

Manuel utilisateur Alliance Réseaux – 2018

Connexion

Adresse de connexion : <u>http://refuge.open-system.fr</u>

L'outil est accessible avec une simple connexion Internet et ne nécessite pas d'installation préalable.

Saisissez le login et mot de passe communiqués par votre référent Open System (attention aux majuscules et minuscules), cliquez ensuite sur "Valider".

Conseil : enregistrez cette page dans vos favoris ou dans vos marque-pages, vous la retrouverez plus facilement par la suite.

Vous devez uniquement être connecté à Internet et disposer d'un navigateur Internet récent.

C'est un outil de commercialisation de vos produits en ligne. Il vous permet de gérer un stock dédié à la vente en ligne avec descriptifs, tarifs et gestion des coûts de retrait et d'envoi de ces produits.

Vous avez la possibilité de :

- renseigner et mettre à jour dès que nécessaire leurs données descriptives.
- paramétrer les prix des différents produits.
- créer puis associer et modifier les stocks propres à la vente en ligne.
- consulter le suivi des ventes effectuées.

Configuration de l'outil

L'outil se présente sous la forme de 4 onglets vous permettant d'accéder à différentes rubriques et paramétrages : ACCUEIL / SAISIE DES PRODUITS / CONDITIONS DE VENTE / SUIVI DES VENTES

ACCUEIL	SAISIE DES PRODUITS	CONDITIONS DE VENTE	SUIVI DES VENTES	

- Accueil - permet de revenir à la page d'identification.

- Saisie des Produits - de décrire votre structure, de renseigner vos produits et prix, ainsi que toute information nécessaire à la commercialisation ; frais de livraison, de retrait, etc.

- Conditions de Vente - Cet onglet vous permet de rédiger en plusieurs langues vos conditions générales de vente.

- Suivi des ventes - Zone de consultation des dernières ventes réalisées et extraction des ventes par période.

CONDITIONS DE VENTE

Chaque refuge est mis en relation directe avec l'internaute qui réserve, il n'y a pas d'intermédiaire. Le refuge est responsable de sa commercialisation, chaque gardien doit donc préciser quelles sont les conditions générales de vente en application pour son refuge.

Lorsque l'internaute valide son panier et procède à la réservation en ligne d'un refuge, il doit au préalable et de façon obligatoire accepter les conditions de vente de la structure.

Si le panier de l'internaute contient plusieurs prestations pour différents refuges, il est dans l'obligation d'accepter les conditions générales de vente de chacune des structures concernées.

Ces conditions de ventes sont multilingues, vous devrez donc les saisir dans les différentes langues de commercialisation.

Vous pouvez soit rédiger directement dans le champ texte, soit récupérer le contenu d'un document texte en ayant au préalable enregistré ce contenu au format texte brut (doc : bloc-note) avant de l'insérer dans le champ texte.

Ne quittez pas cette page sans avoir au préalable cliqué sur le bouton 'Enregistrer dans l'Open System'.

Au fur et à mesure de vos paramétrages dans l'outil, pensez à enregistrer votre travail. Faites-le à tout moment même en cours d'édition; vous n'aurez ainsi aucun risque de perte des données saisies.

	Utilisateur : CUEIL	SAISIE DES PRODUITS	CONDITIONS DE VENTE	SUIVI DES VENTES	
· .					
• Langue :	Français V		-		
Conditions de vente :					
Paiement de l'acompte :	Somme fixe 🔻				
Valeur de l'acompte :	Pas d'acompte, paiement 100% de la commande Pourcentage				
	Somme fixe				Enregistrer dans POPEN-SYSTEM

Qu'est-ce que l'outil Open Pro Refuge ?

C'est un outil unique de commercialisation de votre refuge. Il vous permet de gérer les disponibilités en ligne de vos chambres / dortoirs, de gérer vos tarifications, de renseigner les informations descriptives de votre refuge.

Vous aurez par le biais de cette interface Web, la possibilité de :

- renseigner et mettre à jour dès que nécessaire leurs données descriptives
- paramétrer les tarifs des différentes prestations : hébergements et suppléments
- S créer puis gérer un planning de disponibilités par des actions sur les stocks disponibles
- S consulter le détail des réservations effectuées en ligne

Découverte de l'outil

L'Open Pro Refuge est une interface Web, aucune installation préalable n'est donc nécessaire à son utilisation, l'utilisateur doit uniquement être connecté à Internet et disposer d'un navigateur Internet récent (FireFox, Chrome, le8 ou le9).

L'utilisation de versions plus anciennes n'est pas recommandée car elles peuvent entraîner des problèmes de compatibilité ; n'hésitez donc pas à mettre à jour votre navigateur.

Adresse de connexion: http://refuge.open-system.fr

Chaque refuge possède son propre compte Open Pro Refuge, l'accès est sécurisé par une double identification :

- login (nom d'utilisateur)
- mot de passe

ATTANTA	
Televelling attent	
Hann d'urbaneur /	
Not dis passa -	
	Non-drugstanteur Horn drugstanteur Horn de gearen n

Première connexion à l'outil

Suite à votre identification, l'écran ci-dessous s'affiche.

tabless de bord states states	10		80 27	S-2	OPEN-uster	£
	Utilisateur -	ACCUEIL	PLSTATE	CONDITIONS DE VENTE	SULVE DES VENTES	PLANNENG
IT DES MUNICIONES						
Extrust de stude						
Ouvertures						
Tarifs						

Menu horizontal:

- Accueil:

page d'identification (Login/Mot de passe)

- Saisie des produits :

cet onglet vous permet de décrire votre établissement et de renseigner vos tarifs et les autres informations nécessaires pour la commercialisation.

- Conditions de vente :

cet onglet vous permet de rédiger en plusieurs langues vos conditions de vente.

- Suivi des ventes :

zone de consultation des dernières ventes réalisées + extraction des ventes par période.

- Planning :

zone de gestion des stocks hébergements : vous permet d'ajuster au jour le jour le nombre de places disponibles en ligne.

Paramétrage des données Refuge

SAISIE DES PRODUITS

Cet onglet va vous permettre de renseigner les parties descriptives de votre refuge et les informations commerciales.

1. Saisie des Informations sur le refuge

- Cliquez sur "Refuge" dans le menu de gauche.

- Cliquez sur "Refuge" dans le menu de gauche. Lors de votre première connexion, vous devez créer une nouvelle fiche. Cliquez sur "Ajouter fiche" puis "Modifier" sur la ligne créée.

Lors des connexions suivantes, vous pourrez directement modifier les informations saisies en cliquant sur "Modifier".

ATTENTION, une seule fiche refuge doit être créée.

Des sous-onglets apparaissent, vous allez devoir saisir les informations suivantes :

- Infos générales : coordonnées de contact du Refuge. Il est nécessaire de saisir au minimum le nom du refuge et une adresse email.

- Localisation : la bonne localisation de votre refuge est indispensable. Utilisez de préférence la fonction Google Map qui vous permet de trouver les coordonnées de votre refuge.

=> cliquez sur "Afficher la carte" afin de positionner votre établissement. Vous pouvez vous déplacer et zoomer sur la carte et basculer l'affichage satellite / plan afin de positionner au mieux votre établissement.

Descriptifs : cette partie vous permet de saisir les descriptifs multilingues de votre établissement.

and the same second	Unlisat	Accuent Accuent Accuent Anthe CONDITIONS	DES VENTES PLANNING
Tribes reportions Refuge Types de stock	Edition de : Refuge demo TMB (m Infos sécérales Local	ode : Cércon) nation Descriptifs Caractéristicans Photos Linna	Bézanutin Lamatura
orennes arits usoliments	El Trançais (El Anglais) - Accès I	Accuel chaleureux et banne nourriture toujaura variale.	D D
Ce champ peut contenir les données. Refuge ouvert/fermé	- Description :	Refuge ouvert tout l'été à partir de fin Mai jurqu'à fin Septembre	
OU -1 Gite ouvert/fermé du	- Gardien 1	Groupes acceptés à partir de 10 personnes. nous contacter impérativement Gardien de bonne allure	0
]	- Tartfs indicatofs 1	Dernia pension : 10 à 40 €	0
	• Lafee compléasentaires 1	infos complémentaires	a

- Caractéristiques : sélectionnez les caractéristiques représentatives de votre refuge parmi les familles proposées.

- Photos : vous pouvez intégrer plusieurs photos pour votre établissement.
- 1 photo principale du refuge (de préférence photo extérieure)

1 photo du gardien / gardienne et une galerie de photos complémentaires. (Intérieur / extérieur A chambres / dortoirs, etc.)



Utilisez la bibliothèque pour créer des dossiers où vous pourrez ranger vos photos par thématique (par exemple : 1 dossier Intérieurs, 1 dossier Extérieurs, etc.)

Ajouter des images une fois positionné dans le dossier créé.

Vous pouvez également saisir un descriptif pour chaque photo en cliquant sur l'icône "i". **Quelques conseils :**

- Photo principale : choisir une photo horizontale.
- Format conseillé : 800x600 pixels en jpeg.
- Poids maximum des photos : 500 ko.

- Liens : possibilité d'intégrer des liens vers des sites Web ou des documents au format PDF.

Pour ajouter un document :

Cliquez sur "Ajouter des images/documents" ou sur "parcourir la bibliothèque" puis "Ajouter des images/documents".

Le bouton Parcourir vous permet de sélectionner un document sur votre ordinateur, cliquez ensuite sur "Charger les fichiers" et cochez les documents que vous voulez ajouter en ligne.

Pour ajouter un lien :

Cliquez sur "Ajouter des images/documents" puis cliquez sur le bouton de droite "Ajout d'urls". Inscrivez ou collez le lien sous la forme d'une adresse (URL) commençant par http://. Cliquez une derrière fois sur le bouton du bas "Ajouter les URLS".

Nous commençons ici, le paramétrage des informations permettant la réservation en ligne des prestations de votre structure.

- Réservations :

ATTENTION LES CONTENUS SAISIS DANS CET ONGLET SERVENT A LA GÉNÉRATION DES MAILS DE NOTIFICATION

Lorsque l'internaute valide son panier en ligne, il effectue en fonction du paramétrage du compte*, **une pré-réservation** ou **une réservation**.

Les corps de ces deux types de mails sont personnalisés pour chacun des comptes car ces données sont renseignées par les gardiens des refuges eux-mêmes.

utiliano de pord frotar	stoneal	10	0	PENsystem
1.5000	Utilisates	ur : demotrob ACCUEIL DES INCODUTTS	CONDITIONS SULVE DE VENTE	DES VENTES PLANNING
An des homotopors. Refuge Types de stock	Edmon de I Refuge demo TMB (mo Infos sénérales Locali	ode:Edition) Institut Caractéristiques	Photos Lines	Réservation Sumature
Ouvertures Tarifs Supplements	• Texte d'intre du choix des tailfs :	Elitalien Allemand Espaçool Texte d'intro du choix des tarife		
	- Adresse E-Stail utilisé Sors des récas :		1	
	Chipt de mail de réservation : - Objet de mail de pré- réservation : - Corps du mail (pour la pré- réna) :	Réservation Refuge du Grand Nerez) récapitulée di	
	• Corps du mail (pour la résa) t	(Titre) (Nom) (Prenom). Merci pour votre réservation au Refuge (Itablicisement) flour avoire bien reçu votre acompte de (Montani). Voin ci-dersous le récapitulatif de votre réservation i	,	

L'adresse mail est obligatoire

Cette adresse mail est utilisée comme :

- **expéditeur** des mails de notification qui sont envoyés de manière automatique aux internautes suite à la validation en ligne de leur panier de réservation

- expéditeur des mails qui peuvent être renvoyés depuis l'onglet "Suivi des ventes"
- expéditeur et destinataire des copies des mails de notification

Il faut donc veiller à ne pas faire d'erreur lors de la saisie de cette adresse mail mais également bien renseigner les champs "Objet du mail de réservation/ pré-réservation".

Les mails de notification sont composés des données récapitulatives du panier de l'internaute, de ses coordonnées, de celles du refuge ; l'ensemble étant introduit par le texte que le gardien aura rédigé sur son compte. Cette construction permet une automatisation des envois sous un format personnalisé.

> Vous trouverez un exemple en annexe à ce document.

- Acompte et contraintes : cet onglet vous permet de préciser le montant demandé d'acompte, le nombre de jours minimum entre la date de réservation et le jour d'arrivée du client, l'heure limite autorisée pour une réservation le jour même autorisé.

_	LEGENATERY : demotion ACCOUNT OF TAXABLE CONDITIONS (SERVICES FRANCISC	
Entropy Trans. Buttors	Edition for Endingendered TWE (Instant Edition)	Piche 3/3
# Terts Landidaeth	- Plantant 2 annuple s - Ele (Nortant d'accepte torfattion par par par control et por rult)	

- Fermeture : cet onglet vous permet de définir les périodes ou jours où votre établissement est fermé.

Vous pouvez soit cocher jour par jour, soit cliquer sur le + en haut à gauche pour sélectionner l'ensemble du mois.

Important : si une date est cochée, votre établissement apparaîtra toujours comme fermé ce jour et il ne sera donc pas possible de le réserver pour cette date.

Ce calendrier a donc 2 utilités principales :

- il vous permet de définir en quelques clics les périodes durant lesquelles vous ne souhaitez pas commercialiser votre établissement.

- il vous permet de bloquer un ou plusieurs jours durant lesquels exceptionnellement votre établissement est fermé.

tableau de bord profession	nnel	
	Utilisateur : demo	tmb
LISTE DES RUBRIQUES 	Edition de : Refuge demo TMB (mode : Edition)	Dec
🕒 Ouvertures 🖭 Tarifs		<u></u>
¹ <u>Suppléments</u>	+ - Mai, 2012	+ -
		JIM LUN
Clic	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	3 4 10 11
	20 21 22 23 24 25 26	17 18 24 25
	27 20 29 30 31	24 23
	Ajouter fiche Dupliquerfiche	

2. Saisie des produits - Types de stock

Cette partie vous permet de créer des types de chambres / dortoirs.

Pour créer un nouveau type de stock, Cliquez sur "Ajouter fiche" pour débuter la saisie.

Si vous avez par exemple un grand dortoir de 20 personnes et une chambre de 4 personnes, vous avez le choix entre 2 paramétrages :

- Vous souhaitez commercialiser séparément la chambre et le dortoir (à des prix différents par exemple) :

> il faut créer 2 types de stock différents donc 2 lignes.

- Vous souhaitez commercialiser les 2 de la même façon, et gérer vous-même le placement des personnes :

> il faut créer 1 seul type de stock "Dortoir" auquel vous attribuez un stock de 24 places (soit 24 places qui seront disponibles via Internet) donc 1 ligne.

Pour créer un nouveau type de stock, Cliquez sur "Ajouter fiche" pour débuter la saisie.

Exemple : votre refuge comporte un dortoir de 7 places.

Vous indiquez le "Nom" vous servant à l'identifier au sein de l'outil (nom interne).

Vous précisez son "Libellé" et la "Description" de cet hébergement ; éléments qui seront utilisés pour la vente en ligne et seront visibles par les internautes.

Santan at anis York	alla+sa:		4111011	skinn -	COPEN-	PE ANNUAL	
Ering an Annowen Extra Trans on Hox © Dynamics S Tarris	Edition be : Parts dorbier (made : Er	dine()		THE PROPERTY	OF VENIX		Rate 1/5 🗷
	Ditergen Edagies	Dodan.	Bilmeri	- Discord	usage interne à l'outil		Passage d'une fiche à
	· undit :	Fatt dieter 7 place	0	н	100000000000000000000000000000000000000		And a second
	· Brainiption -	Fatte Gottan wit Gen	the Aut le marait o	Na Grand Ranal (
	- La résenation Magor autômicent la clack ? ;	r.					
	Chanteolites Clutter	10.0				Culture (Address)	🖉 Generative mellitration 📖

Note : une option présente dans cette fiche vous permet de gérer différemment chambres et dortoirs. Si vous souhaitez qu'une réservation bloque le stock complet de ce type d'hébergement, vous devez cocher le paramètre identifié ci-dessus par un cadre rouge.

Attention, pour cet exemple, si l'option est cochée, la réservation d'un couple pour 2 places dans ce petit dortoir bloquera l'ensemble du dortoir de 7 places.

+ si cette case est cochée, toute baisse de stock dans le planning équivaut à un blocage de la chambre complète.

3. Saisie des produits - Ouvertures

Cette partie vous permet pour chaque type de stock d'initialiser le stock. Vous retrouvez l'arborescence précédemment créée dans les Types de stock.

Il faut, pour chacun des types de stock créé, indiquer :

- le début de mise en vente de ce stock (date de première réservation possible)
- la fin de mise en vente de ce stock (date de dernière réservation possible)
- le stock initial disponible pour chaque jour de la semaine

COLUMN OF BRIDE STATES	Sector Providence			1.11.00 C		OPEN	agata.					
		Oldesateur (denote	ACCURA	ANA PROPERTY.	LONGITERNS DE VENTE	SWINI DES S	aborta	PLANNINE	-			
LTITE HIL HARMONEL Entern Tablet In Histo							-		142	TER CALINA		
Ouvertures	1000	1.11.1		111			-	at unveilighert		ore protecting		w Hotoman
Durantures Dark during Duranture - Lancascura Duranture - Lancascura	v.	-fam.+ (Stuck até politi Kultur	- Type de étack . Patit dentes	- Billet -	•B*•	• tateli •	- Marth a	• Hirebredh a	- Jeuti e	•Tendmit a	• 1000000 a	+ Denisothe a

Pour chaque type de stock, vous pouvez déterminer des périodes d'ouverture différentes et donc créer plusieurs périodes sur plusieurs lignes.

Pour cela il vous suffit de cliquer sur "Ajouter une ligne" autant de fois que nécessaire. Si vous avez fait une erreur ; ajouté plus de lignes que nécessaire, vous pouvez supprimer la ligne par un clic sur la poubelle se trouvant à droite.

- N'oubliez pas que vous pouvez utiliser le planning de Fermeture, pour gérer la fermeture exceptionnelle de votre établissement -

4. Saisie des produits - Tarifs

Vous retrouvez l'arborescence précédemment crée dans les Types de stock et les Ouvertures. Pour chaque type de stock, vous devez déterminer les différents tarifs applicables, soit autant de lignes tarifaires dans cet onglet.

2011. 201	(nede) Edition()					
£	Dieces Dieges	Elisten	Stimmet	Carlos and	ā,	/
Terreportes	- Type de stock (Pett dutos	÷			Passage d'une 6ct
E Lancantina -)	- Decolption do tant (condition d'appleaten) -	n,sa idika pati	doman		0	1.000
(enamina)	Opartité contines de la mentande : Opartité contines de la	1 <u>8</u>			capacité mini et maxi de ce type d'hébergement	

Pour chaque ligne tarifaire, vous devez indiquer :

- le "Nom du type de tarif"
- le "Type de stock" auquel le tarif est rattaché
- la "Description du tarif"

- la quantité mini et la quantité maxi autorisée en commande > équivaut à la capacité mini et la capacité maxi du type de stock 5

1

3

2

- le "Prix"

Ces données sont ensuite utilisées pour l'affichage en ligne des tarifications proposées pour le refuge.

Etape 3 : Tarifs et Suppléments » Réservation pour le samedi 02 juin 2012	3 info sur co d'application	onditions n du tarif	
Texte d'intro du choix des tarifs			
Choisissez vos prestations :			
Petit dortoir qui donne sur le massif du Grand Nerez		Nb de	places : 6
Type de Tarif 1	Nb pers. 4	Prix 5 47,00€	Total 47.00 €
🕕 Adulte - demi pension - petit dortoir	0 -	64,00€	0.00€
Chambre 2 personnes Chambre parfaite pour un couple		Nb de	places : 2
Type de l'arif	Nb pers.	Prix	Total
Adulle - chambre 2 personnes	0 -	58,00€	0.00€
🕕 Adulte - demi pension - chambre 2 personnes	0 🕶	82,00€	0.00 €

5. Saisie des produits - Suppléments

Il convient de déterminer quels sont les suppléments qui seront proposés à l'internaute en complément facultatif de la prestation d'hébergement.

Pour chaque ligne de supplément, vous devez indiquer :

- le "Nom du supplément"
- la "Description du supplément" visible en ligne sous le 0
- la quantité mini et la quantité maxi autorisée en commande
- le "Prix" unitaire

PLANNING ET SUIVI DES VENTES

Le dernier onglet présent dans le menu du haut permet à la fois l'ajustement de vos stocks et le suivi des réservations effectuées en ligne.

Vous trouverez une petite aide en ligne lorsque vous survolez les différents éléments de la page.

1. Visualisation et ajustement des stocks

Dans la paragraphe 3 - Ouvertures, vous avez initialisé le stock pour votre établissement. Pour la période créée, vous avez renseigné un stock par jour et par type de stock.

Depuis votre planning, vous accédez à un calendrier qui vous permet de sélectionner un jour que vous voulez visualiser, vous pouvez ainsi :

- moduler le nombre de places disponibles pour le jour choisi.
- visualiser la liste des réservations (hébergement et supplément) pour ce jour.



Il vous est donc possible d'augmenter ou de diminuer le stock disponible d'un type de stock pour une journée.

Cette opération est à réaliser en tenant compte par exemple de la diminution de votre stock disponible pour la vente en ligne.

Exemple : vous recevez un appel pour une réservation de 2 places.

Vous enregistrez cette réservation selon vos habitudes de travail, vous rentrez dans votre Planning et sélectionnez la date du jour de réservation. Sur ce jour vous diminuez le stock affiché de 2 places. Cette opération a pour but de rendre vos stocks disponibles en ligne en totale conformité avec votre stock réel ; pas de surbooking possible.

2. Suivi des réservations

L'onglet "Suivi des ventes" (menu du haut avant l'onglet "Planning") permet un suivi permanent des pré-réservations et/ou réservations en ligne.

Par défaut, la liste des dernières ventes réalisées est affichée ; vous pouvez effectuer une recherche plus spécifique si vous voulez:

- retrouver le dossier d'un client pour lui transmettre à nouveau son mail de confirmation
- analyser le nombre de réservations ou pré-réservations effectuées durant une période

Un archivage de l'ensemble des ventes est réalisé par mois et par année. Le montant total de ventes PRE-RESAS / RESAS / TOTAL s'affiche sur la partie gauche de l'écran.

		UNLIGHT I demotrie [ALLMEN DEL PROC	outre de ve	and the second	CAUGHO PLANS	DOG		
ina acta didata atta ration / Yanas	Parmi Parmi C-Hol I Naro-de-résa/verte I		Pränum :	- i	-	moteur de re	cherche des	ventes	
taxas / Optime no les résos et pré-rés	num de transaction : Tripe de résa/vente : Il Eule de commande,	(Dateringet)	-						
as in a resolution of the reso	NUM: de transaction : Tripe de resulvente : l'Este de commande, Die : Esté de commande,			1990					
ALLAN ALLAN ALLAN	N Construction - Trans de la resolución - Trans de resolución - Trans de resolución - Construction - Constructi	An I Contractory			· Pressent a	- Vile -	Type	+ handlard a	
ALLAN 127.004 ALLAN 127.004	Alth. de bimsochen : Tripe de résolvente : Con : Este de contrantée Con : Esté de contrantée Con : Esté de contrantée Con : Esté de contrantée Con : Esté de contrantée	Augentineer and augentineers	+049	e Managaran	• Poleani •	e vile . Salit jean	tesa	• Institute. 152.00 5	Grand
4444 / Optime 5 bit 45555 41 prt 191 985 45145 312 00 4 84145 322 00 4 322 00 4	Si C and a constant of the second sec	Lattinen 2 Lattinen 2 ku : Elevenieren erri transactan 1 475766		etima a Harguetos Dialiana	• Printer a Yanutia 475	evites Santjean dramania	Name RESA PRE-RESA	* handard a 19220-4 215200-5	6

Ecran visible après avoir cliqué sur le bouton "Détail" d'une ligne de vente.

	DUBISSTEW / SCIENCE ACCURST BELEVICED OF VENT	PLANNING		_
Distantite Patral da la managementa 🔹	California (Martinia)			
E Wal annua au stant	Samo Te Pracesanto Terrido			
ternen other an indique qu'il s'agt an decament automatiquement rousé lois de la aerostich/oarta en ligne.	Vari 5 maile Advances 50000 (2010) (2010)			
	Etait du dissulter 1 1214. Défault de ce polytien 1			
	Predut	Quantité	Feix satultaire	leta
	Hadyga damma 1988 1 = Hadyba - Atanahima 2 paramitan 1 = Hadyba - Atanahima 2 (2012)	1	TD.GD.C	88.00
	Perfuge dans 2100 L = 8.016 - Observator Dansonnen sectored 35 pairs 2022	4	18.684	85.00
	nardys demis 1980 2 × Price House sentend: 15 paix 2012	1	30.00 €	36-00
				1010

Possibilité de visualiser le mail envoyé de façon automatique à l'internaute et en copie au gardien.

Possibilité de renvoyer si nécessaire ce mail au client.

	Designed of the property of the second secon
Giorannahi	(Chronine)
Détait de la commandie de tribuil anyonisé au chant 🔹	24 1 Anno 2000 A
talaine dis indepe official solution for intervent administration intervention (contained and the solution terrestation (contained and larges)	Bouton de renvoi du mail Anguerra tainede, Hend pour vate reservation eu Antige Bange dems 11%. Noce avoids bien requivator eu Antige Bange de 20,00 K. Vois d'actemistre de 20,00 K. Seconda de renvoi de l'actemistervation i Seconda de renvoi de l'actemistervation Seconda de l'actemistervation Seconda de l'actemistervation Seconda de l'actemistervation Seconda de l'actemistervation
	Vien Cost Hornika Nemi 2 M. Harganon Yarrick Tét 1 Fex 5 E-Hall 1

3. Création d'une réservation locale

Depuis votre planning vous pouvez enregistrer des réservations vous-même. **Exemple**: un client vous appelle le matin pour réserver une nuit dans votre refuge pour le soir même. Depuis votre planning vous pouvez consulter la disponibilité. S'il y a de la disponibilité, vous pouvez alors enregistrer une réservation en sélectionnant dans le planning une date et en cliquant sur 'Réservation' en bas à gauche de votre écran :

	J 28	AVRIL 20 V 29	16 S 30	D	L	M 3	M 4	J 5	V 6	\$ 7	D 8	L 9	M 10	M 11	J 12	V 13	AI 2016 S 14	D 15	L 16	M 17	M 18	J 19	V 20	s 21	D 22	L 23	M 24	M 25	J 26	V 27
CHAMBRE 4 PERSONNES	4/4	4/4	4/4	4/4	\$/4	4/4	4/4																							
CHAMBRE 2 PERSONNES	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2/2	2 /2	2 /2																							
DORTOIR	15 /15	15/15	5 15 /19	15 /15																										
8			dima	nche (1 m	ai 20	16																		🔁 Fe	rmer le	refuge	pour c	ette joi	urnée
Réservation Chambre 4 personnes En cliquant sur le bouton ci-dessous, vous passerez en mode réservation. Nombre de places disponibles : 4 Créer une réservation Nb Total de places : 4 • • • • • • • • • • • • • • • • • •						(lombre Ib Tota	de pla	2 pe ices dis aces : .	rson ponible 2 💽	nes es : 2	🤌 Sai	sir	Do Non Nb	rtoir nbre de Total d	e place e place	s dispo s : 15	nibles :	15	Sais										
			Pas d	e rése	rvat	ion e	enreg	jistro	ée																					

Puis, une fenêtre s'ouvre, vous invitant à compléter les détails de la réservation selon la demande du client (nombre de personnes, catégorie d'hébergement, suppléments éventuels). L'écran est scindé en deux : à gauche vous sélectionnez les produits, et à droite vous retrouvez le suivi du dossier en cours :

CRÉATION DE RÉSERVATION	ANNULER LE DOSSIER EN CO	DURS	
Réservation Refuge Saint Exupéry le 01/05	6/2016		
Choisissez les prestations souhaitées. Pour les réservations de groupe	e, merci de nous contacter.		
Chambre 4 personnes			Nb de places : 4
Un lit superposé + 1 lit double			
Tarifs des nuitées	Nb pers	Prix	Total
Chambre demi-pension		40 € 70 €	80.00 € 0.00 €
Chambre 2 personnes			Nb de places : 2
Un lit double			
Tarifs des nuitées	Nb pers	Prix	Total
Nuitée	0	50 €	0.00 €
Dortoir			Nb de places : 15
Espace nuit pour 30 personnes			
Tarifs des nuitées	Nb pers	Prix	Total
Nuitée - Tarif enfant Nuitée - Tarif edultes		20 €	0.00 €
Eurolémente		20 0	0.00 €
	NI	D :	7.1.I
larifs des suppléments Pique-nique du midi	0 Vb pers	Prix 6€	Total 0.00 €
			Total :
			80.00 €
		A	OUTER AU PANIER

Une fois les détails de la réservation renseignés, cliquez sur 'Ajouter au panier'.

Pour enregistrer la réservation, la saisie des coordonnées du client est nécessaire. Une * désigne les cases à remplissage obligatoire :

INTITULÉ		1 article 80	∩ €
М.		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
NOM*	PRÉNOM*	Refuge Saint Exupery Nuitee - Chambre 4 personnes dimanche 01 mai 2016	-
Dupont	Martin	80.00 €	
ADRESSE	ADRESSE 2		_
Route de la république			
CODE POSTAL	VILLE		
75000	PARIS 1°	~	
PAYS			
France (métropolitaine)	▼		
TÉLÉPHONE*	FAX		
0101010101			
E-MAIL*			
martin.dupont@mail.fr			
REMARQUE**			

Si le client souhaite réserver une autre nuit dans votre refuge, ou ajouter des personnes supplé-mentaires, avant de saisir les coordonnées, vous avez la possibilité d'ajouter des nuitées au dossier en cours ou bien d'ajouter des personnes supplémentaires. Pour cela vous sélectionnez dans le Si le client souhaite réserver une autre nuit dans votre refuge, ou ajouter des personnes supplé-

planning (cf étape 2) la date souhaitée (la même ou une autre), puis renseignez les données complémentaires en dessous.

Saisissez les coordonnées du client, puis cliquez sur « Continuer ». Une page s'affiche avec le récapitulatif de votre réservation en cours ; si le dossier est complet, vous pouvez alors cliquer sur « Terminer » :

Open Refuge vous permet de choisir d'envoyer un mail ou non de confirmation à votre client avant d'enregistrer la réservation, en cliquant sur 'Enregistrer comme une Option' ou 'Enregistrer comme un Réservation Ferme'. Vous choisirez Option ou Réservation Ferme en fonction du contenu du mail que vous avez paramétré au moment de la création du compte Open Refuge (Menu de gauche > Refuge). Dans le cas d'une réservation locale il n'y a pas de paiement au moment même de la réservation.

	1	AVRIL 201	16														MAI 201	.6												
	J 28	V 29	S 30	D 1	L 2	M 3	M 4	J 5	V 6	S 7	D 8	9	M 10	M 11	J 12	V 13	S 14	D 15	L 16	M 17	M 18	J 19	V 20	S 21	D 22	L 23	M 24	M 25	J 26	V 27
CHAMBRE 4 PERSONNES	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4																							
CHAMBRE 2 PERSONNES	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2																							
DORTOIR	15 /15	15 /15	15 /15	15 /15																										
CRÉATION DE RÉ	SER	VAT	ION		6	ANN	ULER	LE DOS	SIER E		JRS																			
Cliquez sur le planning si vous sou	haitez aj	outer d'a	autres jo	urnées a	au doss	ier en	cours.										_													
FINALISER LA RÉSERVATIO	N																	OSSIE	R EN C	OURS	(1)									
Vous êtes sur le point d'enregistrer	la réserv	ation														_	1 art	ticle											80.	00€
L'adresse mail suivante a été rens	eignée po	our le cor	ntact : ma	rtin.dup	ont@m	ail.fr.	2										Ref	uge Sa	int Exur	éry Nu	itée - C	hambre	e 4 pers	onnes	dimand	he 01 r	mai 201	6		
Aucun mail ne sera envoyé	imauon	ue leselv	auon pai	vienne a	i celle a	ulesse	et.								~													80.	00€	•
	REGIST	REMEN	π												_													_	_	_
	ILE OF ST															- 1	COOF	RDON	ÉES		-	-		-					-	
	MME U	NE		E	NREG	ISTRE	R CO	MME	UNE																					
OPTION					RÉS	ERVAT		ERM									Route	e de la	réput	lique								M	DDIFIER	2
																												_		-
																	7500	0-PAF	RIS 1°-	France	e (mét	ropolit	aine)							
																	Tel. : E-Ma	0101 il : m	01010 artin d	1 upont@	ງ mail	fr								
																												TER	MINER	2

Votre réservation apparaîtra alors dans le planning dans quelques instants, et le stock disponible sera diminué en fonction de la réservation effectuée.

		AV/R11 20	16													M	AL 2016		ilanan a											
	J 28	V 29	S 30	D	L	M 3	M 4	J	V 6	S 7	D 8	L 9	M 10	M 11	J 12	V 13	S 14	D 15	L 16	M 17	M 18	J 19	V 20	S 21	D 22	L 23	M 24	M 25	J 26	V 27
CHAMBRE 4 PERSONNES	4/4	0/4* 4	4/4	0/4* 2	4/4	4/4	4/4																							
CHAMBRE 2 PERSONNES	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2	2 /2																							
DORTOIR	15 /15	15/ 15	5 15 /15	15 /15																										
8			dimar	nche O)1 m	ai 20	16																		💽 Fe	rmer le	refuge	pour c	ette jou	irnée
Réservation En cliquant sur le bouton ci-dess passerez en mode réservation. Créer une réservation	ious, vou	s	Cham Nombre Nb Total	bre 4 de place de place	pers s dispo es : 4 (nibles	es 0	Saisir		C han Nombro Nb Tota	ibre e de pla al de pl	2 pe aces dia aces :	sponibl	es : 2	🤌 Sais	sir	Do Nor Nb	ntoir mbre d Total d	e place e place	s dispo s : 15	nibles :	: 15 • [Sais	ir						
			Liste	des ré	serv	atio	าร																							
Nom	Tél.		Mail				tésas						Total r	ésas	Supp	lémen	nts	Total s	upplé	ments	То	tal								
M. Martin Dupont	0101010	101	<u>martin.</u>	dupont@	mail.fr		2 x Cha	mbre	4 perso	onnes M	luitée		80,00	¢				0,00€			8	0,00€	C	Déta	il	2	Annuler	la rése	rvation	1

Depuis le planning, si vous cliquez sur une date choisie, puis le bouton « Détail » vous accéderez au récapitulatif de la réservation, disponible dans l'onglet 'Suivi des Ventes' :

Rése En cliqu passero Créer	e rvation uant sur le bouton ci-des ez en mode réservation. r une réservation	sous, vous	Chambre 4 person Nombre de places disponibl Nb Total de places : 4	es : 0	Chambre 2 Nombre de place Nb Total de place	personnes s disponibles : 2 s : 2 💽 ∓ (Saisir	Dortoir Nombre de places dispon Nb Total de places : 15	ibles : 15 - + 🦉	Saisir
			Liste des réservat	ions						
	Nom	Tél.	Mail	Résas		Total résas	Supplément	s Total suppléments	Total	
8	😚 M. Martin Dupont 010101010.		martin.dupont@mail.fr	2 x Chambre 4 p	4 personnes Nuitée 80,00 €			0,00€	80,00€	Détail

MENU					
	Documents	Retour à la liste			
	Détail de la commande	Détail de la commande nº14	495618- 28/04/2016 09:27:33 - M. Dupont Martin		
AUTO	E-Mail envoye au client	Nom:	M. Dupont Martin		
		Tél :	0101010101		
Légend	e:	Fax:			
L'icône docume	emindique qu'il s'agit d'un ent automatiquement envoyé	E-Mail :	martin.dupont@mail.fr		
lors de	la réservation/vente en ligne.		Route de la république		
		Adresse :	75000 PARIS 1° fr		
		Etat du dossier		PR	E-RESA
		Détail de ce dossier :			
			Quantité	Prix unitaire	Total
		Refuge Saint Exupéry Nuitée - Chambre 4 personnes dimanche 01 mai 2016	2	40,00€	80,00€
		TOTAL		1	80,00 €
		Dates concernées			
			Le dimanche 01 mai 2016	🖀 Voir le planning	

Depuis cet onglet vous pouvez rebasculer sur votre planning en cliquant en bas à droite sur 'Voir le planning'.

FOIRE AUX QUESTIONS

Question :

Les informations que j'ai saisi dans le logiciel ne sont à pas à jour sur le site Internet. Réponse :

Vous pouvez modifier les champs concernés directement dans votre outil : les informations qui concernent la description de votre hébergement (photos, descriptifs, etc.) et des informations utilisées pour la vente en ligne (ouvertures/ fermetures, stocks, tarifs, etc.).

Les informations descriptives sont mises à jour à intervalle régulier, toutes les 4 heures environ. Les informations qui concernent la vente en ligne sont mises à jour en temps réel. Vous les enregistrez dans votre outil, elles sont en temps réel prises en compte dans le processus de réservation (pensez à faire F5 sur votre clavier pour les visualiser immédiatement).

Question :

Une prestation que je propose n'est pas présente dans les caractéristiques listées dans l'outil (onglet Refuge > Caractéristiques).

Réponse :

Vous pouvez préciser cette caractéristique dans le champ Descriptif > Infos complémentaires. Faites également remonter cette information à votre référent Open System qui sert d'intermédiaire avec Alliance Réseaux.

Question :

Que faire si mon établissement n'est pas visible sur le site Internet départemental ou si je rencontre un problème à l'usage ?

Réponse :

Vérifier le contenu de votre compte en reprenant point par point les paramètres utiles à la vente en ligne (date, fiche incomplète...); aidez-vous de ce manuel très détaillé.

Vous pourrez contacter si nécessaire votre référent Open System afin qu'il puisse vous apporter son aide.

Question :

Quelle est la différence entre Pré-réservation et Réservation ?

Réponse :

Tous les comptes sont par défaut paramétrés en pré-réservation. L'internaute clique sur un bouton ENVOYER LA PRÉ-RÉSERVATION.

cette action permet de bloquer les stocks concernés et de remonter la vente en pré-réservation dans le suivi des ventes du compte Open Refuge.

Un compte peut être paramétré en Réservation si un système de récupération des données ban-

caires ou un système de paiement en ligne a ere puramono. Le fait de conserver la possibilité de Pré-réservation pour l'internaute lorsqu'un compte possède un système de paiement en ligne est un choix du responsable de l'établissement.

Question :

Quels sont les solutions permettant de proposer aux internautes la Réservation en ligne ? **Réponse :**

- Paypal: il faut ouvrir un compte sur <u>https://www.paypal.com</u> et communiquer à votre référent le mail utilisé pour cette ouverture.

- Paybox: Alliance Réseaux est revendeur officiel de la solution; l'ouverture est à prévoir avec le Support technique AR, par l'intermédiaire de votre référent.

- Système de récupération des données bancaires : utilisation d'une interface Web mise à disposition par Alliance Réseaux.

Il s'agit de récupérer les coordonnées bancaires des clients dans un format sécurisé afin de les utiliser sur un TPE en Vente A Distance. Vous devez également vous rapprocher de votre référent si vous souhaitez mettre en place ce système.

Question:

Un internaute me dit ne pas avoir reçu son mail de confirmation.

Réponse :

Vous pouvez le renvoyer depuis l'onglet "Suivi des ventes" de l'outil. La méthodologie est détaillée.

Question:

J'ai une réservation en ligne pour laquelle le client me contacte et me demande d'ajouter une personne, comment faire ?

Réponse :

Il n'est pas possible de modifier une réservation effectuée en ligne, vous devez inviter le client à réaliser cette nouvelle réservation depuis le site Internet.