PROGRAMME DE FORMATION

IA générative et ChatGPT appliqués à la relation client et à la communication touristique

Formation opérationnelle d'une journée, niveau 1, selon la méthode 4D

Cette action de formation de 7 heures permet aux professionnels de l'hébergement touristique d'intégrer concrètement l'IA générative, et plus particulièrement ChatGPT, dans leurs pratiques de relation client et de communication. Elle privilégie la mise en pratique : rédaction de consignes (prompts), production et amélioration de contenus, tests sur des cas métiers et adaptation aux besoins réels de l'établissement.

Le socle théorique est volontairement limité aux notions indispensables à un usage professionnel : fonctionnement général d'un modèle de langage, critères de choix d'un outil, limites des réponses produites et nécessité de conserver un regard critique. La majeure partie de la journée est consacrée à la pratique.

Elle forme à un usage **responsable** de ces outils : confidentialité des données de l'établissement et des clients (RGPD), fiabilité des informations transmises, relecture humaine systématique et règles d'usage au sein de l'équipe. Elle contribue ainsi à l'obligation de maîtrise de l'IA prévue à l'article 4 du règlement (UE) 2024/1689, qui impose aux entreprises utilisant des systèmes d'IA de garantir à leur personnel un niveau suffisant de maîtrise de ces outils.

Bénéfice attendu : gagner du temps sur les tâches rédactionnelles récurrentes et améliorer la qualité des contenus, sans perdre la personnalisation de la relation client.

Durée	7 heures (1 journée)
Horaires indicatifs	9 h 30 à 17 h 30, avec une pause déjeuner d'une heure
Modalité	Formation en présentiel, en intra ou interentreprises
Nature de l'action	Action de formation (article L. 6313-2 du Code du travail). Formation non diplômante, ne conduisant pas à une certification professionnelle
Orientation pédagogique	Formation pratique et participative, centrée sur les cas métiers des participants
Tarif	250 € net par personne pour la journée de 7 heures, minimum 6 personnes. Prestation de formation professionnelle exonérée de TVA : art. 261, 4-4° a du CGI (en cours de codification à l'art. L. 213-93 du CIBS). Ce tarif est donc net.

Public visé et prérequis

Public visé

- Propriétaires, gérants et directeurs d'hébergements touristiques
- Chefs de réception et collaborateurs en contact avec la clientèle
- Équipes en charge du marketing et de la communication

Prérequis

- Connaître les enjeux liés à la digitalisation du tourisme
- Maîtriser l'outil informatique et la navigation internet
- Connaître les principaux éléments de la stratégie marketing de sa structure

- Disposer d'un ordinateur portable et d'un accès internet
- Disposer d'un compte ChatGPT, au minimum gratuit ; un abonnement payant est conseillé pour profiter de l'ensemble des fonctionnalités et peut être limité au mois de la formation

Les prérequis et le niveau de départ sont vérifiés par un échange de positionnement en début de journée.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Objectif	Dimension 4D	Séquences
O1. Expliquer les principes de fonctionnement utiles d'une IA générative et identifier les limites d'un modèle de langage dans un contexte professionnel	Délégation, Discernement	1
O2. Prendre en main ChatGPT, repérer les fonctionnalités utiles et choisir les réglages adaptés à ses besoins, notamment en matière de confidentialité	Délégation, Diligence	1
O3. Rédiger des consignes (prompts) structurées, préciser le contexte, formuler le résultat attendu et améliorer une réponse par itérations	Description	2
O4. Produire, reformuler et structurer des contenus adaptés à la relation client et à la communication d'un hébergement touristique	Description	2, 3
O5. Mobiliser l'IA sur des cas métiers concrets : accueil, réservation, conciergerie, marketing, communication et fonctions support	Délégation, Description	3
O6. Analyser de manière critique les réponses générées et identifier les points de vigilance liés aux données, à la qualité, à la confiance et à l'organisation	Discernement, Diligence	2, 4
O7. Définir des usages simples et des règles d'usage à intégrer dans les processus de son établissement afin de gagner du temps au quotidien	Délégation, Diligence	4, 5

Le fil conducteur : la méthode 4D

Le programme est structuré par le cadre AI Fluency, dit des « 4D », qui décrit quatre compétences pour travailler avec une IA de façon efficace, éthique et sûre. Chaque séquence de la journée est rattachée à l'une ou plusieurs de ces dimensions.

Dimension	Application à la relation client	Séquences
Délégation	Décider ce que l'on confie à l'IA, ce que l'on fait avec elle et ce qui doit rester humain	1, 3, 4
Description	Formuler une demande précise et fournir le bon contexte : objectif, rôle, données utiles, contraintes, format et ton	2, 3

Dimension	Application à la relation client	Séquences
Discernement	Évaluer les productions de l'IA : exactitude, pertinence, ton, sens critique ; analyser puis relancer	1, 2, 4
Diligence	Assumer la responsabilité de l'usage : confidentialité, données personnelles, relecture humaine, règles d'usage	1, 4, 5

Cadre AI Fluency élaboré par Rick Dakan (Ringling College of Art and Design) et Joseph Feller (University College Cork), développé avec Anthropic (aifluencyframework.org). Les supports de la formation sont des créations originales du formateur.

Usage responsable, RGPD et éthique tout au long de la journée

Ces questions ne sont pas cantonnées à la séquence dédiée : elles sont abordées dès la prise en main de l'outil et rappelées pendant les ateliers pratiques.

Thème	Séquences concernées
Réglages de l'outil et confidentialité des échanges	Séquence 1 (réglages utiles, critères de choix), séquence 4
Données personnelles des clients (RGPD) et données confidentielles de l'établissement	Séquences 3 et 4
Limites des réponses, fiabilité, esprit critique	Séquence 1 (ce que le modèle ne garantit pas), séquence 2 (analyser la réponse, relancer), séquence 4
Relation client, confiance et relecture humaine	Séquences 3 et 4
Règles d'usage dans l'établissement	Séquences 4 et 5 (plan d'action)

Contenu de la formation

1. Repères indispensables et prise en main (35 min)

Dimension 4D : Délégation, Discernement, Diligence

- À quoi sert une IA générative dans un établissement touristique ?
- Fonctionnement général d'un modèle de langage : ce qu'il produit, ce qu'il ne garantit pas
- Découverte de ChatGPT : compte, interface, principales fonctionnalités et réglages utiles, notamment de confidentialité
- Principales solutions du marché : critères de choix, usages et coûts

> Point de vigilance : un modèle de langage produit un texte probable et non une information vérifiée : tout contenu destiné à un client doit être relu.

2. Atelier de promptologie (3 h 15)

Dimension 4D : Description, Discernement

- Structure d'un prompt efficace : objectif, contexte, rôle, données utiles, contraintes, format et ton
- Méthode de travail : demander, analyser la réponse, relancer, préciser et améliorer
- Exemples de prompts appliqués aux métiers du tourisme
- Générer et retravailler du texte, une image, un tableau ou un document

- Ateliers individuels et collectifs sur les besoins réels des participants

3. Cas métiers : relation client et communication (2 h 20)

Dimension 4D : Délégation, Description

- Accueil et réception : mots d'accueil, réponses aux demandes, informations pratiques
- Réservation et avant séjour : emails de confirmation, messages personnalisés et préparation du séjour
- Conciergerie : suggestions de visites et programmes adaptés au profil du client
- Marketing et communication : contenus web, réseaux sociaux, newsletters, idées de campagne
- Fonctions support : ressources humaines, procédures internes, organisation et inspiration

> Point de vigilance : les cas travaillés ne doivent contenir aucune donnée personnelle de client ou de salarié : les exemples sont anonymisés avant d'être confiés à l'outil.

4. Limites, données et intégration dans l'établissement (30 min)

Dimension 4D : Discernement, Diligence

- Enjeux liés aux données et à la confidentialité : données personnelles des clients (RGPD), données confidentielles de l'établissement, choix des réglages et des offres
- Qualité des réponses, relation client, confiance et nécessité de la relecture humaine
- Enjeux organisationnels : où intégrer l'IA, pour quelles tâches et avec quelles règles d'usage

5. Évaluation et conclusion (20 min)

Dimension 4D : toutes

- Retour sur les ateliers et identification des usages prioritaires pour chaque participant
- Évaluation des acquis et plan d'action individuel

Exemples d'applications métiers travaillées pendant la journée

Domaine	Exemples d'applications
Relation client	Répondre à une demande client ; personnaliser un mot d'accueil ; reformuler un message ; adapter le ton et le niveau d'information
Réservation	Préparer ou améliorer un email de confirmation ; structurer un message avant séjour ; répondre à une question récurrente
Conciergerie	Proposer un programme de visite ou des suggestions adaptées aux contraintes et préférences communiquées par le client
Marketing et communication	Rédiger ou retravailler une publication, une newsletter, un texte de site, une FAQ ou une idée de campagne
Création de contenus	Produire du texte, une image, un tableau ou un document à partir d'une consigne structurée
Fonctions support	Explorer des usages simples en ressources humaines, procédures internes, organisation et préparation de documents

> Point de vigilance : les contenus générés ne sont jamais diffusés automatiquement. Le participant apprend à relire, vérifier, contextualiser et assumer la responsabilité du message avant toute utilisation auprès d'un client ou dans la communication de l'établissement.

Évaluation et suivi

Évaluation des acquis

- **Au démarrage :** échange de positionnement sur les usages, le niveau de maîtrise et les attentes des participants
- **Pendant la formation :** observation des manipulations, exercices pratiques, analyse et amélioration des prompts produits
- **En fin de formation :** les exercices d'application permettent de vérifier l'atteinte des objectifs O1 à O7 ; formalisation d'un plan d'action individuel ; les résultats figurent sur l'attestation de fin de formation

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est rempli par le stagiaire en fin de formation.

Suivi de l'exécution

- Feuille d'émargement pour la journée de formation
- Traçabilité des exercices et productions réalisés pendant les ateliers
- Remise d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de formation

Organisation de la formation

Méthodes pédagogiques

La majorité du temps est consacrée aux manipulations, aux exercices et à l'adaptation des usages aux métiers des participants. Les apports théoriques sont courts et directement reliés aux ateliers.

- Pédagogie pratique et participative fondée sur des exemples concrets, des mises en situation et des exercices
- Ateliers conduits à partir des cas des participants et des besoins de leur établissement
- Démonstrations pas à pas, pratique individuelle puis débrief collectif
- Apports théoriques et méthodologiques limités aux connaissances nécessaires à l'usage professionnel

Moyens pédagogiques et techniques

- Ordinateur portable individuel connecté à internet
- Connexion wifi et vidéoprojecteur dans la salle
- Compte ChatGPT du participant ; création possible pendant la formation
- Support de formation remis au format numérique à l'issue de la formation
- Fiches pédagogiques et exemples de prompts remis pendant la formation

Équipe pédagogique

Thomas Yung est ancien propriétaire et gérant d'un hôtel 2 étoiles et fondateur de My Hotel Reputation, société spécialisée dans la gestion des avis en ligne des hôtels et campings. Il intervient en conseil et en formation sur les enjeux du web, de la relation client numérique et de l'intelligence artificielle pour l'hôtellerie et le tourisme.

Il enseigne depuis 2011 à l'Université d'Angers, auprès des étudiants en tourisme de l'ESTHUA, où il est professeur associé (6 promotions, 500 étudiants, près de 200 heures de cours par an). Il y a créé en 2024 un module « IA dans les métiers de l'accueil et du tourisme ».

Il est coauteur du livre « Les outils du web hôtelier » (éditions BPI), chroniqueur pour le journal Décisions HPA (plus de 60 chroniques publiées), administrateur du RDI (Réseau de Développement de l'Innovation, Pays de la

Loire) et diplômé de l'Université de Bristol en développement touristique. Il a 30 ans d'expérience comme formateur aux métiers de l'hôtellerie et du numérique.

Délais d'accès

La date de formation est fixée avec l'entreprise en fonction de ses besoins, de ses préférences et de ses contraintes. L'inscription doit intervenir au plus tard 30 jours avant le démarrage, afin de permettre le dépôt de la demande de prise en charge auprès de l'OPCO avant le début de la formation.

Lieu et matériel

Chez le client ou dans une salle louée pour l'occasion, sous réserve d'une connexion internet adaptée et d'un vidéoprojecteur. Chaque stagiaire dispose d'un ordinateur portable récent et de bonne qualité, permettant une utilisation fluide des outils en ligne.

Accessibilité et handicap

Nous favorisons l'accès à nos formations des personnes en situation de handicap, afin de garantir l'égalité des droits et des chances. Vous êtes en situation de handicap et souhaitez suivre cette formation ? Contactez notre référent handicap, Thomas Yung (formation@artiref.com), pour étudier ensemble les adaptations possibles.

Tarif

250 € net par personne pour la journée de 7 heures, minimum 6 personnes. Prestation de formation professionnelle exonérée de TVA : art. 261, 4-4° a du CGI (en cours de codification à l'art. L. 213-93 du CIBS). Ce tarif est donc net.

Contact

formation@artiref.com · 02 85 52 17 69

Programme mis à jour le 29 septembre 2026