

LE CLUB IA DES HÔTELS INDÉPENDANTS, DE QUINZE CHAMBRES AU CINQ ÉTOILES

UNE MÉTHODE, UN PARTENAIRE

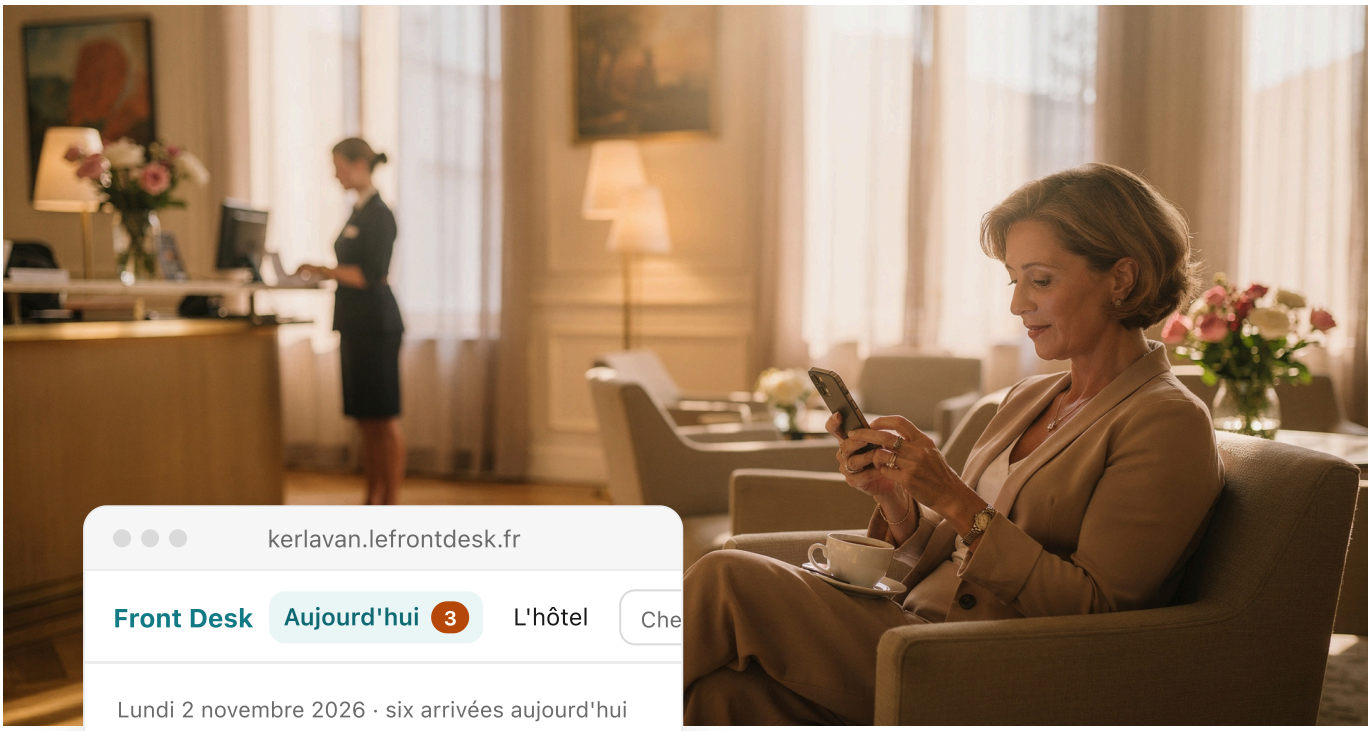
Front Desk, le club IA des hôteliers.

Des hôteliers qui apprennent ensemble à se servir de l'IA : une bibliothèque de procédures, un forum entre membres, une séance par mois animée par Erwan, et la documentation de leur hôtel qui reste la leur.

Toute l'hôtellerie indépendante y a sa place, du petit hôtel de quinze chambres au cinq étoiles. On commence avec ce que vous utilisez déjà, votre ChatGPT, les comptes de vos équipes, Microsoft 365 ou Google, et on avance département par département : la réception et la nuit, le commercial et la réservation, le marketing, l'administratif.

Vous n'avez pas besoin de mise en route pour entrer : vous essayez avec votre propre abonnement Claude ou ChatGPT, et vous passez à la mise en route quand vous voulez aller plus loin.

7 h 30. Tout est prêt.



Maquette d'après un établissement fictif, le Manoir de Kerlavan (34 salariés, 38 chambres), côté direction. Les noms, les montants et les demandes sont inventés.

Pendant la nuit, Front Desk a préparé ce qui pouvait l'être. La direction relit, corrige si besoin et valide.

Les demandes du soir ont leur réponse avant le petit-déjeuner. La réception sait qui arrive et ce que l'équipe de nuit a consigné.

Le manque à gagner d'une réponse qui arrive trop tard

Un samedi à 23 h, un couple qui compare quatre hôtels vous écrit en anglais pour un week-end ou un mariage. Le lundi matin, la réception ouvre vingt autres messages et traite d'abord les plus simples, si bien que le devis attend. Trois jours plus tard, le couple a réservé ailleurs.

Un client resté sans réponse n'a jamais séjourné chez vous, donc il n'écrit pas d'avis. Ce manque à gagner ne se voit nulle part : personne à l'hôtel ne sait combien de demandes sont restées sans suite l'an dernier.
Les avis, en revanche, montrent que l'information circule mal entre l'équipe de nuit, l'accueil et les étages, et que ce que sait le concierge fait souvent la différence. Or chaque automne, une partie de ce que sait l'équipe part avec les saisonniers.

---

1 sur 3

des messages de clients restent sans réponse

Mews, octobre 2026 ; réponse en huit heures en moyenne

≈ 31 000 €

par an, pour un établissement de 20 à 49 salariés

estimation pour 60 demandes par mois, à vérifier chez vous

≈ 8 h

de délai moyen pour répondre à un client

Mews, octobre 2026 : aussi bien dans un hôtel de quinze chambres que dans un cinq étoiles

---

« Un manque d'information de la part du personnel de nuit concernant l'horaire attendu de rendu de la chambre et le code WiFi. »

avis Google d'un hôtel 4 étoiles de Normandie, octobre 2026

Vous partez de ce que vous utilisez déjà

Un ChatGPT que la directrice garde pour elle, un compte personnel que chaque salarié a ouvert de son côté, Microsoft 365 ou Google déjà en place : le club commence là, pas avec un logiciel de plus. Voici trois astuces du métier, à essayer dès aujourd'hui.

À LA RÉCEPTION, AVEC LE CHATGPT QUE VOUS AVEZ DÉJÀ

« Voici le message d'un client mécontent du bruit. Réponds-lui sur le ton de notre maison, en trois phrases, sans promettre de geste commercial. »

POUR LE COMPTE RENDU DE NUIT, AVEC MICROSOFT 365 OU GOOGLE

« Mets en forme les notes de ma nuit : arrivées tardives, chambres à surveiller, demandes pour le petit-déjeuner. »

POUR LA DEMANDE DE SÉMINAIRE ARRIVÉE LE SOIR, AVEC CLAUDE

« Prépare la réponse à cette demande de séminaire de 28 personnes, avec ma grille tarifaire collée ci-dessous, et les trois questions qu'il me reste à poser. »

Vos salariés ont chacun leur compte gratuit ? Le club vous dit ce qu'on n'y met jamais (les données de vos clients), les consignes communes du métier, et à quel moment passer à une offre pour toute l'équipe.

Les chantiers suivent les départements de l'hôtel

Le club travaille un chantier à la fois, chacun chez soi, avec la séance du mois en appui. Ce qui marche chez un membre devient une procédure type pour tous les autres.

Réception et nuit

Le compte rendu de nuit, la fiche d'arrivée des habitués, les consignes qui ne se perdent plus entre la nuit et le matin.

Commercial et réservation

La réponse à une demande de mariage ou de séminaire, la relance d'un devis, et la lisibilité de votre hôtel par ChatGPT et par les assistants personnels des voyageurs.

Marketing

Les réponses aux avis avec votre propre voix, les publications des réseaux sociaux, les pages de votre site.

Administratif

Les plannings, les ressources humaines, la comptabilité courante : le temps qui ne se voit pas, et qu'on récupère.

05 · SANS RIEN PAYER

Ce que vous avez avant de décider quoi que ce soit

La porte du club est ouverte : vous voyez ce qui s'y fait avant d'adhérer.

La discussion avec l'assistant

Vous racontez une tâche de votre journée et vous repartez avec vos premières procédures écrites, à coller dans votre propre ChatGPT ou Claude.

Le mur des idées

Une page publique où chaque idée tient en trois lignes : le problème, ce qu'on a essayé, ce que ça a donné, avec son niveau de preuve.

La lettre du mois

Ce que l'IA sait faire de nouveau pour votre métier, ce qui a changé avec les derniers outils, les meilleures idées du mur.

La séance ouverte du trimestre

Une heure en visio : un chantier présenté, vos questions en direct.

06 · CE QUE REÇOIT UN MEMBRE

Une bibliothèque, un forum, une séance par mois

Le membre reçoit la bibliothèque des procédures du club, prêtes à coller dans l'outil qu'il a déjà, et un forum pour échanger avec les autres hôteliers. Un agent IA du club est annoncé en préversion : c'est une IA, présentée comme telle, qui répond à partir des procédures de la bibliothèque.

Une fois par mois, c'est la séance du mois, animée par Erwan : une heure en visio avec tous les membres, pour revoir des procédures et répondre en direct. Elle est enregistrée.

Un accord écrit avec vos équipes, où chacun est gagnant

Côté patron. Vos salariés se servent sans doute déjà de ChatGPT, sans vous le dire : ils craignent qu'on les surveille, qu'on le leur reproche ou qu'on supprime leur poste. Tant qu'ils se taisent, leurs trouvailles restent dans leur coin. Pour qu'ils les partagent, engagez-vous par écrit sur trois points.

L'IA ne sert pas à vous surveiller.

Elle n'enregistre pas votre travail à votre insu et ne mesure pas votre rendement. Tout ce qui est enregistré l'est avec votre accord, et vous savez pourquoi.

Dire que vous vous servez de l'IA ne vous sera jamais reproché.

Aucune sanction, aucun poste supprimé à cause d'un usage que vous avez partagé.

Le temps gagné vous profite aussi.

Ce que vous gagnez grâce à vos idées est discuté avec vous : moins de tâches pénibles, du temps pour autre chose, une prime, selon ce que la direction décide et écrit.

Côté manager. Vous faites vivre cet engagement : vous relayez les idées de votre équipe au club, vous ne transformez pas un outil en surveillance, et vous en profitez pour vos propres usages. Côté équipe, c'est ce que votre direction s'engage à respecter.

Un relevé gratuit, un diagnostic, puis quatre façons d'entrer au club.

Prix hors taxes, par établissement et non par chambre. Le diagnostic se commande dès maintenant ; les inscriptions au club ouvriront bientôt.

D'ABORD : LE RELEVÉ

Gratuit : ce que votre boîte des réservations dit déjà de vos demandes.

Nous relevons les demandes reçues, celles restées sans réponse et le délai médian de réponse, ainsi que les commissions si vous nous les communiquez, et nous écrivons une procédure. Nous vous présentons le tout lors d'un rendez-vous de 30 minutes.

Gratuit

Au départ, il est réservé à dix hôtels, après signature d'un accord sur les données. La demande ne se fait pas en ligne : nous en parlons pendant l'appel.

ENSUITE : LE DIAGNOSTIC

En dix jours, nous chiffrons ce que vos demandes restées sans suite et le temps passé coûtent à votre maison.

Ce chiffre est une estimation, fondée sur vos propres données : votre boîte e-mail des réservations, vos devis, vos avis. Nous séparons toujours ce qui est mesuré de ce qui est estimé. Vous repartez avec :

- La mesure de départ, tirée des outils de votre hôtel
- Ce que votre hôtel peut arrêter de faire
- La carte de ses procédures
- Les trois procédures à reprendre d'abord
- Une procédure écrite, que vous gardez
- Notre proposition pour la suite

1 500 € HT

Prix de lancement : 500 € HT pour les cinq premiers hôtels du club

Déduit de l'accompagnement si vous signez sous 30 jours. Le diagnostic dure dix jours ouvrés et se règle sur facture, après l'appel.

Nous ne promettons aucun montant : nous mesurons, et nous vous montrons comment.

MEMBRE

100 € HT

par mois, sans engagement

Le club, sa bibliothèque de procédures prêtes à coller dans votre propre ChatGPT ou Claude, le forum entre membres, la séance du mois en visio animée par Erwan, et l'agent IA du club, annoncé en préversion.

MEMBRE FONDATEUR

1 000 € HT

l'année

Le niveau membre, l'année au prix de dix mois, pour les cinquante premiers hôtels du club. L'offre n'a pas de date limite : elle s'arrête quand les places sont prises.

MEMBRE ACCOMPAGNÉ

À partir de 990 € HT

par mois, selon le coût chiffré par le diagnostic

Un suivi à distance par un partenaire technique : la documentation de votre hôtel tenue à jour, les autres procédures reprises une à une, et l'application du club.

Les cinq premiers hôtels accompagnés du club paient 490 € HT par mois pendant 6 mois, puis le tarif normal, en échange de la publication d'un cas client. Vous le relisez avant, et il peut paraître sans le nom de votre hôtel.

INSTALLATION

Sur devis

après le diagnostic, par un partenaire technique

Un partenaire technique relie vos outils et met en place les premières procédures, chez vous ou en visio.

Les inscriptions en ligne ouvriront quand nos conditions générales seront définitives. D'ici là, laissez votre adresse e-mail : vous recevrez le pack de dix procédures, et nous vous préviendrons à l'ouverture. Le diagnostic, lui, se commande dès maintenant.

Qu'est-ce qui vous fait perdre le plus de temps cette semaine ?

C'est par là que nous commencerons.



Erwan Petton
erwan@mixweb.fr
01 45 41 31 52