FORMATION PRO
ACADÉMIE
VAUCLUSE • PROVENCE
CCI VAUCLUSE

FICHE FORMATION
HÔTELLERIE-RESTAURATION

L'intelligence artificielle au service de l'hôtellerie

Les attentes de vos clients ne cessent d'évoluer, mais vos journées, elles ne s'allongent pas. Préparer les plannings, répondre aux avis clients, animer les réseaux sociaux, construire une offre attractive ou rédiger des documents internes : autant de missions essentielles qui reviennent chaque semaine et mobilisent un temps précieux. Bien utilisée, l'intelligence artificielle permet de simplifier et d'accélérer une partie de ces tâches, tout en vous laissant la maîtrise du résultat final. Vous gagnez ainsi du temps pour ce qui fait réellement la différence en hôtellerie- restauration : la relation avec le client, la qualité de l'expérience proposée et l'attention portée à chaque détail.

DATE	DURÉE	EFFECTIF	TARIF
En cours de programmation	**2 jours (14 h)** 9h–12h • 13h30–17h30	**4 à 10 stagiaires**	**490 €** net par personne

LIEU
En centre

FINANCEMENT
Plan de Développement des Compétences • Personnel

PRÉ-REQUIS
Aucun prérequis particulier n'est exigé

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants, responsables de service et collaborateurs d'établissements hôteliers.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier le fonctionnement d'une intelligence artificielle générative et ses limites en contexte hôtelier
- Appliquer les bonnes pratiques de confidentialité lors de l'utilisation d'outils IA
- Rédiger des prompts structurés pour obtenir des résultats directement exploitables
- Créer des réponses aux avis clients, des contenus de communication et des offres adaptées à l'établissement
- Analyser les profils de clientèle afin de personnaliser l'accueil, les conseils et les recommandations
- Optimiser certaines tâches internes : planning, consignes, comptes rendus et organisation du travail
- Intégrer les usages pertinents dans ses pratiques professionnelles et mesurer les gains de temps

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 48 heures ouvrées avant la date de début de formation.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, afin d'évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation ou vous orienter le cas échéant vers les organismes appropriés, merci de prendre contact avec Philippe Mosnier à l'adresse pmosnier@vaucluse.cci.fr

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Nos salles disposent d'une connexion Wifi. Elles sont équipées de mobiliers, tableau, vidéo projecteurs, paperboard, deux d'entre elles sont des salles informatiques avec des PC faisant l'objet de maintenances et mises à jour régulières au niveau du matériel et des logiciels. La taille de ces salles est adaptée à l'effectif accueilli que nous limitons volontairement pour permettre une réponse personnalisée aux attentes de chacun.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance de parties de cours et d'exercices concrets sur des exemples multiples et variés.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Fiche d'émargement par demi-journée co-signée par chaque stagiaire et l'intervenant(e).
- Questionnaire d'appréciation individuel complété par chaque stagiaire à l'issue de la formation.
- Auto positionnement à l'entrée et à la fin de la formation pour mesurer l'évolution des connaissances.
- Évaluation formative réalisée tout au long de la formation.
- Attestation de formation remise à chaque stagiaire à l'issue de la session mentionnant le résultat de l'évaluation des compétences acquises.

CONTENU

JOUR 1

Comprendre l'IA et poser un cadre d'usage

- Comprendre ce que l'IA générative peut réellement faire pour un établissement hôtelier et identifier ses limites
- Tester ses réponses à partir de situations réelles de l'établissement et apprendre à vérifier les informations produites
- Identifier les données qui peuvent être utilisées avec un outil d'IA et celles qui ne doivent pas être transmises

Maîtriser les bases du prompt pour gagner en efficacité

- Construire collectivement une charte d'utilisation de l'IA adaptée à l'établissement
- Structurer un prompt efficace pour obtenir une réponse adaptée au besoin et au contexte de l'établissement
- Créer avec l'IA une offre ou un nouveau service hôtelier : argumentaire, organisation, planning et affiche
- Comparer plusieurs outils d'IA et identifier celui qui convient le mieux selon la tâche à réaliser
- Créer une plaquette de présentation client avec l'IA, puis la décliner en version audio

JOUR 2

Connaître sa clientèle et créer des contenus adaptés avec l'IA

- Identifier les principaux profils de clientèle en fonction des motifs de séjour, des attentes et des comportements observés
- Analyser les spécificités culturelles de différentes nationalités afin de concevoir des fiches pratiques adaptées à chaque clientèle
- Elaborer des prompts efficaces pour rédiger des réponses aux avis clients cohérentes avec le positionnement, le ton et les valeurs de l'établissement
- Construire un calendrier éditorial structuré et générer des contenus adaptés aux différents réseaux sociaux de l'établissement
- Utiliser l'IA pour produire des communications ciblées et pertinentes selon les profils de clientèle identifiés

Personnaliser l'accueil et optimiser son organisation au quotidien

- Identifier les informations clés à recueillir auprès des clients afin de mieux comprendre leurs attentes et personnaliser leur expérience de séjour
- Concevoir des recommandations personnalisées et des sélections d'adresses locales adaptées aux différents profils de clientèle
- Utiliser l'IA pour faciliter la création de documents professionnels : plannings, consignes, procédures, comptes rendus et supports internes
- Repérer les tâches répétitives ou chronophages pouvant être simplifiées, automatisées ou accélérées grâce à l'IA
- Elaborer un plan d'action opérationnel intégrant les usages de l'IA : tâches concernées, outils mobilisés, modalités de contrôle et fréquence d'utilisation

INTERVENANT

Anthony BORTOLAMEOLLI • Fort d'une expérience internationale comme chef de projets en communication puis comme concierge et Guest Relations dans l'hôtellerie de luxe, Anthony BORTOLAMEOLLI met aujourd'hui l'intelligence artificielle au service des professionnels du secteur. Ses formations, pragmatiques et orientées résultats, permettent aux équipes d'adopter rapidement des outils d'IA adaptés à leur quotidien. Il est certifié Développer son activité avec l'intelligence artificielle.

ENCADREMENT

AUDREY DUJON • 04 90 23 77 04

SATISFACTION

Nouveauté 2026

NOTRE CENTRE

Formation continue CCI Vaucluse
Campus – BP 20660
84032 Avignon Cedex 3
04 90 23 77 01

INSCRIPTION

Formulaire en ligne sur la page de la formation :
campus.vaucluse.cci.fr › Hôtellerie-Restauration

Contact : 04 90 23 77 01