

POS

Module 3



quelques conseils...

- **Une personne référente pour le traitement des données** : habituée à travailler dans Excel et connaissance de base dans les tableaux croisés dynamiques
- **Prévoir une sortie des chiffres hebdomadaire ou mensuelle**

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

Module 3

Analyse de la fréquentation
Fichiers CSV pour une réconciliation comptable
Utilisation de l'outil de gestion des clients
Inventaires de boutique



Analyse de la fréquentation

- Fichier csv détaillé
- Fichier csv non détaillé



Analyse de la fréquentation Fichiers csv

- **Précautions avant d'utiliser les fichiers csv :**
 - **Format parfois différent** : suivant les périodes, on peut avoir des colonnes supplémentaires suivant les champs qui auront été activés ou pas
 - **Limite de taille des fichiers** : si vous avez beaucoup de transactions et que vous effectuez une recherche sur une longue période, vous n'aurez peut être pas toutes les données (limite d'environ 3.000 lignes par csv) → extraction hebdomadaire ou mensuelle

Analyse de la fréquentation Fichiers csv

- **Précautions avant d'utiliser les fichiers csv :**
 - **Vérification des pays et province des visiteurs :** le pays est généré pour les ventes en ligne par le numéro de téléphone, le code postal est intégré mais la province n'est pas automatique à ce stade
 - **Enlever les nom, prénom et email des clients (RGPD)**
 - **Une fois que tout est vérifié et que les dossiers sont en ordre, on peut travailler dans les fichiers**

Analyse de la fréquentation

- **Fichier csv détaillé**
- Fichier csv non détaillé



Fichier csv détaillé Fréquentation

Créé entre le et le

Arrivée entre le et le

Numéro

Client

Ressource / Formule

Affichage détaillé ☒

LANCER LA RECHERCHE >

- **Arrivée entre le** : permet d'afficher des dossiers d'arrivées à une certaine date
- **Affichage détaillé** → coché, donnera un résultat d'une ligne par ressource/produit
- **Exporter en CSV**
- **Pas de champ/colonne à ajouter**
- **Vérification de l'origine des visiteurs**

Fichier csv détaillé Fréquentation

- **Passage en revue des champs importants disponibles :**

À supprimer

- Numéro ticket
- Créé le
- Prénom
- Nom
- E-mail du client
- Téléphone
- Ville
- **Code postal**
- **Province**
- **Pays**
- Identifiant contact
- **Offre**
- **Formule**
- **Quantité**
- **Scans**
- Durée
- **Arrivée**
- Horaire
- **État**
- **Canal de vente**
- Vendeur
- Total HT
- **Total TTC**
- Encaissé
- **Frais STRIPE**
- Commentaires du client
- Commentaires internes



Analyse de la fréquentation

- Fichier csv détaillé
- **Fichier csv non détaillé**



MES DOSSIERS DE VENTE [Voir mes arrivées](#)

Exporter vers votre agenda

Exporter en CSV

DOSSIERS

À CONFIRMER

CLICK & COLLECT

CHÈQUES CADEAUX

CARTES CADEAUX

DEVIS

ENCAISSEMENTS

CAISSES

TOUS

ARRIVÉES DU JOUR

ARRIVÉES DE LA SEMAINE

FILTRES

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	
P2103160795	16/03/2021		Ticket adulte	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	8,50 €	0,00 €	✓	VOIR
P2103160788	16/03/2021		Ticket adulte x2	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	17,00 €	17,00 €	✓	VOIR
				VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE				Accueil				

Fichier csv non détaillé Fréquentation

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"/>		
<button>LANCER LA RECHERCHE ></button>			

- **Crée entre le** : permet d'afficher des dossiers crée 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

Fichier csv non détaillé Fréquentation

Créé entre le et le

Arrivée entre le et le

Numéro

Client

Ressource / Formule

Affichage détaillé ☐

LANCER LA RECHERCHE >

- **Ressource/Formule** : permet d'afficher des dossiers contenant certaines formules ou ressources
- **Affichage détaillé** → non coché, donnera un résultat d'une ligne par transaction
- **Exporter en CSV**
- **3 champs/colonnes à ajouter**
- **Vérification de l'origine des visiteurs**

Fichier csv non détaillé Fréquentation

• Passage en revue des champs importants disponibles :

À supprimer

- Numéro ticket
- **Créé le**
- Prénom
- Nom
- E-mail du client
- Téléphone
- Ville
- **Code postal**
- **Province**
- **Pays**
- Identifiant contact
- Offre
- Formule
- Quantité
- Scans
- Durée
- **Arrivée**
- Horaire
- **État**
- **Canal de vente**
- Vendeur
- **Total HT**
- **Total TTC**
- **Encaissé**
- **Frais STRIPE**
- Commentaires du client
- Commentaires internes



Fichier csv non détaillé **Fréquentation**

- **Ajout de 3 champs/colonnes** : qui viennent compléter les données disponibles:
 - **Jours avant venue** : permet de déterminer combien de jours avant l'arrivée les clients ont acheté leurs tickets
→ nécessite une transformation du format de la date de création de la réservation
 - **Vérification des origines des visiteurs!**

Fichier csv non détaillé **Fréquentation**

- **Ajout de 3 champs** : qui viennent compléter les données disponibles:
 - **Encaissé vs Total** : permet de repérer les dossiers non soldés ou pour lesquels il faut effectuer une correction
→ sera évoqué plus tard
 - **Montant encaissé net** : permet de déterminer le montant net encaissé (moins les frais STRIPE) → sera évoqué plus tard

Fichier csv pour une réconciliation comptable

- Fichier csv
- Contrôle des encaissements
- Caisses
- STRIPE



MES DOSSIERS DE VENTE

Voir mes arrivées

Exporter vers votre agenda

Exporter en CSV

DOSSIERS

À CONFIRMER

CLICK & COLLECT

CHÈQUES CADEAUX

CARTES CADEAUX

DEVIS

ENCAISSEMENTS

CAISSES

TOUS

ARRIVÉES DU JOUR

ARRIVÉES DE LA SEMAINE

FILTRES

RECHERCHER

NUMÉRO	CRÉÉ LE	CLIENT	PRODUITS	FORMULE	ARRIVÉE	HORAIRE	ÉTAT	CRÉATEUR	TOTAL TTC	ENCAISSÉ	CONFIRMATION	
P2103160795	16/03/2021		Ticket adulte	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	8,50 €	0,00 €	✓	VOIR
P2103160788	16/03/2021		Ticket adulte x2	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	17,00 €	17,00 €	✓	VOIR
P2103160784	16/03/2021		Ticket adulte x2	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	17,00 €	17,00 €	✓	VOIR
P2103160760	16/03/2021		Ticket adulte, Ticket enfant, Ticket enfant	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	13,50 €	13,50 €	✓	VOIR
P2103160698	16/03/2021		Ticket adulte, Ticket enfant	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	13,50 €	27,00 €	✓	VOIR
P2103160685	16/03/2021	SAMANTHA REGA	Ticket adulte x2, Ticket enfant, Ticket senior x2	VISITE GUIDÉE DES GROTTES DE NEPTUNE	16/03/2021		●	Accueil 1 Test	37,00 €	0,00 €	✓	VOIR
P2103160244	16/03/2021		Groupe enfants x15, Groupe adultes x2, Casquette Truck x15	Visite de l'Abbaye	20/03/2021		●	Réservation Par Téléph... MERCHERS Michaël	212,10 €	212,10 €	✓	VOIR
P2103160211	16/03/2021		Ticket adulte x8, Casquette Truck x4	Visite de 3h	16/03/2021	12:00	●	Accueil MERCHERS Michaël	160,00 €	160,00 €	✓	VOIR
P2103121311	12/03/2021	Colette THERER	Groupe enfants x20, Groupe adultes x2	Visite de l'Abbaye	18/03/2021		●	Accueil MERCHERS Michaël	72,00 €	72,00 €	✓	VOIR
P2103121286	12/03/2021		Ticket adulte x3	Visite de 3h	12/03/2021	23:30	●	Accueil MFRCHERS Michaël	50,00 €	50,00 €	✓	VOIR

Fichier csv pour une réconciliation comptable

- **Fichier csv**
- Contrôle des encaissements
- Caisses
- STRIPE



Fichier csv pour une réconciliation comptable Fichiers CSV

- **Utilisation du csv non détaillé** : permet la vérification des dossiers et des écarts d'encaissement, permet aussi d'établir le document de chiffre d'affaires pour la vente en ligne pour une période donnée
- **Utilisation du csv détaillé** : permet une analyse fine du chiffre d'affaires global suivant les ressources, les formules ou les produits de la boutique




Fichier csv pour une réconciliation comptable

- Fichier csv
- **Contrôle des encaissements**
- Caisses
- STRIPE



Fichier csv pour une réconciliation comptable Encaissements

- **Permet de travailler par date de création** : sur tous les encaissements réalisés (vente en caisse, vente en ligne,...)
 - possibilité d'exporter en csv
- **Passage en revue des champs importants disponibles :**
 - **Numéro de dossier**
 - **Date**
 - **Encaissé**
 - TVA
 - **Frais**
 - **Type de paiement**
 - Total TTC 
 - **Formule**
 - **Ressource**
 - Client
 - Numéro facture
 - Vendeur

Fichier csv pour une réconciliation comptable

- Fichier csv
- Contrôle des encaissements
- **Caisses**
- STRIPE



Fichier csv pour une réconciliation comptable **Caisses**

- **Caisses** : reprend les Z de caisse effectués recherche possible
 - **par caisses** : chaque caisse peut être consultée et imprimée
 - **global** : regroupe différentes caisses d'une journée

Fichier csv pour une réconciliation comptable **Caisses**

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

Fichier csv pour une réconciliation comptable

- Fichier csv
- Contrôle des encaissements
- Caisses
- **STRIPE**



Fichier csv pour une réconciliation comptable **STRIPE**

- **Comptabilisation des ventes en ligne** : on tient compte des recettes suivant l'arrivée et pas suivant la date de création
- **STRIPE** : 3% de frais de transactions, donc pas de facture de frais → on procède à une écriture comptable dans les comptes 700000 pour les recettes et 650000 pour les frais de transactions STRIPE (idem que Bancontact) → réconciliation par les extraits bancaires
- **Effectuer des suivis hebdomadaires!**



Aperçu

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réervations

Click & Collect

Statistiques

Suivi des caisses

SON ACTIVITÉ

Description

Ressources

Formules

Boutique

Promotions

Codes Promos

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Calendrier

DISTRIBUTION

Modules

Caisses

MARKETING

Site Internet

Clients

E-mails

CONCIERGERIE

Mon réseau local

Mes distributeurs

MES DOSSIERS DE VENTE

[Voir mes arrivées](#)

DOSSIERS

À CONFIRMER

CLICK & COLLECT

CHÈQUES CADEAUX

CARTES CADEAUX

DEVIS

ENCAISSEMENTS

CAISSES

STRIPE

FRAIS STRIPE

TRANSFERTS DE FONDS

NUMÉRO DE DOSSIER	PAYÉ LE	MONTANT	FRAIS PERÇUS	NET REÇU OU À RECEVOIR
P2101140411	14/01/2021 11:32:01	8,00 €	0,24 €	7,76 €
P2101130392	13/01/2021 12:45:16	1,00 €	0,03 €	0,97 €
P2007115607	16/07/2020 10:28:43	8,00 €	0,24 €	7,76 €
P2006280770	29/06/2020 11:59:19	8,00 €	0,24 €	7,76 €
P2006150675	15/06/2020 09:04:07	6,00 €	0,18 €	5,82 €
P2006121798	12/06/2020 15:54:56	4,00 €	0,12 €	3,88 €
P2006100459	10/06/2020 09:14:06	8,00 €	0,24 €	7,76 €
P2006051741	05/06/2020 15:59:22	12,00 €	0,36 €	11,64 €
P2006050923	05/06/2020 11:46:05	3,50 €	0,10 €	3,40 €
P2006041823	04/06/2020 18:04:19	8,00 €	0,24 €	7,76 €

CRÉER UNE RÉSERVATION

Exporter en CSV

1





2

Fichier csv pour une réconciliation comptable STRIPE

- **Frais STRIPE** : permet d'avoir un aperçu des dernières transactions via STRIPE • possibilité d'exporter en csv
- **Transfert de fonds** : détail des paiements par transaction

FRAIS STRIPE

TRANSFERTS DE FONDS

PAYÉ LE	MONTANT TOTAL	RÉCEPTION PRÉVUE LE	STATUT	DOSSIER	DATE	ENCAISSÉ	FRAIS
 16/01/2021 01:04:28	8,73 €	21/01/2021	Payé	(2)		9,00 €	0,27 €
				P2101140411	14/01/2021	8,00 €	0,24 €
				P2101130392	13/01/2021	1,00 €	0,03 €
 18/07/2020 01:07:48	7,76 €	23/07/2020	Payé	(1)		8,00 €	0,24 €
 01/07/2020 01:16:21	7,76 €	06/07/2020	Payé	(1)		8,00 €	0,24 €
 17/06/2020 01:16:09	5,82 €	22/06/2020	Payé	(1)		6,00 €	0,18 €



Utilisation de l'outil de gestion des clients

- Gestion des contacts
- Création de contacts, importation de contacts & Synchronisation



MON TABLEAU DE BORD



GAGNEZ DE NOUVEAUX CLIENTS !

Gérez 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

1 arrivée

DEMAIN

Aucune arrivée

LUNDI 22 MARS

Aucune arrivée

MARDI 23 MARS

Aucune arrivée

Voir mes arrivées

Utilisation de l'outil de gestion des clients

- **Gestion des contacts**
- Création de contacts, importation de contacts & synchronisation



GESTION DE LA RELATION CLIENT

GÉNÉRAL

CONTACTS

SYNCHRONISATION

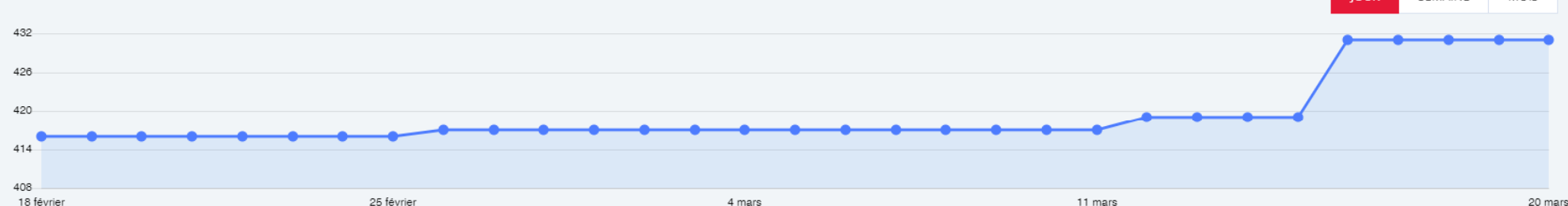
VOS CONTACTS

Importer des contacts

CHERCHER DES DOUBLONS

AJOUTER UN CONTACT +

Nombre de contacts



TOUS

CLIENTS

PROSPECTS

Exporter en CSV

Exporter vers Excel

RECHERCHER

STATUT	CRÉÉ LE	NOM DU CLIENT	PAYS	VILLE	DERNIÈRE RÉSERVATION	C.A.		
Client	16/03/2021		Belgique		16/03/2021	25,00 €	MODIFIER	SUPPRIMER
Client	16/03/2021		Belgique		16/03/2021	0,10 €	MODIFIER	SUPPRIMER
Client	16/03/2021		Belgique		16/03/2021	5,00 €	MODIFIER	SUPPRIMER
Client	16/03/2021		Belgique	Petite Chanelle	16/03/2021	8,50 €	MODIFIER	SUPPRIMER

Utilisation de l'outil de gestion des clients **Gestion**

- **Permet d'avoir un suivi de clients** : attention à un encodage cohérent suivi d'historique permet la gestion d'envoi d'offres ou de réservation → intéressant pour les groupes
- **Permet la gestion de prospects** : lié à l'envoi de devis
- **Export csv & Excel possible**
- **Import de données aussi possible**



Utilisation de l'outil de gestion des clients

- Gestion des contacts
- **Création de contacts, importation de contacts & synchronisation**



Utilisation de l'outil de gestion des clients

Création, importation & synchronisation

- **Création** : attention à un encodage cohérent suivi d'historique permet la gestion d'envoi d'offres ou de réservation → intéressant pour les groupes
- **Importation** : permet d'importer des données externes
- **Synchronisation** : permet de synchroniser vos contacts via vos plateformes d'emailing
- ⚠ aux correspondances des champs



Inventaire de boutique

- État des stocks



VOS PRODUITS BOUTIQUE

GÉRER LES GROUPES

EXPORTER LES STOCKS ✕

AJOUTER UN PRODUIT +

Exporter à la date du : 13/03/2021

EXPORTER EN CSV ➔

Fromage (2)

MODIFIER



Fromage de Targnon
Stock : 5339 unités

Exonéré de taxe 0,01 €

! Ajouter une photo !

Panier du Terroir
Stock : 15 unités

Exonéré de taxe 25,00 €

Peluche (3)

MODIFIER



! Ajouter une photo !



! Ajouter une photo !

Inventaire de boutique Stock

- **Export en CSV:** permet un export à une date fixe des stocks (version simplifiée actuellement)
- **Passage en revue des champs disponibles :**
 - **Nom du produit :** attention à bien conserver le nom du produit de base
 - **Stock de départ :** stock encodé initialement
 - **Stock à la date de saisie :** stock actuel
 - **Réassort :** quantités ajoutées en cours d'année
- **Possibilité d'ajouter des champs/colonnes**

POS

Module 3

