

# 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

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

Click & Collect

Statistiques

MON ACTIVITÉ

Description

Ressources

Formules

Boutique

Promotions

Codes Promos

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Calendrier

DISTRIBUTION

Modules

Caisses

Canaux de vente

Options

MARKETING

Site Internet

Clients

E-mails

CONCIERGERIE

Mon réseau local

Mes distributeurs

Mon catalogue

Avis

Aide

L'ATTRACTION D'ICI - TEST WBT ACTIVITÉS

+ Nouvelle vente

Aperçu

Compte

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

ENCAISSE

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 :

- Numéro ticket
- Crée 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**
- Taxes
- Encaissé
- **Frais STRIPE**
- Commentaires du client
- Commentaires internes

À supprimer

## 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!

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

Click & Collect

Statistiques

MON ACTIVITÉ

Description

Ressources

Formules

Boutique

Promotions

Codes Promos

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Calendrier

DISTRIBUTION

Modules

Caisses

Canaux de vente

Options

MARKETING

Site Internet

Clients

E-mails

CONCIERGERIE

Mon réseau local

Mes distributeurs

Mon catalogue

Avis

Aide

L'ATTRACTION D'ICI - TEST WBT ACTIVITÉS

+ Nouvelle vente

Aperçu

Compte

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

ENCAISSE

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 :

- 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

A supprimer

## **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**

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

Click & Collect

Statistiques

MON ACTIVITÉ

Description

Ressources

Formules

Boutique

Promotions

Codes Promos

Chèques cadeaux

Cartes cadeaux

Calendrier

DISTRIBUTION

Modules

Caisses

Canaux de vente

Options

MARKETING

Site Internet

Clients

E-mails

CONCIERGERIE

Mon réseau local

Mes distributeurs

Mon catalogue

Avis

Aide

L'ATTRACTION D'ICI - TEST WBT ACTIVITÉS

+ Nouvelle vente

Aperçu

Compte

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

Filtrer

Rechercher

3 derniers mois

6 derniers mois

Autres dates

Arrivées du jour

Arrivées de la semaine

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	●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	4,00 €	0,00 €	
P2202110165	11/02/2022	TestNL TESTNL	Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	11/02/2022	10:00	●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	8,00 €	0,00 €	
P2202101471	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	12:00	●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	8,00 €	0,00 €	
P2202101467	10/02/2022		Ticket adulte	Visite guidée du château et des jardins	10/02/2022	11:00	●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	8,00 €	8,00 €	
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	●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	22,00 €	22,00 €	
P2202040812	04/02/2022	Charlotte FIEVET	Test carnet de balade	Test Ittre			●	<input checked="" type="checkbox"/> Vente directe	5,00 €	5,00 €	

Destination Wallonie,  
**tout pour s'évader !**

VISIT

Wallonia  
.be

# Fichier csv pour une réconciliation comptable

1. Fichier csv

2. Stripe

Destination Wallonie,  
**tout pour s'évader !**

## **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**

Destination Wallonie,  
**tout pour s'évader !**

VISIT

Wallonia  
.be

# Fichier csv pour une réconciliation comptable

1. Fichier csv

2. Stripe

Destination Wallonie,  
**tout pour s'évader !**

## **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 09:20:13	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 €

## 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

Mes dossiers de vente [Voir mes arrivées](#)

[Exporter en CSV](#) [CRÉER UNE RÉSERVATION](#)

Dossiers	À confirmer	Click & Collect	Chèques cadeaux	Cartes cadeaux	Devis	Encaissements	Caisses	Stripe
FRAIS STRIPE TTC TRANSFERTS DE FONDS								
PAYÉ LE	MONTANT TOTAL	RÉCEPTION PRÉVUE LE	STATUT	DOSSIER	DATE	ENCAISSE	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](http://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](mailto:orc@wbtourisme.be)

**081 84 41 67**