IA hôtellerie & tourisme : Améliorez la relation client et simplifiez votre organisation

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26231241F — Mise à jour : 12 novembre 2026

Organisme responsable : **ACTIVMEDIA GLOBAL SYNERGY**

Présentation de la formation

Objectifs

Identifier les usages de l'intelligence artificielle pertinents pour son métier afin de simplifier les tâches de relation client, de communication ou d'organisation relevant de sa fonction.
Formuler des consignes précises pour préparer des réponses clients et des informations pratiques adaptées aux situations rencontrées.
Produire et adapter des documents ou contenus professionnels afin de répondre aux besoins de sa fonction, de l'accueil à la valorisation des prestations.
Structurer des informations, des retours clients et des procédures pour créer des supports opérationnels réutilisables.
Constituer et tester un kit IA adapté à son activité afin de réutiliser ses productions tout en protégeant les informations et en conservant une validation humaine.

Programme

Prendre en main l'ia générative dans l'hôtellerie et le tourisme
Identifier les usages de l'IA : relation client, avis, communication et documents. Distinguer rédaction, traduction, synthèse et automatisation. Configurer l'outil selon l'établissement, la clientèle et le ton souhaité. Formuler des consignes avec contexte, données, contraintes et résultat attendu. Repérer les erreurs, biais et informations inventées. Anonymiser les données, respecter le RGPD et vérifier tarifs, dates, disponibilités et conditions.
Améliorer la relation client avant, pendant et après la prestation
Répondre aux questions sur horaires, accès, équipements et prestations. Adapter les messages au canal et au public. Rédiger des messages avant, pendant et après le séjour, y compris en plusieurs langues. Répondre aux avis et réclamations sans inventer d'engagements ou de compensations. Identifier les cas relevant du responsable.
TD 1/3 : à partir de demandes et avis fictifs ou anonymisés, créer trois modèles de réponse, les tester, corriger les imprécisions et définir les vérifications avant envoi.
Produire et adapter des contenus professionnels selon sa fonction
Présenter des prestations, services et activités à partir d'informations vérifiées. Préparer des messages pratiques sur les horaires, accès, équipements ou déroulements. Adapter les contenus aux métiers de l'accueil, de la réception, du conseil en séjour, du tourisme ou de la communication. Ajuster ton, langue, longueur et niveau de détail. Créer des trames réutilisables et écarter les faits non vérifiés. Sans travail de publication.
TD 2/3 : produire deux ou trois contenus adaptés à sa fonction (réponse client, message avant arrivée, fiche pratique ou présentation d'offre) et contrôler leur exactitude et leur réutilisation.
Exploiter les retours clients et simplifier l'organisation interne
Regrouper des avis anonymisés par thème, repérer les points forts, irritants et demandes fréquentes. Produire une synthèse sans conclusions statistiques injustifiées. Construire une mini-FAQ à partir de réponses validées. Transformer les notes internes en procédures simples et checklists d'accueil, d'arrivée, de départ ou de préparation d'activité. Préciser les validations avant toute

diffusion d’une procédure.

Construire et tester son kit ia métier réutilisable

Sélectionner les modèles utiles à sa fonction : réponses clients, informations pratiques, présentations, FAQ, synthèses ou procédures. Classer les consignes et documents, prévoir les champs à compléter, les sources et les contrôles nécessaires. Constituer une bibliothèque de travail. Tester plusieurs cas, repérer les erreurs et ajuster les instructions. Prévoir confidentialité, validation humaine et mise à jour des modèles.

TD 3/3 : réunir et tester trois productions complémentaires, vérifier les informations et préciser les conditions de réutilisation.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

G1403 — Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

G1502 — Personnel polyvalent d'hôtellerie

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2443993S	Présentiel	Guipavas	05/11/2026	04/11/2027
2443997S	Présentiel	Quimper	05/11/2026	04/11/2027
2443998S	Présentiel	Vannes	05/11/2026	04/11/2027
2444000S	Présentiel	Saint-Malo	05/11/2026	04/11/2027

Source : GREF Bretagne #26231241F