nessuno risponde	Usare un sistema di messaggistica per le conversazioni con gli ospiti
Deriva del brand	Dieci colleghi, dieci toni, fatti superati	Un assistente condiviso, un responsabile, revisione stagionale dei file

Allucinazioni: sicuro non significa corretto

I modelli linguistici producono le parole successive più probabili, non fatti verificati. OpenAI dice chiaramente che ChatGPT può dare risposte errate o fuorvianti che suonano sicure e consiglia di trattarle come una prima bozza. Le autorità europee per la protezione dei dati hanno sottolineato lo stesso punto: nel rapporto della sua taskforce su ChatGPT del 2024, l'EDPB ha avvertito che gli utenti tendono a considerare i risultati come accurati nei fatti. Per un hotel il rischio è concreto: una condizione di cancellazione sbagliata in una risposta può diventare una controversia.

Privacy e GDPR: i dati degli ospiti sono dati personali

- **Usi un piano business per tutto ciò che contiene dati degli ospiti.** Per impostazione predefinita OpenAI non usa per l'addestramento i contenuti di ChatGPT Business, Enterprise o Edu e offre un Data Processing Addendum con clausole contrattuali standard. Business offre anche la residenza dei dati nell'UE.
- **Sui piani personali, disattivi l'addestramento.** Impostazioni > Controlli dati > "Migliora il modello per tutti". Tenga presente che un pollice in su o in giù può comunque inviare quella conversazione a revisione.
- **Riduca al minimo.** Prima di incollare, rimuova nomi, email, numeri di telefono, numeri di prenotazione e qualsiasi informazione sulla salute. "Ospite A, 2 adulti, 5 notti" basta per quasi ogni compito.
- **Controlli la memoria.** ChatGPT può ricordare dettagli tra una chat e l'altra (Impostazioni > Personalizzazione > Memoria). Per il lavoro in hotel usi la memoria limitata al progetto, e le chat temporanee per bozze delicate occasionali; vengono conservate fino a 30 giorni per motivi di sicurezza, poi eliminate.

- **Lo metta per iscritto.** Annoti nel registro dei trattamenti quale strumento viene usato e per che cosa, e comunichi al team che cosa non va mai incollato.

ATTENZIONE

Un chatbot per gli ospiti ha regole proprie

Dal 2 agosto 2026 l'articolo 50 dell'AI Act dell'UE richiede che le persone siano informate quando interagiscono con un sistema di AI. Se costruisce qualcosa che risponde direttamente agli ospiti, preveda questa informativa fin dal primo giorno. Questa guida non è una consulenza legale; coinvolga il suo responsabile della protezione dei dati.

Niente PMS, niente canali, niente tempismo

ChatGPT non sa chi è in hotel stasera, quale ospite ha chiesto della spa l'anno scorso, né che oggi è il momento giusto per offrire un late check-out. Può collegarsi ad alcune app e le azioni possono richiamare sistemi esterni, ma collegare un assistente generico ai dati delle prenotazioni è un progetto per l'IT e per il responsabile della protezione dei dati, non il lavoro di un pomeriggio. E anche con tutti i collegamenti al loro posto, ChatGPT continua a scrivere per il suo team. Non è sul suo numero WhatsApp, nella chat del suo sito o nella sua inbox di Booking.com.

La **deriva del brand** è il rischio più silenzioso. Quando ognuno scrive i propri prompt, gli ospiti ricevono dieci hotel diversi. Un assistente condiviso con le regole della sua voce (Prompt 05) risolve gran parte del problema. Il resto è manutenzione: un responsabile, file aggiornati a ogni stagione e file vecchi eliminati, non solo sostituiti.

Una policy interna in cinque righe

1. **Piano**
   Il lavoro che riguarda gli ospiti solo in uno spazio di lavoro business con addestramento disattivato per impostazione predefinita.
2. **Dati**
   Nei prompt niente nomi, recapiti, dati di pagamento o sanitari.
3. **Fatti**
   Ogni testo per gli ospiti usa fatti incollati e viene letto da una persona prima dell'invio.
4. **Voce**
   Un assistente condiviso per ogni compito, con un responsabile designato.
5. **Revisione**
   File e istruzioni controllati all'inizio di ogni stagione.

08

CAPITOLO 8

Dove subentra chatlyn

ChatGPT aiuta il suo team a scrivere. chatlyn parla con i suoi ospiti: sui loro canali, con la prenotazione sotto gli occhi, nel momento in cui un'offerta ha senso.



Tutto ciò che descrive questa guida avviene alla scrivania. L'ospite è altrove: su WhatsApp la sera prima dell'arrivo, sul suo sito a mezzanotte, su Booking.com con una domanda sul parcheggio. Dare a quell'ospite la risposta giusta, con la sua voce, mentre il suo PMS sa chi è, è un altro lavoro. È il lavoro per cui è nato chatlyn.

ChatGPT da solo e chatlyn a confronto

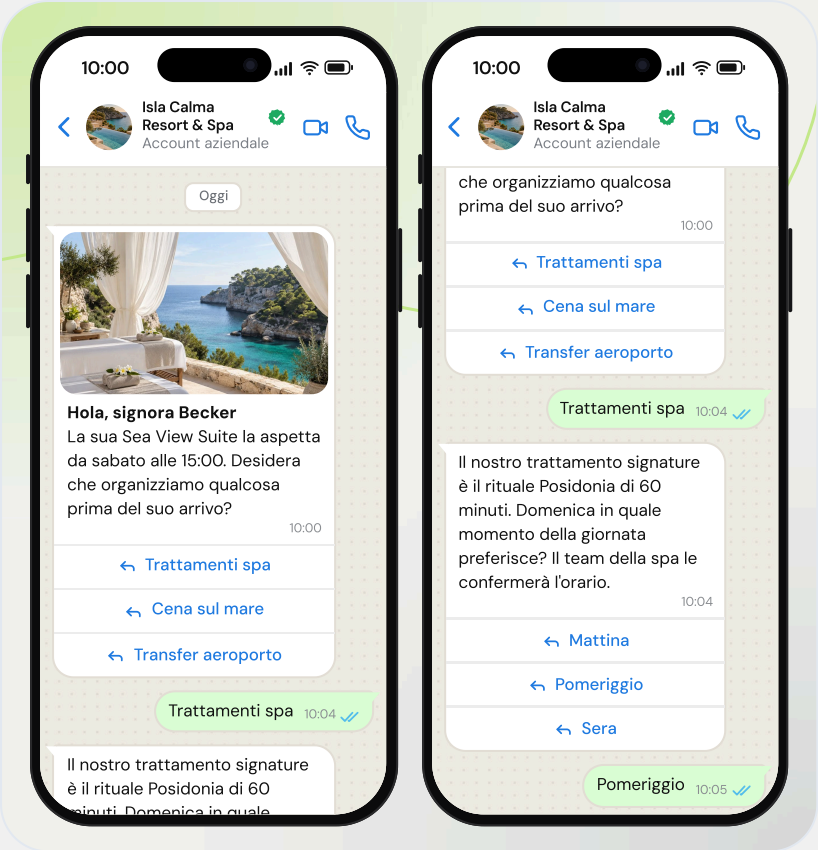
CHATGPT DA SOLO

- Prepara risposte che una persona copia nel canale giusto
- Conosce il suo hotel solo se qualcuno tiene aggiornati i file
- Vede le prenotazioni solo negli export che carica lei
- Aspetta che qualcuno chieda
- Nessun collegamento al suo numero WhatsApp, alla chat del sito o a Booking.com

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'unica scheda ospite
- Invia messaggi WhatsApp prima dell'arrivo, il giorno dell'arrivo e dopo il soggiorno quando il PMS registra l'evento di prenotazione
- Passa la conversazione al team quando serve una persona; sull'email l'AI prepara la bozza e una persona la invia

chatlyn è il primo AI-Native GRM: una piattaforma di guest relationship management ricostruita da zero intorno all'AI, che sostituisce CRM, chatbot, inbox e strumenti di marketing separati. Conserva ciò che un PMS non vede mai: ogni conversazione che un ospite ha avuto con il suo hotel, comprese le richieste che non sono mai diventate una prenotazione. La sua AI usa questa scheda per rispondere agli ospiti e accompagnare il soggiorno, e i suoi percorsi WhatsApp trasformano un messaggio pre-arrivo in un'offerta che l'ospite può accettare con un tocco. L'AI non prenota mai da sola: porta l'ospite al suo booking engine con date e numero di persone già compilati, dove il booking engine lo supporta, e quando un ospite accetta un upsell è il suo team a occuparsene.



3 giorni prima dell'arrivo

CONVERSAZIONE DI ESEMPIO

Isla Calma Resort & Spa

Resort sul mare, Maiorca

Un evento del PMS invia questo modello WhatsApp approvato tre giorni prima dell'arrivo. Il tocco dell'ospite arriva all'AI, che risponde con il messaggio interattivo del resort; poi il team della spa conferma l'orario.

Durante il soggiorno, 22:15

CONVERSAZIONE DI ESEMPIO

Isla Calma Resort & Spa

Resort sul mare, Maiorca

Un'ospite tedesca scrive in tarda serata. L'AI di chatlyn risponde in tedesco in base alle conoscenze del resort e passa la richiesta al team, perché l'AI non effettua ordini da sola.



86%

delle richieste in webchat risolte dall'AI allo Spa Resort Geinberg

Source: chatlyn case study: Spa Resort Geinberg

6% → 93%

richieste risolte dall'AI presso IMLAUER Group, dopo due chatbot precedenti

Source: chatlyn case study: IMLAUER Group

+38%

prenotazioni al ristorante in più dalle campagne WhatsApp all'Hotel Enzian

Source: chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern

> Con chatlyn abbiamo trasformato la comunicazione con gli ospiti in una fonte di ricavi per la nostra spa, con tassi di apertura del 95% sulle campagne WhatsApp e l'86% delle richieste gestite senza l'intervento del personale.

Bernhard Sänger, Director of Operations, Spa Resort Geinberg [tradotto]

Come lavorano insieme

1. **Scrivere con ChatGPT**
   Usi il suo assistente per la voce del brand per preparare la scheda informativa, le descrizioni della spa e i testi delle offerte.
2. **Istruire chatlyn**
   Carichi i documenti finiti e aggiunga le pagine del suo sito web come conoscenze. Imposti la voce nella procedura guidata della persona.
3. **Automatizzare i momenti**
   Colleghi gli eventi del PMS: conferma della prenotazione, pre-arrivo, giorno dell'arrivo, check-out, post-soggiorno.
4. **Migliorare ogni settimana**
   Apra Insights, controlli le risposte su cui l'AI era incerta e approvi le correzioni. Ognuna insegna all'AI per la volta successiva.

chatlyn

Elaborazione AI nell'UE

L'AI di chatlyn risponde solo in base alle conoscenze della sua struttura, gli ospiti parlano con il suo hotel e mai con "chatlyn", e un'impostazione per account mantiene tutta l'elaborazione AI nell'UE.

FONTI

Fonti

1 FSAI: Allergen information for non-prepacked food (EU Regulation 1169/2011)
https://www.fsai.ie/business-advice/running-a-food-business/allergens/allergen-information-for-non-prepacked-food

2 WKO: Angabe des Mindestentgelts im Stelleninserat
https://www.wko.at/oe/einstellen/angabe-mindestentgelts-stelleninserat

3 OpenAI: Introducing GPT-6 Astra
https://openai.com/index/gpt-6-astra/

4 OpenAI Help Center: ChatGPT release notes
https://help.openai.com/en/articles/6825453-chatgpt-release-notes

5 OpenAI Help Center: GPT-5.6 and GPT-6 Pro in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001354-gpt-56-and-gpt-6-pro-in-chatgpt

6 OpenAI Help Center: ChatGPT Business models and limits
https://help.openai.com/en/articles/12003714

7 OpenAI Help Center: ChatGPT Work and Codex
https://help.openai.com/en/articles/20001275-chatgpt-work-and-codex

8 OpenAI Help Center: ChatGPT agent (no longer available)
https://help.openai.com/en/articles/11752874-chatgpt-agent

9 OpenAI Help Center: Creating a GPT
https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-a-gpt

10 OpenAI Help Center: Custom GPT retirement and migration FAQ
https://help.openai.com/en/articles/20001519-custom-gpt-retirement-and-migration-faq

11 OpenAI Help Center: Plugins in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001256-plugins-in-chatgpt

12 OpenAI Help Center: Skills in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/20001066-skills-in-chatgpt

13 OpenAI Help Center: Projects in ChatGPT
https://help.openai.com/en/articles/10169521-projects-in-chatgpt

14 OpenAI Help Center: Memory FAQ
https://help.openai.com/en/articles/8590148-memory-faq

15 OpenAI Help Center: Data controls FAQ
https://help.openai.com/en/articles/7730893-data-controls-faq

16 OpenAI Help Center: ChatGPT Team is now ChatGPT Business
https://help.openai.com/en/articles/12111915-chatgpt-business-rename-faq

17 OpenAI Help Center: Does ChatGPT tell the truth?
https://help.openai.com/en/articles/8313428-does-chatgpt-tell-the-truth

18 ChatGPT plans and pricing
https://chatgpt.com/pricing

19 OpenAI: Business data privacy, security and compliance
https://openai.com/business-data/

20 OpenAI: Data Processing Addendum
https://openai.com/policies/data-processing-addendum/

21 OpenAI: Introducing data residency in Europe
https://openai.com/index/introducing-data-residency-in-europe/

22 EDPB: Report of the work undertaken by the ChatGPT Taskforce (24 May 2024)
https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/other/report-work-undertaken-chatgpt-taskforce_en

23 Cloud Security Alliance: EU AI Act Article 50 transparency obligations take effect
https://labs.cloudsecurityalliance.org/research/csa-research-note-eu-ai-act-article-50-transparency-20260729/

24 BleepingComputer: ChatGPT Astra rolling out to Plus subscribers
https://bleepingcomputer.com/news/artificial-intelligence/chatgpt-astra-is-now-rolling-out-to-20-plus-subscription

25 chatlyn case study: IMLAUER Group
https://chatlyn.com/it/casi-studio/imlauer-group/

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

chatlyn

IL PROSSIMO PASSO

Veda chatlyn con i dati del suo hotel

In una breve demo colleghiamo il suo PMS, i suoi canali di comunicazione con gli ospiti e le informazioni sulla sua struttura, e le mostriamo che cosa riceverebbero i suoi ospiti prima, durante e dopo il soggiorno, con la sua voce.

- Il suo messaggio WhatsApp pre-arrivo, inviato quando il PMS registra la prenotazione, con offerte che l'ospite può accettare con un tocco
- L'AI che risponde ai suoi ospiti partendo dalla sua scheda informativa e dal suo sito web, e passa la conversazione al team quando serve una persona
- Un'unica scheda ospite con prenotazioni, spesa e ogni conversazione, su WhatsApp, email, webchat, Booking.com, Messenger e Instagram

Prenoti una demo

chatlyn.com