

# POS

Module 2



## préambule...

- **Le système n'est plus un simple système de caisse**  
→ c'est un outil multifonctions en ligne
- **Il permet plus d'opérations** → il nécessite beaucoup plus de rigueur que par le passé au niveau des procédures



## quelques conseils...

- **utilisateurs** : un utilisateur connecté à la fois (pas à plusieurs en même temps dans un compte)
- **browser** : Google Chrome de préférence
- **nettoyage du cache** : faire un nettoyage régulier → Paramètres → Confidentialité et sécurité → Effacer les données de navigation → Cochez Cookies et données des autres sites & Images et fichiers en cache → Effacer les données





Coordonnées

Identifiant

Déconnexion

Support

## GAGNEZ DE NOUVEAUX CLIENTS !

Gérez vos livraisons et vos commandes  
CLICK & COLLECT en temps réel !

### Un client au téléphone ?

Gérez toutes vos réservations sur  
elloha pour gagner du temps !



Date de l'activité



AFFICHER LES OFFRES

### Les arrivées

AUJOURD'HUI

Aucune arrivée

DEMAIN

Aucune arrivée

MARDI 30 MARS

Aucune arrivée

MERCREDI 31 MARS

Aucune arrivée



Voir mes arrivées

## MON TABLEAU DE BORD

Tableau de bord

### ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

Click & Collect

Statistiques

Suivi des caisses

Support

60

RÉSERVATIONS

2578€

GAGNÉ

100%

PART DES VENTES  
(sur mon site internet)

Voir mes dossiers de ventes

Jour

Semaine

Mois

Année

Aide

## quelques conseils...

- **Coordonnées** : vos coordonnées du compte Elloha
- **Identifiant** : nécessaire pour la gestion du mot de passe (modifiable évidemment)

ENREGISTRER 

ENREGISTRER 



Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

- Planning
- Arrivées
- Réservations
- Click & Collect
- Statistiques
- Suivi des caisses

Support

MON TABLEAU DE BORD

Mes Ventes

60

RÉSERVATIONS

2578€

GAGNÉ

Jour Semaine Mois Année

100%

PART DES VENTES  
(sur mon site internet)

[Voir mes dossiers de ventes](#)

**GAGNEZ DE  
NOUVEAUX CLIENTS !**

Cérez vos livraisons et vos commandes  
CLICK & COLLECT en temps réel !

ESSAYER  
CLICK & COLLECT  
PENDANT 14 JOURS

Un client au téléphone ?

Gérez toutes vos réservations sur  
elloha pour gagner du temps !

Date de l'activité



[AFFICHER LES OFFRES](#)



Les arrivées

AUJOURD'HUI  
Aucune arrivée

DEMAIN  
Aucune arrivée

MARDI 30 MARS  
Aucune arrivée

MERCREDI 31 MARS  
Aucune arrivée



[Voir mes arrivées](#)

Aide

# quelques conseils...

- **Support** : accès à la base de connaissances d'Elloha
- **Aide** : permet de laisser un message au helpdesk, principalement en semaine
- **Solution de rechange** : mail à [support@elloha.com](mailto:support@elloha.com) et toujours en copie chez nous à [mm@365.be](mailto:mm@365.be)

Aide

Comment pouvons-nous vous aider ?

Meilleures suggestions

1. [Cartes Cadeaux : Principes Généraux](#)
2. [Vendez vos cartes au téléphone](#)
3. [Vendez vos cartes sur votre site](#)

---

zendesk

Laissez-nous un message



# Module 2

Opérations de base des caisses  
Consultation des arrivées  
Scan des tickets vendus online  
Modification des réservations



# Opérations de base des caisses

- Ouverture & accès aux caisses
- Vente des visites & produits de boutique
- Procédures particulières
- Clôture de caisse



# Opérations de base des caisses

- **Ouverture & accès aux caisses**
- Vente des visites & produits de boutique
- Procédures particulières
- Clôture de caisse





## MON TABLEAU DE BORD

### Mes Ventes

**60**

RÉSERVATIONS

**2578€**

GAGNÉ

Jour Semaine Mois **Année**

**100%**

PART DES VENTES  
(sur mon site internet)

[Voir mes dossiers de ventes](#)

### Un client au téléphone ?

Gérez toutes vos réservations sur elloha pour gagner du temps !

Date de l'activité



[AFFICHER LES OFFRES](#)



### Les arrivées

AUJOURD'HUI

Aucune arrivée

DEMAIN

Aucune arrivée

MARDI 30 MARS

Aucune arrivée

MERCREDI 31 MARS

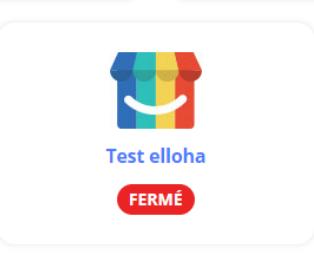
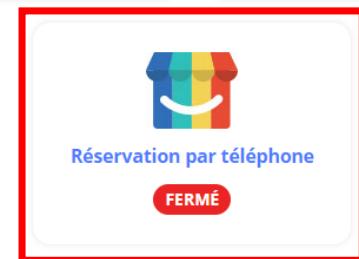
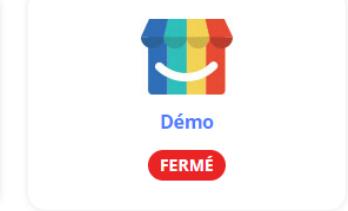
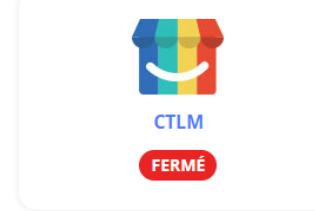
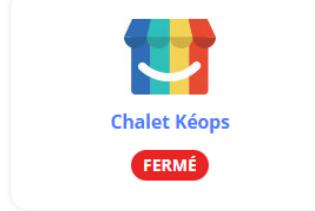
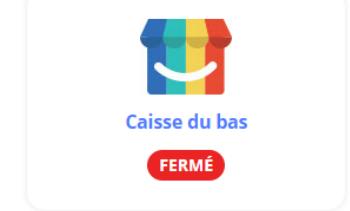
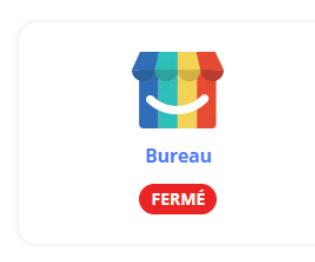
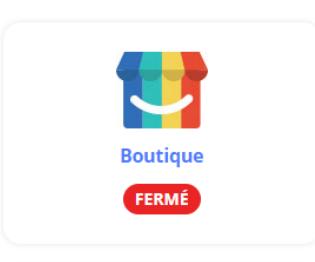
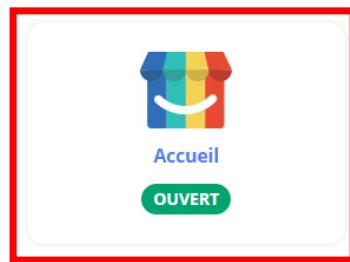
Aucune arrivée



[Voir mes arrivées](#)

- Tableau de bord**
- ACTIONS RAPIDES**
  - Planning
  - Arrivées
  - Réservations
  - Click & Collect
  - Statistiques
  - Suivi des caisses
- MON ACTIVITÉ**
  - Description
  - Ressources
  - Formules
  - Boutique
  - Promotions
  - Codes Promos
  - Chèques cadeaux
  - Cartes cadeaux
  - Calendrier
- DISTRIBUTION**
  - Modules
  - Caisse
  - Canaux de vente
  - Options
- MARKETING**
  - Site Internet
  - Clients
  - E-mails
- CONCIERGERIE** Beta
  - Mon réseau local
  - Mes distributeurs
  - Mon catalogue
- Aide**

## CHOISISSEZ VOTRE CAISSE



# Opérations de base aux caisses

## Ouverture & accès

### • Quelles caisses utiliser?

- Votre caisse de base pour toutes les transactions du jour
- « **Réservation par téléphone** » uniquement réservation à une date à venir et ne sert **jamais** à l'encaissement physique (no cash, no bancontact)
- ne pas utiliser  si on est amené à faire des changements réguliers de caisse = passer par 



# Opérations de base aux caisses

## Ouverture & accès

- **Opérations d'ouverture:**
  - **Gestion du fonds de caisse :** indiquer le fonds de caisse constaté
  - Si la caisse n'a pas été fermée au-delà de la journée de l'ouverture il y a un message qui vous demande de clôturer d'abord la caisse



# Opérations de base des caisses

- Ouverture & accès aux caisses
- **Vente des visites & produits de boutique**
- Procédures particulières
- Clôture de caisse





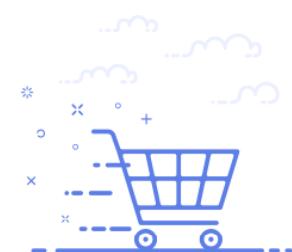
le 28/03/2021

Modifier



Caisse du bas  
EDITER LE X | FERMER

EUR



## Visites individuelles

Toutes nos offres pour les individuels, les familles...

À partir de  
5,00 €

Voir l'activité

## Visites pour groupes

Nos offres pour groupes, de préférence sur réservation par téléphone

À partir de  
4,00 €

Voir les 4 activités

## Autres activités

Voir les 6 activités

### Offrez un chèque cadeau



Choisissez votre montant

5 €	10 €	13 €
20 €	25 €	35 €
50 €	75 €	80 €

Chèque cadeau de 5 € valable 12 mois.

Offrir en cadeau

Valider le panier

Aide

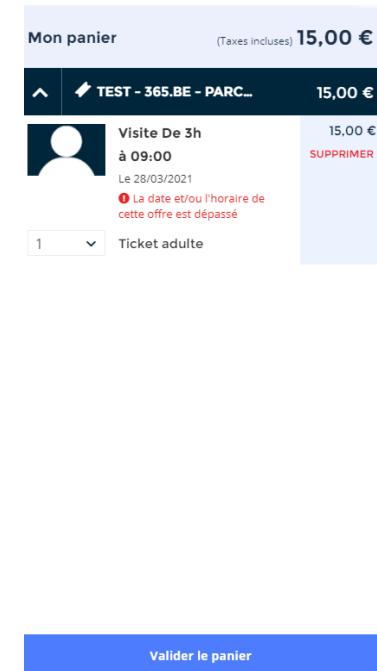
# Opérations de base aux caisses Visites & boutique

- **Accès au catalogue :**
  - **Activités** : affichage par défaut, vous permet d'accéder aux offres disponibles à la vente en caisse
  - **Boutique** : vous permet d'accéder à l'onglet permettant la saisie des ventes des produits de la boutique
  -  Date du jour pour la vente de la caisse « classique » et possibilité de modifier pour la caisse « Réservation par téléphone »



# Opérations de base aux caisses Visites & boutique

- **Sélection des ressources dans le panier :**
  - **Sélection des ressources/options :** choisissez autant de ressources que nécessaire • possibilité de les modifier dans le panier en correction immédiate avant validation → attention aux formules avec des heures de visite, bien choisir pour chaque ressource la même heure





Tous les produits Fromage Peluche **Textile** Librairie Minéraux Boissons & confiseries Autres produits



**Casquette Truck**  
P.U. : 10,00 €

Stock restant : 268



**Tee shirt I love BPS22**  
P.U. : 15,00 €

Stock restant : 42



**Casquette Thuin**  
P.U. : 5,00 €

Stock restant : -4



**Semelles feutres 39-42**  
P.U. : 9,00 €

Stock restant : 28



**Casquette Citadelle**  
P.U. : 9,00 €

Stock restant : 248



**Masque COVID-19**  
P.U. : 1,50 €

Stock restant : 2000

Mon panier

(Taxes incluses) **15,00 €**

TEST - 365.BE - PARC...		15,00 €
	Visite De 3h à 09:00 Le 28/03/2021 ⚠ La date et/ou l'heure de cette offre est dépassé	<b>15,00 €</b> SUPPRIMER

1 Ticket adulte

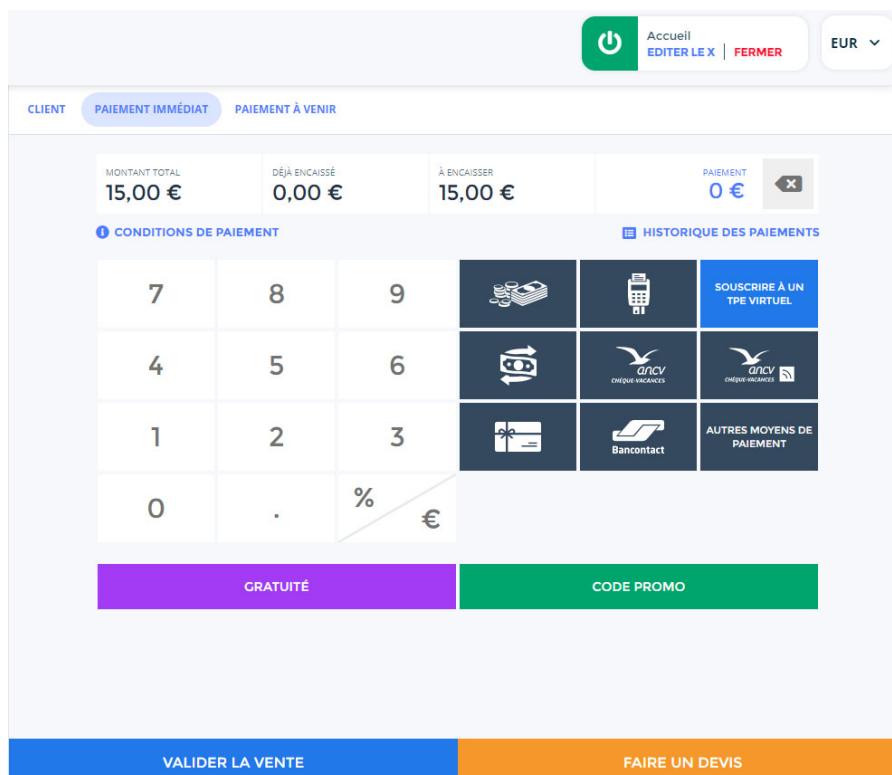
**Valider le panier**

# Opérations de base aux caisses Visites & boutique

- **Sélection des articles dans le panier :**
  - **Travaillez avec le lecteur codes-barres** : plus simple, plus rapide et source de moins d'erreurs
  - **Sélection des articles dans la boutique directement** : nécessite une sélection dans vos groupes, donne une idée des stocks disponibles
- ➔ Possibilité de vente en « négatif » dans les stocks



# Opérations de base aux caisses Visites & boutique

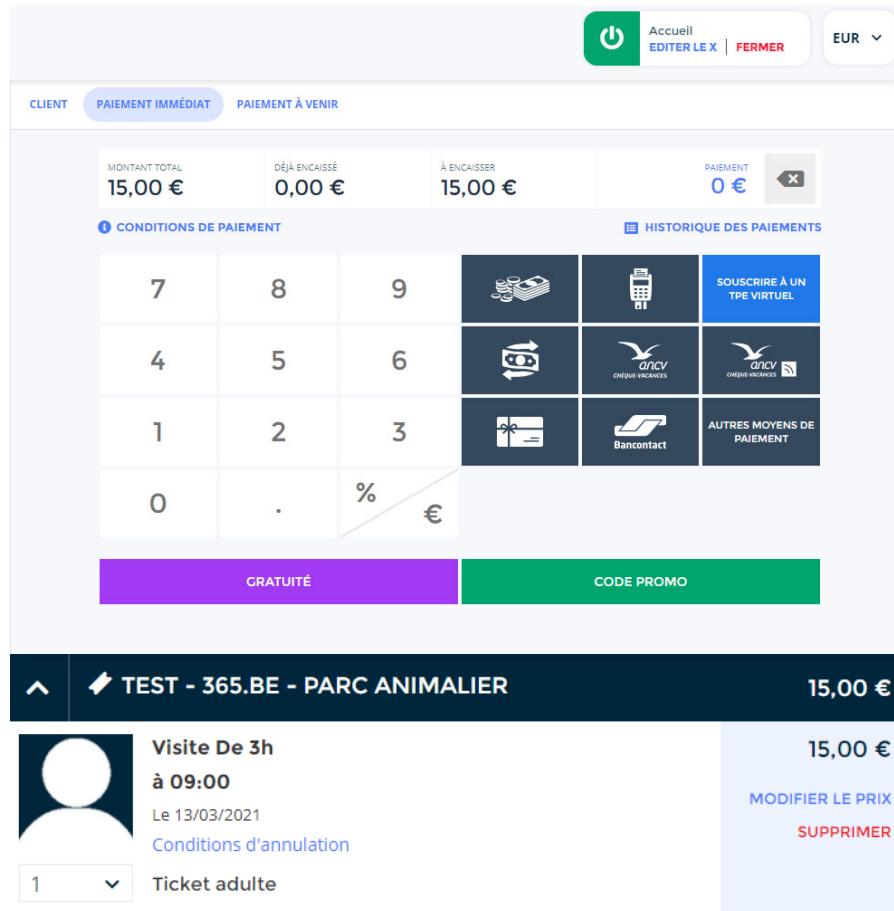


- **paiement immédiat :**

- Espèces
- Mon TPE (Visa/MasterCard)
- TPE Virtuel (permet l'encaissement à distance sur une réservation faite en ligne)
- Virement
- ANCV (papier ou électronique)
- Chèques & cartes cadeaux
- Bancontact
- Autres moyen de paiement (Pass Visit Wallonia ou autre)



# Opérations de base aux caisses Visites & boutique



Accueil  
EDITER LEX | FERMER

EUR

CLIENT PAIEMENT IMMÉDIAT PAIEMENT À VENIR

MONTANT TOTAL 15,00 € DÉJÀ ENCAISSÉ 0,00 € À ENCAISSER 15,00 € PAIEMENT 0 €

CONDITIONS DE PAIEMENT

HISTORIQUE DES PAIEMENTS

GRATUITÉ CODE PROMO

TEST - 365.BE - PARC ANIMALIER 15,00 €

Visite De 3h à 09:00 Le 13/03/2021 Conditions d'annulation

1 Ticket adulte

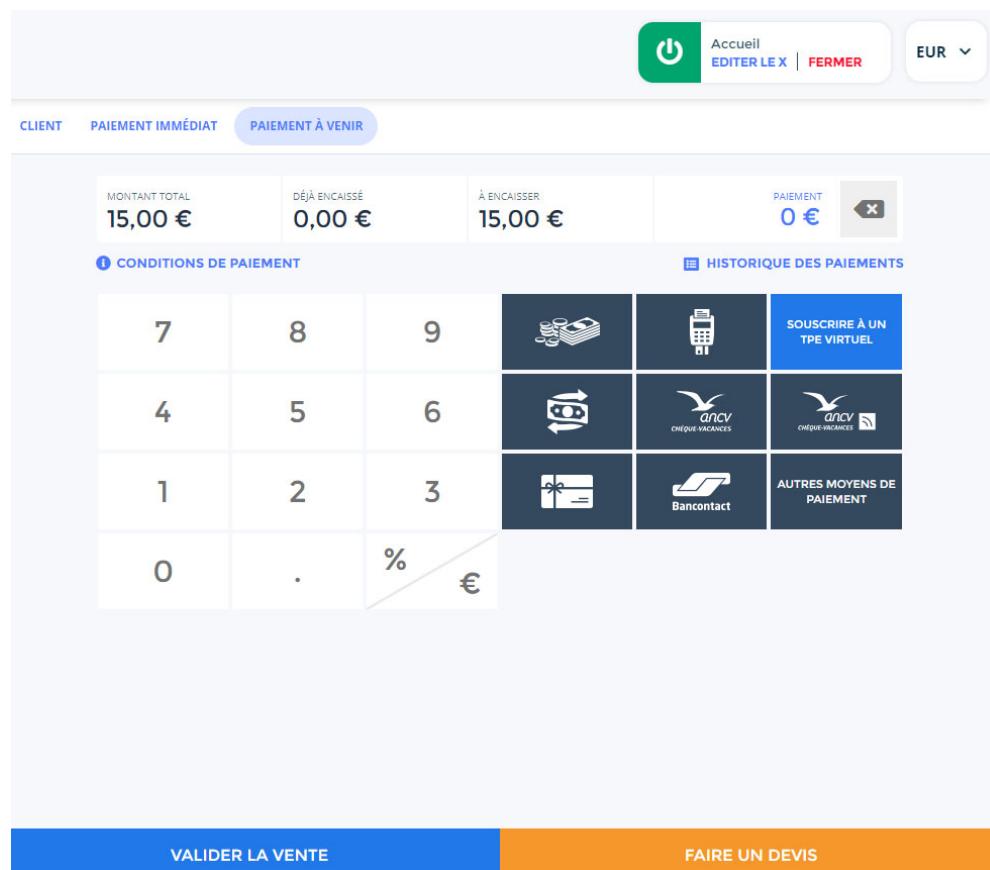
15,00 € MODIFIER LE PRIX SUPPRIMER

## • Autres possibilités :

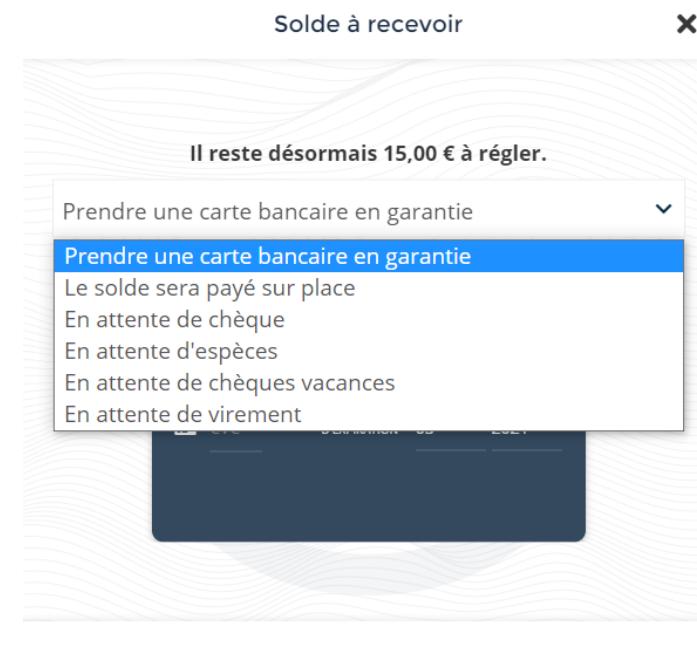
- Gratuité à appliquer sur une partie du panier
- Code promo à appliquer sur le panier
- Modifier le prix (à la hausse ou à la baisse)



# Opérations de base aux caisses Visites & boutique



## • paiement à venir



# Opérations de base aux caisses **Caisse**

Accueil  
EDITER LE X | FERMER

EUR

CLIENT PAIEMENT IMMÉDIAT PAIEMENT À VENIR

MONTANT TOTAL 15,00 € DÉJÀ ENCAISSÉ 0,00 € À ENCAISSER 15,00 €

CONDITIONS DE PAIEMENT HISTORIQUE DES PAIEMENTS

Vos coordonnées

RÉSERVÉ SUR ACCUEIL

Prénom

Nom

E-mail

Téléphone

Adresse

Ville

Code postal

BELGIQUE

Français

Un commentaire ou une demande spéciale ?

Commentaires internes

- **client** : pour les ventes en caisse, si le client est belge ou français, sélectionner le pays (Belgique par défaut) puis indiquer son code postal • pour les Pays-Bas indiquez la province • pas nécessaire d'encoder la provenance lors d'une vente boutique seule



# Opérations de base aux caisses

## Visites & boutique

- **Tant que la vente n'est pas validée, on peut encore effectuer des modifications dans le dossier**
- **Ensuite « Valider la vente » & imprimer le ticket** : une fois la vente validée, il faut passer par la case « imprimer » le ticket



# Opérations de base des caisses

- Ouverture & accès aux caisses
- Vente des visites & produits de boutique
- **Procédures particulières**
- Clôture de caisse



# Opérations de base aux caisses Procédures

- **Mode paiement multiple** : le système permet un encaissement différencié (partie espèces et Bancontact par exemple)
- **Modification du mode de paiement en cas d'erreur** : permet d'éditer les modes de paiement, de les modifier directement ou de les supprimer puis de les recommencer  
➔ enregistrer la modification du paiement



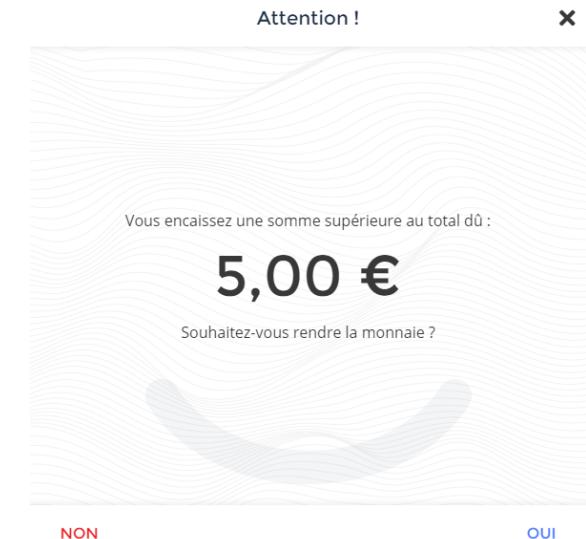
# Opérations de base aux caisses Procédures

## • Restitution au client

- Bien cocher que l'on restitue la somme au client, en cas d'erreur, pensez à corriger directement

## • Plusieurs codes promo ?

- On ne peut pas encoder dans un même ticket plusieurs codes promos → un ticket à la fois



# Opérations de base aux caisses Procédures

- **Annulation d'un dossier du jour vers autre date**
  - Pour ne pas avoir d'erreurs dans les caisses, lorsque vous devez modifier un dossier
    - ➔ annulation du dossier (avec motif)
    - ➔ encodage d'un nouveau dossier
- **Une vente à annuler ?**
  - Indiquer obligatoirement la raison de l'annulation dans les commentaires internes ➔

<input type="text"/>	Un commentaire ou une demande spéciale ?
<input type="text"/>	Commentaires internes



# Opérations de base des caisses

- Ouverture & accès aux caisses
- Vente des visites & produits de boutique
- Procédures particulières
- **Clôture de caisse**



# Opérations de base aux caisses Clôture

- **Édition du X pour vérification**

- **Édition du X** : permet à tout moment de la journée d'avoir une vision des ventes en caisse et est à utiliser pour effectuer un 1<sup>er</sup> contrôle de la caisse visible à l'écran ou à imprimer → 
- Si nécessaire effectuer les modifications dans les dossiers présentant des erreurs



# Opérations de base aux caisses Clôture

- **Édition du Z pour clôture**
  - **À faire le jour même** : sinon la date d'édition du Z sera décalée
  - **Édition du Z** : une fois que la caisse est en ordre → 
  - **Gestion du fonds de caisse** : encodez le montant que vous constatez dans le fonds de caisse → indiquez le montant de fonds de caisse que vous laissez pour le lendemain



# Opérations de base aux caisses **Exercices**

- **Comment lire les Z de caisse?**



# Consultation des arrivées

- Consultation des dossiers
- Lecture des dossiers de réservation



# Consultation des arrivées

- **Consultation des dossiers**
- Lecture des dossiers de réservation



TEST - 365.BE - PARC ANIMALIER

**NOUVELLE VENTE**



Compte

PLANNING DES ARRIVÉES [Voir mes réservations](#)

AUJOURD'HUI < Mars 2021 > ✖ Filtrer

Exporter vers votre agenda

Exporter en CSV

Imprimer

	D 28	L 29	M 30	M 31	J 1	V 2	S 3	D 4	L 5
--	---------	---------	---------	---------	--------	--------	--------	--------	--------

▼ 09:00

Visite de 3h	Anonyme	○							
--------------	---------	---	--	--	--	--	--	--	--

▼ 12:00

Visite de 3h	Anonyme	○							
--------------	---------	---	--	--	--	--	--	--	--

## Consultation des arrivées Dossiers

- **Arrivées** : permet d'accéder aux dossiers en cours de la journée (nominatif ceux sont en ligne et anonyme sont ceux en caisse) et repérer les dossiers non soldés
  - **exporter en CSV** : permet un export excel des arrivées de la journée
  - **codes couleurs** : **vert** soldé, **orange** non-soldé



# Consultation des arrivées

- Consultation des dossiers
- **Lecture des dossiers de réservation**



## MES DOSSIERS DE VENTE Voir mes arrivées

DOSSIERS

À CONFIRMER

CLICK & COLLECT

CHÈQUES CADEAUX

CARTES CADEAUX

DEVIS

ENCAISSEMENTS

CAISSES

TOUS

ARRIVÉES DU JOUR

ARRIVÉES DE LA SEMAINE

FILTRER 

RECHERCHER 

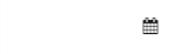
Créé entre le



et le



Arrivée entre le



et le



Numéro

Client

Ressource / Formule

Affichage détaillé



**LANCER LA RECHERCHE >**

NUMÉRO	CRÉÉ LE	CLIENT	PRODUITS	FORMULE	ARRIVÉE	HORAIRE	ÉTAT	CRÉATEUR	TOTAL TTC	ENCAISSÉ	CONFIRMATION	
P2103281943	28/03/2021		Ticket adulte	Visite de 3h	28/03/2021	12:00	●	 Caisse Du Bas Merchiers Mike	15,00 €	15,00 €		<b>VOIR</b>
P2103281536	28/03/2021		Ticket adulte, Tee shirt I love BPS22	Visite de 3h	28/03/2021	09:00	●	 Caisse Du Bas Merchiers Mike	30,00 €	30,00 €		<b>VOIR</b>

# Consultation des arrivées Lecture

Créé entre le	<input type="text"/>	et le	<input type="text"/>
Arrivée entre le	<input type="text"/>	et le	<input type="text"/>
Numéro	<input type="text"/>		
Client	<input type="text"/>		
Ressource / Formule	<input type="text"/>		
Affichage détaillé	<input type="checkbox"/>		
<b>LANCER LA RECHERCHE ➤</b>			

- **Crée entre le** : permet d'afficher des dossiers créés à une certaine date
- **Arrivée entre le** : permet d'afficher des dossiers d'arrivées à une certaine date
- **Numéro** : du dossier
- **Client** : nom du client



# Consultation des arrivées Lecture

Créé entre le	<input type="text"/>	et le	<input type="text"/>
Arrivée entre le	<input type="text"/>	et le	<input type="text"/>
Numéro	<input type="text"/>		
Client	<input type="text"/>		
Ressource / Formule	<input type="text"/>		
Affichage détaillé	<input type="checkbox"/>		
<b>LANCER LA RECHERCHE ➤</b>			

- **Ressource/Formule** : permet d'afficher des dossiers contenant certaines formules ou ressources
- **Affichage détaillé** :
  - si non coché, donnera un résultat d'une ligne par transaction
  - si coché, donnera un résultat d'une ligne par ressource/produit

# Scan des tickets vendus online

- Utilisation du scan



# Scan des tickets vendus online Utilisation

- **Comment scanner les tickets?**

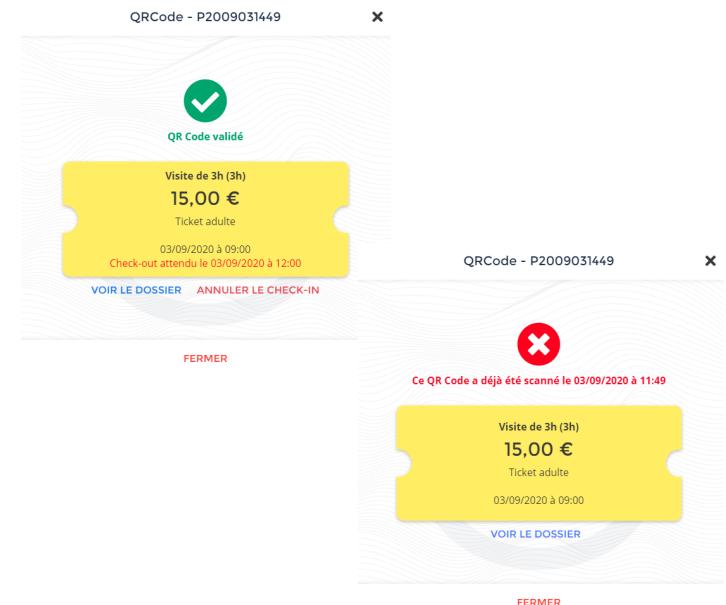
-  Le système de lecture du ticket ne fonctionne qu'avec une caisse ouverte et dans la page de la vente.
- Le système permet la lecture des tickets imprimés sur papier ou ceux présentés sur l'écran de smartphones de vos clients.



# Scan des tickets vendus online Utilisation

## • Comment scanner les tickets?

- Une fenêtre va s'ouvrir reprenant une série d'informations sur le ticket scanné (voir le dossier, annuler le check-in). Si le QR code est présenté pour la 1<sup>ère</sup> fois, vous aurez ce picto 
- Si le ticket a déjà été scanné vous aurez donc un picto 



# Scan des tickets vendus online Utilisation

- **Si le scan des tickets ne fonctionne pas ?**
  - Vous pouvez dans ce cas prendre le numéro de dossier et vous pouvez le scanner plus tard.
  - Faites votre recherche dans la partie Réservations en haut à gauche dans les actions rapides et indiquez-y le numéro de la réservation, puis lancez la recherche.
  - Une fois dans le dossier de la réservation concernée, vous pouvez cliquer sur la partie Billets : sur Imprimer pour disposer d'une version papier du QR code\*. Puis scannez le QR code imprimé.

\* La fonction Voir ne permet pas une lecture à l'écran du PC avec le scan.



# Modification des réservations

- Procédures à suivre pour les modifications des réservations en ligne



# Modification des réservations Procédures

- Assurez-vous qu'une caisse « Réservation par téléphone » soit ouverte pour la modification de ce dossier, sinon vous ne pourrez pas accéder à toutes les fonctionnalités.
- Une fois le dossier ouvert, vous devez en 1<sup>er</sup> lieu annuler la formule ou ressource que vous souhaitez modifier  
➔ bien mentionner la raison de l'annulation (numéro du dossier annulé et du nouveau dossier)

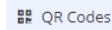




Visite de 3h  
à 15:00  
Le 26/03/2021  
Conditions d'annulation



3 ▼ Ticket adulte

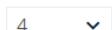


QR Codes scannés :

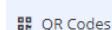
0/3



Visite de 3h  
à 15:00  
Le 26/03/2021  
Conditions d'annulation



4 ▼ Ticket enfant



QR Codes scannés :

0/4

MODIFIER LE PRIX

ANNULER

MODIFIER LE PRIX

ANNULER

57,00 €

45,00 €

12,00 €

MONTANT TOTAL

57,00 €

DÉJÀ ENCAISSE

57,00 €

À ENCAISSE

0,00 €

CONDITIONS DE PAIEMENT

HISTORIQUE DES PAIEMENTS

### Vos coordonnées

Prénom

Nom

E-mail

Téléphone

Adresse

BOUILLON

6830

ENREGISTRER

ANNULER

### RÉSERVÉ SUR



ACCUEIL

### VOUCHER :

[ENVOYER](#) | [VOIR](#) | [IMPRIMER](#)

### BILLETS :

[VOIR](#) | [IMPRIMER](#)

### TICKET :

[ENVOYER](#) | [VOIR](#) | [IMPRIMER](#)

### FACTURE :

# Modification des réservations Procédures

- Suivant le cas de figure rencontré, vous devez indiquer qui est à l'origine de la demande. Si vous modifiez le dossier pour le compte d'un client, cliquez sur **À ma demande** → Valider

J'annule une ou plusieurs lignes du dossier X

 Visite de 3h - Ticket adulte (x3) Le 26/03/2021 <input checked="" type="checkbox"/>	 Visite de 3h - Ticket enfant (x4) Le 26/03/2021 <input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> À LA DEMANDE DU CLIENT	LE CLIENT NE S'EST PAS PRÉSENTÉ	À MA DEMANDE
<span style="color: red;">✓ Ce dossier est non annulable</span>		
Les frais d'annulation s'élèvent à		45,00 €
Vous avez déjà prélevé		57,00 €

ANNULER VALIDER





LISTE DES DOSSIERS

P2103260752

Créé le 26/03/2021 à 13:36

STATUT ANNULÉ

X

TEST - 365.BE - PARC ANIMALIER

0,00 €

CLIENT



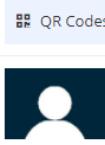
Visite de 3h

Ticket adulte (x3)

à 15:00

Le 26/03/2021

Conditions d'annulation



Visite de 3h

Ticket enfant (x4)

à 15:00

Le 26/03/2021

Conditions d'annulation



QR Codes scannés :

0/3

45,00 €

Annulé



QR Codes scannés :

0/4

42,00 €

Annulé

MONTANT TOTAL

0,00 €

DÉJÀ ENCAISSÉ

57,00 €

TROP PERÇU

57,00 €

CONDITIONS DE PAIEMENT

HISTORIQUE DES PAIEMENTS

Vos coordonnées



Prénom



Nom



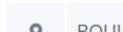
E-mail



Téléphone



Adresse



BOUILLON



6830

RÉSERVÉ SUR



ACCUEIL

VOUCHER :

ENVOYER | VOIR | IMPRIMER

BILLETS :

VOIR | IMPRIMER

TICKET :

ENVOYER | VOIR | IMPRIMER

FACTURE :

ENREGISTRER

# Modification des réservations Procédures

- La partie de réservation apparaît alors comme annulée avec un trop perçu de 57€. Vous allez ensuite cliquer sur le pictogramme  pour effectuer la réservation à une nouvelle date ou heure
- La nouvelle réservation est à ajouter dans le panier puis vous valider le panier



# Modification des réservations Procédures

- Il ne vous reste plus qu'à Compléter la réservation. Vous pouvez une fois cette opération finalisée, envoyer le voucher une nouvelle fois au client afin de lui permettre d'avoir la confirmation de sa modification



# POS

Module 2

