

KI-Prompting Guide für die Hotellerie

Effektive KI Antworten durch genaue Eingaben

Informationen zu Webinar 6
„KI-Agenten für Hotels - wenn KI Aufgaben übernimmt“
vom
21. Juli 2026

1. Recherche-Agent: Hotelinfos zusammentragen

Wofür: Die KI durchsucht die Hotel-Website, Bewertungsplattformen und bereitgestellte Dokumente und bereitet alle Informationen als FAQ-Wissensbasis auf. Diese Basis wird danach direkt als Grundlage für die Telefonassistentz verwendet.

Einfacher Prompt

Suche nach Infos über mein Hotel. [URL oder Dokumente einfügen]

Idealer Prompt (Recherche-Agent für Telefonassistentz)

Du bist ein Recherche-Agent für das Hotel [HOTELNAME] in [ORT].

Dein Ziel ist es, alle öffentlich verfügbaren und bereitgestellten Informationen über das Hotel so aufzubereiten, dass daraus eine sichere Wissensbasis (FAQ) für eine KI-Telefonassistentz entstehen kann.

Wichtig: Die Telefonassistentz soll später typische Gästeanfragen beantworten, aber:

- keine unsicheren Aussagen machen
- keine Preise erfinden
- keine Verfügbarkeiten zusagen
- bei wichtigen Themen an das Hotelteam übergeben

[URL der Hotel-Website und/oder weitere Dokumente hier einfügen]

Empfohlene Quellen für die Wissensbasis

Quelle	Inhalt
Hotel-Website	Zimmer, Pakete, Preise, Check-in/out, Anreise, Lage
Google Business Profile	Öffnungszeiten, Adresse, Telefonnummer, aktuelle Infos
Booking/TripAdvisor	Häufige Gästeanfragen und Themen aus Bewertungen
Interne Dokumente	FAQ-Liste, Haustierregelung, Stornobedingungen, Speisekarte
Wellness- /Angebotsseiten	Öffnungszeiten, Preise, Leistungsbeschreibungen

2. FAQ-Wissenbasis für die Telefonassistenz erstellen

Wofür: Aus den gesammelten Hotelinformationen eine strukturierte FAQ-Wissenbasis erstellen, die direkt in die Telefonassistenz geladen werden kann. Die Fragen werden so formuliert, wie Gäste sie am Telefon tatsächlich stellen.

Einfacher Prompt

Mache eine FAQ-Seite für mein Hotel.

Idealer Prompt

Nimm die Rolle eines Hotelgasts ein, der die wichtigsten Infos vom Hotel [HOTELNAME] verstehen will.

Erstelle aus den folgenden Hotelinformationen eine FAQ-Seite, die als Wissensbasis für eine KI-Telefonassistenz genutzt werden kann. Formuliere die Fragen so, wie Gäste sie wirklich am Telefon stellen würden, und formuliere die Antworten so, wie ein Rezeptionist sie geben würde:

- freundlich,
- konkret und
- ohne Werbesprache.

Themen: Check-in/out, Frühstück, Parkplatz, E-Ladestation, Hunde, Wellness, Familien, Barrierefreiheit, Anreise, Direktbuchung.

3. Telefonassistenz konfigurieren

Wofür: Die fertige Wissensbasis als Systemprompt in die Telefonassistenz laden. Der Assistent beantwortet Standardfragen, leitet heikle Themen weiter und erstellt nach jedem Anruf eine Gesprächsnotiz.

Prompt

Du bist der KI-Telefonassistent des [HOTELNAME] in [ORT].

Du nimmst eingehende Anrufe freundlich und professionell entgegen.

Deine Aufgaben:

- Typische Gästefragen beantworten
(Check-in, Frühstück, Parkplatz, E-Ladestation, Hunde, Wellness, Anreise)
- Nur Informationen aus der bereitgestellten Wissensbasis verwenden
- Keine Preise nennen oder Verfügbarkeiten zusagen, die du nicht sicher kennst
- Bei Buchungsanfragen, Beschwerden oder unsicheren Themen sagen:
'Dazu verbinde ich Sie gerne mit unserem Team.'
- Nach dem Gespräch eine kurze Zusammenfassung erstellen

Tonalität: freundlich, klar, ohne Robotersprache Sprache: antworte in der Sprache des Anrufers.

4. Telefonassistenz konfigurieren

Wofür: Die fertige Wissensbasis als Systemprompt in die Telefonassistenz laden. Der Assistent beantwortet Standardfragen, leitet heikle Themen weiter und erstellt nach jedem Anruf eine Gesprächsnotiz.

Wichtig: Das Hotel bleibt datenschutzrechtlich verantwortlich, nicht der Anbieter.

Am Telefon	Verträge & Daten	Nicht übersehen
✓ KI-Ansage zu Beginn: "Sie sprechen mit unserem KI-Assistenten" ✓ Auf Datenschutz-Infos verweisen (Art. 13 DSGVO) ✓ Keine heimliche Aufzeichnung - besser Transkript ohne Tonspeicherung	✓ Gültigen AVV abschließen, volle Subprozessorenliste anfordern ✓ Löschfristen schriftlich klären, eigene Frist pro Anruf festlegen ✓ Gästerechte umsetzen: Auskunft und Löschung (Art. 15/17)	✓ "EU-Server" allein genügt nicht: Wo laufen Spracherkennung, KI-Modell und Sprachausgabe? ✓ Auf US-Anbieter und Drittland-Transfer achten (Marketing ≠ Datenschutzerklärung) ✓ Keine sensiblen Daten abfragen; Team schulen (EU AI Act, seit Feb 2025)

Die dargestellten rechtlichen Hinweise basieren auf öffentlich zugänglichen Quellen und Fachbeiträgen (Stand: Juli 2026). Sie dienen der allgemeinen Erstorientierung. Für rechtssichere Einschätzungen ist qualifizierte Rechtsberatung erforderlich.

6 Funktionen, die eine gute Telefonassistenz mitbringen sollte

Funktion	Warum wichtig
Rund um die Uhr erreichbar	Bis zu 40% der Anrufe bleiben außerhalb der Rezeptionszeiten unbeantwortet.
Sofort beantworten	Check-in-Zeiten, Parkplatz, E-Ladestation, Restaurant, Anreise.
Weiterleitung statt Entscheidung	Komplexe oder heikle Anliegen gehen strukturiert ans Hotelteam.
Trainierbar mit eigenen Dokumenten	PDFs, Preislisten und FAQs als Wissensdatenbank hinterlegen.
Schnell einzurichten	Laut Anbietern ohne Programmierkenntnisse, in wenigen Minuten.
Gesprächs-Dokumentation	Zusammenfassung und Transkript automatisch per E-Mail nach dem Anruf.

Trotz sorgfältiger Bearbeitung wird für die Ausführungen keine Gewähr übernommen und eine Haftung des Autors oder des Herausgebers ist ausgeschlossen.

Autor:
Mario Luef - sumalu GmbH

Herausgeber:
Fachverband Hotellerie
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien