crews
Where you belong

FORMATION
IA & Hôtellerie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les usages de l'IA utiles à la performance hôtelière
- Améliorer les opérations et l'expérience client avec l'IA
- Choisir entre assistant IA, automatisation et agent supervisé
- Prioriser les points de friction et construire un plan de mise en œuvre

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'hôtellerie souhaitant intégrer l'intelligence artificielle à leurs activités

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 1 890 euros HT par personne
- Formation intra / sur mesure : sur devis

crews
Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Comprendre les évolutions de l'IA dans l'hôtellerie
    - Distinguer IA générative, automatisations et agents connectés
    - Relier les usages aux enjeux de service, de marge et de distribution
    - Repérer les tâches à assister et les limites de l'autonomie
- Exploiter l'IA à partir des informations de l'hôtel
    - Structurer ses prompts et exploiter textes, images et documents
    - Alimenter un assistant avec des procédures et des sources fiables
    - Vérifier les réponses et protéger les informations clients
- Améliorer le parcours et la relation client
    - Qualifier les demandes et préparer des réponses multilingues
    - Personnaliser les services avant, pendant et après le séjour
    - Analyser les avis et organiser le relais vers les équipes
- Renforcer la visibilité et la performance commerciale
    - Adapter ses contenus aux recherches et recommandations des IA
    - Valoriser son offre et soutenir la réservation directe
    - Analyser l'activité pour éclairer les décisions commerciales et tarifaires
- Connecter les opérations, automatisations et agents
    - Relier logiciel hôtelier (PMS), CRM et messageries par des connecteurs
    - Automatiser le tri, les transmissions et le suivi des demandes
    - Cadrer un agent : outils autorisés, validations et gestion des erreurs
- Sécuriser et piloter la mise en œuvre
    - Encadrer confidentialité, RGPD et traçabilité des actions
    - Mesurer temps gagné, coûts, qualité de service et adoption
    - Organiser un pilote, former les équipes et garder un recours humain
- Atelier de mise en pratique
    - Cartographier les frictions du parcours client et du travail des équipes
    - Prioriser par impact, effort et risques ; choisir IA, automatisation ou agent
    - Prototyper et planifier la mise en place : données, responsables, tests et indicateurs

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront améliorer les opérations et l'expérience client, sélectionner des solutions d'IA, d'automatisation ou d'agents et préparer leur mise en œuvre dans un établissement hôtelier. Ils sauront prioriser les points de friction, tester un pilote et mesurer les résultats sous contrôle humain.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels en activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quiz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : 95%
- Taux d'assiduité : 99%

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 28 04 62
- Par email : yohann.gimenez@crews-education.com