

L'Outil Régional de Commercialisation

Formation de mise à niveau du 07.04.2022
« Statistiques & Stripe »



Outil
Régional de
Commercialisation

par



Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

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).
- **Navigateur** : 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

Ordre du jour

Partie 1 : Analyse de la fréquentation

Partie 2 : Fichiers CSV pour une réconciliation comptable

Analyse de la fréquentation

1. Fichier csv détaillé
2. 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 pour le csv détaillé et 2.000 lignes pour le csv non-détaillé) → 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

- 1. Fichier csv détaillé**
- 2. Fichier csv non détaillé**

Fichier csv détaillé - Fréquentation

À quoi ça sert ?

- Établir les chiffres de fréquentation de son activité de façon précise
- Établir les recettes par ressources ou produits

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

Conciergerie

3 derniers mois

6 derniers mois

Autres dates

Arrivées du jour

Arrivées de la semaine

Filtrer

Rechercher

Créé entre le

30/12/2021

et le

30/03/2022

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	
P2202151585	15/02/2022		Ticket enfant (jusque 12 ans)	Visite guidée du château et des jardins	15/02/2022	12:00		Vente directe	4,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202110165	11/02/2022	TestNL TESTNL	Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	11/02/2022	10:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202101471	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	12:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202101467	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	11:00		Vente directe	8,00 €	8,00 €	✓	Voir

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

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

Analyse de la fréquentation

1. Fichier csv détaillé
2. Fichier csv non détaillé

Fichier csv non détaillé - Fréquentation

À quoi ça sert ?

- Permet d'établir le panier moyen de ses clients
- Permet de déterminer la date d'achat pour les clients en ligne → important pour améliorer son efficience en ligne!

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

Conciergerie

3 derniers mois

6 derniers mois

Autres dates

Arrivées du jour

Arrivées de la semaine

Filtrer

Rechercher

Créé entre le

30/12/2021

et le

30/03/2022

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	
P2202151585	15/02/2022		Ticket enfant (jusque 12 ans)	Visite guidée du château et des jardins	15/02/2022	12:00		Vente directe	4,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202110165	11/02/2022	TestNL TESTNL	Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	11/02/2022	10:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202101471	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	12:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2202101467	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	11:00		Vente directe	8,00 €	8,00 €	✓	Voir

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Fichier csv non 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 dossier d'arrivées à une certaine date
- 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 | • Identifiant contact | • Vendeur |
| • Créé le | • Offre | • Total HT |
| • Prénom | • Formule | • Total TTC |
| • Nom | • Quantité | • Encaissé |
| • E-mail du client | • Scans | • Frais STRIPE |
| • Téléphone | • Durée | • Commentaires du client |
| • Ville | • Arrivée | • Commentaires internes |
| • Code postal | • Horaire | |
| • Province | • État | |
| • Pays | • Canal de vente | |

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 réservation
 - **Vérification des origines des visiteurs !**

Fichier csv non détaillé - Fréquentation

- **Ajout de 3 champs/colonnes** : 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

1. Fichier csv

2. 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

Conciergerie

3 derniers mois

6 derniers mois

Autres dates

Arrivées du jour

Arrivées de la semaine

Filtrer

Rechercher

NUMÉRO	CRÉÉ LE	CLIENT	PRODUITS	FORMULE	ARRIVÉE	HORAIRE	ÉTAT	CRÉATEUR	TOTAL TTC	ENCAISSÉ	CONFIRMATION
P2202151585	15/02/2022		Ticket enfant (jusque 12 ans)	Visite guidée du château et des jardins	15/02/2022	12:00		Vente directe	4,00 €	0,00 €	✓ Voir
P2202110165	11/02/2022	TestNL TESTNL	Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	11/02/2022	10:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓ Voir
P2202101471	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	12:00		Vente directe	8,00 €	0,00 €	✓ Voir
P2202101467	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	11:00		Vente directe	8,00 €	8,00 €	✓ Voir
P2202100779	10/02/2022	Yvette MONTÈGE	Ticket enfant (jusque 12 ans) x2, Ticket étudiant, Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	15:00		Vente directe	22,00 €	22,00 €	✓ Voir
P2202040812	04/02/2022	Charlotte FIEVET	Test carnet de balade	Test Ittre	04/02/2022			Vente directe	5,00 €	5,00 €	✓ Voir

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

1. Fichier csv

2. Stripe

Fichier csv pour une réconciliation comptable

À quoi ça sert ?

- **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 pour les produits de la boutique

Fichier csv pour une réconciliation comptable

1. Fichier csv

2. Stripe

Stripe pour la réconciliation comptable

À quoi ça sert ?

- **Gestion des paiements des ventes en ligne**
- **Suivi des paiements pour une réconciliation comptable**

Stripe pour la réconciliation comptable

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

Aperçu

ACTIONS RAPIDES

✓ Planning

🕒 Arrivées

📅 Réservations

🏠 Click & Collect

📊 Statistiques

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

📖 Mon catalogue

Mes dossiers de vente

🕒 Voir mes arrivées

📄 Exporter en CSV

📞 Créer une réservation

Dossiers

À confirmer

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Devis

Encaissements

Stripe

Frais Stripe TTC

Transferts de fonds

NUMÉRO DE DOSSIER	PAYÉ LE	MONTANT	FRAIS PERÇUS	NET REÇU OU À RECEVOIR
P2203301084	30/03/2022 11:14:00	45,00 €	1,35 €	43,65 €
P2111131596	13/11/2021 15:09:14	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111130154	13/11/2021 07:54:50	38,00 €	1,14 €	36,86 €
P2111120327	12/11/2021 09:02:13	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111110445	11/11/2021 09:21:21	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111110356	11/11/2021 08:50:55	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111101716	10/11/2021 16:00:17	13,00 €	0,39 €	12,61 €
B2111081245	08/11/2021 13:52:59	16,00 €	0,48 €	15,52 €
P2111061733	06/11/2021 15:01:16	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111052306	05/11/2021 17:46:12	19,00 €	0,57 €	18,43 €
P2111050953	05/11/2021 11:02:07	19,00 €	0,57 €	18,43 €

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Stripe pour la réconciliation comptable

- **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

Aperçu

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

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

Mon catalogue

Avis

ASSISTANCE

Support

Mes dossiers de vente

Voir mes arrivées

Exporter en CSV

CRÉER UNE RÉSERVATION

Dossiers

À confirmer

Click & Collect

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Devis

Encaslements

Caisses

Stripe

FRAIS STRIPE TTC

TRANSFERTS DE FONDS

PAYÉ LE	MONTANT TOTAL	RÉCEPTION PRÉVUE LE	STATUT	DOSSIER	DATE	ENCAISSÉ	FRAIS	FACTURE
06/02/2022 03:51:00	5,82 €	11/02/2022	En transit	(1)		6,00 €	0,18 €	
05/02/2022 01:25:28	11,64 €	10/02/2022	Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	
02/02/2022 02:06:58	14,55 €	07/02/2022	Payé	(1)		15,00 €	0,45 €	
01/02/2022 02:56:07	11,64 €	07/02/2022	Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	
31/01/2022 03:20:57	40,74 €	07/02/2022	Payé	(4)		42,00 €	1,26 €	
				P2201290488	29/01/2022	12,00 €	0,36 €	
				P2201300538	30/01/2022	12,00 €	0,36 €	
				P2201300732	30/01/2022	12,00 €	0,36 €	
				P2201300159	30/01/2022	6,00 €	0,18 €	
30/01/2022 03:52:49	22,31 €	04/02/2022	Payé	(2)		23,00 €	0,69 €	
29/01/2022 01:28:07	11,64 €	03/02/2022	Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	
24/01/2022 04:31:21	11,64 €	31/01/2022	Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	
23/01/2022 03:16:23	153,26 €	28/01/2022	Payé	(3)		158,00 €	4,74 €	

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !



elloha SAS
2 rue de l'horloge
66000 Perpignan
N° SIREN : 837856806
N° TVA intracommunautaire : FR21837856806
Téléphone : +33 4 20 88 01 56
E-mail : +33 4 20 88 01 56
Site Internet : www.elloha.com

Facture de commissions Stripe
Facture : 0000001_cus_HG7sfqK4VBsGkM
Date : 06/02/2022



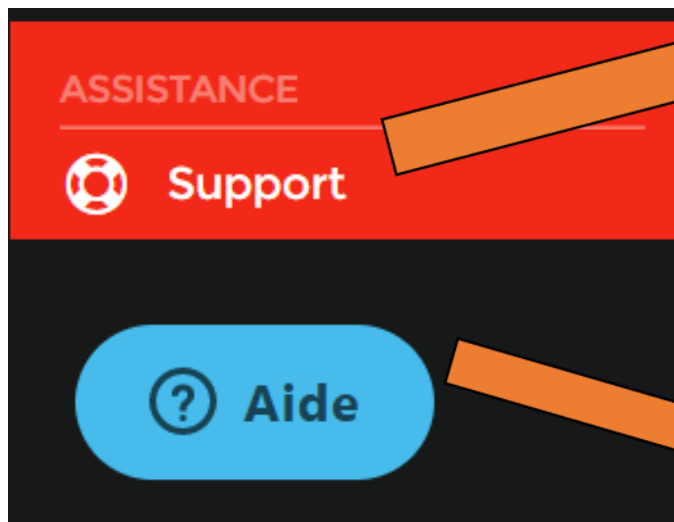
Récapitulatif des commissions Stripe prélevées sur les dossiers de réservation dont les fonds vous ont été transférés le 06/02/2022 sur votre compte bancaire.

Numéro de dossier	Date d'encaissement	Montant encaissé	Frais Stripe TTC	Frais Stripe HT	TVA (21%)	Montant perçu
P2202050280	05/02/2022	6,00 €	0,18 €	0,15 €	0,03 €	5,82 €

Total Montant encaissé	:	6,00 €
Total Frais Stripe TTC	:	0,18 €
Total Frais Stripe HT	:	0,15 €
Total TVA (21%)	:	0,03 €
Total perçu	:	5,82 €

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Besoin d'aide ?



ZENDESK = boîte à outils complète à consulter pour toutes questions d'utilisation de l'outil de vente elloha, via l'onglet « Support » ou <https://elloha.zendesk.com/hc/fr>

CHAT = discussion instantanée avec le support d'elloha

Merci !

L'équipe e-commerce de Wallonie Belgique Tourisme
reste à votre disposition

orc@wbtourisme.be

081 84 41 67