



Entreprise touristique et intelligence artificielle

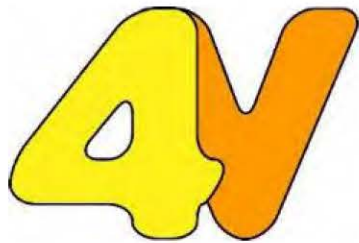
07 mars 2024
Webinaire



Vivian VIDAL

*Consultant pour l'industrie du tourisme
Expert en marketing touristique*

Fondateur & dirigeant du cabinet d'études 4V

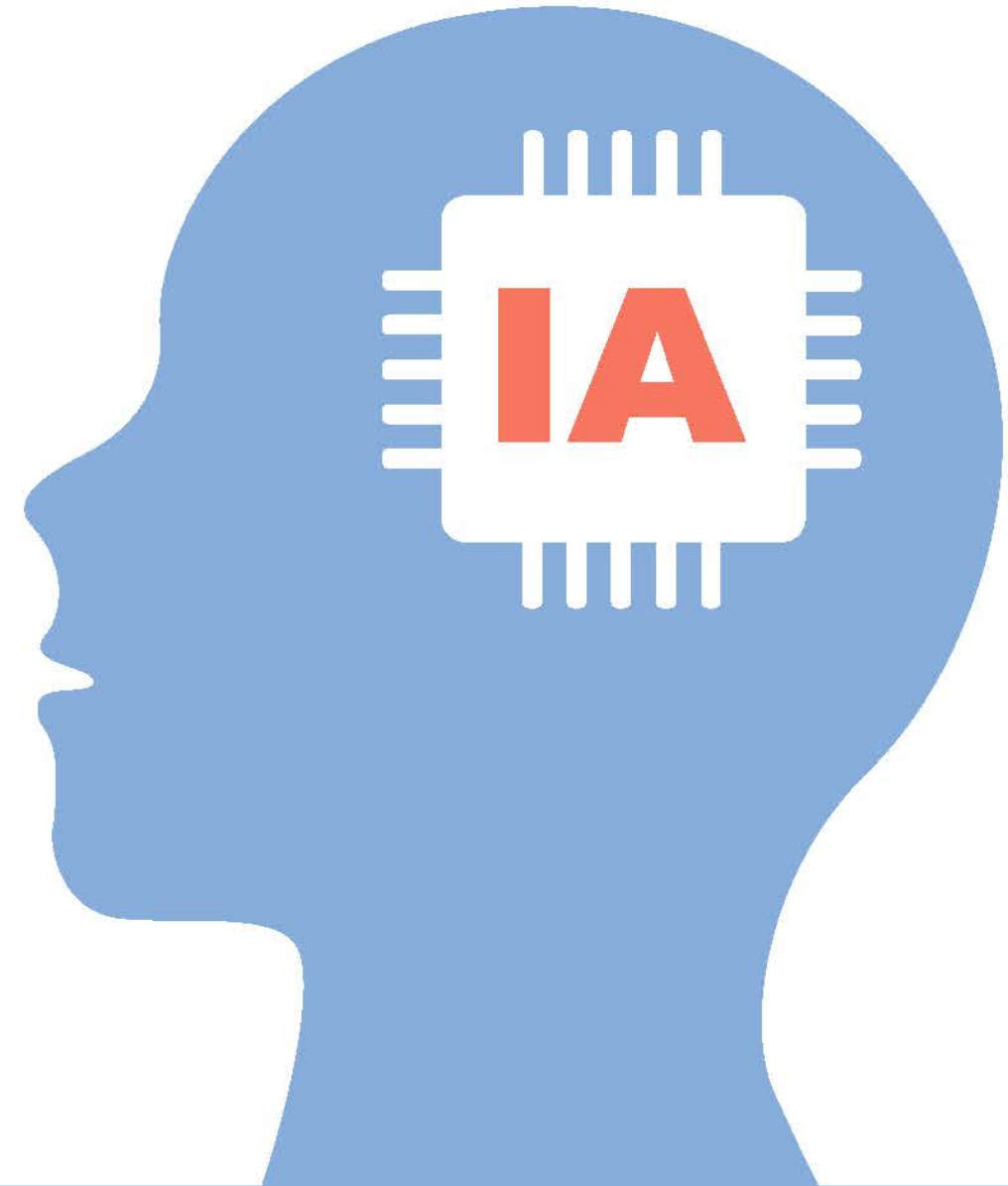


Co-fondateur de la marque d'experts « id-rezo »





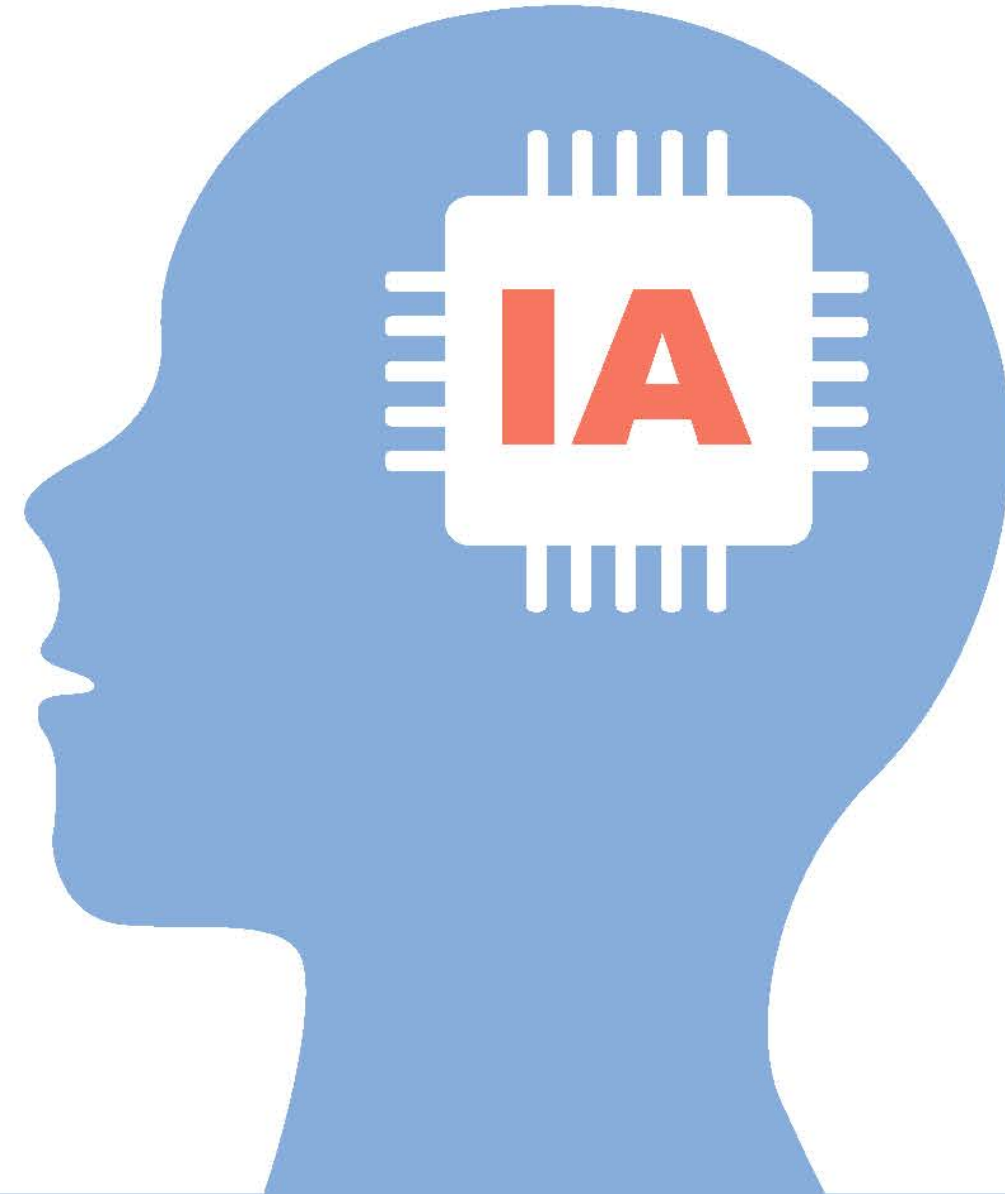
Parlons un peu d'IA...

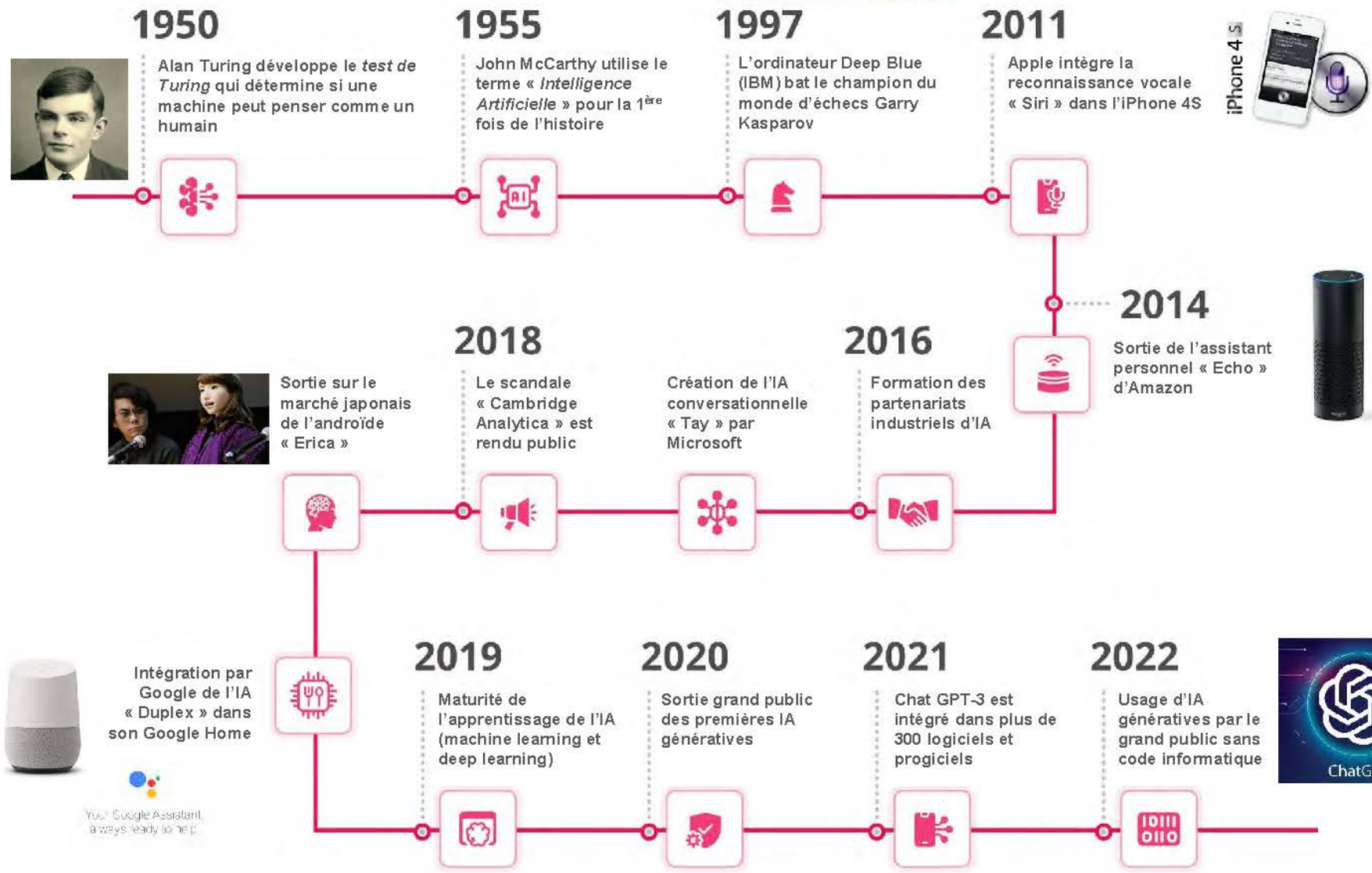
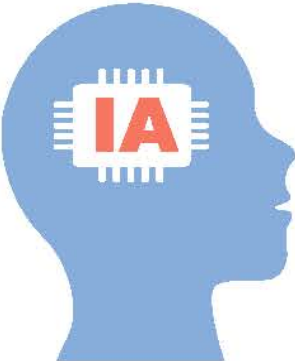




L'IA est une vieille technologie...

- Née dans les années 1950... avec l'informatique
 - *Informatique = "traitement de l'information" par un système électronique*
- **IA = autonomie, automatisation, apprentissage** apporté à un système informatique
 - *Mot employé pour la 1^{ère} fois en 1955*





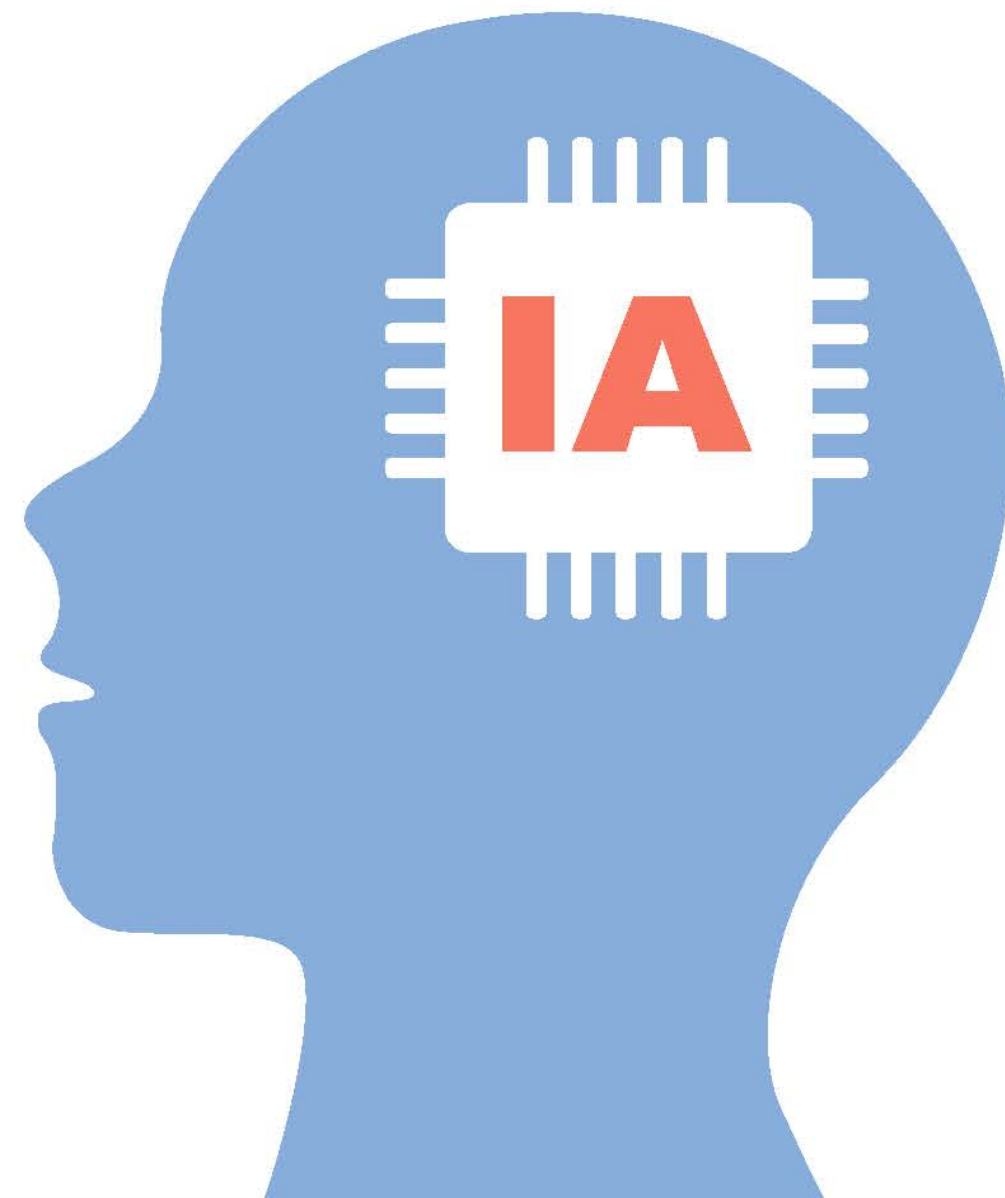


IA ? Histoire d'une dame de 75 ans...

L'IA est une vieille technologie...

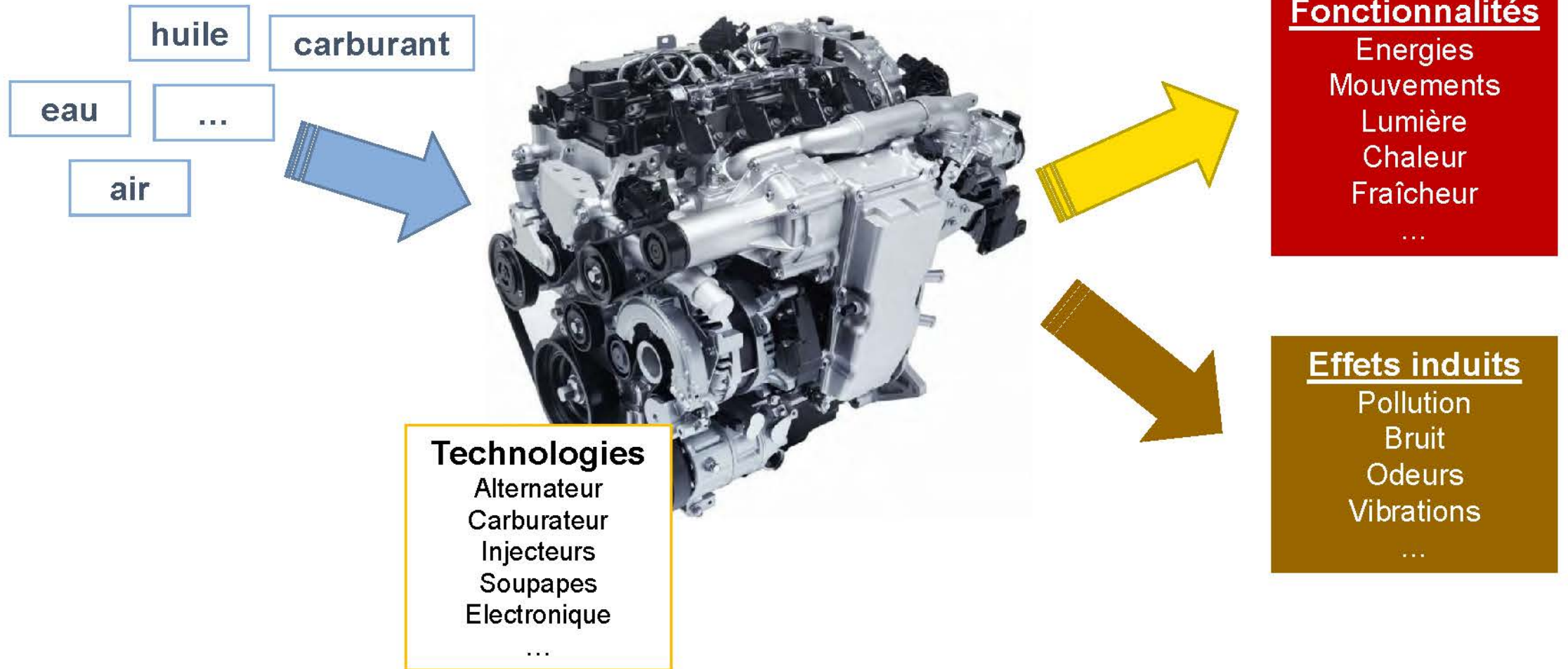
...longtemps incapable de se développer

- De trop faibles capacités de **calculs**
 - *Un smartphone en 2025 est 20.000 fois plus puissant que l'ordinateur de bord d'Appolo XI*
 - *On ne peut même pas imaginer la puissance de calcul d'une puce électronique dans 10 ans...*
- Pas assez de **datas exploitables** pendant des décennies
 - *Manque d'accès à des data exploitables et en volumes*
 - *Data basiques et de qualité médiocre*



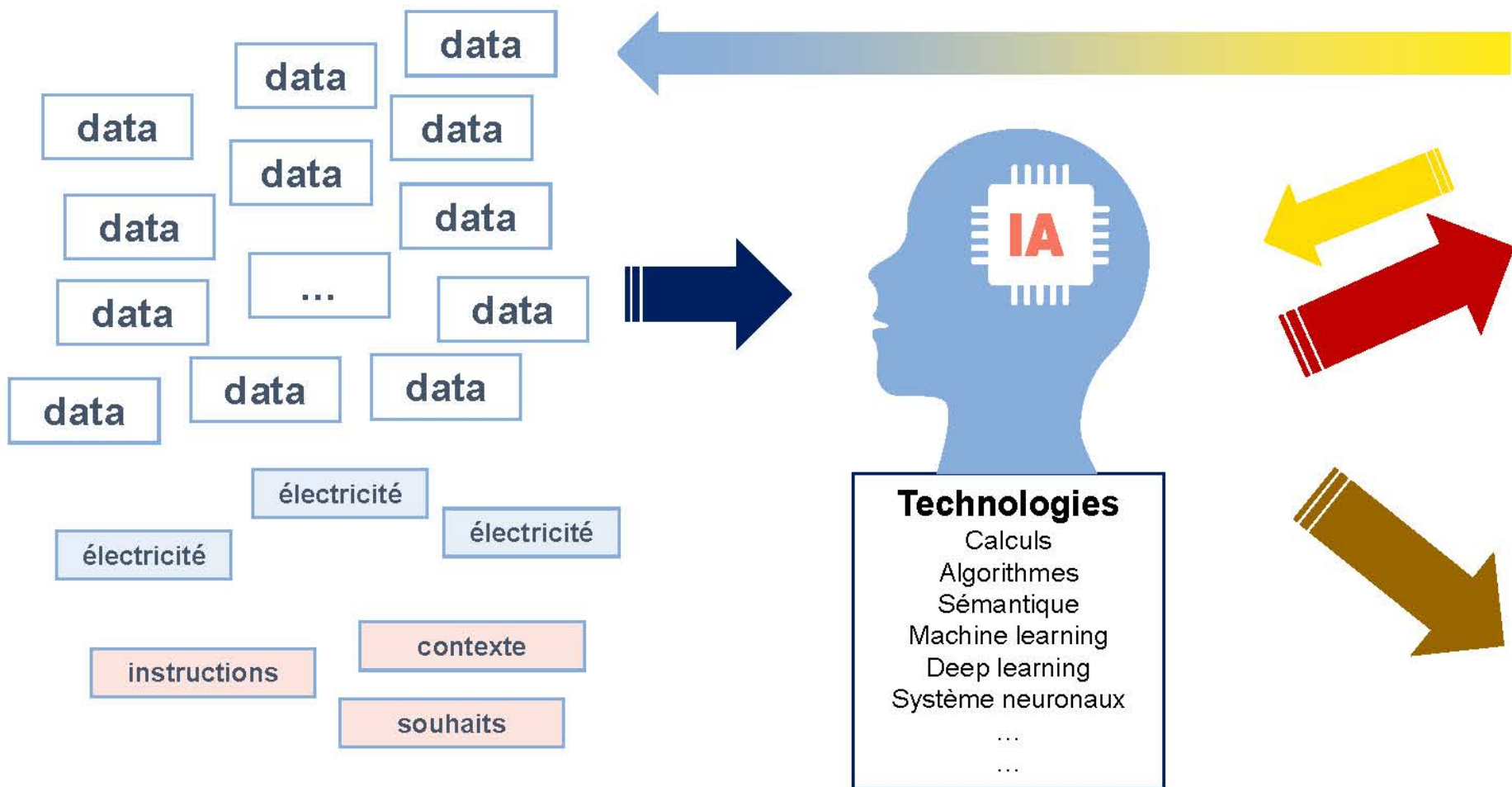


IA ? Comprendre pour bien l'utiliser...





IA ? Comprendre pour bien l'utiliser...



Fonctionnalités

Converser, répondre
Jouer, conduire
Reconnaître
Traduire, parler
Ecrire, dessiner, créer
Chercher, proposer
Lire, analyser
Synthétiser, prédire
Apprendre, progresser
...

Effets induits

Données personnelles
"Big Brother"
Législations
Dépendance
Emplois
Pollution numérique
Point de « singularité »
...



Comprendre pour bien l'utiliser...

Trois niveaux dans le développement de l'IA

Aujourd'hui

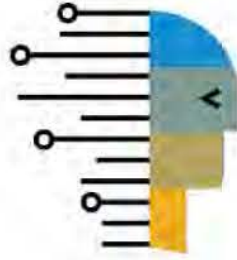


Artificial
narrow
intelligence

IA FAIBLE

Tâches singulières et orientées vers un but bien précis commandées par des algorithmes et des réseaux neuronaux complexes (reconnaissance faciale, voitures autonomes, création de contenus...) et s'améliorant avec l'expérience et l'usage :

elle nous aide



Artificial
general
intelligence

IA GENERALE

Capable d'accomplir avec succès toute tâche intellectuelle qu'un humain peut accomplir. L'IAG peut extrapoler ses connaissances à un large éventail de tâches et de situations qui ne sont pas prises en compte par les données acquises précédemment :

elle invente



Artificial
super-
intelligence

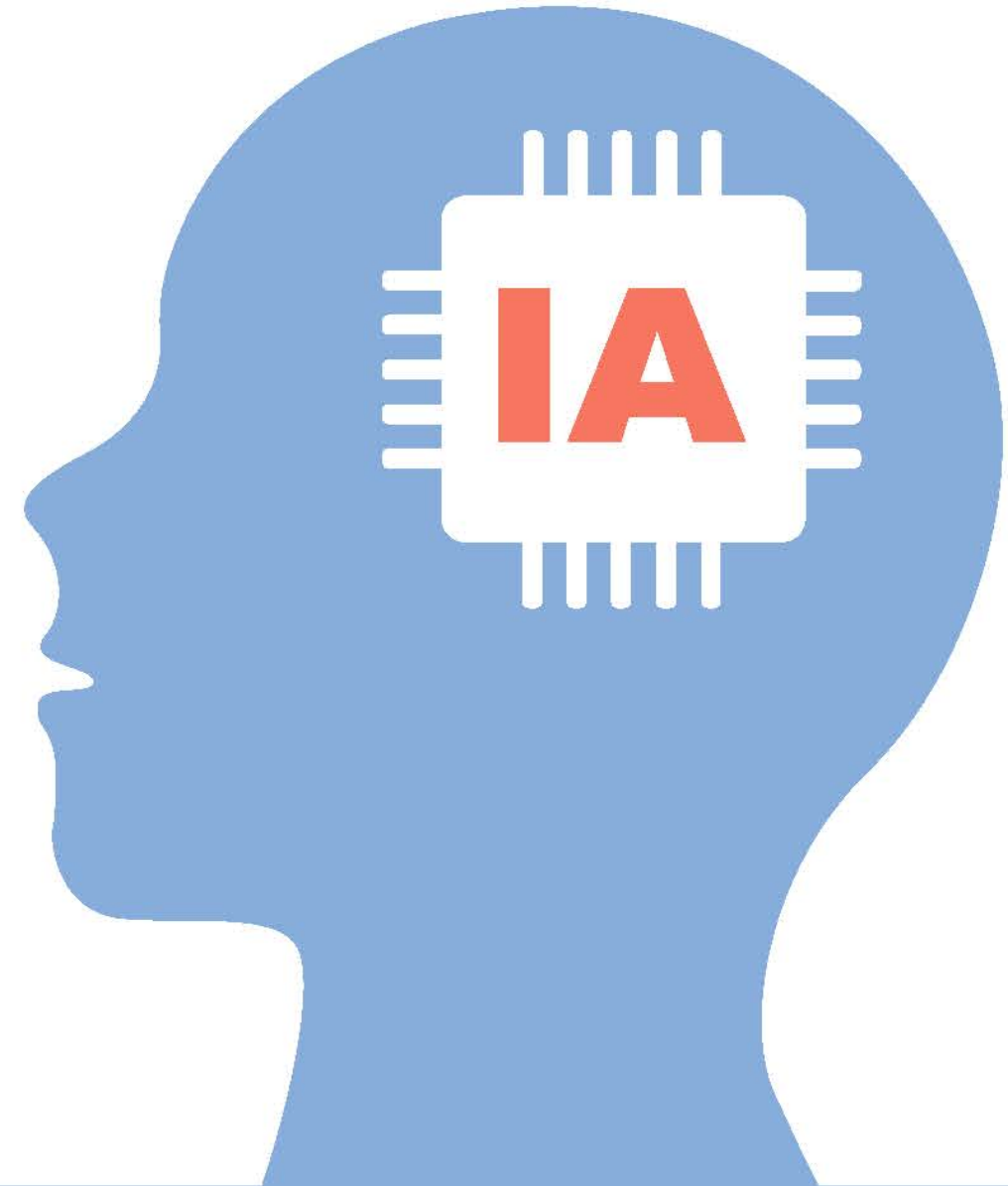
SUPER IA

Dotée des caractéristiques humaines et riche d'une puissance de traitement et d'analytique dépassant de loin la nôtre, la super IA laisse entrevoir un avenir dans lequel les humains deviennent de plus en plus obsolètes ou dépassés :

elle a conscience



Vos clients utilisent-ils déjà de l'IA ?





L'IA dans la vie quotidienne de vos clients... et dans la vôtre !



Smartphone :
Assistance
vocale,
reconnaissance
faciale,
biométrie...



Pour sa
messagerie
Gmail,
Google
utilise l'IA
TensorFlow



Dans les
véhicules et
les systèmes
de navigation
routière



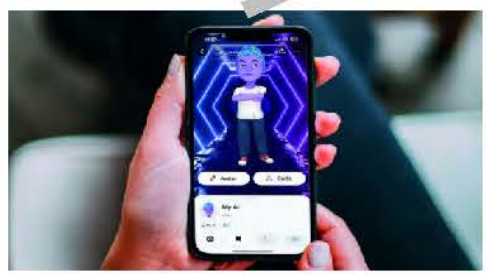
Les
moteurs de
recherche
dopés à l'IA
pour
gagner du
temps



Les
assistants
vocal
dans les
maisons



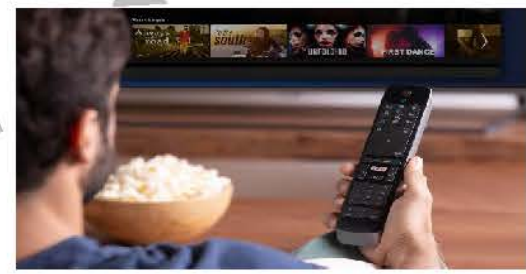
Domotique au
quotidien,
éclairages,
chauffage,
alarme, robots
autonomes



Les
réseaux
sociaux,
algorithmes,
détection,
alertes...



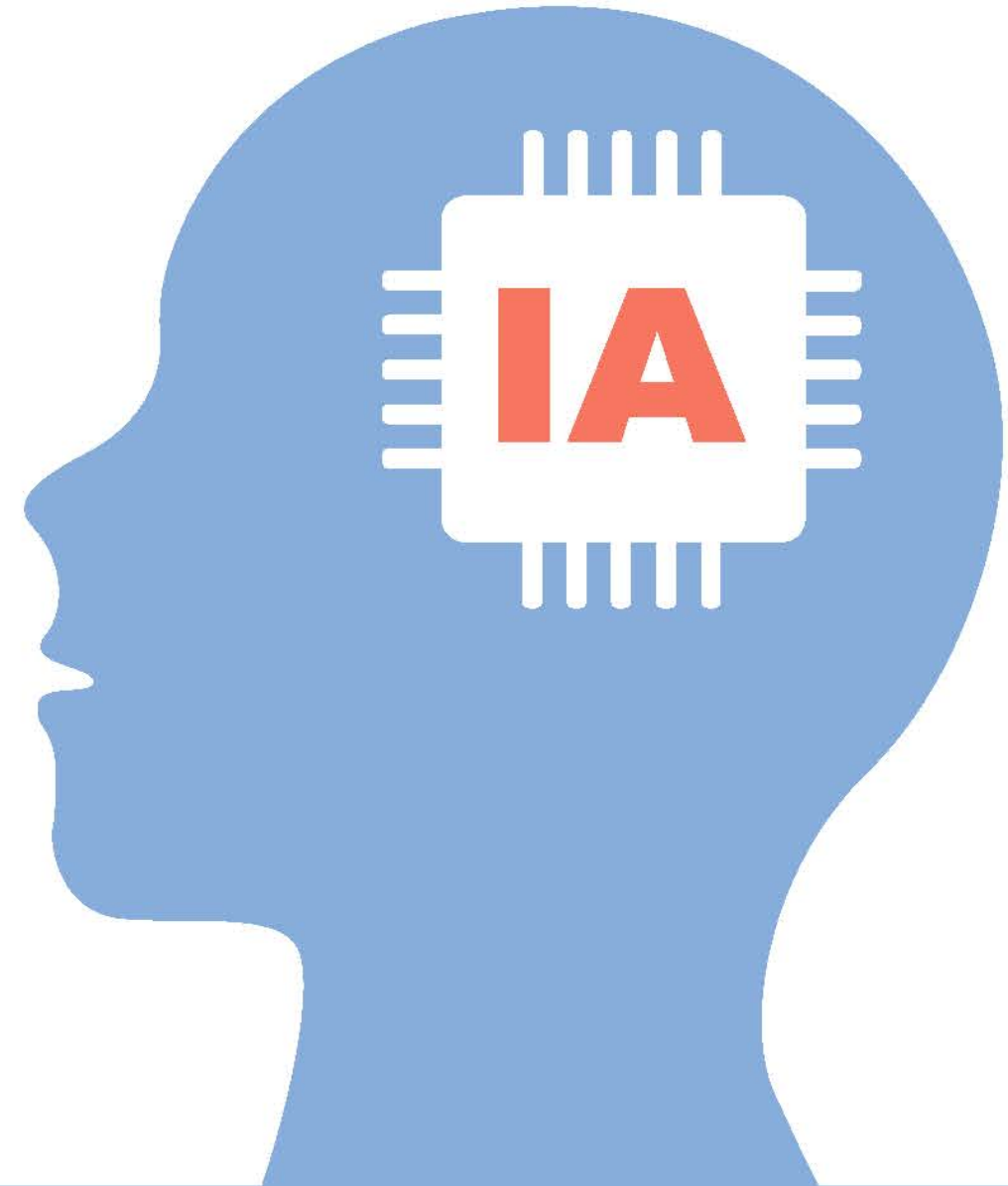
Site web
marchand,
compte client,
adaptation,
chatbots...



Les
plateformes
de contenus
(Netflix,
spotify,
deezer,
amazon...)



**Et pour un pro
du tourisme,
ça peut
changer quoi ?**





IA & quotidien d'un pro du tourisme...

Mais que fait EMMA ?



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage
- ...

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Optimiser le site web, la visibilité en ligne
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux
- ...

Service client, relation client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients
- ...

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer le personnel
- ...





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- **Gestion des emails, des fournisseurs**
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Comptabilité et gestion financière

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser les dépenses, suivre les recettes
- Planifier des investissements
- Établir la comptabilité mensuelle

Gestion du personnel

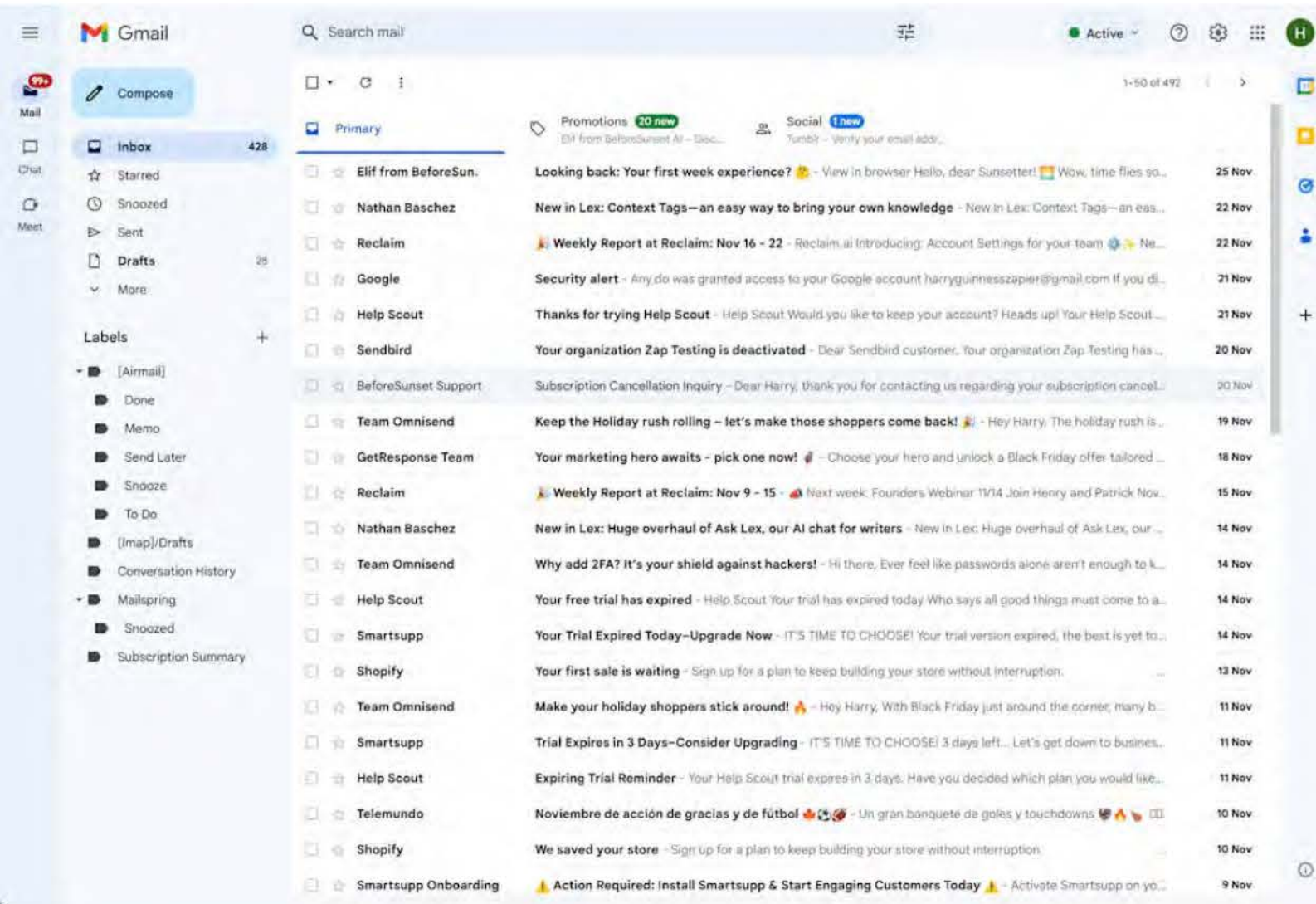
- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel

Gérer ses emails !





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Gérer ses emails !

Quel est le plus urgent ?

Le plus important ?

**Comment les classer
automatiquement ?**

**Me résumer tous les
échanges déjà eus avec une
personne**

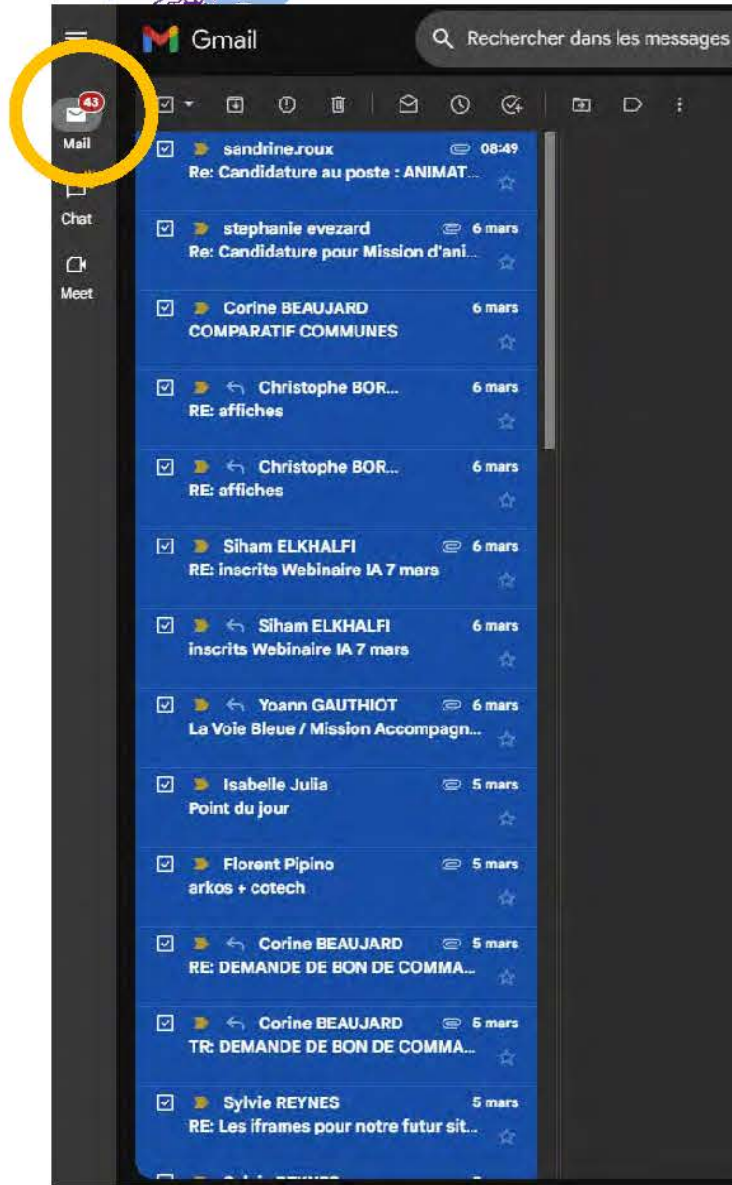
**Proposer une réponse à
envoyer**

...



IA & quotidien d'un pro du tourisme...

**43 messages
en attentes...**





IA & quotidien d'un pro du tourisme...

AUTOMATISER LES PROCESS

Trier

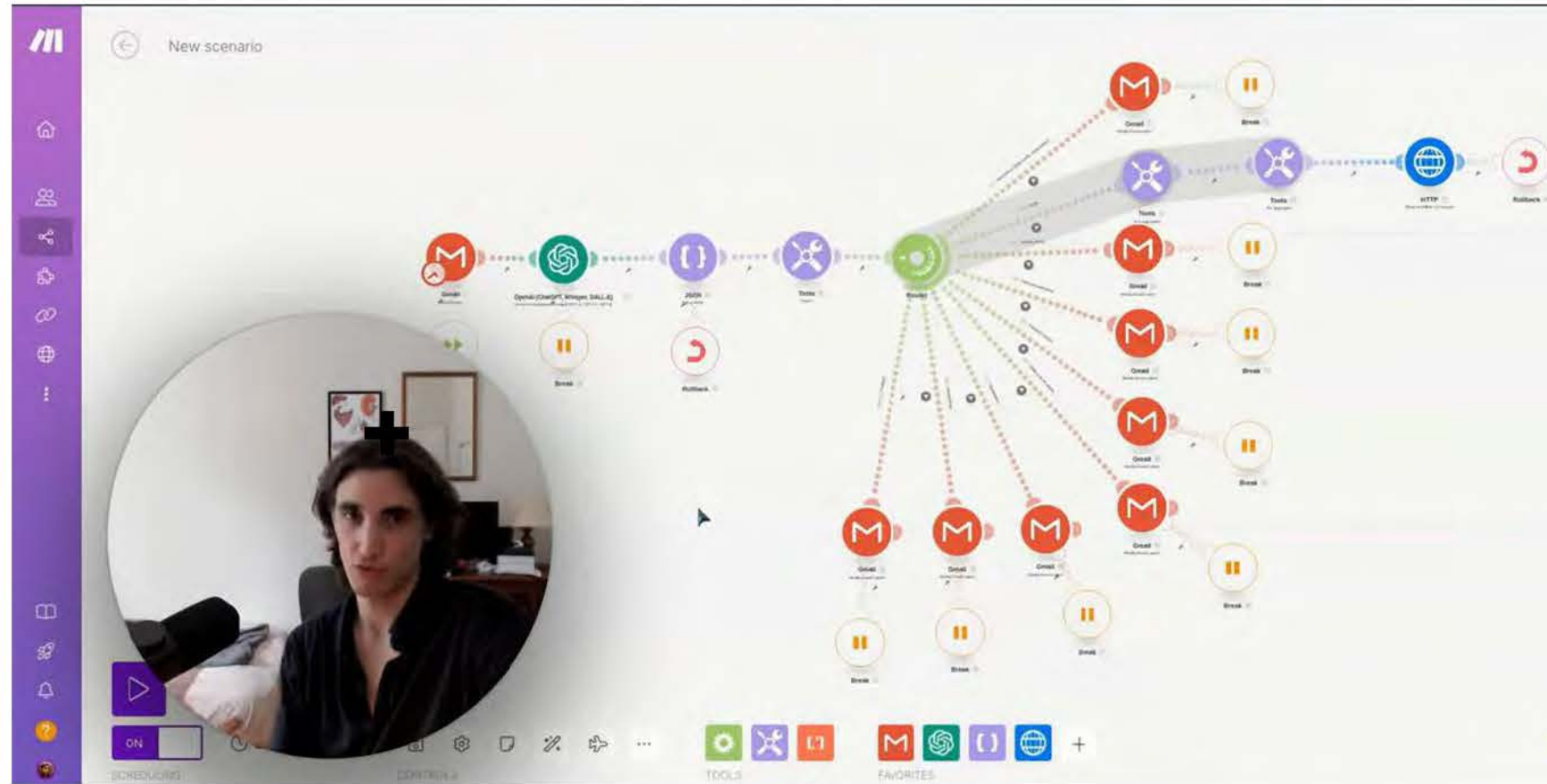
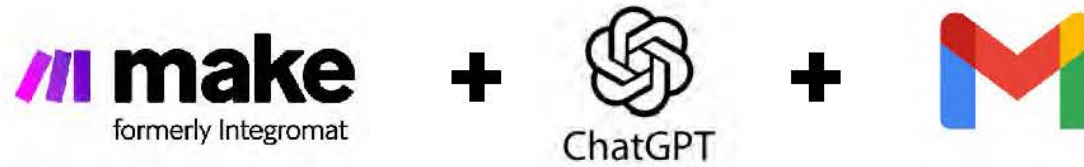
Archiver - Classer

Hiérarchiser

Personnaliser

Proposer des réponses

(no code)



https://www.youtube.com/watch?v=UGARHINNu4s&ab_channel=Paullrolla

A & quotidien d'un pro du tourisme...



OpenAI - create emails sur
Create a Completion (Prompt) (GPT-3, GPT-4)

OpenAI (ChatGPT, Whisper, DALL-E) ⏪ ⏩ ⏴ ⏵ ⏶ ⏷ ⏸ ⏹ ⏺ ⏻ ⏼ ⏽ ⏾ ⏿

Connection
Eksplodo OpenAI connection Add

For more information on how to create a connection to OpenAI (ChatGPT, Whisper, DALL-E), see the online Help.

Select Method
Create a Chat Completion (GPT Models)

Model Map
gpt-4o (system)

Messages Map

Message 1 ⋮ ✕

Role Map
System

Message Content

Tu es un assistant très compétent pour résumer les informations importantes. Tu lis les emails et en fait une synthèse brève mais sans omettre d'informations importantes.

Tu vas avoir une liste d'emails, qui commencent par "De : " (indique l'expéditeur).

Tu dois faire le résumer d'emails sous le format suivant :

- Tu mentionnes l'expéditeur,
- Tu mentionnes la date de réception,
- Tu fais le résumé en 2 phrases maximum de l'email,
- Ne mentionnes pas les URL s'il y en a dans les emails.

Content of the message on behalf of the selected Role :

Show advanced settings Cancel OK



https://www.youtube.com/watch?v=M2whA0vETak&ab_channel=Eksplodo



IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel

B AUTODESK®
BIM 360®

IA pour la gestion de projet de construction, d'aménagement

 UpKeep

IA de suivi de la maintenance avec vision prédictive

 Verkada

IA de gestion de sécurité d'un site, d'une piscine

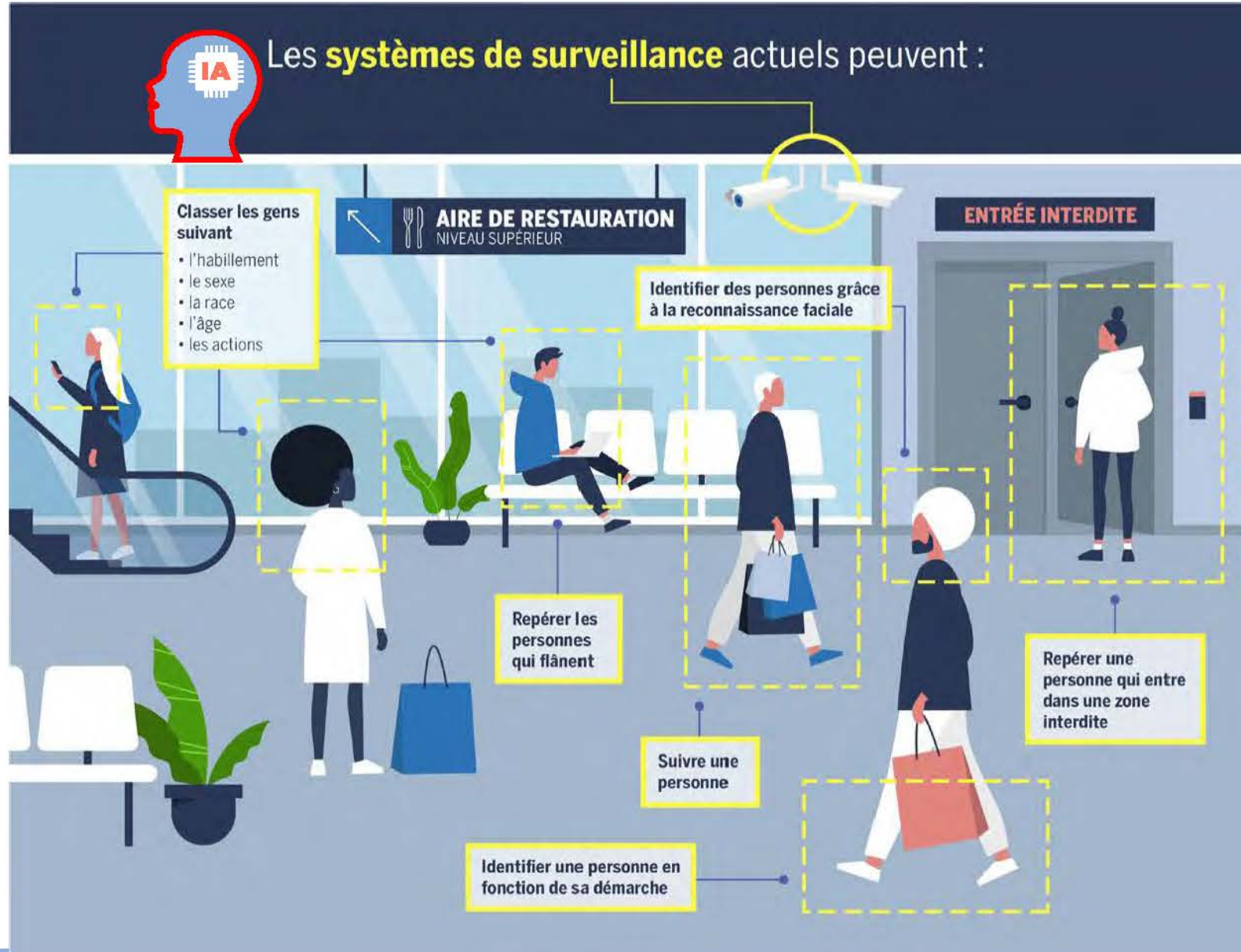
 BriefCam

IA de gestion de sécurité, entrées/sorties clients...





Surveillance active d'un site





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

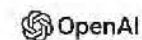
- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel



synthesia



Midjourney



Sora

Produire des contenus, textes, images, vidéos...



PRODUCTION D'UN POST INSTAGRAM

*relatif à l'offre créée avec
Perplexity*

OFFRE_Séjour Découverte en Tiny Hou...
Document

Voici une offre que je vais proposer pour ce printemps dans mon camping. Elle sera réservable en ligne sur le site web du camping. Propose moi un post Instagram pour en faire la promotion sur mon compte Insta.

📄 Post Instagram – Séjour en Tiny House pour Familles

🌿 Un Printemps en Tiny House – Nature & Confort en Famille 🌞🏡

Plongez dans une escapade cosy et nature avec vos enfants !

🌿 Un hébergement éco-friendly en plein cœur de la nature

👨‍👩‍👧‍👦 Des activités ludiques et éducatives pour les petits explorateurs

🍷 Des options gourmandes pour régaler toute la famille

🚲 Aventure & Détente : VTT, randos, massages...

🏷️ Offre spéciale : -20% pour toute réservation avant le 30 mars 2025 !

📍 Réservez dès maintenant sur notre site et vivez un moment unique en harmonie avec la nature 🌿🏡

🖼️ [Illustration : Deux enfants dans un intérieur cosy de Tiny House, avec vue sur la végétation méditerranéenne]

#TinyHouse #VacancesEnFamille #Écotourisme #Printemps2025 #NatureLover #Glamping



**PRODUCTION D'UNE
ILLUSTRATION
ADAPTEE AU POST
INTAGRAM**



Propose moi une illustration adaptée à Instagram qui soit dans l'esprit de mon camping, c'est à dire "nature"

cette illustration ne me convient pas. Je préférerais 2 enfants en gros plan dans l'intérieur cosy d'une tiny house avec de la végétation du sud de la france à travers une fenêtre



**PRODUCTION D'UNE
NOUVELLE
ILLUSTRATION
ADAPTEE AU POST
INTAGRAM**



Voici une nouvelle illustration correspondant mieux à ta demande : deux enfants en gros plan dans l'intérieur chaleureux d'une Tiny House, avec une belle vue sur la végétation méditerranéenne à travers une fenêtre. Cette image reflète parfaitement l'ambiance nature et cosy de ton camping ! 🌿🏠🌟





PRODUCTION D'UNE VIDEO ADAPTEE A L'OFFRE ET AU POST INTAGRAM

ChatGPT 4o



Partager



Pour un appel à l'action plus percutant, produis une vidéo de 10s dans l'esprit de la dernière image avec les deux enfants que je pourrai mettre dans mon post Instagram

Script vidéo Instagram (10s) – Séjour en Tiny House pour Familles

Scène 1 (0-3s) :

- Plan serré sur deux enfants assis sur un canapé dans une Tiny House en bois.
- Ils regardent par une grande fenêtre donnant sur une végétation méditerranéenne (oliviers, lavande, ciel bleu).
- Texte en overlay : *Un printemps magique en famille...* 🌿 ✨

Scène 2 (3-6s) :

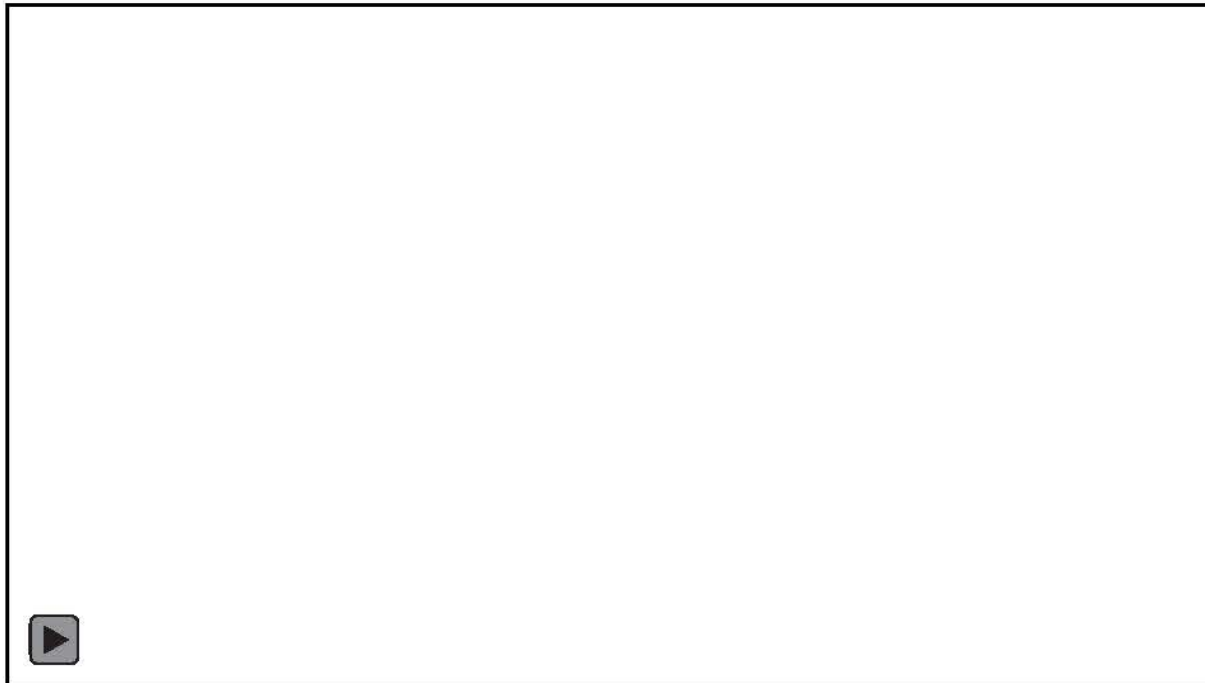
- Zoom sur leurs sourires joyeux et sur leurs mains tenant un petit herbier ou un nichoir en bois.
- Légère transition vers une vue extérieure : une Tiny House nichée dans la nature.
- Texte en overlay : *Hébergement éco-friendly, aventures et moments inoubliables*

Scène 3 (6-10s) :

- Transition dynamique vers une famille en train de pique-niquer dehors, rires d'enfants en fond sonore.
- Affichage d'un bandeau promo :
- 🎁 -20% pour toute réservation avant le 30 mars 2025 !
- Texte final : *Réservez votre séjour dès maintenant* 🌿 🏠 + logo du camping



**PRODUCTION D'UNE
VIDEO ADAPTEE A
L'OFFRE ET
AU POST INSTAGRAM**





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel

adΣxt

IA pour accompagner au choix et à la gestion des publicités multicanal

MarketMuse

Optimisation de contenus pour la visibilité sur le web (SEO)

Duetto >

Optimisation des prix en continu, surveillance du marché, prédiction des prix

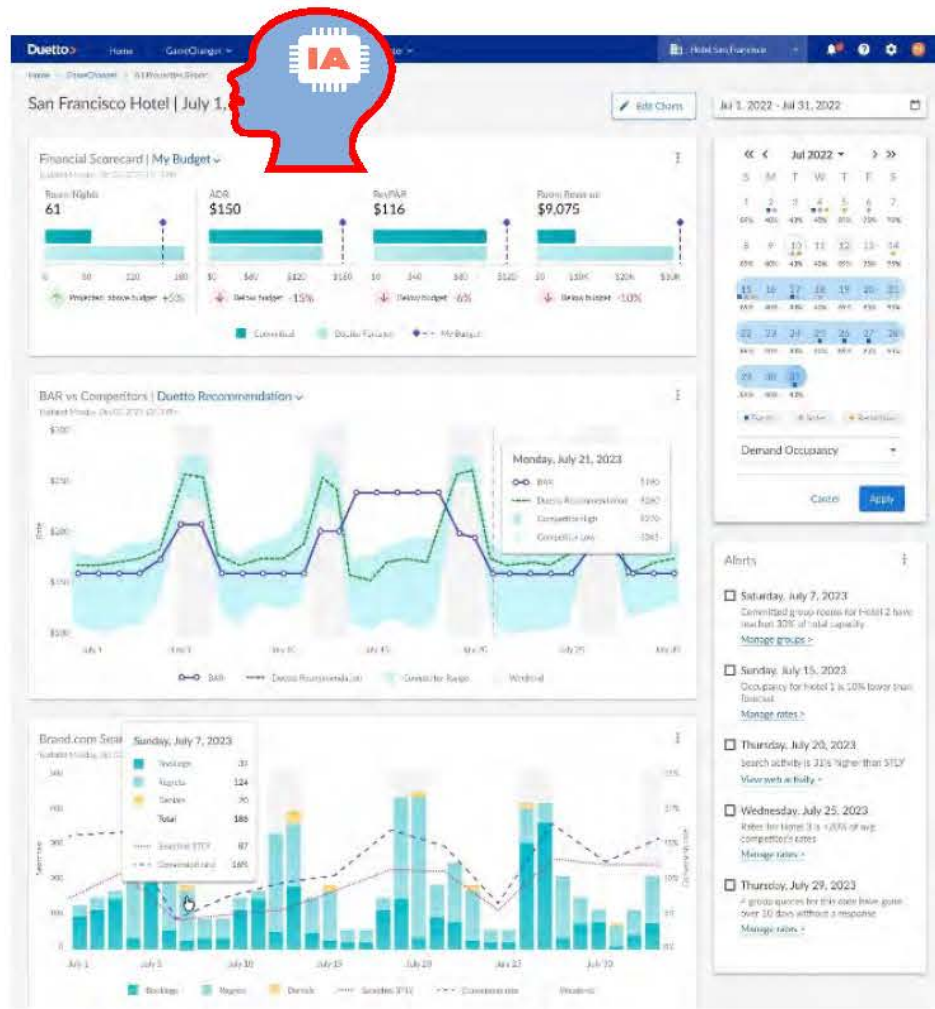
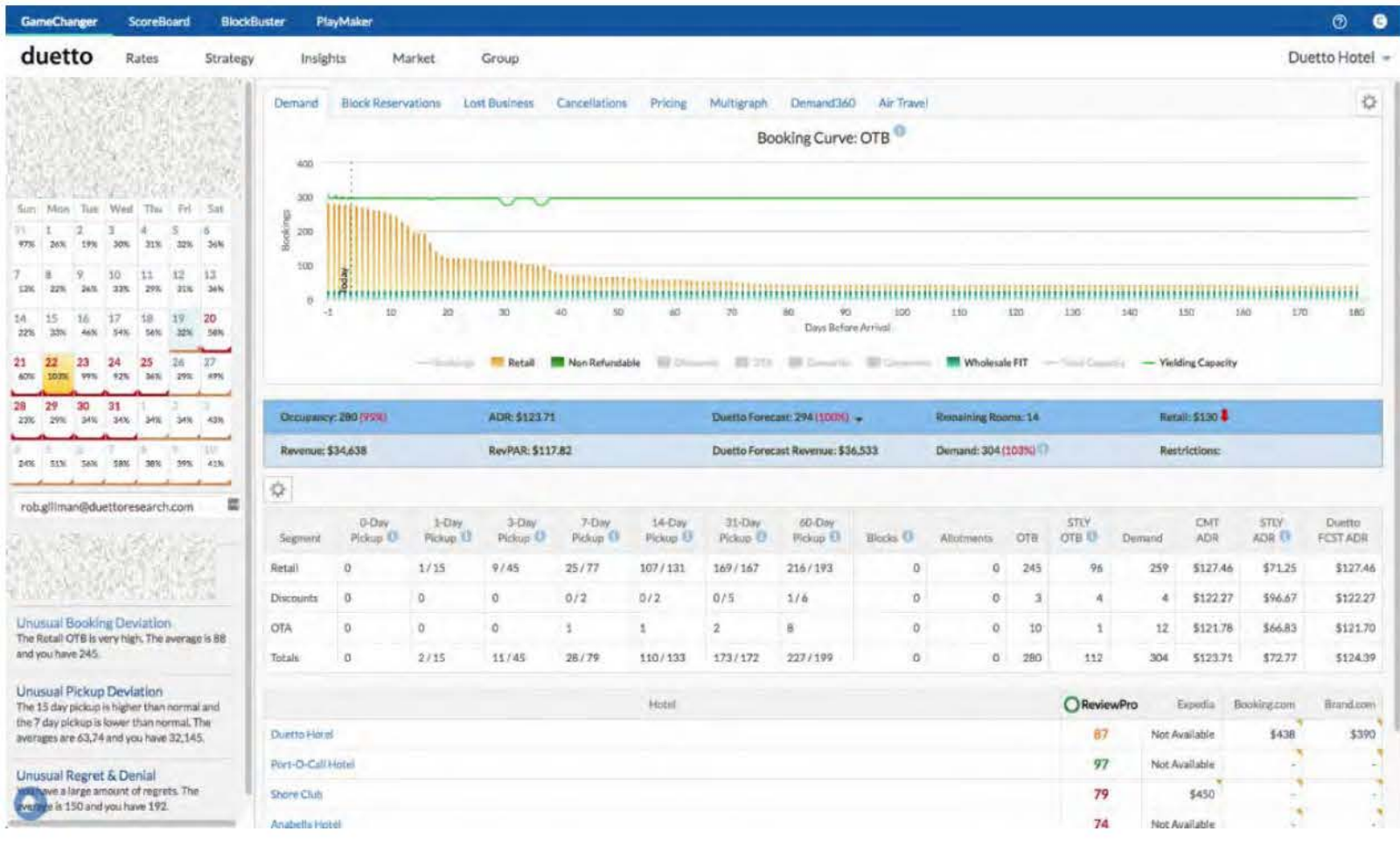


Beyond Pricing



Plateforme DUETTO AI

Prédiction des tarifs & revenus possibles





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

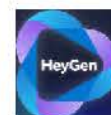
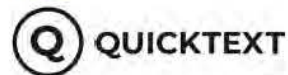
- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel



Chatbots basés sur des règles ou sur de l'IA

Chaînes d'automatisation des opérations de GRC

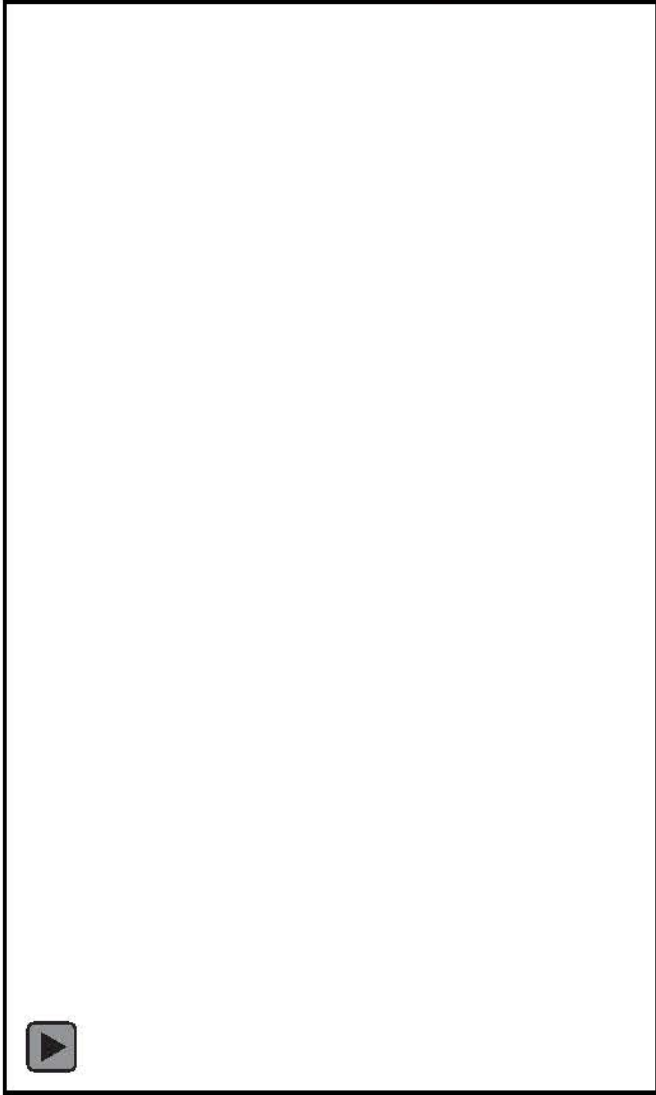
Personnalisation d'offres et de services, individualisation

Personnalisation des services de check-in / check-out

Outils de traductions instantanées ou enrichies (vidéos)

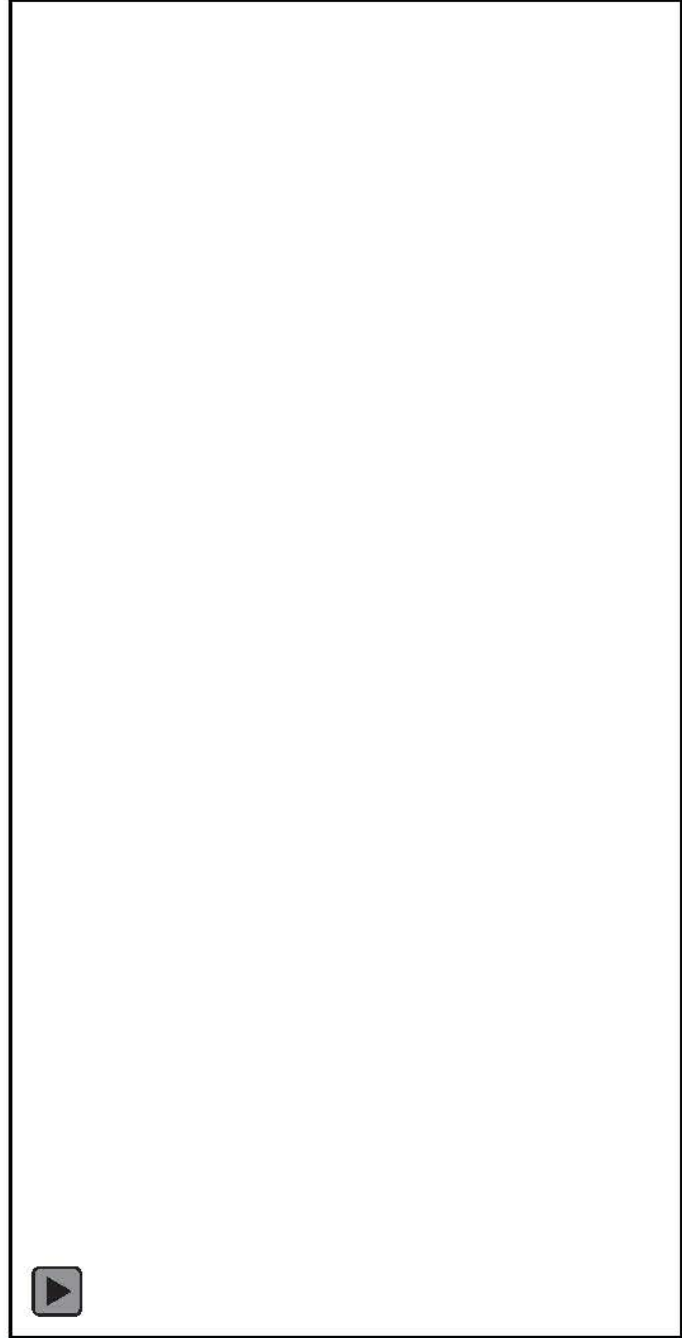
Propositions, idées de choses à faire, à voir...

Outils de veille, de gestion, de suivi et de réponses aux avis clients



CHATBOT
« RESTAURANT »
basé sur de l'IA

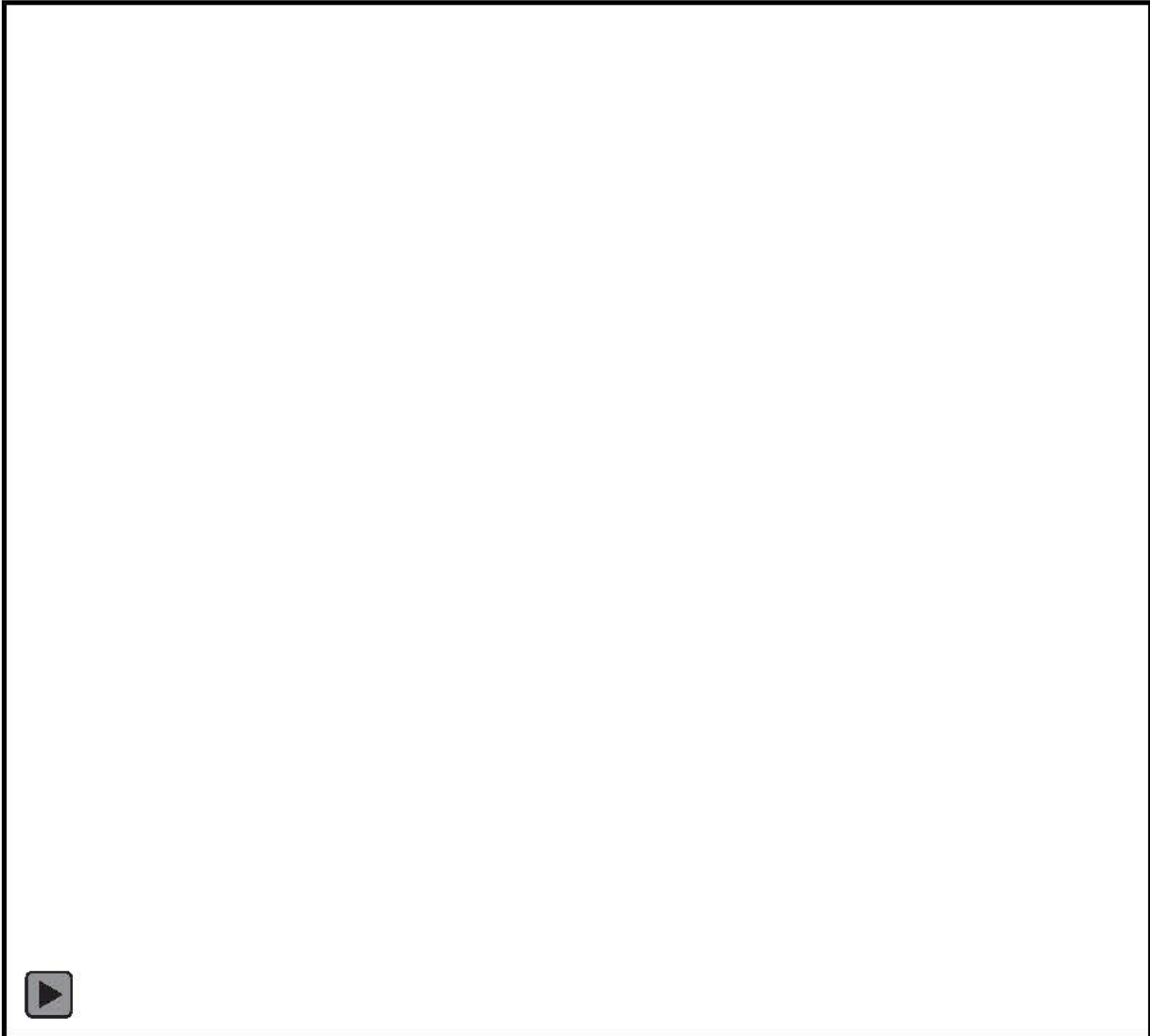
CHATBOT
« HOTELIER »
basé sur de l'IA





TRADUCTIONS DE VIDEOS DE PRESENTATION

IA HeyGen





IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretenir, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

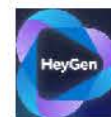
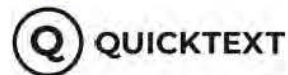
- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel



Chatbots basés sur des règles ou sur de l'IA

Chaînes d'automatisation des opérations de GRC

Personnalisation d'offres et de services, individualisation

Personnalisation des services de check-in / check-out

Outils de traductions instantanées ou enrichies (vidéos)

Propositions, idées de choses à faire, à voir...

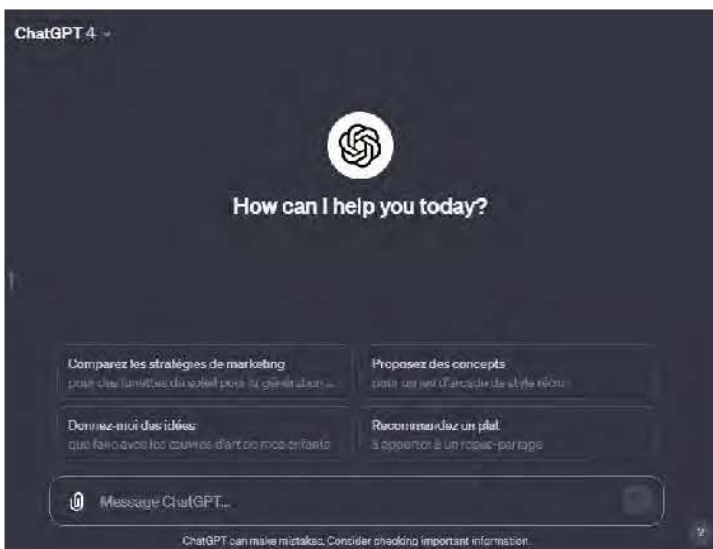
Outils de veille, de gestion, de suivi et de réponses aux avis clients



« utiliser de l'IA pour analyser ses avis clients »

Comment faire ?

IA AUTONOMES



IA INTÉGRÉE



TrustYou responseAI vous permet de :



Gain de temps

Passsez moins de temps à répondre aux avis des clients



Personnaliser votre réponse

Utilisez votre ton préféré grâce à une technologie qui reconnaît le nom de votre hôtel et de votre client.



Privilégier l'expérience du client

Libérez votre personnel pour qu'il se concentre sur la satisfaction des clients !



Ajuster votre message en cours de route

Améliorez et personnalisez les réponses aux avis clients (pas de modèles restrictifs)



Parler la langue de vos clients

Traduisez automatiquement en fonction de la langue de l'avis



Améliorer les performances et la réputation

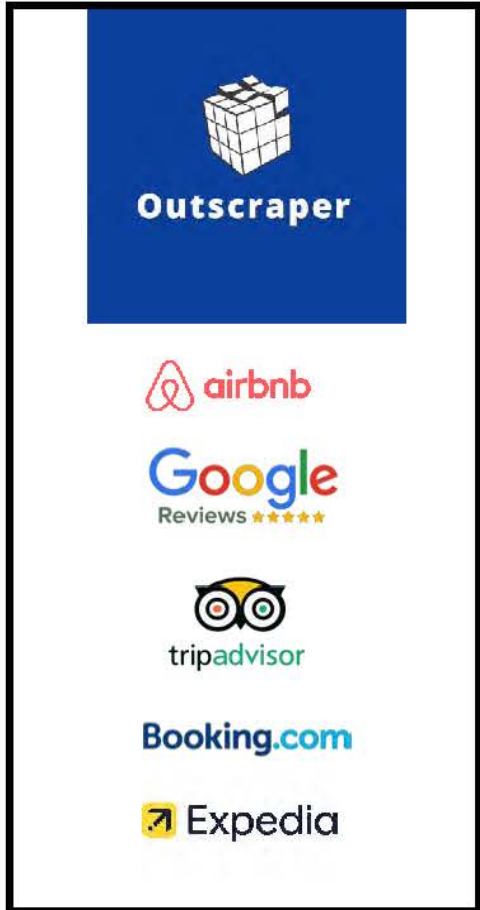
Améliorez votre classement (nombre d'écrites) et augmentez considérablement votre taux de réponse



« utiliser de l'IA pour analyser ses avis clients »

Comment faire ?

Récupération des avis



Prompt
Prompt
Prompt
Prompt
Prompt
Prompt
Prompt
Prompt



**Analyse marketing :
points forts, points faibles**



**Recommandations
d'améliorations**



**Textes pour des réponses
éventuelles**



Fondamental : LE PROMPT !

Exemple de prompt

Tu es un analyste de données spécialisé dans le secteur du tourisme, tu dois passer en revue la liste d'avis clients que j'ai collectés concernant le Camping xxxxxxxx situé à xxxxxxxxxxxx en France.

Ta mission est de :

1. Analyser les avis fournis dans le fichier « avis.txt »
2. Créer un tableau d'analyse des avis client en mettant en évidence :

* les points positifs ou les thématiques positives les plus souvent évoquées ou les plus importantes

* les points négatifs ou les thématiques négatives les plus souvent évoquées ou les plus importantes

* les recommandations importantes et prioritaires présentées en liste à puces

Réalise ce travail sans faire usage de tes connaissances, sans faire de recherches sur le web et **uniquement à partir des avis fournis dans le fichier.**

Je compte sur ton expertise pour m'aider à comprendre ce que les clients pensent réellement de ce camping et à me donner des idées de recommandations concrètes et opérationnelles pour chacun des huit thèmes d'analyse.

Le résultat final est un fichier XLS téléchargeable.

A4

30 ème séjour au camping en famille. Pour notre 30 ème séj
Je pense qu'elle est partante pour un autre séjour !

	A
	AVIS
1	Très bon séjour , Quelques bémol comme les yaourt périmés de 1 semaines acheté à l'épicerie du camping . Le matelas du lit 2 pers qui est enfait une mousse est non un matelas (pas confortable) Restauration : pas de pâtes dans le menu enfant donc dans l'obligation de prendre un grand plat de pâtes adultes proposer à la carte et biensur facturer au prix d'un plat à la carte et non en menu enfant. Animatrice : 1 animatrice enfant à aussi interroger ma fille de 3 ans sur l'âge de mon conjoint ... étrange...
2	Sinon excellent séjour. 1 tip betaal niets voor uit. Je reserveert een plaats voor een ruime caravan en bij aankomst krijg je een plaats voor een tent in een grindbak. Als het je het zint dan is dat jammer. Er zijn dan 2 opties accepteren of verder zoeken maar geld krijg je niet terug...in totaal kent de camping 4 douches en dat is niet veel. Vuilnis weg brengen is 2km lopen. Al met al geen 4 sterrenwaard maximaal 30 ème séjour au camping en famille. Pour notre 30 ème séjour, nous étions accompagnés de l'une de notre petite fille de 2 ans qui a apprécié piscine, rivière, mis aussi les ânes! Je pense qu'elle est partante pour un autre séjour! nous espérons que les incendies ne vont pas défigurer votre belle région.
3	4 bientôt 9,99/10 , rien a ajouter, presque la perfection! 10/10 pour tout l'équipe, peut-être un peu plus de l'ombre a l'emplacement, nous revenons l'année prochaine. Top camping! A beautiful, relaxing campsite set on the river side with great facilities for families. Playground, swimming pool, on site shop and many activities to book. We will definitely be visiting here again. A l'année prochaine. Très agréable séjour à la chapoulière. Camping familiale animations variée, personnel sympa et souriant. Restaurant au top. Merci aux animateurs pour leur passage dans les allées Nous serons présent l'année prochaine sans hésiter. Merci à toute l'équipe pour ce séjour, nous repartons reposés. Bonne fin de saison à tous 🍷 Aanbevelingswaardige Camping Fijne camping met mooie mix van Franse n, Nederlanders en Belgen. Leuke animatie voor 3 tr 15 jaar Dok prima activiteiten voor volwassenen als dorpsbezoek Labeaume met lunch, wandeling en zwemmen. Erg gezellig met elkaar. Dank Roman, Joel en lise alsmede het zeer vriendelijke barpersoneel voor jullie tomeloze energie en het samenbrengen van de Franse en Nederlandse gasten. Chapeau! Sanitair basis maar 3x pd schoongemaakt. Zochten camping zonder opgeschototen jeugd maar wel met reuring en dat is prima gelukt. Gratis wifi alleen goed op centrale plekken als bar etc. waardoor je erg veel spelende kinderen zag. Franse mensen veelal onbeperkt data en dat ontbeer je dan. Jammer maar je bent niet voor de wifi op de camping. Wij niet in Accueil des équipes au top Animations geniales pour tous Propreté impeccable Lieu magnifique Bref super
4	9 Agréable séjour Nous avons passé un agréable moment dans votre camping. Bonne situation, nous étions installé en face de la rivière. Nous avons aimé le fait que nous puissions accéder gratuitement au paddle et canoé. L'accueil est top. La piscine peut être un petit peu trop petite mais bon la rivière est la donc bon. Le petit bémol pour nous peut être , si vous cherchez à atteindre le top du top , les animateurs pourraient venir vers les plus timide , tous les enfants ne sont pas à l'aise et si l'animation venait les chercher juste un peu de motivation et je pense que nos jeunes partent au quart de tour. En attendant nous serons sur le site internet le 1er décembre pour réserver nos vacances . A très vite Al 35 jaar zalig om in alle rust te kamperen. Allez y ,super bon Altijd een fijne plek én lieve mensen! Ambiance sympathique, animateurs a l'écoute et motivé ! J'ajoute au fait qu'ils n'hésitent pas à participer aux activités. Les tournoi de pétanque a la mêlée sont superbe, dédicace à Véro pour les phase finales! Même si j'ai perdu en finale contre des mauvais joueurs, mais sans rancunes. PS : Mathys le boss Animation moyen. Pas de règlement les campeurs font du bruit passé minuit. Soirée paëlla très bon mais il n'y a pas d'eau donc boisson à payer en plus. Plage remplie d'ambrosie donc vive les allergies. Piscine froide qui est soi disant chauffé la température de l'eau non indiqué. Crêpes au nutella qui n'a pas le goût du nutella. animation. les animations en soirée ne sont pas top manque d'ambiance. il faudrait aménager la rivière. la piscine est trop petite. le personnel a l'accueil est très agréable. Anlage auf bedingt gutem Niveau. Könnten mehr Hecken vertragen, was nicht möglich ist. Service, Rezeption, Strand usw. vollkommen perfekt. Animation und Programm nicht übertrieben und stressig
5	6 7
6	8
7	9
8	10
9	11
10	12
11	13
12	14
13	15
14	16
15	17
16	18
17	19
18	20
19	21
20	22
21	23
22	24
23	25
24	26
25	27
26	28
27	29
28	30
29	31
30	32
31	33
32	34
33	35
34	36
35	37
36	38
37	39
38	40
39	41
40	42
41	43
42	44
43	45
44	46
45	47
46	48
47	49
48	50
49	51
50	52
51	53
52	54
53	55
54	56
55	57
56	58
57	59
58	60
59	61
60	62
61	63
62	64
63	65
64	66
65	67
66	68
67	69
68	70
69	71
70	72
71	73
72	74
73	75
74	76
75	77
76	78
77	79
78	80
79	81
80	82
81	83
82	84
83	85
84	86
85	87
86	88
87	89
88	90
89	91
90	92
91	93
92	94
93	95
94	96
95	97
96	98
97	99
98	100



Prompt
Prompt

Voici les **thématiques négatives les plus prégnantes** identifiées dans les avis clients :

- 1. Bruit** → Problèmes de nuisances sonores, manque d'insonorisation
- 2. Confort** → Inconfort des lits dans les locations
- 3. Accueil** → Problèmes liés au personnel de la réception
- 4. Installations** → Problèmes avec les sanitaires, notamment les douches
- 5. Propreté** → Manque de propreté et mauvaises odeurs liées au local à poubelles

Ces résultats montrent que les clients se plaignent principalement du **bruit, du confort et de l'accueil.**

Veux-tu une analyse plus approfondie sur l'une de ces thématiques ?



« *utiliser de l'IA pour analyser ses avis clients* »

Comment faire ?

IA AUTONOME



ChatGPT

- Peu coûteux
- Il faut « apprivoiser » l'outil
- Nécessite de la formation
- Nécessite du temps
- Nécessite de l'investissement personnel
- Permet de faire du « sur mesure »
- Incertitude sur l'avenir de l'outil
- ...

IA INTÉGRÉE

TRUSTYOU

- Coût pouvant être élevé
- Mise en place rapide, outil « métier »
- Peu de formation nécessaire
- Outil en évolution continue
- Dépendance à un prestataire
- Pas de « sur mesure »
- Ne pas se tromper dans le choix...
- ...



IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel

HireVue

Canditech

textkernel

Machine Intelligence for People and Jobs

asana

ALICE

wrike

Leapsome

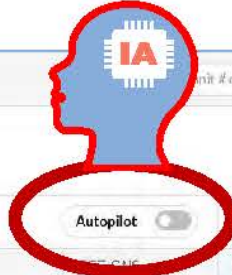
Détection, veille et
accompagnement
au recrutement,
sélection de CV

Gestion des équipes,
Planification,
Suivi en temps réel,
Affectation des tâches

Évaluation des équipes
Accompagnement
individuel



IA & quotidien d'un pro du tourisme...



ALICE Tickets Housekeeping Guests SMS Reports Local Support

Manage Staff Search rooms or staff

01/12/2019 Boards [14] + Spotlight

Autopilot

ASSIGNED TO	ASSIGNED	DIRTY	CLEAN	INSPECTED	
Amie Shang	15	5	10	15	0
Antonia López Rivera					
Beth Wilson					
Carmen Diaz					
Darien O'Connor	15	6	9	15	0
Dolores Martinez Beltran	15	4	11	15	0
Ellen Smith	15	5	10	15	0
Helena Soares	15	6	9	15	0
Ilma Carvalho	15	4	11	15	0

Task Type: Light Clean
Room Status: Start Cleaning

Special Instructions: Stayover v10

Unassigned Rooms (7) 7:25

FL 1: 111 PS VAC No Reservation 0.75 LC

FL 2: 206 PS VAC No Reservation 0.75 LC

FL 4: 409 TW OCC Stay Over 1 LC

FL 5: 501 PS VAC No Reservation 0.75 LC

FL 8: 805 PS VAC No Reservation 0.75 LC
813 DB OCC Stay Over LC LC

FL 9: 918 PS VAC No Reservation 0.75 LC

ALICE

103

ASSIGNED TO: Amie Shang

TASK: Departure Clean

SPECIAL INSTRUCTIONS: The guest wants extra pillows

INSPECTIONS: Inspection Score: 94%

RELATED TICKETS: Minibar, #Fix Air Conditioner

Please confirm

Dirty

Vacant Clean

Occupied Clean

Pause

Cancel



IA & quotidien d'un pro du tourisme...



Emma, directrice du camping

Gestion du camping

- Gestion des emails, des fournisseurs
- Faire la compta, faire la gestion
- Entretien, moderniser les infrastructures
- Assurer la maintenance des installations
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène)
- Gérer les déchets et le recyclage

Commercial et marketing

- Promouvoir le camping
- Imaginer des offres attractives
- Optimiser la présence en ligne
- Optimiser les tarifs en temps réel
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux

Service client

- Répondre aux demandes avant séjour
- Gérer les réservations
- Gérer la relation client et le marketing direct
- Accueillir les clients
- Renseigner sur les services et activités
- Résoudre les problèmes et plaintes
- Faciliter les check-out
- Gérer les avis clients

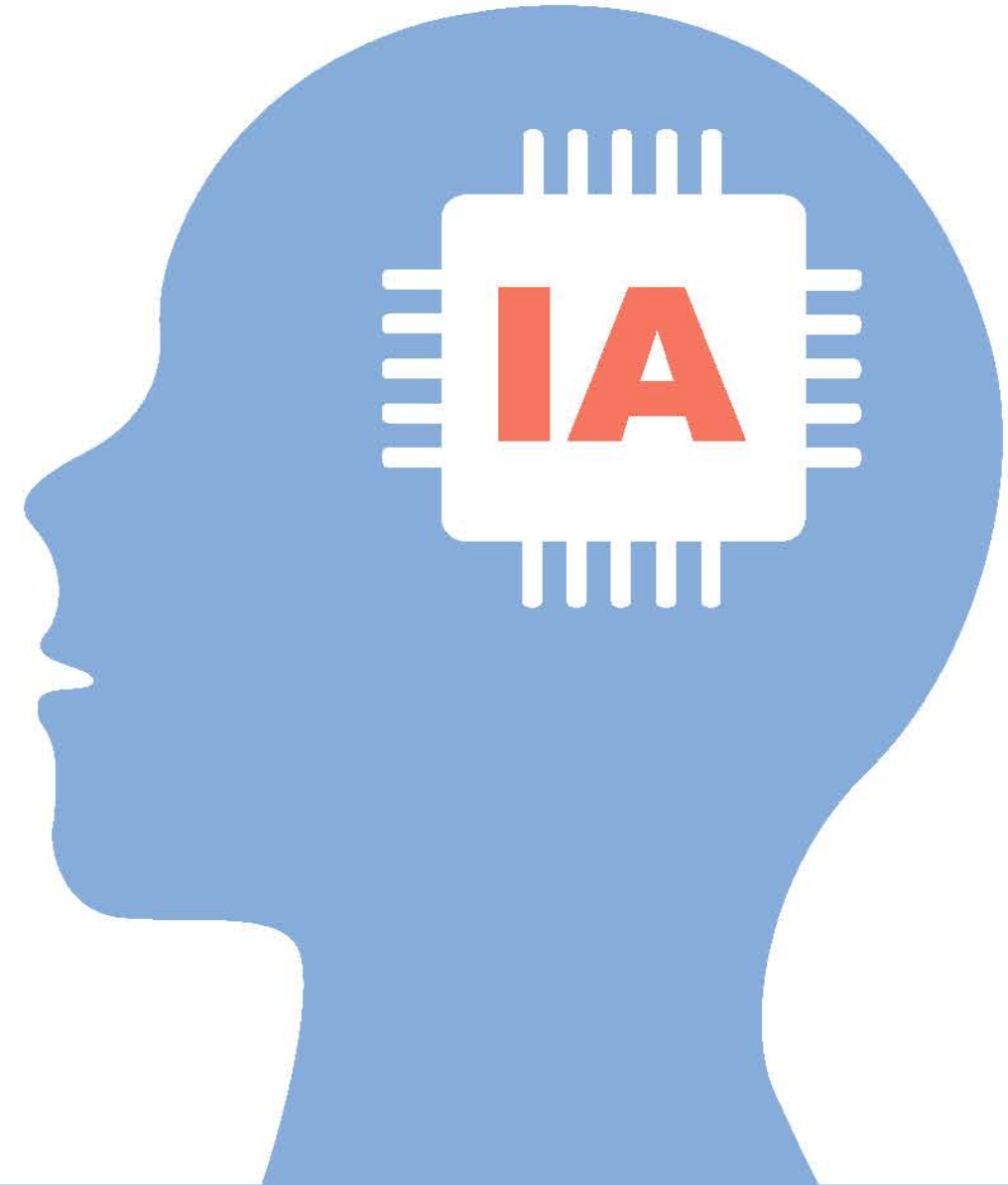
Gestion du personnel

- Détecter et recruter des employés
- Former les employés
- Planifier et répartir les tâches
- Évaluer les performances du personnel

**Emma pourrait
déjà utiliser
beaucoup d'
IA spécialisées
ou
d'outils
professionnels
intégrant de l'IA**



Et vous, pourquoi faire appel à de l'IA ?





De bonnes questions à se poser...

POURQUOI faire appel à de l'IA ?

TEMPS GAGNÉ, EFFICACITÉ : VALEUR AJOUTÉE

ORIENTATION DE LA PRISE DE DÉCISION

AMÉLIORATION DES SERVICES APPORTÉS

RENTABILITÉ, EFFICACITÉ

DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUTÉS, TESTS

AUTRES...

COMMENT faire appel à de l'IA ?

IA

AUTONOME

vs

IA

INTÉGRÉE



La révolution de l'IA vue par les dirigeants d'entreprise

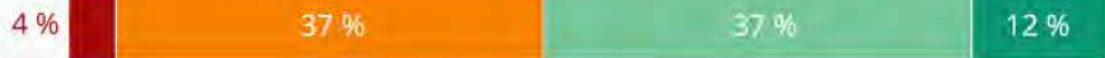
% des sondés en accord/désaccord avec les affirmations suivantes

■ Totalemment en désaccord ■ En désaccord ■ D'accord ■ Totalemment d'accord

L'IA aura un plus grand impact
que la révolution Internet



L'IA remplacera plus d'emplois
qu'elle n'en créera



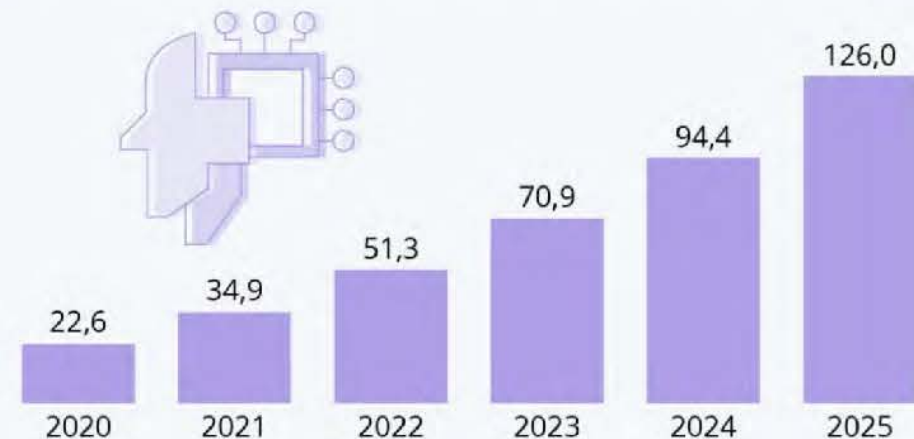
Enquête menée en janvier 2019 auprès de 1.378 PDG d'entreprises à travers le monde.
Réponses "Ne sait pas" / "Ne se prononce pas" non incluses.
Source : PwC - Annual Global CEO Survey



statista

Logiciels d'IA : un marché en pleine expansion

Projection du chiffre d'affaires mondial du marché des logiciels d'intelligence artificielle, en milliards de dollars



Les logiciels d'IA regroupent un large éventail d'applications telles que la robotique, le machine learning ou le traitement automatique du langage.
Source : Omdia



statista

L'IA...
n'a rien d'artificiel !

L'IA...
n'a rien d'intelligent !



« les pionniers ont toujours une longueur d'avance... »





Entreprise touristique et intelligence artificielle

07 mars 2024