

CAHIER DE PROMPTS

Communication digitale & IA

Optimiser et faciliter la communication digitale
de votre établissement grâce à l'intelligence artificielle

Fédération touristique de la Province du Luxembourg

Maïté Verhoeven – Mavelogy Learning
L'IA comme amplificateur d'humanité



COMMENT UTILISER CE CAHIER

Ce cahier rassemble des prompts prêts à l'emploi pour transformer votre communication digitale. Chaque prompt suit la méthode des 4 ingrédients que vous avez découverte pendant la présentation.

Les 4 ingrédients d'un bon prompt

1. **Le rôle** – Qui est l'IA dans cette situation ? (propriétaire, office du tourisme, restaurateur...)
2. **Le contexte** – Quelle est la situation exacte ? L'avis, la saison, le public...
3. **Les contraintes** – Ton, longueur, ce qu'on évite, le cadre qui garantit la qualité.
4. **Le format** – 1 version ? 3 ? Un tableau ? Précisez et vous obtenez exactement ce que vous demandez.

Tous ces prompts fonctionnent sur ChatGPT, Claude, Copilot ou Gemini sans différence. Choisissez l'outil que vous préférez.

Personnalisez les éléments entre [crochets] avec vos propres informations.

GESTION DES AVIS CLIENTS

Répondre vite, bien, et sans stress aux avis en ligne.

Prompt 1 – Répondre à un avis négatif

Situation : *Un client a laissé un avis négatif sur Google, Booking ou TripAdvisor. Vous devez répondre de façon professionnelle sans être défensif.*

Le prompt

Tu es [propriétaire / responsable communication] de [nom de l'établissement], un [type : gîte, hôtel, restaurant] situé à [localisation, ex. : Bouillon, Ardennes belges]. J'ai reçu cet avis [nombre d'étoiles] sur [plateforme] : "[Copier-coller l'avis ici]" Rédige une réponse professionnelle, chaleureuse, sans être défensive. Valorise ce que nous offrons vraiment, c'est-à-dire [lister 2-3 points forts concrets de votre établissement]. Ton : empathique, sincère et constructif. Longueur : 80 à 120 mots.

Astuce : Copiez-collez toujours l'avis tel quel dans le prompt. L'IA pourra ainsi répondre précisément à chaque point soulevé par le client.

Prompt 2 – Répondre à un avis positif

Situation : *Un client satisfait a laissé un avis élogieux. C'est l'occasion de renforcer la relation et d'encourager le bouche-à-oreille.*

Le prompt

Tu es [propriétaire] de [nom de l'établissement], un [type] situé à [localisation]. J'ai reçu cet avis [nombre d'étoiles] sur [plateforme] : "[Copier-coller l'avis]" Rédige une réponse personnalisée qui montre que j'ai lu attentivement. Remercie sincèrement, rebondis sur un détail mentionné par le client, et glisse une invitation subtile à revenir (en mentionnant par exemple [un événement à venir, une saison particulière, une nouveauté]). Ton : chaleureux et naturel, pas commercial. Longueur : 60 à 100 mots.

Astuce : Mentionner un détail spécifique de l'avis montre aux futurs lecteurs que chaque client compte pour vous.

Prompt 3 – Répondre à un avis mitigé (3 étoiles)

Situation : *Un avis qui n'est ni bon ni mauvais. C'est souvent le plus délicat : il faut reconnaître les points faibles sans se dévaloriser.*

Le prompt

Tu es [propriétaire] de [nom], [type d'établissement] à [localisation]. Voici un avis 3 étoiles reçu sur [plateforme] : "[Copier-coller l'avis]" Rédige une réponse qui : (1) remercie pour le retour honnête, (2) reconnaît les points d'amélioration mentionnés sans excuse excessive, (3) met en avant une action concrète que nous mettons en place, (4) invite à redonner une chance. Ton : humble, professionnel, tourné vers l'amélioration. Longueur : 80 à 120 mots.

Astuce : Les avis mitigés sont souvent les plus lus par les futurs clients. Une réponse de qualité ici peut faire toute la différence.

✉ NEWSLETTERS & EMAILINGS

Communiquer régulièrement avec vos clients, segmenté par persona.

Prompt 4 – Newsletter saisonnière personnalisée

Situation : *Vous voulez envoyer une newsletter pour annoncer la saison à venir, adaptée à un segment de clientèle précis.*

Le prompt

Tu es responsable de la communication de [nom de l'établissement], un [type d'hébergement / restaurant] en [localisation]. Rédige une newsletter pour le mois de [mois] destinée à [décrire le persona : familles avec enfants, couples en quête de calme, groupes d'amis sportifs, etc. et leur motivation principale]. Points forts à mettre en avant : – [Atout 1, ex. : sentiers balisés adaptés aux enfants] – [Atout 2, ex. : petit-déjeuner fait maison] – [Atout 3, ex. : accès direct aux Fagnes] Ton : [chaleureux et rassurant / sensoriel et intimiste / dynamique et complice]. Commence par une accroche émotionnelle liée à ce que le client recherche. Inclus un appel à l'action de réservation. Longueur : 150 à 200 mots.

Astuce : Envoyez la même newsletter en 3 versions adaptées à vos 3 personas principaux. L'IA le fait en quelques minutes.

Prompt 5 – Email de confirmation chaleureux

Situation : *Votre email de confirmation est souvent le premier contact écrit après la réservation. C'est le début de l'expérience client.*

Le prompt

Tu es [prénom], propriétaire de [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Rédige un email de confirmation de réservation pour [prénom(s) du client] qui a réservé [type de chambre / formule] pour les nuits du [dates]. Informations pratiques à inclure : – Arrivée à partir de [heure], départ avant [heure] – Solde restant à régler : [€] Ce client correspond au profil suivant : [décrire brièvement le type de client et ce qui compte pour lui]. Points forts de l'établissement à évoquer naturellement : – [Point fort 1] – [Point fort 2] – [Point fort 3] Ton : chaleureux, personnel, comme si on écrivait à quelqu'un qu'on est heureux d'accueillir. Jamais commercial. Inclus une invitation à nous contacter pour personnaliser le séjour. Longueur : 200 à 250 mots.

Astuce : Un email de confirmation personnalisé génère plus d'engagement et réduit les annulations. C'est un petit effort pour un grand impact.

Prompt 6 – Email de relance post-séjour

Situation : 3 jours après le départ du client, demandez un avis et maintenez le lien.

Le prompt

Tu es [prénom], propriétaire de [nom de l'établissement], [type] à [localisation]. Rédige un email à envoyer 3 jours après le départ de [prénom(s) du client], qui a séjourné du [dates] en [type de chambre / formule]. L'email doit : (1) rappeler un moment agréable ou un détail de leur séjour [si connu, sinon rester général], (2) les inviter à laisser un avis sur [plateforme] avec un lien direct, (3) proposer un avantage pour un prochain séjour [ex. : -10% sur une réservation directe, un apéritif offert, etc.]. Ton : sincère et personnel, pas automatisé. Longueur : 100 à 150 mots.

Astuce : Les avis sont la monnaie de votre réputation en ligne. Un email post-séjour bien fait peut doubler votre taux de réponse.



RÉSEAUX SOCIAUX

Créer du contenu engageant sans y passer des heures.

Prompt 7 – Post Facebook / Instagram saisonnier

Situation : Vous voulez publier sur vos réseaux mais vous séchez devant l'écran.

Le prompt

Tu es community manager de [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Rédige un post [Facebook / Instagram] pour [objectif : annoncer l'ouverture de saison, partager un moment de vie, promouvoir une offre spéciale, etc.]. Contexte : [décrire brièvement ce qui motive le post : la météo, un événement local, une nouvelle installation, le retour des beaux jours...]. Public visé : [décrire le persona]. Le post doit : donner envie de réagir ou de partager, être authentique (pas promotionnel), inclure un appel à l'action discret. Ton : [décontracté et chaleureux / inspirant et sensoriel / énergique et complice]. Longueur : 60 à 100 mots. Propose 3 hashtags pertinents.

Astuce : Demandez 3 variantes du même post pour choisir la meilleure, ou adaptez-les à différents réseaux.

Prompt 8 – Calendrier éditorial mensuel

Situation : Vous voulez planifier votre contenu à l'avance pour ne plus improviser.

Le prompt

Tu es consultant en marketing digital spécialisé dans le tourisme. Je gère [nom de l'établissement], un [type] à [localisation]. Crée un calendrier éditorial pour le mois de [mois] pour [Facebook / Instagram / les deux]. Mes personas principaux sont : – [Persona 1 : description courte] – [Persona 2 : description courte] – [Persona 3 : description courte]. Événements locaux ou saisonniers à intégrer : [ex. : marché de Noël, festival local, week-end férié, ouverture de saison...]. Propose 8 à 12 idées de posts (2 à 3 par semaine), en alternant les personas et les types de contenu (storytelling, offre, coulisse, question/interaction, témoignage). Pour chaque post, indique : le sujet, le persona visé, le type de contenu, et une accroche suggérée. Présente le résultat sous forme de tableau.

Astuce : Un calendrier éditorial vous libère du stress quotidien. Vous pouvez même préparer les textes à l'avance avec les prompts précédents.

Prompt 9 – Légendes pour photos

Situation : Vous avez une belle photo mais aucune idée de texte pour l'accompagner.

Le prompt

Tu es community manager de [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Je vais publier une photo de [décrire précisément ce que montre la photo : le petit-déjeuner dressé en terrasse, la vue depuis la chambre au lever du soleil, le feu de cheminée un soir d'hiver...]. Rédige 3 propositions de légende courte (30 à 50 mots chacune) pour [Instagram / Facebook]. Chaque version doit avoir un angle différent : une émotionnelle, une informative, une interactive (question au public). Ton : authentique, sans cliché marketing. Propose 3 hashtags par version.

Astuce : Décrivez la photo le plus précisément possible : l'IA ne voit pas votre image, elle a besoin de vos yeux.



IDÉES & CRÉATIVITÉ

Dépasser le syndrome de la page blanche et innover.

Prompt 10 – Idées d'événements et actions promotionnelles

Situation : Vous cherchez des idées originales pour attirer de nouveaux clients ou fidéliser les existants.

Le prompt

Tu es consultant en marketing touristique spécialisé dans les expériences immersives. Je gère [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Je veux développer des actions promotionnelles et des événements ciblés pour attirer le persona suivant : [Décrire le persona : tranche d'âge, motivations, ce qu'il recherche] Environnement et atouts disponibles : – [Atout 1 : accès nature, terrasse panoramique, cuisine du terroir...] – [Atout 2 : partenariats locaux possibles] – [Atout 3 : capacité d'accueil, équipements spécifiques] Propose 4 à 5 idées originales, directement actionnables et ancrées dans la réalité de [région]. Évite les concepts génériques applicables à n'importe quel hébergement. Pour chaque idée, indique le format, le tarif suggéré, et une première action concrète pour la lancer.

Astuce : Plus vous décrivez votre contexte local, plus les idées seront originales et réalisables. N'hésitez pas à mentionner les partenaires locaux possibles.

Prompt 11 – Créer des offres packages

Situation : Vous voulez proposer des formules tout compris pour faciliter la réservation.

Le prompt

Tu es spécialiste en revenue management pour le secteur du tourisme rural. Je gère [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Crée 3 offres packages adaptées à 3 profils de clients différents : – [Persona 1] – [Persona 2] – [Persona 3] Pour chaque package, propose : un nom accrocheur, le contenu (nuitées + activités + extras), une fourchette de prix, et un argument de vente en une phrase. Atouts à utiliser : [listez vos vrais atouts, partenariats, équipements]. Les packages doivent être réalisables avec mes moyens actuels et valoriser ce qui existe déjà.

Astuce : Les packages augmentent le panier moyen et simplifient la décision du client. Testez-les d'abord sur un petit segment avant de généraliser.



SITE WEB & CONTENU RÉDAC.

Améliorer les textes de votre site, vos descriptions et votre référencement.

Prompt 12 – Réécrire une description d'hébergement

Situation : Votre description en ligne est factuelle mais sans émotion. Elle ne donne pas envie.

Le prompt

Tu es rédacteur web spécialisé en tourisme et copywriting émotionnel. Voici la description actuelle de mon [type d'hébergement / chambre] sur [Booking / mon site / Airbnb] : "[Copier-coller la description actuelle]" Réécris cette description pour qu'elle donne envie de réserver. Mets en avant l'expérience plutôt que les caractéristiques techniques. Utilise un langage sensoriel (ce qu'on voit, entend, ressent) adapté à [persona visé]. Conserve toutes les informations pratiques de l'original. Longueur équivalente à l'original. Ton : [chaleureux et poétique / professionnel et rassurant / énergique et immersif].

Astuce : Testez la nouvelle description pendant un mois et comparez vos taux de clics ou de réservation.

Prompt 13 – FAQ anticipée pour votre site

Situation : Les mêmes questions reviennent par téléphone et par email. Gagnez du temps avec une FAQ bien faite.

Le prompt

Tu es responsable de l'expérience client de [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Crée une FAQ complète (8 à 10 questions/réponses) pour notre site web, basée sur les questions que nos clients posent le plus souvent : – [Exemple : horaires d'arrivée/départ, animaux acceptés, annulation, activités à proximité, restaurant sur place...] Chaque réponse doit être courte (3 à 4 phrases), chaleureuse, et transformer une question logistique en occasion de rassurer ou de donner envie. Ton : accueillant, clair, sans jargon hôtelier.

Astuce : Une bonne FAQ réduit les emails répétitifs de 30 à 40%. C'est du temps retrouvé pour l'accueil.



RELATIONS & PARTENARIATS

Communiquer avec vos partenaires, fournisseurs et institutions.

Prompt 14 – Proposition de partenariat local

Situation : Vous voulez proposer une collaboration à un acteur local (brasseur, guide, producteur...).

Le prompt

Tu es [prénom], propriétaire de [nom de l'établissement], un [type] à [localisation]. Rédige un email à [nom ou type de partenaire potentiel, ex. : une brasserie artisanale locale, un loueur de vélos, un producteur de fromage] pour proposer un partenariat. L'idée : [décrire le concept de collaboration, ex. : organiser des soirées dégustation, proposer des réductions croisées, créer un package commun...]. Le bénéfice pour eux : [visibilité auprès de votre clientèle, nouveau canal de vente, image de marque...]. Ton : professionnel mais convivial, entre voisins qui construisent ensemble. Longueur : 150 à 200 mots.

Astuce : Les partenariats locaux créent une expérience unique que les chaînes ne peuvent pas copier. C'est votre avantage compétitif.

Prompt 15 – Communication vers la fédération ou l'office du tourisme

Situation : Vous devez rédiger un message professionnel pour une institution touristique.

Le prompt

Tu es [prénom], [fonction] de [nom de l'établissement]. Rédige un email à [destinataire : l'office du tourisme local, la fédération touristique, etc.] pour [objectif : signaler un nouvel événement, demander d'être repris sur un support de communication, proposer une collaboration, partager des chiffres de fréquentation...]. Informations clés à inclure : [listez les éléments factuels]. Ton : professionnel, concis, coopératif. Longueur : 100 à 150 mots.

SPÉCIAL RESTAURATION

Des prompts taillés pour les restaurateurs et tables d'hôtes.

Prompt 16 – Mettre en valeur un menu saisonnier

Situation : Vous changez de carte et voulez l'annoncer avec impact sur vos réseaux.

Le prompt

Tu es le chef et propriétaire de [nom du restaurant], un restaurant [type : gastronomique, bistrot, table d'hôte...] à [localisation]. Voici le nouveau menu de [saison / mois] : [Listez les plats ou décrire le concept du menu] Rédige un post [Facebook / Instagram] qui donne envie de réserver. Mets l'accent sur [les produits locaux, le travail du chef, l'expérience sensorielle...]. Public visé : [décrire]. Ton : [gourmand et poétique / décontracté et authentique / élégant et raffiné]. Longueur : 60 à 100 mots. Propose 3 hashtags.

Prompt 17 – Répondre à une réclamation client en restauration

Situation : Un client se plaint d'un plat, du service ou de l'attente. La réponse doit être rapide et mesurée.

Le prompt

Tu es [prénom], propriétaire de [nom du restaurant] à [localisation]. Un client a laissé cet avis sur [plateforme] : "[Copier-coller l'avis]" Rédige une réponse qui : (1) remercie pour le retour, (2) reconnaît le désagrément sans s'excuser de manière excessive, (3) explique brièvement le contexte si pertinent [ex. : soirée exceptionnellement chargée], (4) propose un geste concret [invitation à revenir, offre...]. Ton : professionnel et humain, jamais défensif. Longueur : 80 à 120 mots.

BONUS : PROMPTS AVANCÉS

Pour aller plus loin quand vous serez à l'aise.

Prompt 18 – Créer vos personas marketing

Situation : Vous n'avez pas encore défini vos profils types de clients ? L'IA peut vous aider à structurer votre réflexion.

Le prompt

Tu es consultant en marketing touristique. Je gère [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Voici ce que je sais de ma clientèle actuelle : [décrire librement : types de clients qui viennent, périodes de fréquentation, commentaires récurrents, ce qui plaît le plus...]. Sur base de ces observations, propose 3 personas détaillés. Pour chacun, indique : un nom parlant, la tranche d'âge, les motivations, les freins, les canaux de communication préférés, et 2 accroches marketing adaptées. Présente le résultat sous forme de fiches synthétiques.

Astuce : Ces personas deviennent votre boussole pour tous vos futurs prompts. Enregistrez-les et réutilisez-les systématiquement.

Prompt 19 – Analyser sa concurrence en ligne

Situation : *Vous voulez comprendre comment vos concurrents communiquent pour vous différencier.*

Le prompt

Tu es analyste en stratégie digitale pour le tourisme. Je gère [nom de l'établissement], un [type] en [localisation]. Sur base des informations suivantes sur mes concurrents directs : – [Concurrent 1 : décrire brièvement leur positionnement, leur communication, leur force perçue] – [Concurrent 2 : idem] – [Concurrent 3 : idem] Identifie : (1) les angles de communication que tous utilisent (et donc banalisés), (2) les opportunités de différenciation pour moi, (3) 3 idées de contenu qui me positionneraient de manière unique. Mes atouts distinctifs : [lister ce qui vous rend unique].

Prompt 20 – Transformer un prompt basique en prompt puissant

Situation : *Vous avez un prompt qui donne des résultats moyens. Demandez à l'IA de l'améliorer.*

Le prompt

Voici un prompt que j'utilise pour [décrire le contexte] : "[Copier-coller votre prompt actuel]" Le résultat que j'obtiens est [décrire ce qui ne va pas : trop générique, trop long, pas le bon ton, manque de personnalité...]. Réécris ce prompt en appliquant la méthode des 4 ingrédients (rôle, contexte, contraintes, format) pour obtenir un résultat [décrire le résultat souhaité]. Explique-moi les améliorations apportées pour que je comprenne la logique.

Astuce : C'est le méta-prompt ultime : utiliser l'IA pour apprendre à mieux utiliser l'IA. Votre meilleur investissement de 5 minutes.

Vous avez quelque chose que l'IA ne pourra jamais inventer.

L'IA ne remplace pas votre authenticité. Elle l'amplifie.

Le meilleur prompt que vous écrirez, c'est le prochain.

Maïté Verhoeven

Mavelogy Learning

L'IA comme amplificateur d'humanité

LinkedIn : [Maïté Verhoeven](#)

Site web : <https://maiteverhoeven.com>

Email: m.verhoeven@mavelogy.com