

Open Refuge Open System

Manuel utilisateur
Alliance Réseaux – 2018

Connexion

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

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** - 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 : ██████████

ACCUEIL SAISIE DES PRODUITS **CONDITIONS DE VENTE** SUIVI DES VENTES

• Langue : Français ▼

• 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 l'OPEN-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
- ➔ créer puis gérer un planning de disponibilités par des actions sur les stocks disponibles
- ➔ 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



Première connexion à l'outil

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



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.

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 :

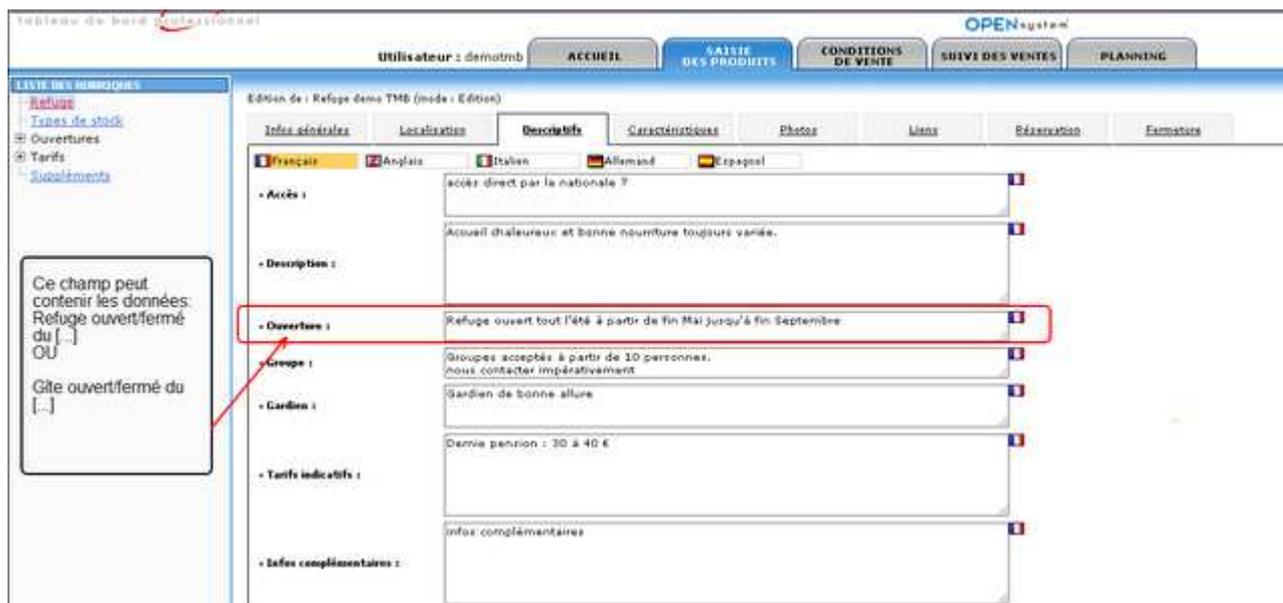
- **Infos générales** : coordonnées de contact du Refuge.

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.



- **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 / 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 dernière 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.

Tableau de bord professionnel

Utilisateur : demotmb

ACCUEIL SAISIE DES PRODUITS CONDITIONS DE VENTE SUIVI DES VENTES PLANNING

OPENsystem

Édition de : Refuge demo TMB (mode : Édition)

Info générale Localisation Descriptifs Caractéristiques Photos Liens Réserve Fermeture

Langues : Français, Anglais, Italien, Allemand, Espagnol

Texte d'intro du choix des tarifs

- Texte d'intro du choix des tarifs :

- Adresse E-Mail utilisé lors des résas :

- Objet de mail de réservation :

- Objet de mail de pré-réservation :

- Corps de mail (pour la pré-résa) :

- Corps de mail (pour la résas) :

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.



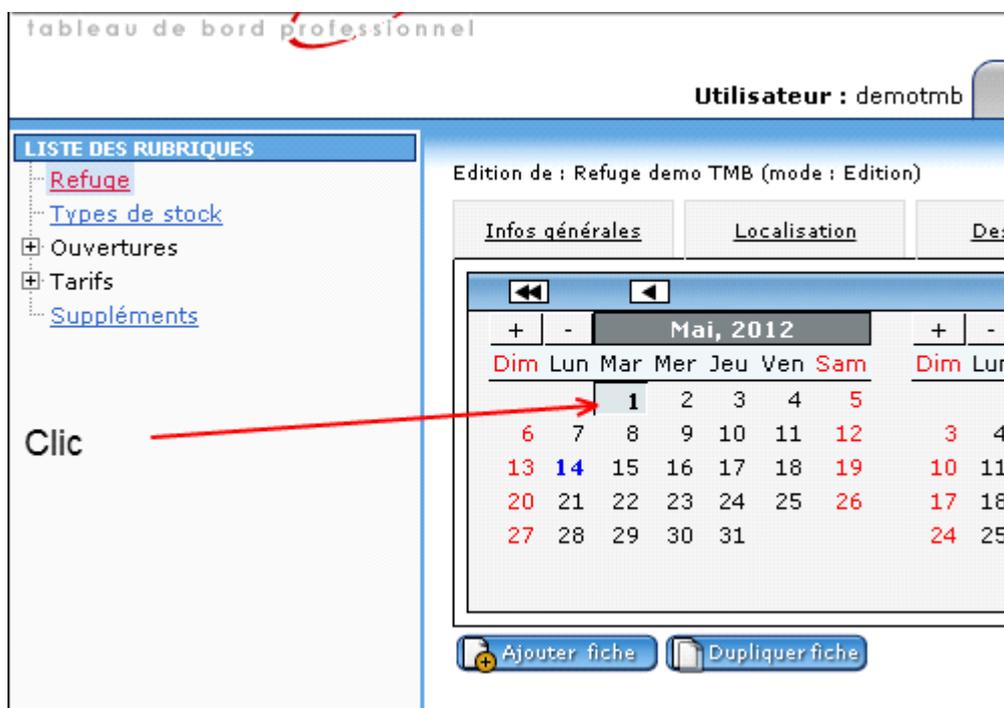
- **Fermeture** : cet onglet vous permet de définir les périodes ou jours où votre établissement est fermé.

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.



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 débiter 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 débiter 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.



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



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.



Pour chaque ligne tarifaire, vous devez indiquer :

- le "Nom du type de tarif" 1
- le "Type de stock" auquel le tarif est rattaché 2
- la "Description du tarif" 3
- la quantité mini et la quantité maxi autorisée en commande > équivaut à la capacité mini et la capacité maxi du type de stock 4
- le "Prix" 5

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**

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	Nb pers.	Prix	Total
test	1	47,00 €	47,00 €
Adulte - demi pension - petit dortoir	0	64,00 €	0,00 €

Chambre 2 personnes **Nb de places : 2**
Chambre parfaite pour un couple

Type de Tarif	Nb pers.	Prix	Total
Adulte - chambre 2 personnes	0	58,00 €	0,00 €
Adulte - demi pension - chambre 2 personnes	0	82,00 €	0,00 €

3 info sur conditions d'application du tarif

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 ⓘ
- 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.

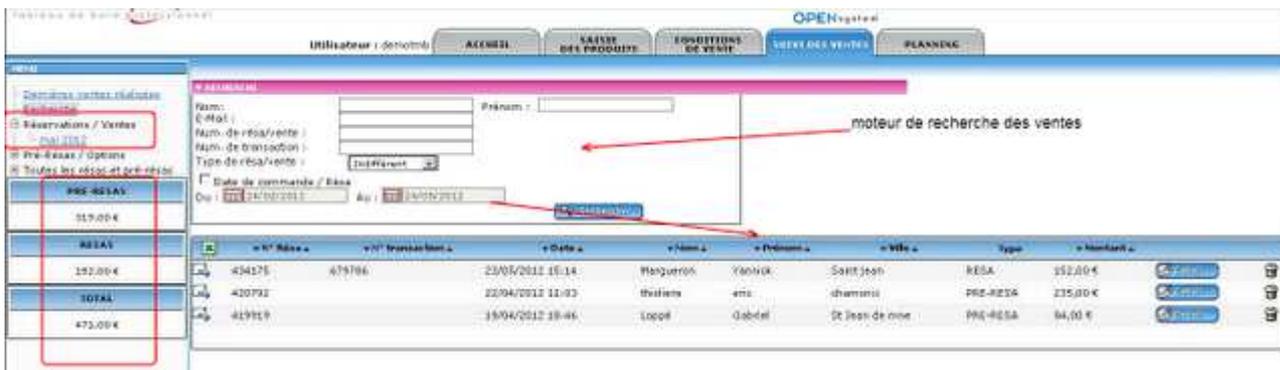
2. Suivi des réservations

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 des ventes PRE-RESAS / RESAS / TOTAL s'affiche sur la partie gauche de l'écran.



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



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.



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 :

	AVRIL 2016							MAI 2016																						
	J 28	V 29	S 30	D 1	L 2	M 3	M 4	J 5	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	4/4	4/4	4/4	1/4	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																										

dimanche 01 mai 2016 Fermer le refuge pour cette journée

Réservation
En cliquant sur le bouton ci-dessous, vous passerez en mode réservation.

Chambre 4 personnes
Nombre de places disponibles : **4**
Nb Total de places : 4

Chambre 2 personnes
Nombre de places disponibles : **2**
Nb Total de places : 2

Dortoir
Nombre de places disponibles : **15**
Nb Total de places : 15

Pas de réservation enregistrée

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 COURS

Réservation Refuge Saint Exupéry le 01/05/2016

Choisissez les prestations souhaitées. Pour les réservations de groupe, merci de nous contacter.

Chambre 4 personnes Nb de places : 4

Un lit superposé + 1 lit double

Tarifs des nuitées	Nb pers	Prix	Total
Nuitée	2	40 €	80.00 €
Chambre demi-pension	0	70 €	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	0	20 €	0.00 €
Nuitée - Tarif adultes	0	26 €	0.00 €

Suppléments

Tarifs des suppléments	Nb pers	Prix	Total
Pique-nique du midi	0	6 €	0.00 €

Total : 80.00 €

AJOUTER AU PANIER

DOSSIER EN COURS (0)
Le dossier est vide

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 :

CRÉATION DE RÉSERVATION ANNULER LE DOSSIER EN COURS

Cliquez sur le planning si vous souhaitez ajouter d'autres journées au dossier en cours.

SAISIE DES COORDONNÉES

INTITULÉ
M.

NOM* Dupont PRÉNOM* Martin

ADRESSE Route de la république ADRESSE 2

CODE POSTAL 75000 VILLE PARIS 1*

PAYS France (métropolitaine)

TÉLÉPHONE* 0101010101 FAX

E-MAIL* martin.dupont@mail.fr

REMARQUE**

** le texte saisi ici n'apparaîtra pas sur les mails envoyés au client.

CONTINUER

DOSSIER EN COURS (1)

1 article 80.00 €

Refuge Saint Exupéry Nuitée - Chambre 4 personnes dimanche 01 mai 2016

80.00 €

Si le client souhaite réserver une autre nuit dans votre refuge, ou ajouter des personnes supplémentaires, 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

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 choisissez 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.

	AVRIL 2016							MAI 2016																							
	J 28	V 29	S 30	D 1	L 2	M 3	M 4	J 5	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	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 RÉSERVATION

ANNULER LE DOSSIER EN COURS

Cliquez sur le planning si vous souhaitez ajouter d'autres journées au dossier en cours.

FINALISER LA RÉSERVATION

Vous êtes sur le point d'enregistrer la réservation

L'adresse mail suivante a été renseignée pour le contact : **martin.dupont@mail.fr**.

Souhaitez-vous qu'un mail de confirmation de réservation parvienne à cette adresse ?

Aucun mail ne sera envoyé

CHOISISSEZ LE MODE D'ENREGISTREMENT

> ENREGISTRER COMME UNE
OPTION

> ENREGISTRER COMME UNE
RÉSERVATION FERME

DOSSIER EN COURS (1)

1 article 80.00 €

Refuge Saint Exupéry Nuitée - Chambre 4 personnes dimanche 01 mai 2016

80.00 €

COORDONNÉES

M. DUPONT MARTIN

Route de la république

75000 - PARIS 1^{er} - France (métropolitaine)

Tél. : 0101010101

E-Mail : martin.dupont@mail.fr

MODIFIER

TERMINER

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

AVRIL 2016 MAI 2016

	J 28	V 29	S 30	D 01	L 02	M 03	M 04	J 05	V 06	S 07	D 08	L 09	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	15/15	15/15																										

dimanche 01 mai 2016 Fermer le refuge pour cette journée

Réservation
En cliquant sur le bouton ci-dessous, vous passerez en mode réservation.

[Créer une réservation](#)

Chambre 4 personnes
Nombre de places disponibles : 0
Nb Total de places : 4 - + [Saisir](#)

Chambre 2 personnes
Nombre de places disponibles : 2
Nb Total de places : 2 - + [Saisir](#)

Dortoir
Nombre de places disponibles : 15
Nb Total de places : 15 - + [Saisir](#)

Liste des réservations

Nom	Tél.	Mail	Résas	Total résas	Suppléments	Total suppléments	Total	
M. Martin Dupont	0101010101	martin.dupont@mail.fr	2 x Chambre 4 personnes Nuitée	80,00 €		0,00 €	80,00 €	Détail Annuler la réservation

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' :

Réservation
En cliquant sur le bouton ci-dessous, vous passerez en mode réservation.

[Créer une réservation](#)

Chambre 4 personnes
Nombre de places disponibles : 0
Nb Total de places : 4 - + [Saisir](#)

Chambre 2 personnes
Nombre de places disponibles : 2
Nb Total de places : 2 - + [Saisir](#)

Dortoir
Nombre de places disponibles : 15
Nb Total de places : 15 - + [Saisir](#)

Liste des réservations

Nom	Tél.	Mail	Résas	Total résas	Suppléments	Total suppléments	Total	
M. Martin Dupont	0101010101	martin.dupont@mail.fr	2 x Chambre 4 personnes Nuitée	80,00 €		0,00 €	80,00 €	Détail

MENU

Documents

- Détail de la commande
- E-Mail envoyé au client

[Retour à la liste](#)

Détail de la commande n°1495618- 28/04/2016 09:27:33 - M. Dupont Martin

Nom: M. Dupont Martin
 Tél: 0101010101
 Fax:
 E-Mail: martin.dupont@mail.fr
 Adresse: Route de la république
 75000 PARIS 1° fr

Etat du dossier **PRE-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			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 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 bancaires ou un système de paiement en ligne a été paramétré.

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 <https://www.paypal.com> 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.