



# Tourisme et intelligence artificielle

14/10/2025





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

## Vivian VIDAL

**Fondateur & dirigeant du cabinet d'études 4V**

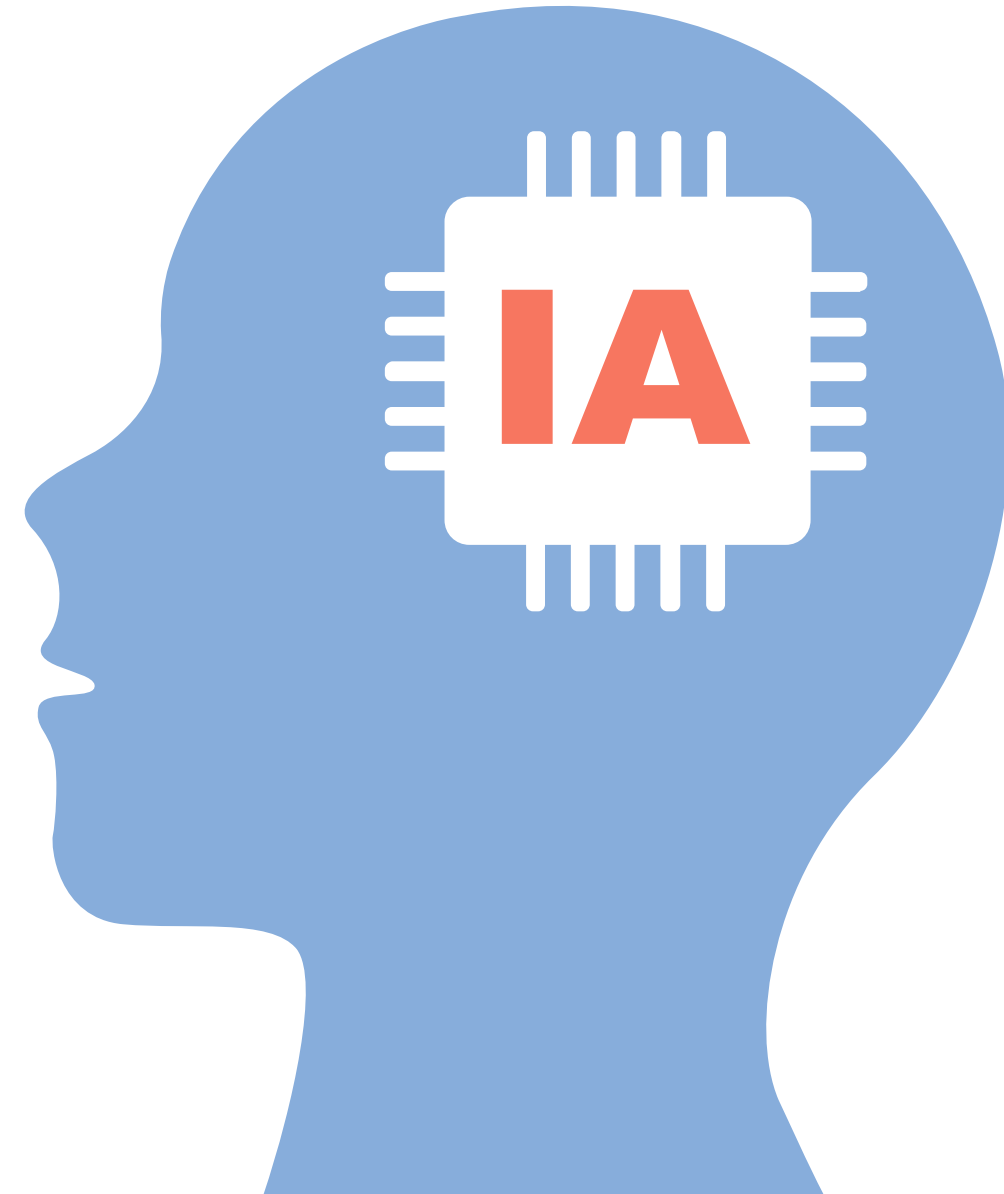


**Co-fondateur de la marque d'experts « id-rezo »**





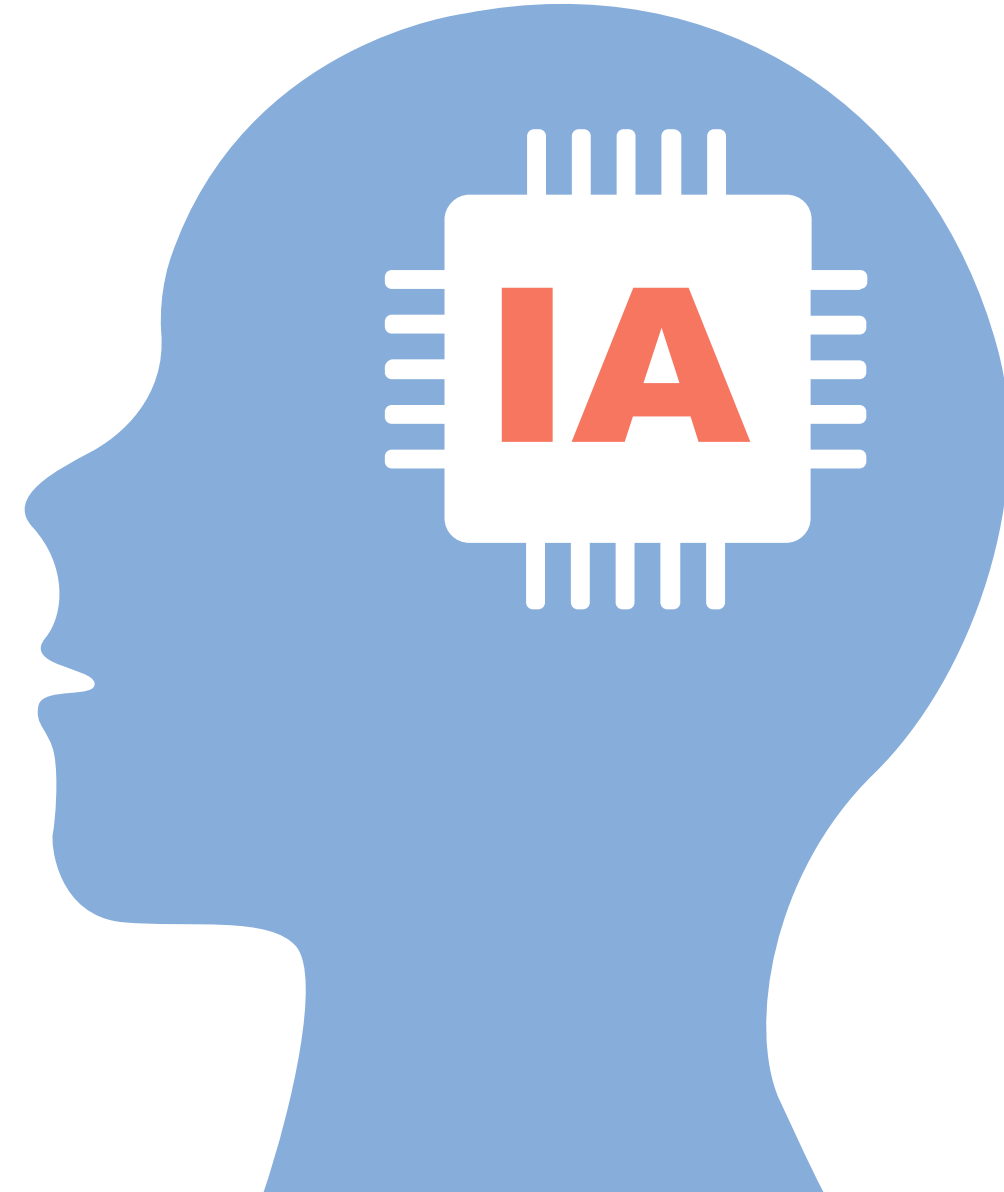
# Parlons un peu d'IA...





## 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<sup>ère</sup> fois en 1955*



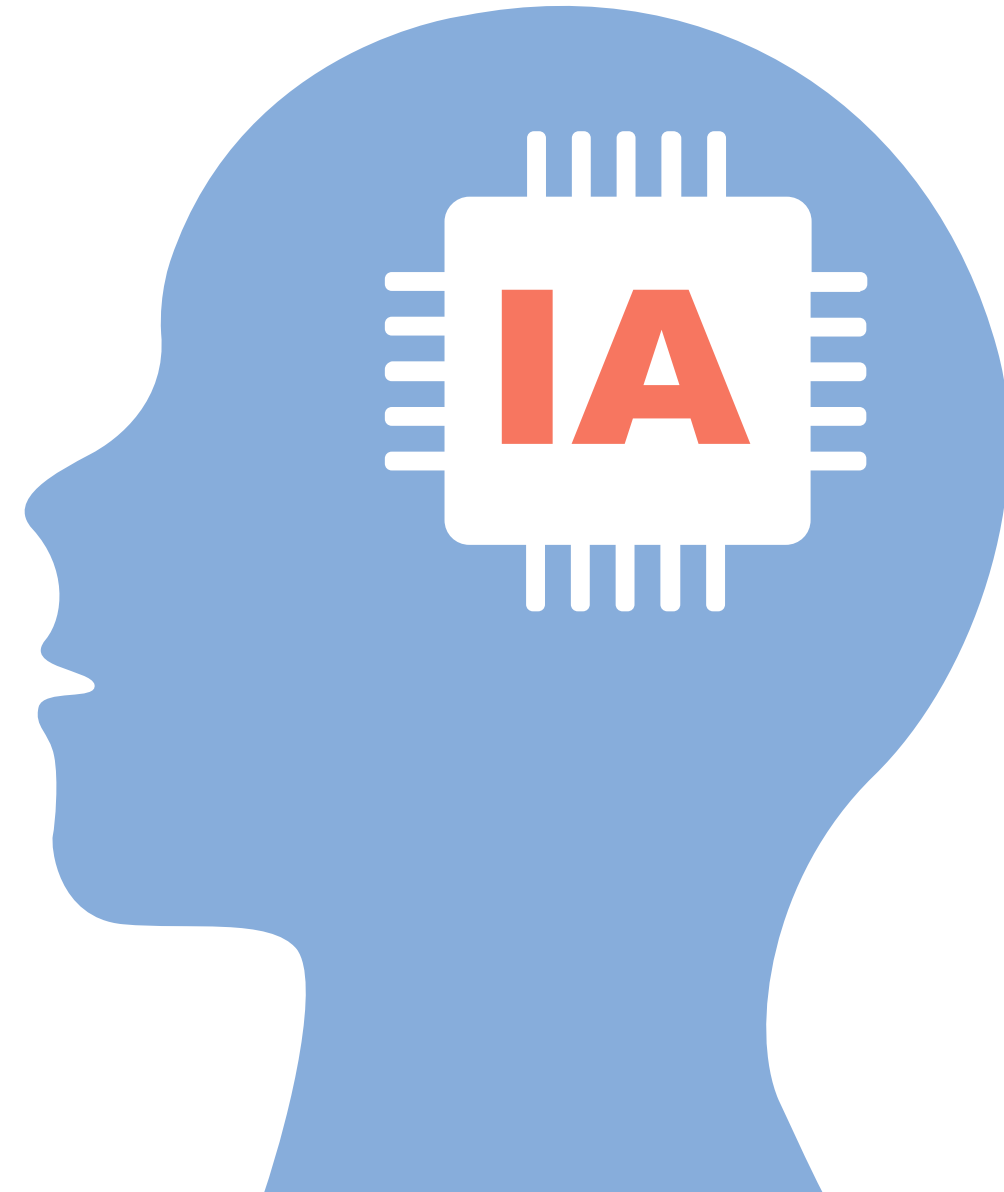


# IA ? Histoire d'une dame de 75 ans...

L'IA est une vieille technologie...

**longtemps incapable d'agir**

- De trop faibles capacités de **calculs**
  - *Votre smartphone de 2025 est 20.000 fois plus puissant que l'ordinateur de bord d'Appolo XI de 1969*
- Pas assez de **datas exploitables** pendant des décennies
  - *Manque d'accès à des données exploitables et en volumes*
  - *Données trop basiques, de qualité médiocre, peu numérisées*





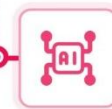
**1950**

Alan Turing développe le *test de Turing* qui détermine si une machine peut dialoguer comme un humain



**1955**

John McCarthy utilise le terme « *Intelligence Artificielle* » pour la 1<sup>ère</sup> fois de l'histoire



**1997**

L'ordinateur Deep Blue (IBM) bat le champion du monde d'échecs Garry Kasparov



**2011**

Apple intègre la reconnaissance vocale « Siri » dans l'iPhone 4S



iPhone 4 S



**2014**

Sortie de l'assistant personnel « Echo » d'Amazon



**2018**

Sortie sur le marché japonais de l'androïde « Erica »

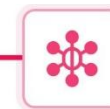


Le scandale « Cambridge Analytica » est rendu public



**2016**

Création de l'IA conversationnelle « Tay » par Microsoft



Formation des partenariats industriels d'IA



**2019**

Maturité de l'apprentissage de l'IA (machine learning et deep learning)



Intégration par Google de l'IA « Duplex » dans son Google Home



**2020**

Sortie grand public des premières IA génératives



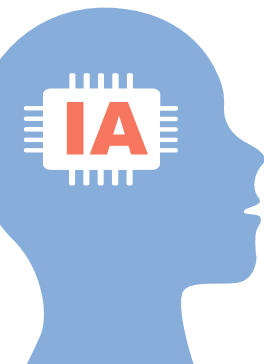
**2021**

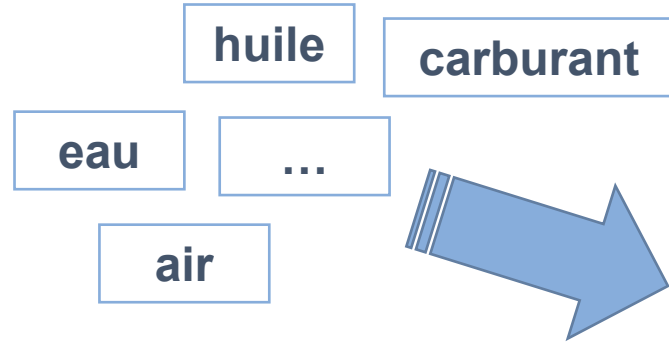
Chat GPT-3 est intégré dans plus de 300 logiciels et progiciels



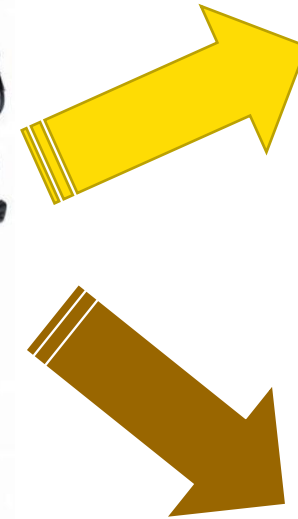
**2022**

Usage d'IA génératives par le grand public sans code informatique



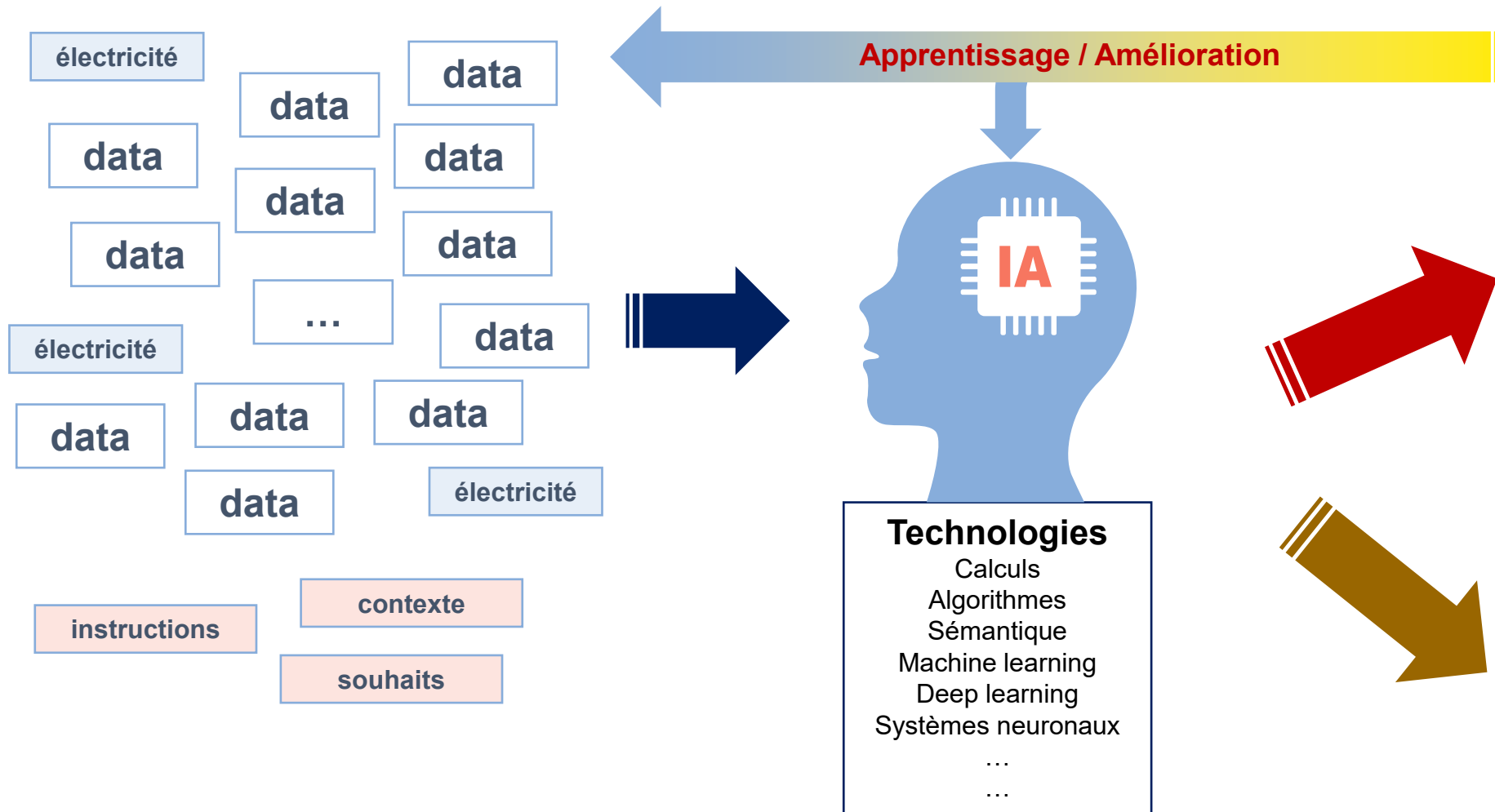


- Technologies**
- Alternateur
  - Carburateur
  - Injecteurs
  - Soupapes
  - Electronique
  - ...



- Fonctionnalités**
- Energies
  - Mouvements
  - Lumière
  - Chaleur
  - Fraîcheur
  - ...

- Effets induits**
- Pollution
  - Bruit
  - Odeurs
  - Vibrations
  - ...



**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"  
Législation  
Dépendance  
Emplois  
Pollution  
Point de « singularité »  
...





La quantité de données  
est importante

VOLUME

Les données sont  
hétérogènes,  
complexes, de divers  
formats

VARIETE

Les données sont  
propres, lisibles,  
légalés, vérifiables et  
utilisables

VERACITE

DATA :  
REGLE  
DES 5V

VELOCITE

Les données sont  
générées, captées,  
traitées en temps réel  
et en continu

Les données ont de la  
valeur ajoutée, elles  
sont précises,  
détaillées, à jour

VALEUR  
AJOUTEE

Le  
carburant  
c'est la  
DATA



## 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

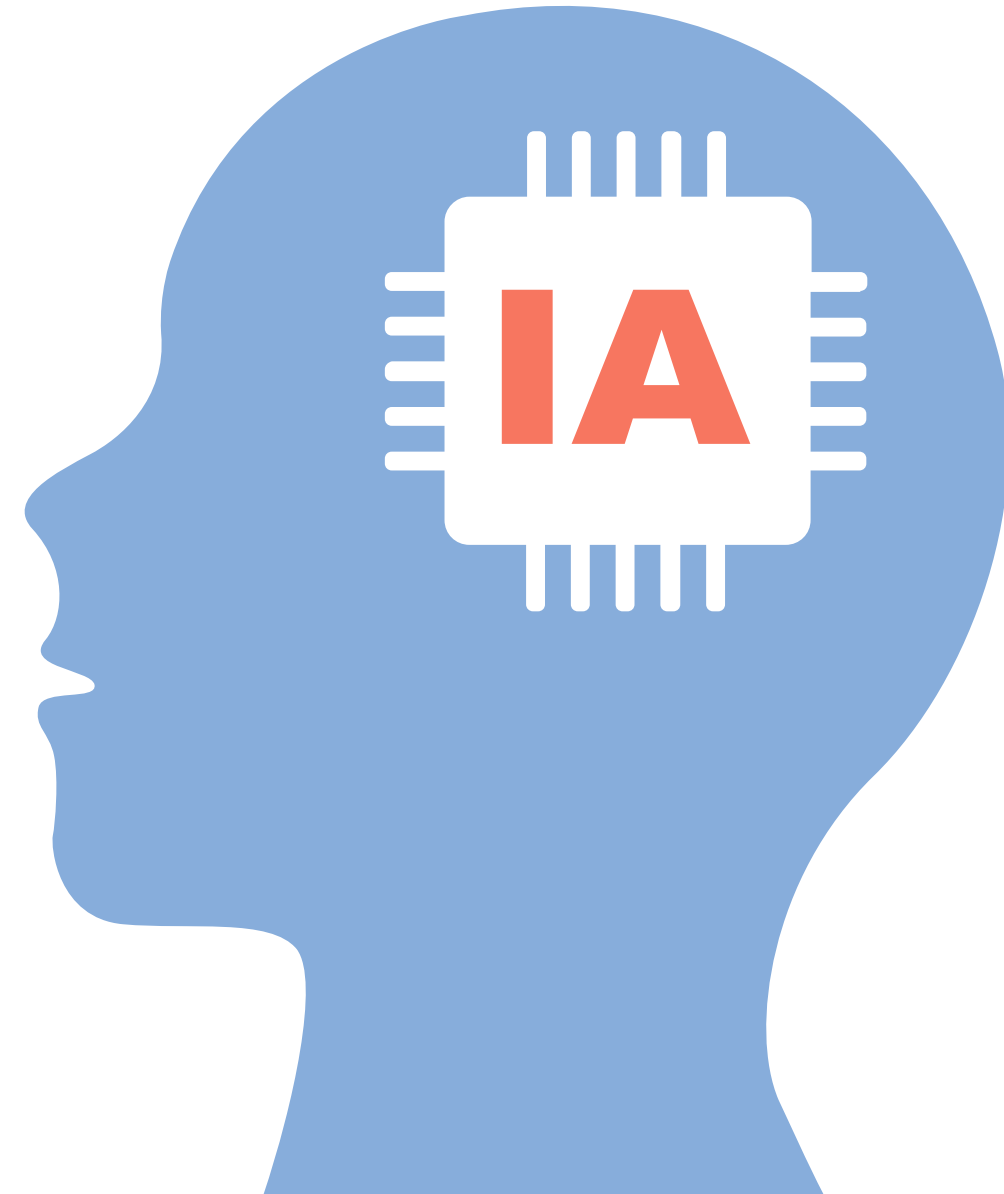
### SUPER IA

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 ?

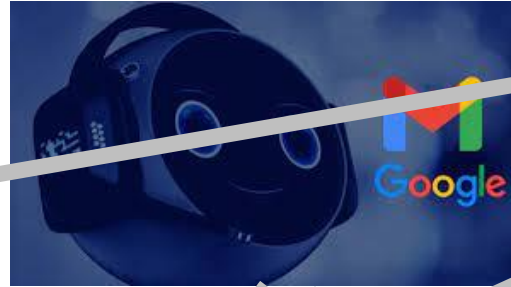




# L'IA dans la vie quotidienne...



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



Pour sa  
messagerie  
Gmail,  
Google  
utilise l'IA  
TensorFlow



Dans les  
véhicules et  
les systèmes  
de navigation  
routière



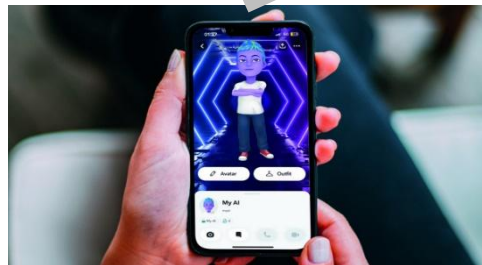
Les  
moteurs de  
recherche  
dopés à l'IA  
pour  
gagner du  
temps



Les  
assistants  
vocal  
dans les  
maisons



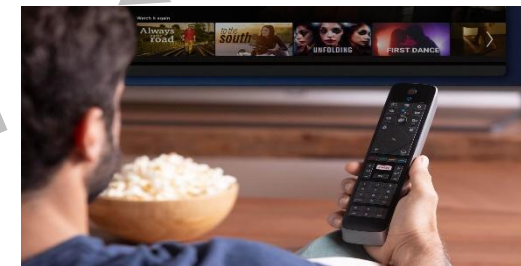
Domotique au  
quotidien,  
éclairages,  
chauffage,  
alarme, robots  
autonomes



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



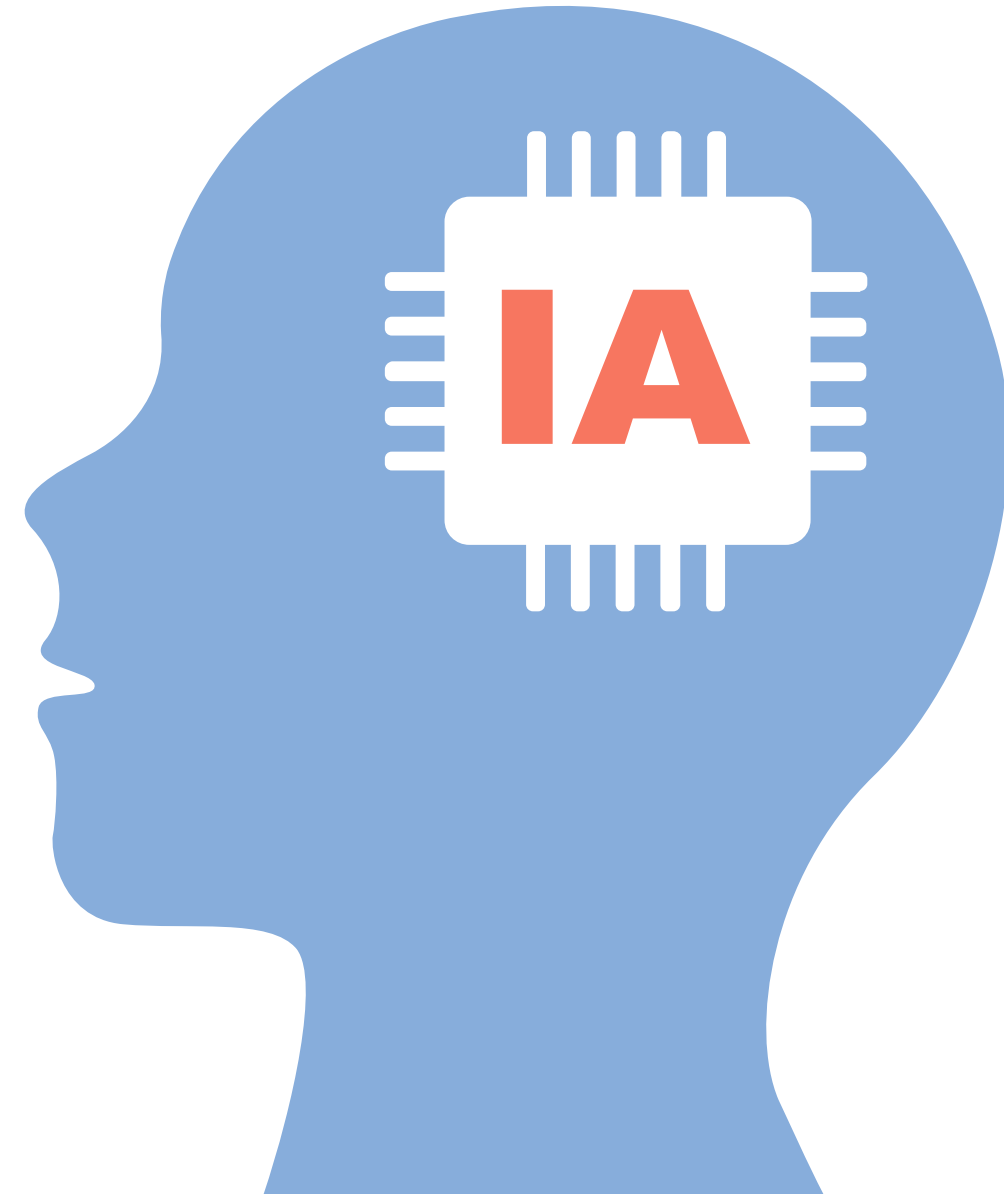
Site web  
marchand,  
compte client,  
adaptation,  
chatbots...



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



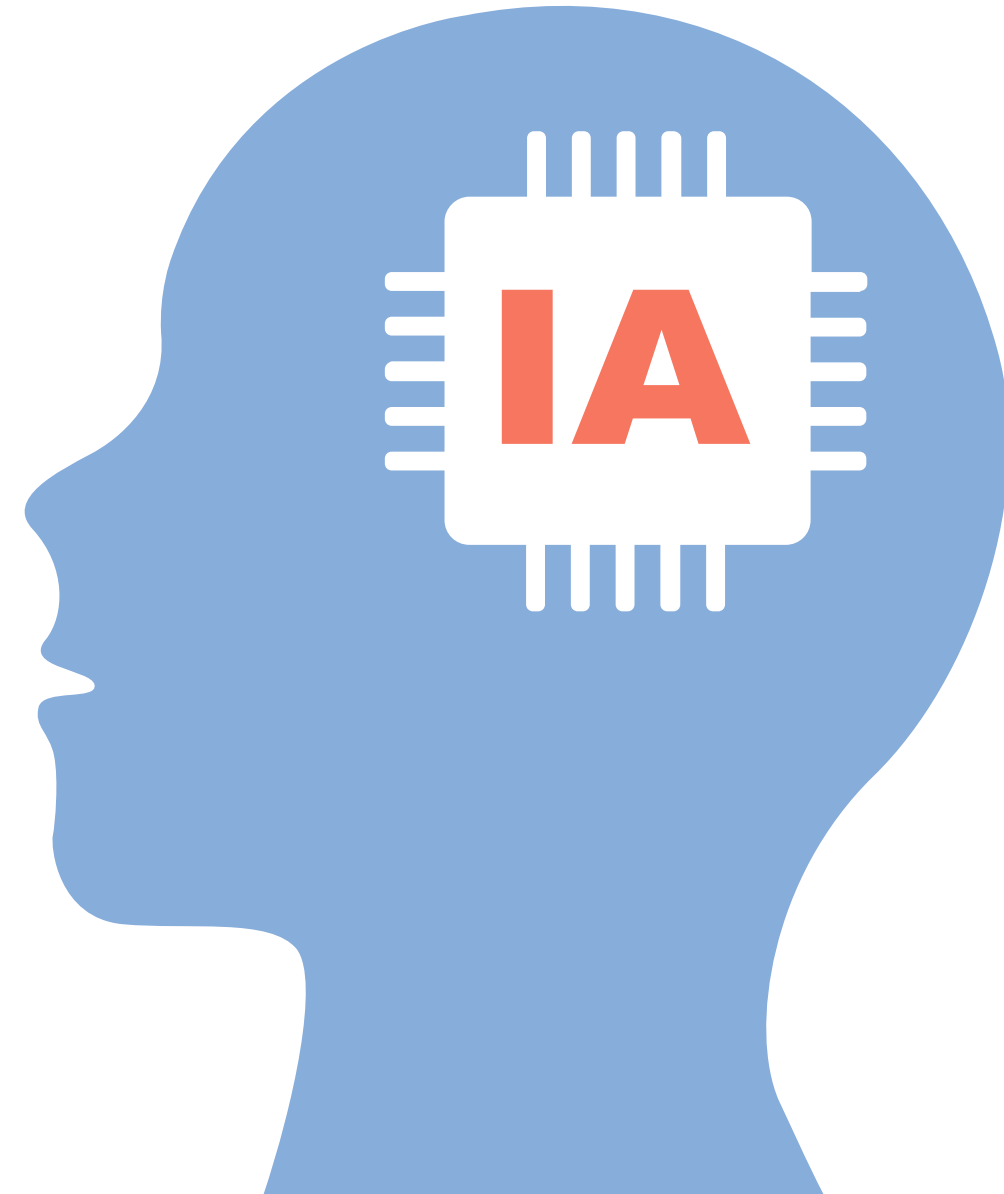
**Et pour vous,  
ça peut  
changer quoi ?**





**Règle n°1**

***Moins on a de  
ressources, plus  
l'IA devient le  
meilleur raccourci  
vers l'efficacité.***





## Que fait EMMA de ses journées ?



**Emma**

Responsable d'un petit camping





**Emma**

Responsable d'un petit camping

## Que fait EMMA de ses journées ?

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance des installations
- Gérer les prestataires extérieurs, les artisans
- Garantir la sécurité du site (incendie, hygiène...)
- Gérer les déchets, le recyclage
- ...

### Commercial et marketing

- Promouvoir le camping, faire venir des clients
- Imaginer des offres attractives, ciblées
- Optimiser les tarifs, les adapter
- Optimiser le site web, la visibilité en ligne
- Produire des contenus pour les réseaux sociaux
- ...

### Service client

- Répondre en continu aux demandes, aux emails
- Renseigner (offres, prix, services, alentours...)
- Gérer les réservations en cours
- Accueillir les clients
- Résoudre les problèmes, les plaintes, les soucis
- Organiser, faciliter les check-out
- Gérer le marketing direct
- Gérer les avis clients
- ...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser les dépenses, suivre les recettes
- Planifier des investissements
- Suivre le cabinet comptable, la paye
- ...

### Organisation, gestion du personnel

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

**Bref...**

**Emma « s'ennuie »**







De bonnes questions à se poser...

## POURQUOI Emma ferait appel à de l'IA ?

TEMPS GAGNÉ, VALEUR AJOUTÉE

ORIENTATION DE LA PRISE DE DÉCISION

AMÉLIORATION DES SERVICES

RENTABILITÉ, EFFICACITÉ

OPTIMISATIONS TECHNIQUES

PRODUCTION DE CONTENUS...

## COMMENT faire appel à de l'IA ?

IA  
GÉNÉRALISTE

vs

IA  
SPÉCIALISÉE



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



**Emma**

Responsable d'un petit camping

## Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

## Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

## Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

## Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

## Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



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



IA de suivi de la maintenance avec vision prédictive



IA de gestion de sécurité d'un site sensible



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

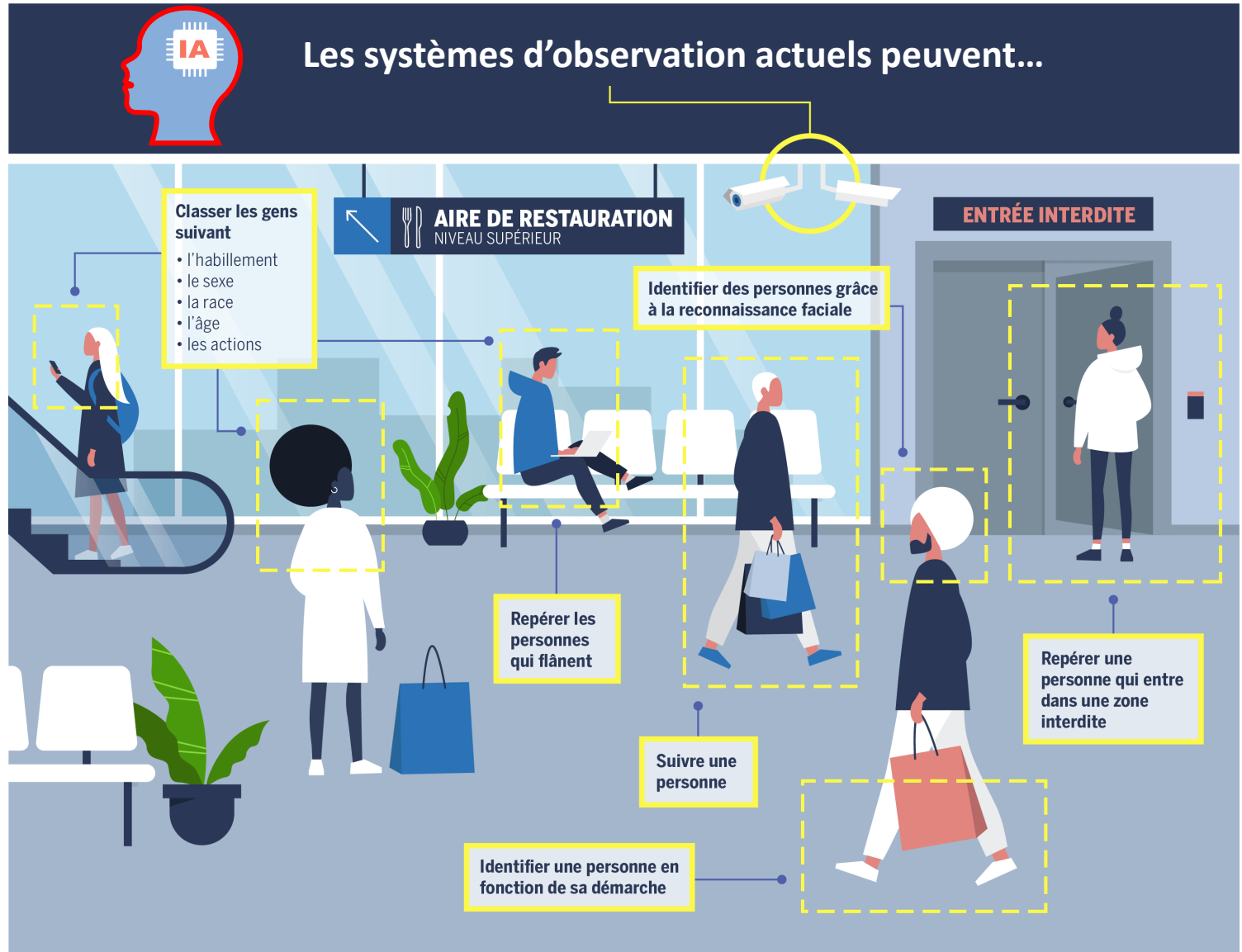


IA de comptage et de caractérisation des publics





# Observation active d'un site pour un pro





# Observation active d'un site pour un pro

IA  
SPÉCIALISÉE



## Verkada

Caméra standard : 600-800 €  
Abonnement cloud : 199 €/an  
Installation (si nécessaire) : 200-300 €

Gestion centralisée par cloud :

- détection des visages
- surveillance en temps réel
- alertes dangers

Bilan € :

- Investissement 700-1000 € par caméra
- 200€ par an pour l'abonnement global



# Observation active pour un territoire



IA  
SPÉCIALISÉE

1

## Acquisition des données

Système de vision artificielle avec IA intégrée

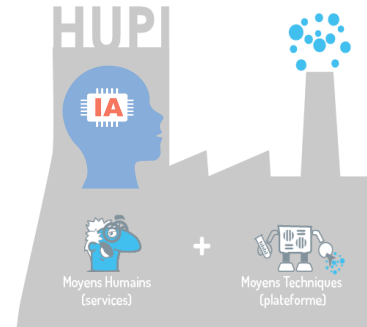


IA connectées qui analysent l'affluence et envoient les valeurs vers notre plateforme

2

## Traitement des données

Plateforme HUPI



Algorithmes mathématiques et IA entraînés spécifiquement pour créer les indicateurs et faire des prédictions/alertes

3

## Visualisation des données

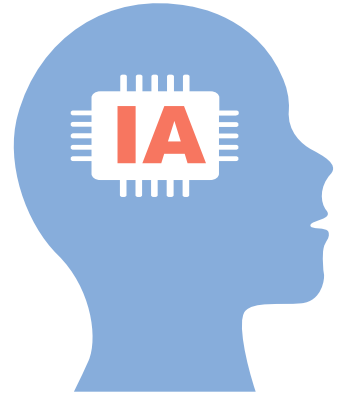
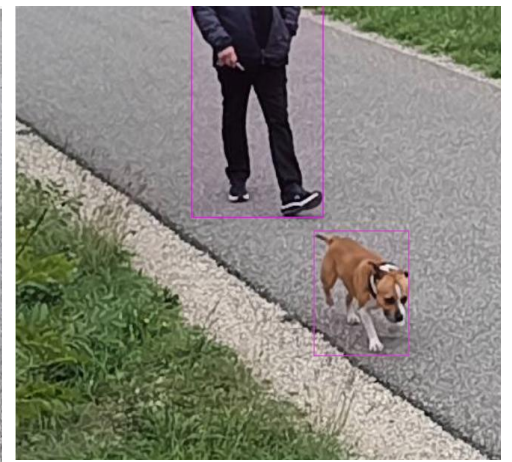
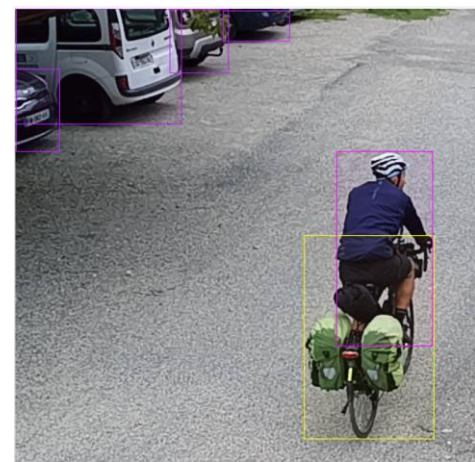
Application opérationnelle



Application de surveillance en temps réel + API pour visualiser les tableaux de bord dans des systèmes externes



# Observation active d'un site



ZURE  
**BEGIRADA**  
Powered by Hupi

**IA**  
SPÉCIALISÉE





# Observation active d'un site



## Résumé des fréquentations piétons/cyclistes sur la période



3897  
Cyclistes



4768  
Piétons

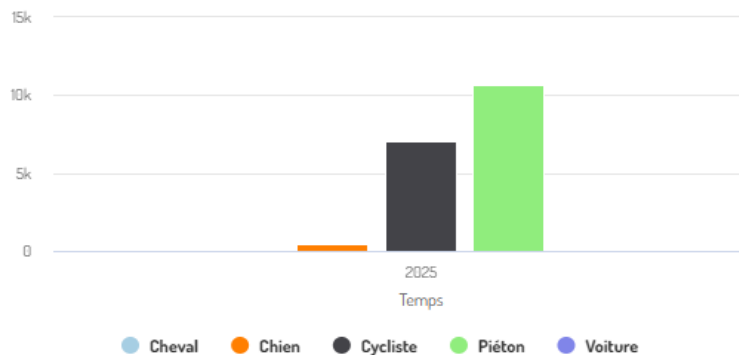


45  
Cyclistes (%)

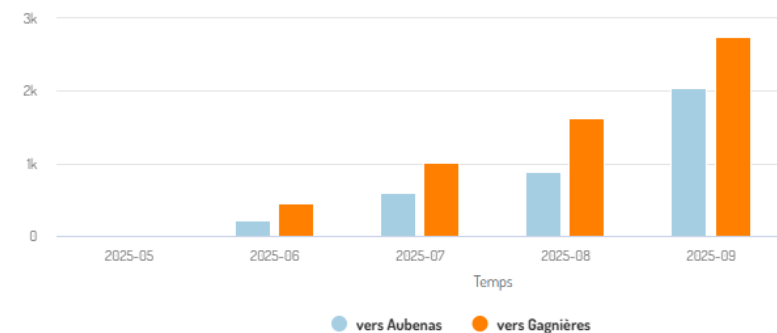


55  
Piétons (%)

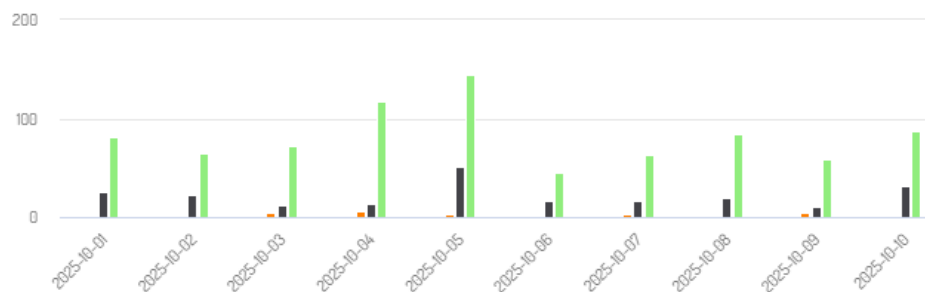
## Nombre de détections par an et par type



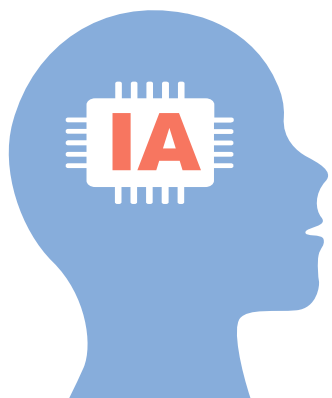
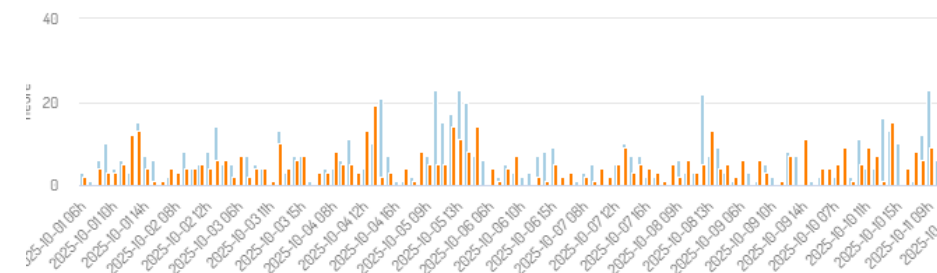
## Nombre de détections par mois et par direction



## Nombre de détections par jour et par type



## Nombre de détections par heure et par direction



ZURE  
**BEGIRADA**  
Powered by Hupi

**IA**  
**SPÉCIALISÉE**







**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

### Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

### Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

### Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



adΣxt

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

MarketMuse



Optimisation de contenus pour la visibilité sur le web



Duetto

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



ChatGPT



synthesia

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



Writesonic

DEEPSTORY



Midjourney



Claude



Gemini



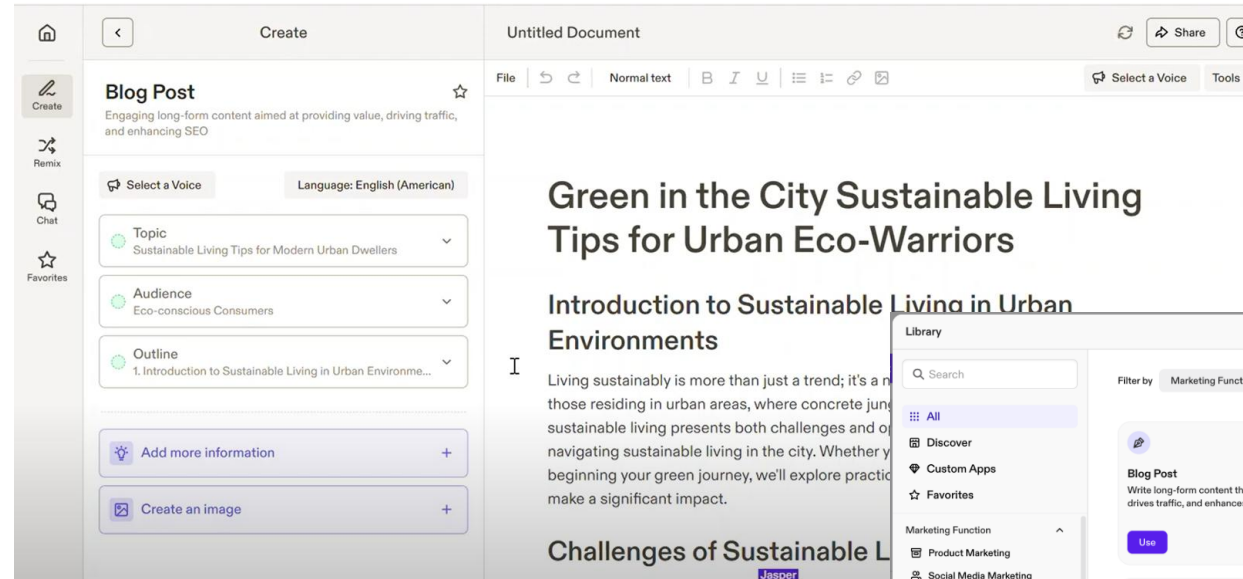
perplexity



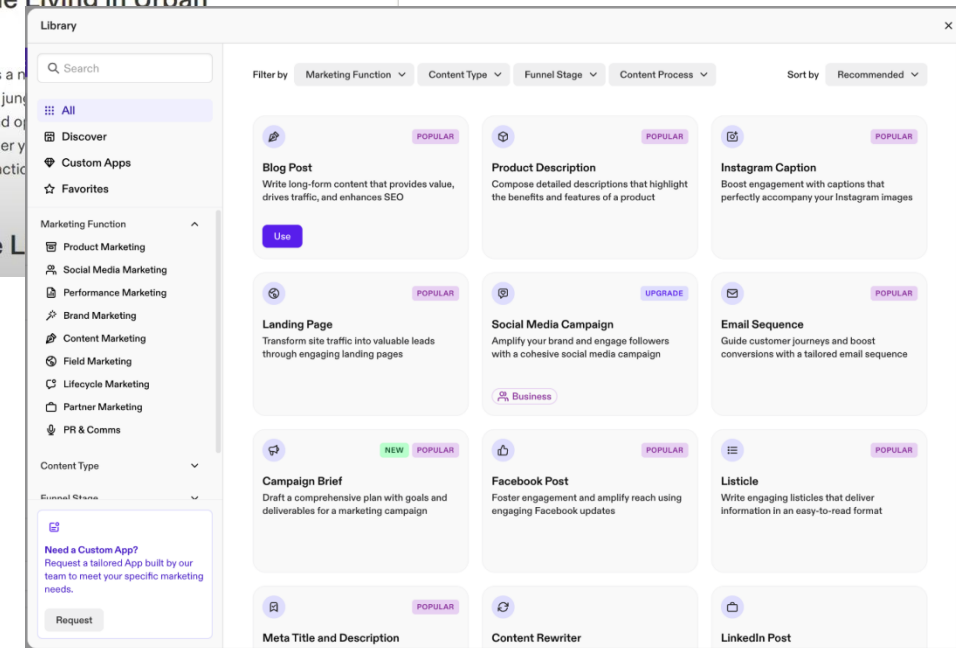
## Produire des pages web optimisées SEO/GEO



- Optimiser vos pages web SEO/GEO
- Produire des contenus optimisés
- Produire des textes, des images



39 à 59\$US /mois





## Produire des contenus avec des IA généralistes

IA  
GÉNÉRALISTE



	IA conversationnelle avec recherche web intégrée	IA conversationnelle multimodale (texte, images)	IA conversationnelle générale (fichiers, emails, texte, images)	IA conversationnelle avancée centrée sur la sécurité et l'éthique
Capacité de recherches sur le web	Intégrée, fournit des réponses sourcées sur le web	Limitée, via plugins ou non en standard	Intégrée, accès web et base de données étendue Google	Limitée, dédiée plus à la <b>génération sécurisée</b>
Multimodal	Limité	Images, vidéos	<b>Google Workspace</b>	Images
Personnalisation utilisateur	Limitée	<b>Oui « MyGPT »</b>	Oui, avec intégrations spécifiques	Oui
Sécurité et modération	Standard	Renforcée avec filtres OpenAI	Axée sur sécurité et éthique Google	<b>Très poussée</b> , focalisée sur usage responsable
Applications typiques	<b>Recherche d'informations précises en temps réel</b>	Rédaction, création, assistance, code, éducation...	Assistant polyvalent multimodal, recherches	Assistant d'entreprise, support, <b>rédaction sécurisée</b>
Tarif version Pro	20 \$US / mois	20 \$US / mois	7\$US / mois / utilisateur <b>Google Workspace</b>	20 \$US / mois



**Emma**

Responsable d'un petit camping

## Il faut que j'imagine une offre attractive pour les prochaines vacances...

- **Par rapport à moi, mon offre, mes services, mon territoire...**
- **Que propose déjà mes concurrents potentiels ?**
- **Pour quels types de clientèles faire cette offre ?**
- **Quels services/offres/tarifs proposer ?**
- **Quels bassins de clientèles cibler ?**
- **Quels outils promotionnels privilégier ?**
- **Produire des textes, des images, des vidéos de promotion ?**
- ...

Et j'ai 1h00 pour le faire 😞



## Il faut que j'imagine une offre attractive pour les prochaines vacances...



**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Option 1



Hyper adaptation du travail à mon camping

**Création d'un MyGPT pour le camping**

Production optimisée textes, images et vidéos

**IA  
GÉNÉRALISTE**

### Option 2



Hyper adaptation du travail au marché, à la veille, aux tendances, aux idées, aux concurrents...

**Orientation sur le web, sur l'extérieur**

**IA  
GÉNÉRALISTE**

### Option 3



Je tire parti des plus values des deux outils.

**Je paie x2 ...**

**IA  
GÉNÉRALISTE**



Emma

Responsable d'un petit camping

## Pourquoi créer un MyGTP dédié à mon camping ?

- **Toujours "au courant"** : le MyGTP retient vos offres, politique, sensibilité, ton... Zéro re-brief, gain de temps
- **Capitalisation** : prompts, modèles d'emails, check-lists deviennent des boutons réutilisables. **Chaque usage améliore le suivant.**
- **Moins d'erreurs** : règles et sources validées, corrections mémorisées ⇒ moins d'hallucinations, réponses conformes.
- **Qualité stable, équipe alignée** : tout le monde obtient le même niveau de réponse, même les saisonniers.
- **Gain de temps réel** : intégré à vos routines (veille, réponses clients, contenus), pas des "one-shot" à recommencer à chaque fois.



MyGPT





**GAGNER DU TEMPS**

**TROUVER DES IDEES**

**DETECTER DES OPPORTUNITES**

Une IA pour chercher à votre place

Une IA pour comparer, pour synthétiser

Une IA pour produire des contenus

...

(no code)



4v92057 il y a 1 min

+ Espace / donne-moi les tendances touristiques pour le printemps...

Partager



# donne-moi les tendances touristiques pour le printemps 2025 en France

Avantages

20 sources trouvées

Tourisme en France : les premières tendances 2025  
lechtouristique

Où aller en France au printemps 2025 - French Side Travel  
frenchsidetravel

Où partir en France au printemps ? 12 idées de vacances pour 2025  
voyagesetc

Cacher les sources

## Réponse

Voici les tendances touristiques pour le printemps 2025 en France :

### Tendances Générales

- Hôtellerie:** Le secteur hôtelier français, particulièrement à Paris et dans le haut de gamme, devrait connaître une bonne performance en 2025, avec une augmentation prévue du RevPar de 2,3% <sup>1</sup>. Les touristes internationaux, notamment américains, allemands et britanniques, sont attirés par la France <sup>1</sup>.
- Campings:** Les campings 3 étoiles sont plus populaires que les 4 et 5 étoiles, avec une préférence pour les emplacements nus, probablement en raison de la recherche de prix abordables par les Français et le retour des touristes étrangers <sup>1</sup>.
- Recherches en Ligne:** Les recherches sur Booking.com pour la France augmentent, avec une progression notable des demandes des Britanniques, Allemands, Américains et Brésiliens <sup>1</sup>.

### Destinations Préférées

Poser un suivi

Recherche approfondie

## 20 sources

### Tourisme en France : les premières tendances 2025

lechtouristique · 1  
2025 sera-t-elle vraiment une année olympique pour le tourisme en France ? Nous vous livrons quelques indicateurs.

### Où aller en France au printemps 2025 - French Side Travel

frenchsidetravel · 2  
Des jardins fleuris des châteaux de la vallée de la Loire à la faune sauvage de la Camargue, voici où aller en France ce printemps.

### Où partir en France au printemps ? 12 idées de vacances pour 2025

voyagesetc · 3  
Où partir aux vacances de printemps en France, voici 12 idées entre nature et culture, entre mer et montagne

### 6 tendances pour les attractions touristiques en 2025

redonlinemarketing · 4  
L'industrie des attractions continue d'évoluer rapidement, et 2025 ne fera pas exception avec l'émergence de nouvelles tendances.

### Où partir pour les vacances scolaires de printemps 2025 ?

homeexchange · 5  
Le printemps est de retour et avec lui, les premiers rayons de soleil et les envies d'évasion... Découvrez nos destinations coup de cœur...



# ChatGPT

## 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





DALL·E



ChatGPT

**PRODUCTION  
D'UNE IMAGE POUR  
JOINDRE 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



DALL-E



ChatGPT

**PRODUCTION  
D'UNE NOUVELLE  
IMAGE MIEUX  
ADAPTEE AU POST  
INTAGRAM ET A  
L'OFFRE**



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 ! 🌿🏠✨





Sora



# PRODUCTION D'UNE VIDEO ADAPTEE A L'OFFRE POUR LE 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 POUR LE POST INTAGRAM





**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

### Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

### Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

### Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



adΣxt

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

MarketMuse



Optimisation de contenus pour la visibilité sur le web

Beyond Pricing

Duetto

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



ChatGPT



synthesia

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



Writesonic

DEEPSTORY



Midjourney



Claude



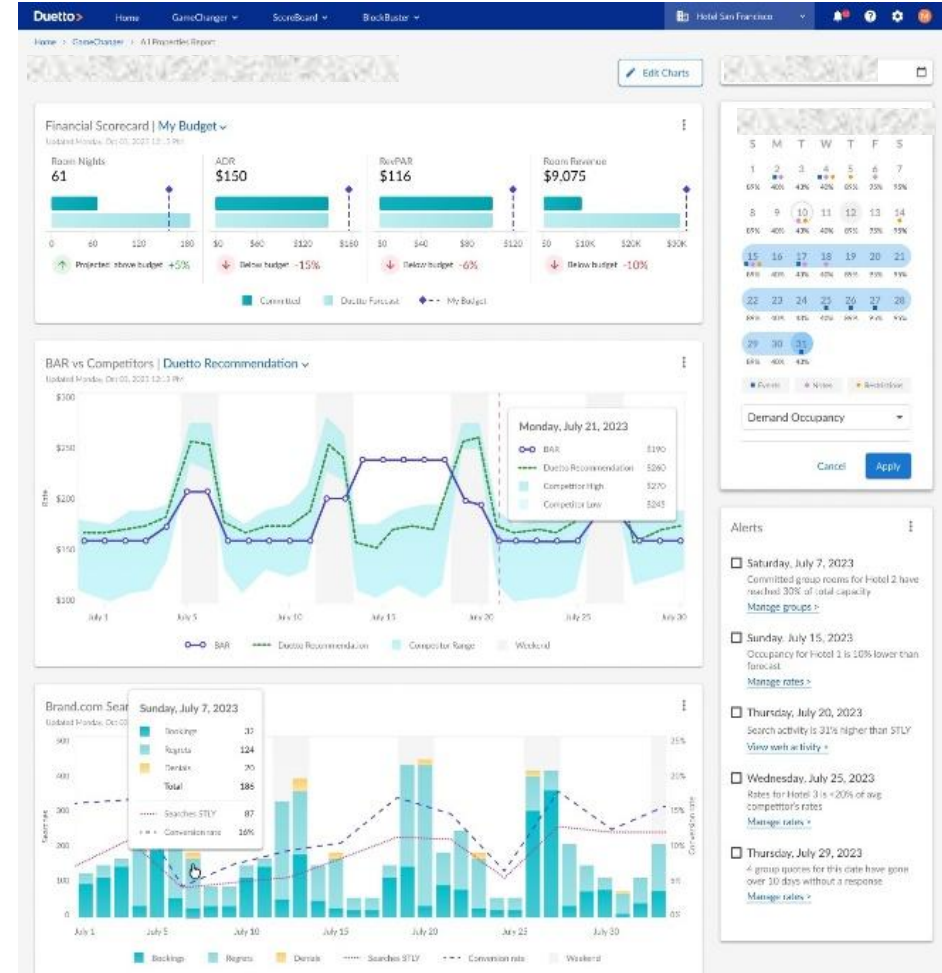
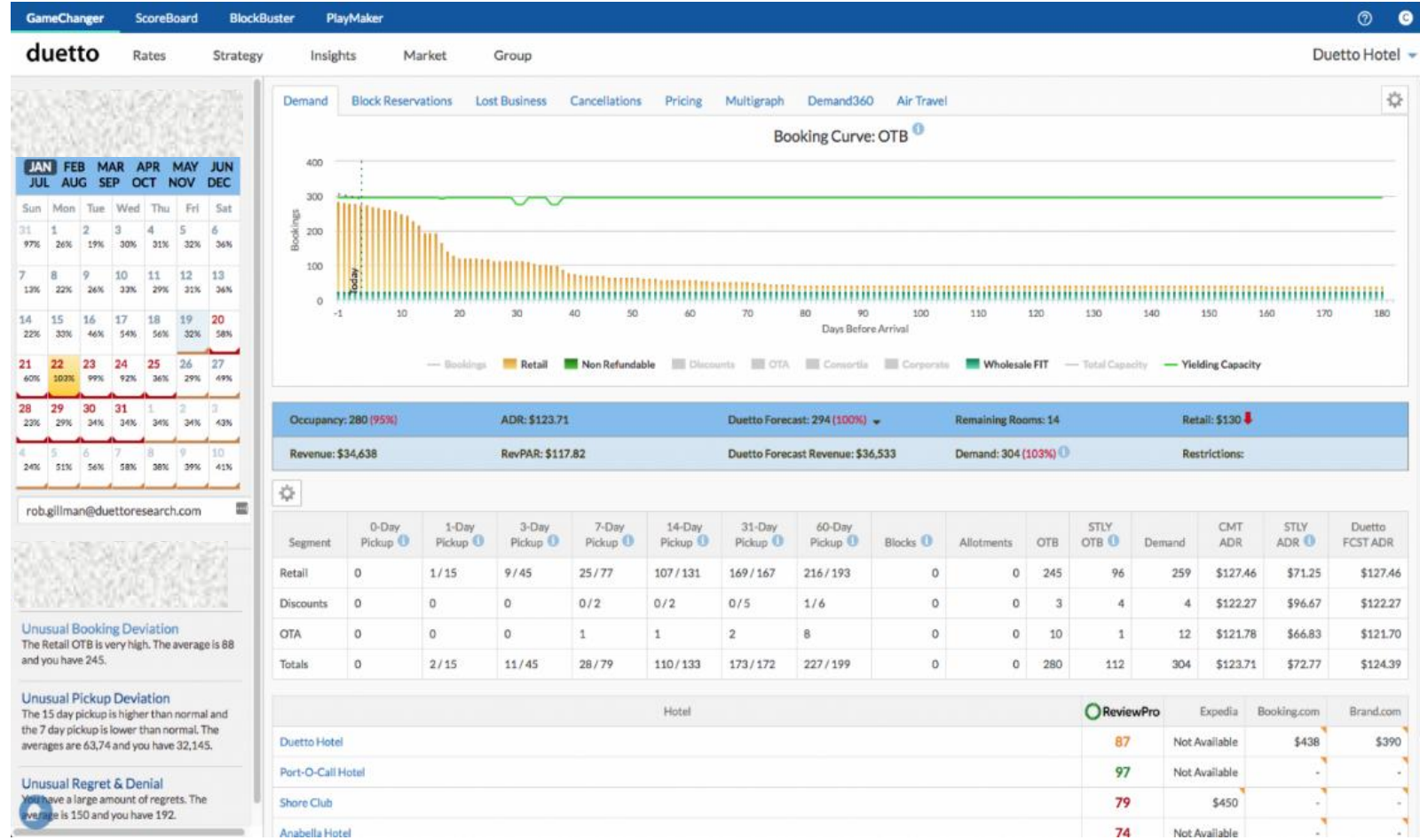
Gemini



perplexity



## Prévision des tarifs & revenus possibles



IA SPÉCIALISÉE

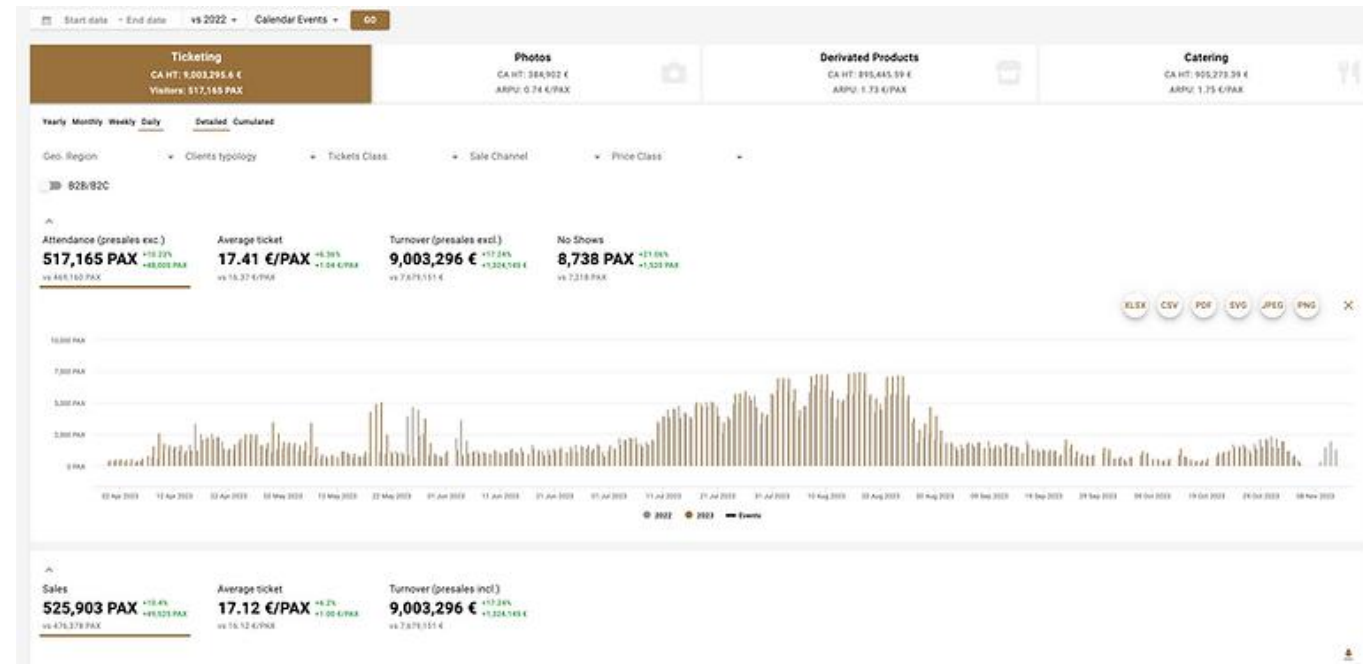




## Sites, évènements... prévoir, anticiper

Le système **Apollo Plus**,  
déployé dans des grands sites  
touristiques de 20 pays, prévoit  
la fréquentation touristique à  
J+365.

Testé au Puy du Fou, il a réduit de 18% les  
erreurs de prévision par rapport aux méthodes  
traditionnelles, avec une marge d'erreur de  
seulement 3% sur les prévisions hebdomadaires



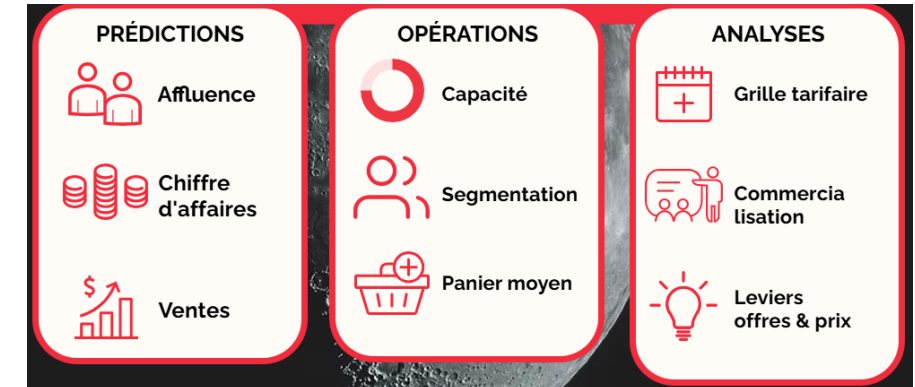


## Sites, évènements... prévoir, anticiper



### AGREGER DE LA DATA MULTISOURCES :

- L'offre, les tarifs...
- La billetterie, les ventes, les boutiques...
- Les caméras sur site...
- La météo de la zone, en France, en Europe...
- Enquêtes, témoignages
- Les historiques, les séries statistiques...
- ...



### EN UTILISATION A :

- PUY DU FOU
- VULCANIA
- GOUFFRE DE PADIRAC
- NAUSICAA
- ATP ROLEX PARIS
- ....





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



**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

### Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

### Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

### Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



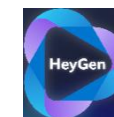
Chatbots basés sur des règles ou sur de l'IA



Chaînes d'automatisation des opérations de GRC, personnalisation d'offres et de services



Personnalisation des services de check-in / check-out



Outils de traductions instantanées ou enrichies (vidéos)



ChatGPT

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



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



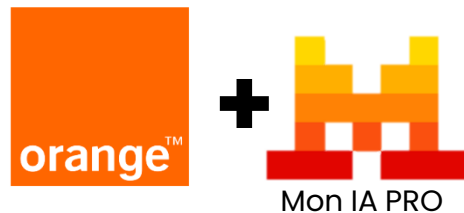
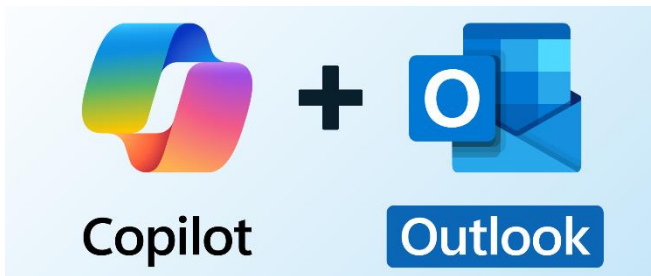


# Messagerie / Email : souvent le plus chronophage



IA  
GÉNÉRALISTE

**IA &  
outils de messagerie :  
les couples se forment !**



Des outils additifs intéressants

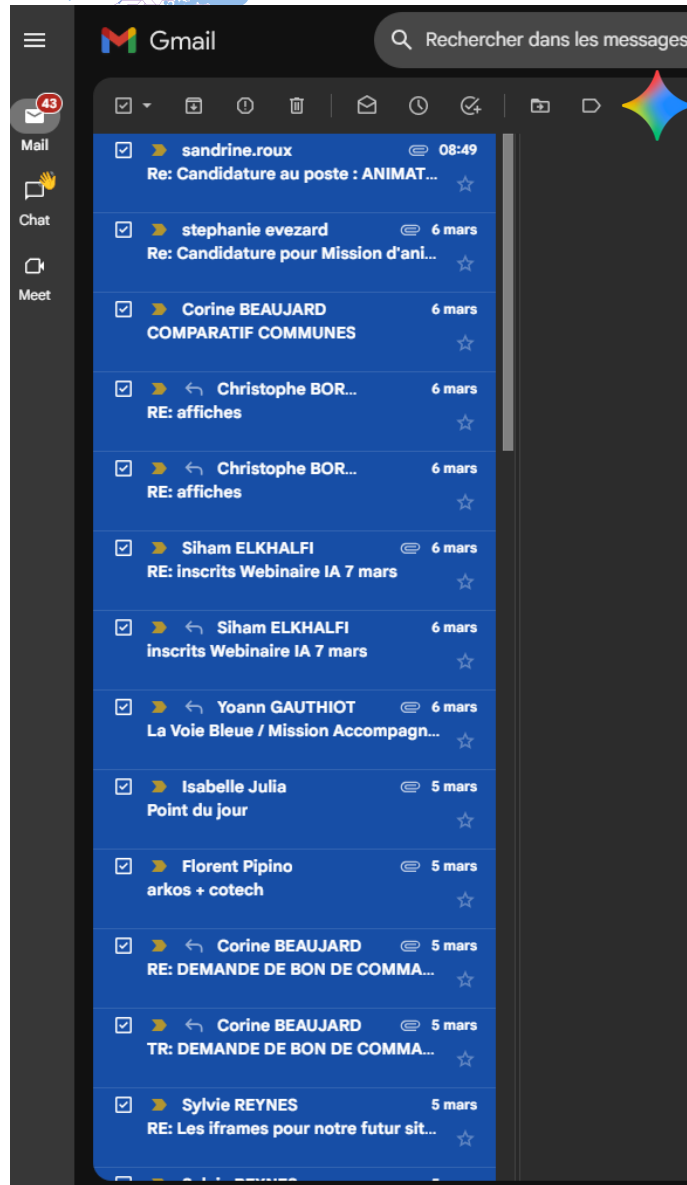




## Service client : Gérer ses emails !



**43 messages  
en attente...**



**Gemini**

**J'ai 43 emails non lus, identifie les 5 plus urgents à traiter ?**

**Retrouve-moi le dernier email de M. Gauthiot**

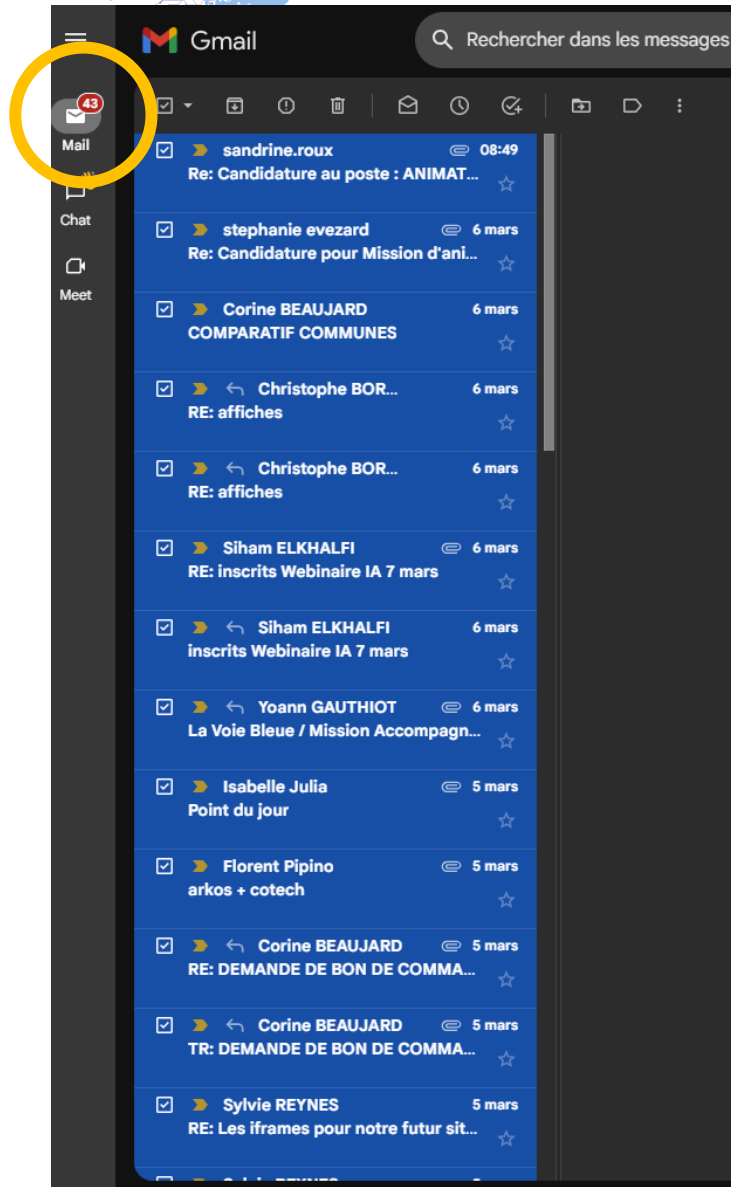
**Résume-moi les échanges déjà eus avec M. Gauthiot**

**Propose une réponse à son dernier email**

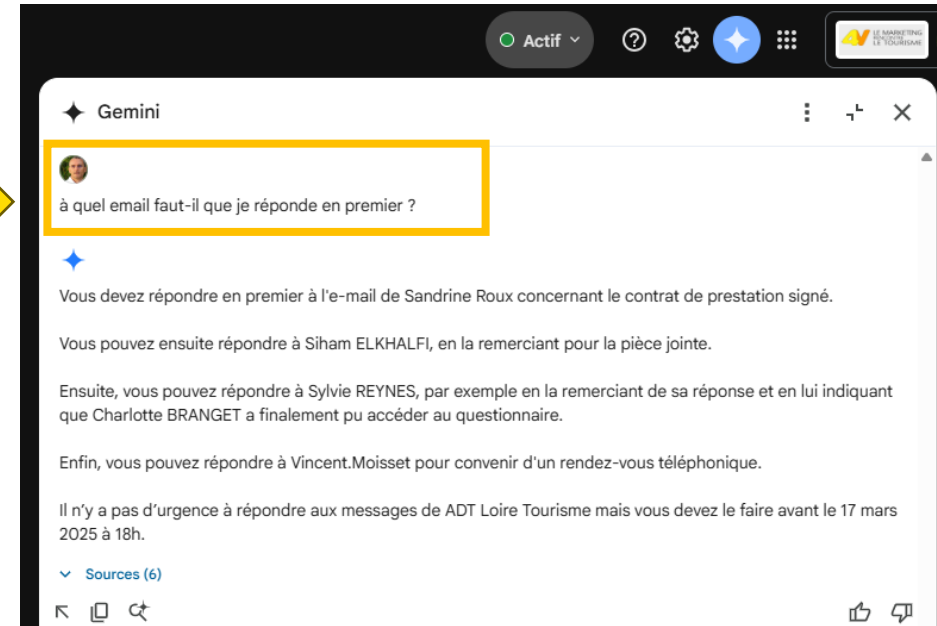
**Traduis-moi cet email**

**Extrait de cet email toutes les données utiles pour mon fichier client**

...



**43 messages  
en attente...**





## Service client : Gérer ses emails !

The screenshot shows a Gmail inbox on the left with 44 selected conversations. The main view shows a Gemini AI chat window on the right. The chat window contains the following text:

Fais-moi un résumé des emails non lus dans la boîte de réception

Génération de votre contenu...

Gemini apprend encore certaines langues. Les réponses peuvent être expérimentales.

Saisissez une requête ici

Vérifiez les réponses de Gemini pour Workspace, car il fait parfois des erreurs, y compris sur des personnes. [En savoir plus](#)



## Service client : Gérer ses emails !

# AUTOMATISER DES TACHES

Trier

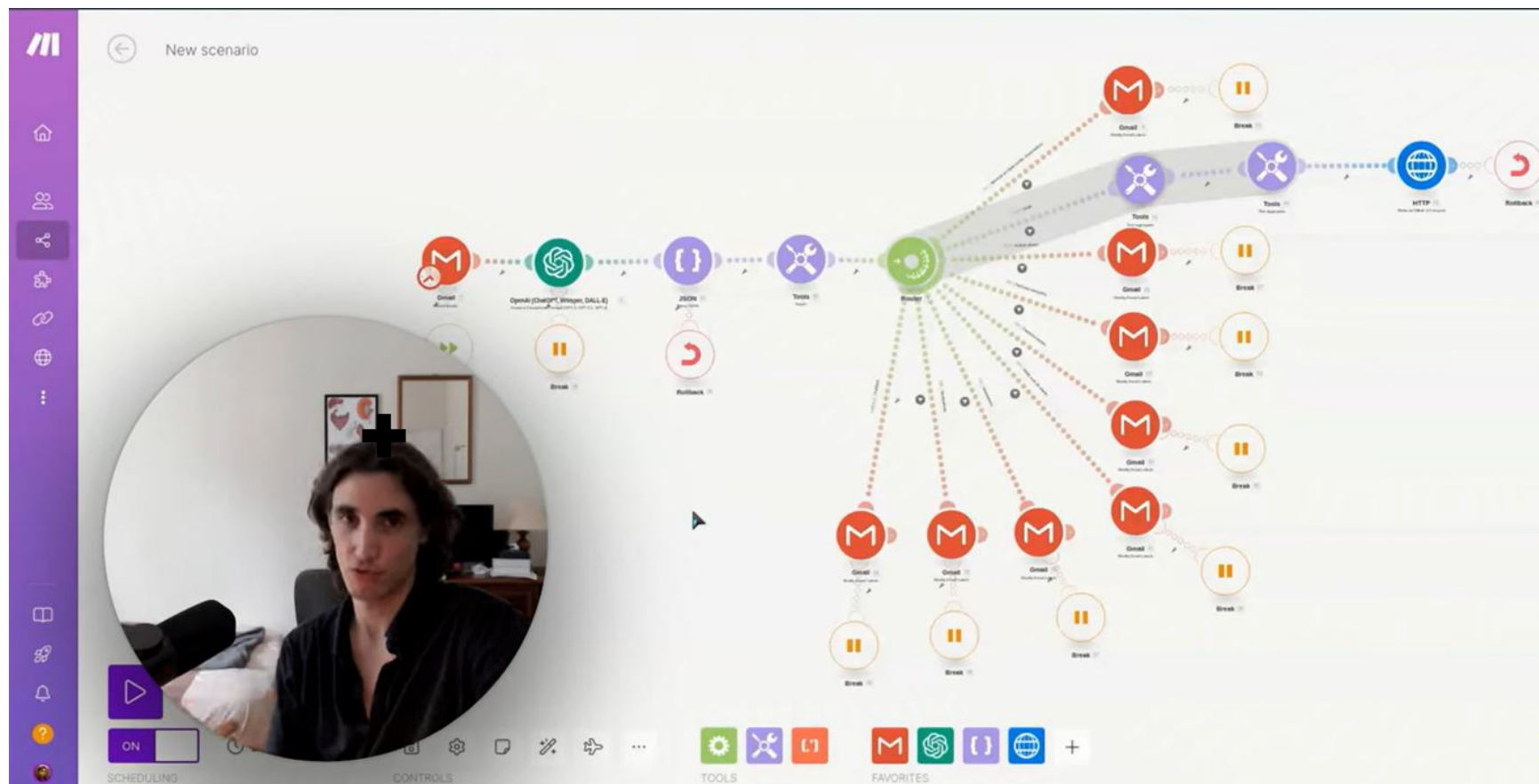
Archiver - Classer

Hiérarchiser

Personnaliser

Proposer des réponses

*(no code)*



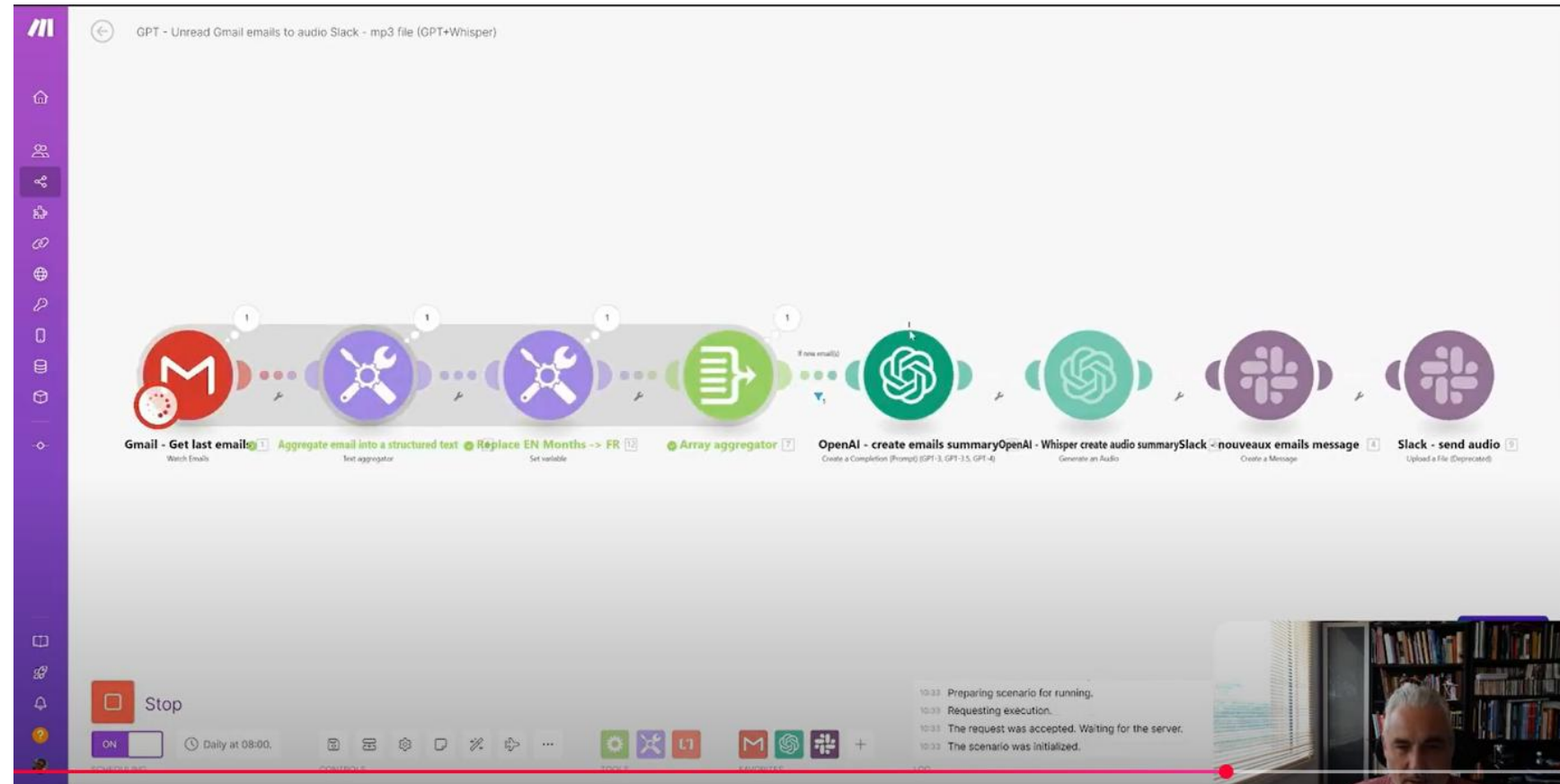
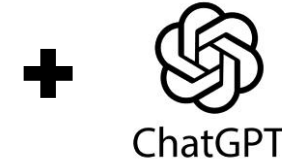
[https://www.youtube.com/watch?v=UGARHINNu4s&ab\\_channel=Paullrolla](https://www.youtube.com/watch?v=UGARHINNu4s&ab_channel=Paullrolla)



## Service client : Gérer ses emails !

### AUTOMATISER DES PROCESS

Recevoir tous les matins à 8h00 un fichier « audio » qui me résume les emails reçus et non traités et m'identifie les urgences



[https://www.youtube.com/watch?v=M2whA0vETak&ab\\_channel=Eksplodo](https://www.youtube.com/watch?v=M2whA0vETak&ab_channel=Eksplodo)

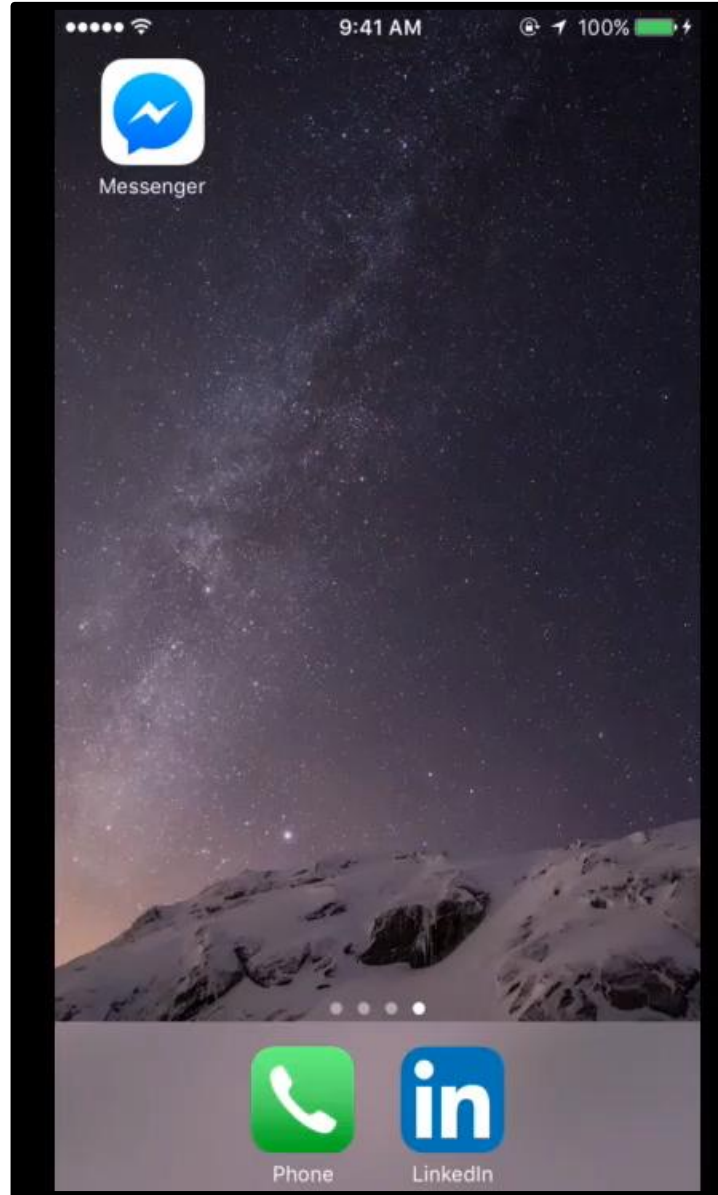


## Service client continu

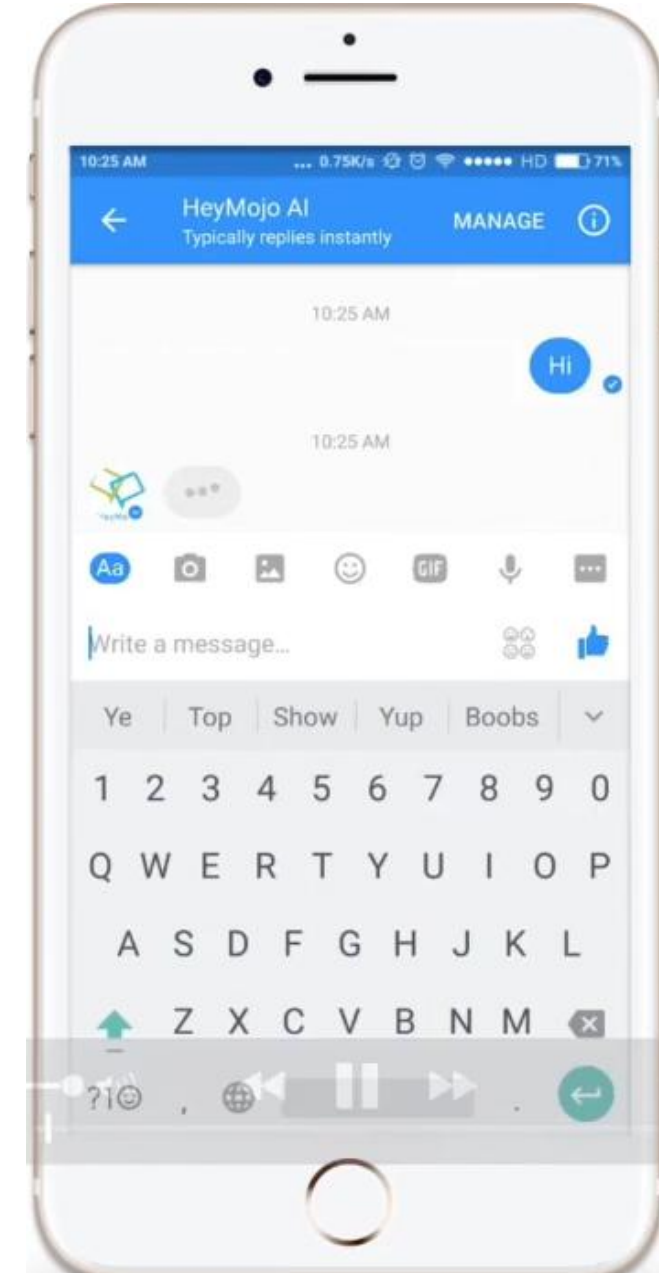
24/24 et 7/7  
toutes les langues  
Infos de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> niveau  
*(tout ce qu'il y a déjà dans le site web...)*



### CHATBOT IA « RESTAURANT »



### CHATBOT IA « HOTELIER »







## Service client : Gérer les langues étrangères

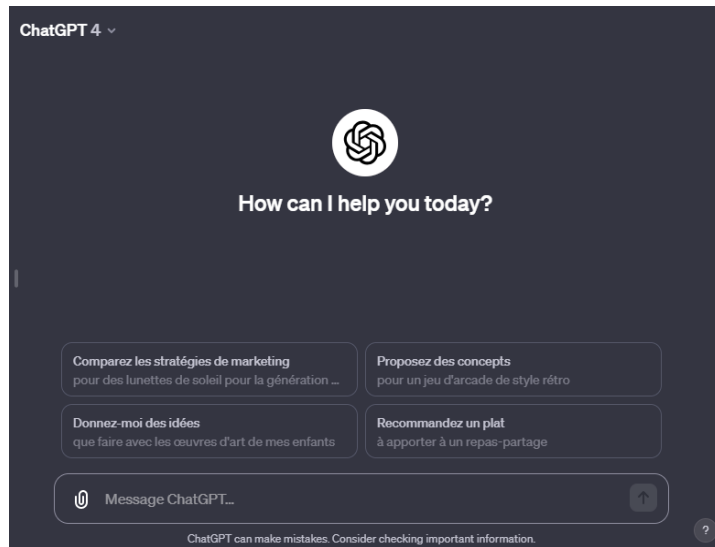




# IA & quotidien d'un pro du tourisme...

## Service client : gérer ses avis clients

IA  
GÉNÉRALISTE



IA  
SPÉCIALISÉE



TrustYou responseAI vous permet de :



**Gain de temps**

Passez 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'étoiles) et augmentez considérablement votre taux de réponse



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

## Service client : gérer ses avis clients

IA  
GÉNÉRALISTE



ChatGPT

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

IA  
SPÉCIALISÉE

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...
- ...

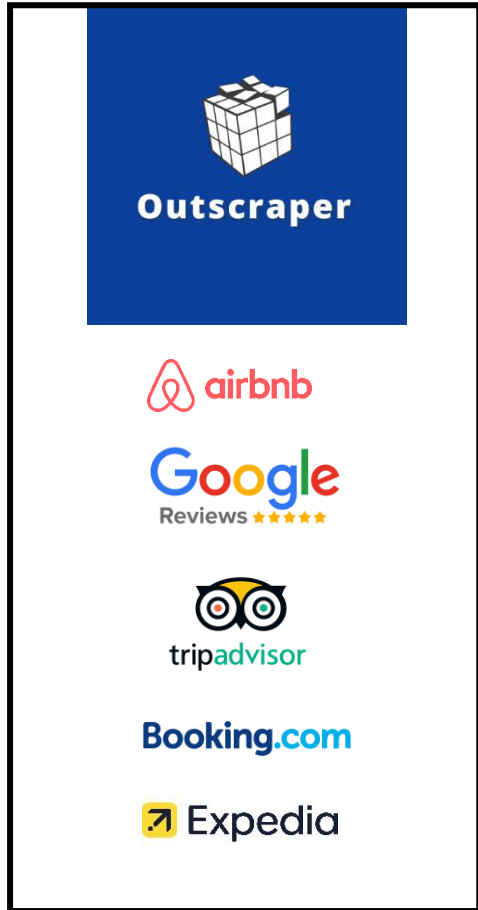


# IA & quotidien d'un pro du tourisme...

## Service client : gérer ses avis clients

Exemple avec une IA Généraliste :

Récupération des avis



Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt  
Prompt



Analyse marketing :  
points forts, points faibles



Recommandations  
d'améliorations



Préparation de réponses  
éventuelles



etc...



Voici l'analyse des 259 avis de l'année en cours pour le camping, structurée selon vos trois demandes :

- Étape 1 : Axes d'amélioration (éléments gênants pour le camping)
- Étape 2 : Atouts (éléments appréciés)
- Étape 3 : Registre émotionnel (orientation des productions de contenus à prévoir)



### Étape 1 : Axes d'amélioration (éléments gênants)

*Critiques ou points négatifs relevés dans les avis :*

- **Sanitaires** : Des retours mentionnent des sanitaires nécessitant une modernisation et un entretien plus régulier en période d'affluence.
- **Piscine** : Certains vacanciers trouvent la piscine petite mais surtout manquant d'équipements (transats, parasols) pour répondre à la demande.
- **Animations** : Des clients signalent une offre d'animations limitée, notamment pour les adolescents.
- **Bruit** : Des nuisances sonores ponctuelles sont signalées, dues à la proximité de certains emplacements avec des zones animées ou la route.

### Proposition d'actions correctives :

- Moderniser les sanitaires pour faciliter leur entretien
- Repenser l'espace piscine pour plus de confort sur les plages extérieures
- Diversifier les animations pour les plus jeunes (adolescents)
- Optimiser l'organisation des emplacements nus pour minimiser les nuisances sonores et les vis-à-vis directs



Voici l'analyse des 259 avis de l'année en cours pour le camping, structurée selon vos trois demandes :

- Étape 1 : Axes d'amélioration (éléments gênants pour le camping)
- Étape 2 : Atouts (éléments appréciés)
- Étape 3 : Registre émotionnel (orientation des productions de contenus à prévoir)



### Étape 2 : Atouts (éléments appréciés – top 5)

*Les points forts les plus fréquemment mentionnés :*

1. **Proximité de la rivière** : L'accès direct à la rivière est un atout majeur, apprécié pour la baignade, le canoë ou les pique-niques.
2. **Cadre naturel** : Un environnement calme et verdoyant qui séduit les vacanciers en quête de détente et de ressourcement.
3. **Accueil chaleureux** : L'équipe est souvent décrite comme attentive, souriante et disponible pour répondre aux besoins des clients.
4. **Ambiance conviviale** : Une atmosphère familiale et accueillante, propice à des moments de partage et de détente.
5. **Localisation** : Une situation idéale pour découvrir les sites touristiques de la région, comme les gorges de l'Ardèche.

### Positionnement à renforcer :

*Un camping naturel et chaleureux, offrant une expérience authentique en bord de rivière et proche des Gorges de l'Ardèche.*



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

## Service client : gérer ses avis clients



Voici l'analyse des 259 avis de l'année en cours pour le camping, structurée selon vos trois demandes :

- Étape 1 : Axes d'amélioration (éléments gênants pour le camping)
- Étape 2 : Atouts (éléments appréciés)
- Étape 3 : Registre émotionnel (orientation des productions de contenus à prévoir)



### Étape 3 : Registre émotionnel

#### *Émotions positives :*

**Apaisement** : Grâce au cadre naturel et surtout à l'accès direct à la rivière, les vacanciers ressentent une forte coupure avec leur rythme de vie habituel.

**Gratitude** : Les clients remercient l'équipe pour son accueil chaleureux et sa disponibilité (la plus souvent l'équipe d'animation).

**Joie familiale** : Les activités en plein air et l'ambiance conviviale créent des souvenirs positifs et authentiques souvent soulignés par les familles.

#### *Émotions négatives :*

**Frustration** : Concernant le confort limité de certaines infrastructures (sanitaires, piscine) et surtout l'inadéquation avec la promesse du site internet.

**Déception** : En lien avec des attentes spécifiques sur les animations et surtout l'intimité des emplacements.



**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

### Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

### Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

### Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



**Expensify**

Outil prédictif des facturations et des devis

**planguru**<sup>®</sup>

Outil d'aide à la planification budgétaire et à la prévision



Automatisation des écritures comptables, analyse des factures d'achats et de ventes

**bizyness.**

**Avalara**

Détection et déclarations automatiques fiscales et sociales





**Emma**

Responsable d'un petit camping

### Maintenance du camping

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

### Commercial et marketing

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

### Service client

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

### Comptabilité, gestion

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

### Organisation, gestion du personnel

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...



HireVue

Canditech

textkernel

Machine Intelligence for People and Jobs

Détection, veille et accompagnement au recrutement, sélection de CV

asana

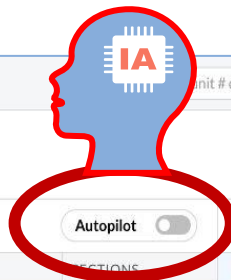


Gestion des équipes, Planification, Suivi en temps réel, Affectation des tâches

wrike

Leapsome

Evaluation des équipes  
Accompagnement individuel



**ALICE** Tickets Housekeeping Guests SMS Reports Local Support

Manage Staff Search rooms or staff Assign Rooms

01/12/2019 Boards (14) **Spotlight**

Autopilot

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

Unassigned Rooms (7) 7.25

Vacant Dirty Occupied Dirty Filter

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

Add Ticket

Please confirm

Dirty

Vacant Clean

Occupied Clean

Pause

Cancel



**Emma**

Responsable d'un petit camping

#### **Maintenance du camping**

- Entretien, maintenance
- Prestataires extérieurs, artisans
- Sécurité, hygiène, déchets...

#### **Commercial et marketing**

- Promotion, communication
- Offres, tarifs, ciblage de clientèles
- Contenus pour le site web, SEO
- Contenus pour les réseaux sociaux...

#### **Service client**

- Répondre, renseigner, informer
- Gérer les réservations
- Accueillir les clients, résoudre les problèmes
- Gérer le marketing direct, les avis clients...

#### **Comptabilité, gestion**

- Établir des budgets prévisionnels
- Optimiser au quotidien, recettes, dépenses
- Suivre le cabinet comptable, la paye.....

#### **Organisation, gestion du personnel**

- Planifier et répartir les tâches quotidiennement
- Détecter, recruter, former, évaluer...

**Emma pourrait  
déjà utiliser  
beaucoup d'  
IA généralistes  
ou  
d'outils  
spécialisés  
intégrant de l'IA**

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

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



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





## « *utiliser de l'IA pour analyser les avis clients d'une entreprise* »

### Objectifs

- Analyser des avis client pour évaluer la réputation d'un établissement
- En extraire des expressions des citations au service de la rédaction notamment expérientielles
- Obtenir des recommandations pour améliorer l'offre en cours ou améliorer l'expérience client

### Résultat attendu

- Une meilleure connaissance de sa destination ou de son établissement au regard des clients
- Un rédactionnel plus proche des attentes client
- Une vision des améliorations à apporter à son offre

### Prompt Simple (sans variable)

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 Le Dauphin situé à Argelès-sur-Mer en France.

Ta mission est de :

1. Analyser les avis pour identifier les tendances générales,
2. Synthétiser les points positifs et les points négatifs dans 2 listes à puces
3. Etablir un système de « poids » pour mesurer l'impact de chacun des ces points dans l'ensemble des avis exprimés
4. Proposer des recommandations basées sur ton analyse pour améliorer mon offre touristique

Voici la liste des avis à analyser dans le fichier ci-joint

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.



## « *utiliser de l'IA pour analyser les avis clients d'une entreprise* »

### Prompt Elaboré

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 Le Dauphin situé à Argelès-sur-Mer en France.

Ta mission est de :

1. Analyser les avis pour identifier les tendances générales, en mettant particulièrement l'accent sur : **Ambiance et l'atmosphère du camping**
2. Synthétiser ces informations en un résumé concis sous forme de : **liste à puces**
3. Proposer des recommandations basées sur ton analyse pour améliorer **l'ambiance et l'atmosphère du camping.**
4. Extrais de ces avis **des citations marquantes et présente les sous forme de tableau**

Voici la liste des avis à analyser **dans le fichier ci-joint**

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 **l'ambiance et de l'atmosphère.**

Précise-moi le nombre d'avis à partir desquels tu as construit ta réponse



## « *utiliser de l'IA pour analyser les avis clients d'une entreprise* »

### Prompt Complexe

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 Le Dauphin situé à Argelès-sur-Mer en France.

Ta mission est de :

1. Analyser les avis fournis dans le fichier avis.txt en fonction des huit thèmes d'analyse fournis dans le fichier theme.txt

2. créé un tableau d'analyse des avis client en mettant en évidence pour chacun des 8 thèmes d'analyse :

\* les points positifs évoqués dans les avis présentés en liste à puces

\* les citations les plus explicites des points positifs évoqués

\* les points négatifs évoqués dans les avis présentés en liste à puces

\* les citations les plus explicites des points négatifs évoqués

\* les recommandations pour chaque thème présenté 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.