NUMÉRIQUE ET IA

Intelligence artificielle appliquée aux métiers de l'hôtellerie-restauration



À définir selon le parcours

Présentiel

Explorer les usages de l'IA pour préparer des communications, organiser l'activité et améliorer le traitement des demandes en hôtellerie-restauration.

CADRE DE LA FORMATION

Programme sur demande

Dates, tarif et organisation précisés sur proposition.

Objectifs pédagogiques

01 Relier un usage à une étape de service.

02 Adapter un message au contexte d'accueil.

03 Structurer un support utile à l'équipe.

04 Valider un modèle de réponse avant réutilisation.

Public concerné

Professionnels de l'accueil, de la restauration et de l'hébergement.

Prérequis

Utiliser les outils numériques courants de son activité.

Méthodes pédagogiques

Positionnement sur un cas métier et explicitation des critères attendus. Démonstrations courtes, exercices guidés puis réalisation autonome sur un dossier pédagogique. Analyse des productions, retour argumenté et préparation du transfert au poste.

Modalités et délais d'accès

Positionnement et dossier. Accès estimé sous 2 semaines après validation, selon disponibilités.

Tarif et organisation

Sur devis. Dates, horaires, lieux et effectif précisés avant inscription.

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé ; identité et profil transmis avant inscription.

Suivi de l'exécution

Émargement ou connexions, exercices, évaluations et bilan final.

Handicap et accessibilité

Adaptations à étudier avec le référent handicap. Contact PLURIEL ci-dessous.

Indicateurs de résultats

Satisfaction : 100 % (global PLURIEL).
Nombre de stagiaires : Prochainement.

PARLONS DE VOTRE PROJET

06 68 62 40 73 **contact@plurielformations.com**

15 rue Henri Sainte-Claire Déville, 60550 Verneuil-en-Halatte

PLURIEL - SIRET 85304237200039 - TVA FR87853042372

Intelligence artificielle appliquée aux métiers de l'hôtellerie-restauration

Ateliers d'accueil, de rédaction et de coordination sur établissement fictif ; aucune garantie de traduction spécialisée ou réponse autonome à une question de santé alimentaire.

01 Repérer les usages du parcours client

- Avant séjour, arrivée, service et retour client : informations utiles à chaque étape.
- Données vérifiées de l'établissement : prestations, horaires, conditions et limites.
- Données clients à exclure du corpus de test et validation des réponses engageantes.

MISE EN PRATIQUE

Cartographier le parcours d'un client fictif et choisir deux usages avec source et responsable de validation.

02 Rédiger des réponses clients adaptées

- Ton d'accueil, langue, destinataire et contraintes du canal.
- Réponse fondée sur une fiche établissement ; traitement des informations absentes.
- Traduction et reformulation : contrôle des chiffres, conditions et demandes particulières.

MISE EN PRATIQUE

Préparer une réponse en deux langues à une demande fictive puis vérifier chaque prestation et condition dans la fiche source.

03 Préparer les supports d'équipe

- Brief de service, liste de vérifications et fiche de passation.
- Séparation des tâches, responsabilités et informations restant à confirmer.
- Relecture professionnelle des traductions et des contenus touchant aux allergènes ou à la sécurité.

MISE EN PRATIQUE

Créer un brief et une fiche de passation à partir de consignes fictives, avec une rubrique de points non résolus.

04 Contrôler et organiser la réutilisation

- Grille de qualité : exactitude, ton, clarté et adaptation culturelle.
- Sources à mettre à jour, propriétaire du modèle et suivi des corrections.
- Maîtrise des données de relation client et réponse aux demandes de rectification ou d'opposition via le relais compétent.

MISE EN PRATIQUE

Livrer une bibliothèque de deux réponses et un protocole de mise à jour après changement d'horaire ou de prestation.

Matériel et conditions de pratique

- Fiche d'établissement fictive, demandes de réservation et consignes d'équipe simulées.
- Outil d'IA autorisé et dispositif de vérification linguistique adapté au cas.

Documents de fin de formation

- Cartographie de cas d'usage et réponses clients contrôlées.
- Brief de service, fiche de passation et protocole de mise à jour.
- Attestation de compétences et certificat de réalisation selon la participation et les évaluations.

Positionnement initial

- Analyse d'une réponse générée à un client pour détecter une information d'établissement inventée.

Évaluation finale

- Présentation d'un dossier accueil / service comprenant réponses multilingues et supports d'équipe reliés aux sources.

Critères d'acquisition

- Les prestations annoncées existent dans la source.
- Les chiffres et conditions restent exacts après reformulation.
- Les informations absentes font l'objet d'une vérification.
- Le circuit de relecture identifie un professionnel responsable.