

L'Outil Régional de Commercialisation

Formation de mise à niveau le 17/02
« Gestion des réservations au quotidien »



Outil
Régional de
Commercialisation
par



Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

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

Mon réseau local

Mes distributeurs

Mon catalogue

Aide

TEST - ATTRACTIONS & TOURISME

+ NOUVELLE VENTE



Compte

Planning

AUJOURD'HUI



Février 2022



Formules



Ressources

STOP VENTES

	L 28	M 1	M 2	J 3	V 4	S 5	D 6	L 7	M 8	M 9	J 10	V 11	S 12	D 13	L 14	M 15	M 16	J 17	V 18	S 19	D 20	L 21	M 22	M 23	J 24	V 25	S 26
--	---------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

La Maison du Pays des Collines - parcours spectacle

Parcours-spectacle 20 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Parcours-spectacle pour groupes 20 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Visites pour groupes

Visite de l'Abbaye 25 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Visite groupe HNDALR 10 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Entre musée groupe 50 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

The Belgian Owl - visite groupe SANS LIMITÉ DE PARTICIPANTS - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Anniversaire au Musée du Masque SANS LIMITÉ DE PARTICIPANTS - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

The Belgian Owl - bezoek in het nederlands 25 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER

DISPONIBILITÉS

Taux de remplissage

< 50%

≥ 50%

100%

Nombres

Vendu / Reste à vendre

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Gestion des ventes – planning

Planning : permet de voir les disponibilités suivant les formules par groupes ou les ressources.

Permet aussi de modifier des disponibilités de façon précise à une heure donnée ou une visite spécifique.

- **Stop ventes ou disponibilités** : permet la fermeture de certaines formules ou ressources de façon globale et rapide.

Ø STOP VENTES

DISPONIBILITÉS

Ordre du jour

1. Utilisation du planning
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe
4. Modification des réservations
5. Application ellohapp
6. Scan des tickets vendus online
7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances
8. Questions/réponses

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

Planning

Arrivées

Réservations

Click & Collect

Statistiques

Suivi des caisses

Support

TEST - ATTRACTIONS & TOURISME

Planning des arrivées [Voir mes réservations](#)

AUJOURD'HUI



Juillet 2021



Filtrer



NOUVELLE VENTE



Compte



Générer le rapport de fréquentation

Exporter vers votre agence

Exporter en CSV

Imprim

	J	V	S	D	L	M	M	
	1	2	3	4	5	6	7	

▼ 10:00

Visite du musée celte Libramont

Anonyme



▼ 10:30

Visite du musée de l'hôpital notre dame à la rose de Lessines

Anonyme



▼ 11:15

Visite du musée de l'hôpital notre dame à la rose de Lessines

EVENENE



▼ 15:30

Visite du musée de l'hôpital notre dame à la rose de Lessines

DUMONT Michel



Aide

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Consultation des arrivées – Dossiers

- **Arrivées** : permet d'accéder aux dossiers en cours de la journée
 - Nominatif = ceux en ligne



Attention pour ceux qui disposent du POS !
Anonyme = ceux en caisse

- ✓ **Exporter en CSV** : permet un export excel des arrivées de la journée
- ✓ **Codes couleurs** : **vert** = soldé, **orange** = non-soldé

Consultation des arrivées – suivi des questions des clients

- **Méthode de suivi des réservations** : lors de la réservation, les clients peuvent vous laisser un message via les commentaires externes :
 - Visibles dans les dossiers de réservation ou en cliquant dans la réservation que vous recevez par mail

The screenshot shows a reservation record. At the top, there's a comment from a client: "Je souhaiterais réserver une table pour 2 personnes au salon de thé après la visite du château." Below it is an internal note: "Commentaires internes". A blue box at the bottom right contains the activity date: "Date de l'activité 15/02/2022".

- Nom : **M M**
- E-mail : mm@365.be

Prévoir un suivi pour répondre rapidement aux clients!

Procédure à mettre en place en interne.

[Télécharger le document PDF](#)

Quelques liens utiles pour profiter pleinement de [elloha](#) :

- [Comment consulter vos dossiers de réservation](#)

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

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
- Caisses
- Canaux de vente
- Options

MARKETING

- Site Internet
- Clients
- E-mails

CONCIERGERIE Beta

- Mon réseau local
- Mes distributeurs
- Mon catalogue

Aide

Mes dossiers de vente

Exporter vers votre agenda

Exporter en CSV

Dossiers À confirmer Click & Collect Chèques cadeaux Cartes cadeaux Devis Encassements Caisses

3 DERNIERS MOIS 6 DERNIERS MOIS AUTRES DATES ARRIVÉES DU JOUR ARRIVÉES DE LA SEMAINE

FILTRER

RECHERCHER

NUMÉRO	CRÉÉ LE	CLIENT	PRODUITS	ÉTAT	CRÉATEUR	TOTAL TTC	ENCAISSÉ	CONFIRMATION	VOIR
P2201200894	20/01/2022		Panier du Terroir chouette x3, Couque de Dinant x2		Accueil Deroubaix Stéphane	83,00 €	83,00 €		
P2201200884	20/01/2022		Quintine blonde x12, JD-Magnet Citadelle x2		Accueil Deroubaix Stéphane	50,00 €	50,00 €		
P2201200864	20/01/2022		Couque de Dinant x3, Vin de pissenlit x2		Accueil Deroubaix Stéphane	36,00 €	36,00 €		
P2201190733	19/01/2022		Panier du Terroir chouette x3		Accueil Surmont Lidwine	75,00 €	75,00 €		
P2201190714	19/01/2022		Couque de Dinant x6, San Pellegrino x2		Accueil Surmont Lidwine	29,00 €	29,00 €		
P2201190710	19/01/2022		San Pellegrino x3, Quintine blonde x3		Accueil Surmont Lidwine	18,00 €	18,00 €		
P2201190698	19/01/2022		Couque de Dinant, Fromage de Targnon, Minéraux violets		Accueil Surmont Lidwine	8,01 €	8,01 €		
P2201190682	19/01/2022		Panier du Terroir chouette x4		Accueil Surmont Lidwine	100,00 €	100,00 €		
P2201190662	19/01/2022		Panier du Terroir chouette x3		Accueil Surmont Lidwine	75,00 €	75,00 €		
P2201190641	19/01/2022		Couque de Dinant x5		Accueil Surmont Lidwine	20,00 €	20,00 €		

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Réservations

Onglet « Réservations » = mémoire centrale : permet d'accéder à tous les dossiers, à tous les historiques, aux transactions, aux encaissements, ...

- **Réservations** : permet l'accès à tous les dossiers avec un outil de recherches multicritères.

- ✓ **Veiller à utiliser la recherche dans la rubrique « Autres dates »**

Réservations

Créé entre le et le
Arrivée entre le et le
Numéro
Client
Ressource / Formule
Affichage détaillé

LANCER LA RECHERCHE ➤

- **Créé 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

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Réservations

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** :
 - Si non coché : donnera un résultat d'une ligne par transaction
 - Si coché : donnera un résultat d'une ligne par ressource/produit
- **Exporter en CSV**

Paiements reçus : liste de l'ensemble des transactions et de leur mode d'encaissement.

- **Export en CSV** : permet de traiter en excel de façon plus rapide, pour des recherches, ... Intéressant pour la vérification des modes de paiement mais ne pas se fier à ce document pour le chiffre d'affaires.

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
 support

Mes dossiers de vente Voir mes arrivées

Exporter en CSV

Dossiers À confirmer Click & Collect Chèques cadeaux Cartes cadeaux Devis **Encassements** Conciergerie

PAIEMENTS REÇUS PAIEMENTS À VENIR PAIEMENTS QUI RÉCLAMENT VOTRE ATTENTION

RECHERCHER

NUMÉRO DE DOSSIER	DATE	ENCAISSÉ	TVA	FRAIS	TYPE DE PAIEMENT	TOTAL TTC	FORMULE	RESSOURCE	CLIENT	VENDEUR	
P2202040812	04/02/2022 11:31:29	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Bancontact	5,00 €	Test Ittre		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2110081039	08/10/2021 11:57:09	10,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	10,00 €				Martin COLSON	
P2106172451_2	17/06/2021 13:56:48	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	5,00 €	Balade contée		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2106172451_1	17/06/2021 13:56:48	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	5,00 €	Balade contée		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2106172439	17/06/2021 13:53:24	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	5,00 €	Balade contée			Martin COLSON	
P2106172385	17/06/2021 13:51:34	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	5,00 €	Balade contée		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2106172407	17/06/2021 13:50:30	5,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	5,00 €	Balade contée		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2105201641_1	20/05/2021 13:37:17	4,00 €	0,00 €	0,00 €	Espèces	8,00 €			FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2105201659_3	20/05/2021 13:35:09	50,00 €	0,00 €	0,00 €	Virement	100,00 €	Escape Room - Trouvez la clé !		FIEVET Charlotte	Martin COLSON	
P2105201641_1	20/05/2021 13:07:03	4,00 €	0,00 €	0,00 €	Virement	8,00 €			FIEVET Charlotte	Martin COLSON	

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Stripe : reprend l'ensemble des informations liées aux paiements en ligne.

- **Frais Stripe** : permet de suivre l'activité quotidienne de prélèvement.
 - Exportation possible mais limitée dans le nombre de transactions.
- **Transfert de fonds** : permet de suivre (beaucoup plus précisément maintenant) les paiements via Stripe et de les réconcilier dans la comptabilité.
 - ❖ Edition de factures de frais Stripe ([nouvelle fonctionnalité](#))

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

Exporter en CSV [CRÉER UNE RÉSERVATION](#)

Dossiers	À confirmer	Click & Collect	Chèques cadeaux	Cartes cadeaux	Devs	Encassements	Cashes	Stripe
FRAIS STRIPE TRANSFERTS DE FONDS								
NUMÉRO DE DOSSIER	PAYÉ LE	MONTANT		FRAIS PERCUS		NET REÇU OU À RECEOIR		
P2202050280	05/02/2022 09:03:51	6,00 €		0,18 €		5,82 €		
P2202040837	04/02/2022 11:46:04	12,00 €		0,36 €		11,64 €		
P2201312055	31/01/2022 20:05:09	15,00 €		0,45 €		14,55 €		
P2201300760	30/01/2022 12:23:51	12,00 €		0,36 €		11,64 €		
P2201300732	30/01/2022 12:10:35	12,00 €		0,36 €		11,64 €		
P2201300538	30/01/2022 10:54:10	12,00 €		0,36 €		11,64 €		
P2201300159	30/01/2022 08:34:08	6,00 €		0,18 €		5,82 €		
P2201291822	29/01/2022 18:36:26	11,00 €		0,33 €		10,67 €		
P2201290488	29/01/2022 10:20:11	12,00 €		0,36 €		11,64 €		
P2201290102	29/01/2022 07:31:03	12,00 €		0,36 €		11,64 €		

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

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

Exporter en CSV [CRÉER UNE RÉSERVATION](#)

Dossiers	À confirmer	Click & Collect	Chèques cadeaux	Cartes cadeaux	Devis	Encaissements	Caisse	Stripe		
FRAIS STRIPE TTC TRANSFERTS DE FONDS										
PAYÉ LE	MONTANT TOTAL	RÉCEPTION PRÉVUE LE			STATUT	DOSSIER	DATE	ENCAISSÉ	FRAIS	FACTURE
+ 14/02/2022 03:23:28	21,34 €	21/02/2022			En transit	(2)		22,00 €	0,66 €	Download
+ 12/02/2022 01:28:58	118,34 €	17/02/2022			En transit	(2)		122,00 €	3,66 €	Download
+ 06/02/2022 03:51:00	5,82 €	11/02/2022			Payé	(1)		6,00 €	0,18 €	Download
+ 05/02/2022 01:25:28	11,64 €	10/02/2022			Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	Download
+ 02/02/2022 02:06:58	14,55 €	07/02/2022			Payé	(1)		15,00 €	0,45 €	Download
+ 01/02/2022 02:56:07	11,64 €	07/02/2022			Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	Download
+ 31/01/2022 03:20:57	40,74 €	07/02/2022			Payé	(4)		42,00 €	1,26 €	Download
+ 30/01/2022 03:52:49	22,31 €	04/02/2022			Payé	(2)		23,00 €	0,69 €	Download
+ 29/01/2022 01:28:07	11,64 €	03/02/2022			Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	Download
+ 24/01/2022 04:31:21	11,64 €	31/01/2022			Payé	(1)		12,00 €	0,36 €	Download

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Édition de factures de frais Stripe

Chaque transfert de fonds effectué par Stripe propose l'édition d'une facture de frais Stripe.

Cliquez sur le bouton de téléchargement de la ligne de transfert de fonds souhaité. La facture se télécharge automatiquement et s'affiche dans un nouvel onglet de votre navigateur internet.

The screenshot shows a user interface for managing sales documents. At the top, there's a header with 'Mes dossiers de vente' and 'Voir mes arrivées'. Below it is a navigation bar with tabs: Dossiers, À confirmer, Click & Collect, Chèques cadeaux, Cartes cadeaux, Devis, Encaissements, Caisses, Conciergerie, and Stripe. There's also a 'Exporter en CSV' button. The main content area has two tabs: 'FRAIS STRIPE TTC' (selected) and 'TRANSFERTS DE FONDS'. A table lists four Stripe transfer entries. Each entry includes columns for PAYÉ LE, MONTANT TOTAL, RÉCEPTION PRÉVUE LE, STATUT, DOSSIER, DATE, ENCAISSEÉ, FRAIS, and FACTURE. To the right of each row is a blue download icon with a white downward arrow. The last four download icons are highlighted with a red border.

PAYÉ LE	MONTANT TOTAL	RÉCEPTION PRÉVUE LE	STATUT	DOSSIER	DATE	ENCAISSEÉ	FRAIS	FACTURE
+ 29/01/2022 01:04:38	732,35 €	31/01/2022	Payé	(4)		755,00 €	22,65 €	
+ 13/01/2022 01:14:40	1 738,24 €	13/01/2022	Payé	(4)		1 792,00 €	53,76 €	
+ 12/01/2022 01:21:52	527,68 €	12/01/2022	Payé	(2)		544,00 €	16,32 €	
+ 09/01/2022 01:24:15	1 396,80 €	10/01/2022	Payé	(1)		1 440,00 €	43,20 €	

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Édition de factures de frais Stripe

The screenshot shows a Stripe commission invoice for elloha SAS. At the top left is the elloha logo. To its right, the invoice details are listed: "Facture de commissions Stripe", "Facture : 0000004_cus_Gb0uu5xalhKKFo", and "Date : 29/01/2022". Below this, the company information is provided: "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", and "Site Internet : www.elloha.com". A redacted section labeled "Coordonnées du prestataire" contains the word "FRANCE". The main body of the invoice is titled "Récapitulatif des commissions Stripe prélevées sur les dossiers de réservation dont les fonds vous ont été transférés le 29/01/2022 sur votre compte bancaire." It includes a table showing transactions for four reservations (TP2201270008, TP2201270008, TP2201270007, TP2201270006) with amounts ranging from 5,00 € to 250,00 €. At the bottom right is a summary table with totals: "Total Montant encaissé : 755,00 €", "Total Frais Stripe TTC : 22,65 €", "Total Frais Stripe HT : 18,88 €", "Total TVA (20%) : 3,78 €", and "Total perçu : 732,35 €".

Une facture de frais Stripe émise depuis votre compte elloha comportera les mentions suivantes :

- ✓ La raison sociale de votre établissement et les références légales (si vous les avez saisies)
- ✓ Le logo de votre établissement (si vous l'avez saisi)
- ✓ La date du transfert de fonds
- ✓ Le numéro de la facture de frais Stripe
- ✓ Le récapitulatif des dossiers de réservation constituant le transfert de fonds auquel la facture de frais Stripe fait référence
- ✓ Le montant des frais Stripe appliqué à chaque dossier de réservation (exprimé en TTC et HT)
- ✓ La taxe attachée à chaque dossier de réservation.

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

Procédures à suivre pour les modifications des réservations en ligne

Une fois le dossier ouvert, vous devez en **1^{er}** 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).



Attention pour ceux qui disposent du POS ! 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.

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

Assistance

TEST - ATTRACTIONS & TOURISME



[LISTE DES DOSSIERS](#)

P2201250720

Créé le 25/01/2022 à 13:52



NOUVELLE VENTE



Compte ▾

Réservation par téléphone
[EDITER LE X](#) | [FERMER](#)

EUR ▾

STATUT **SOLDÉ**



Parcours-spectacle

Ticket enfant

à 14:00

Le 25/01/2022

[Conditions d'annulation](#)

QR Codes scannés :

0/2



Parcours-spectacle

Ticket senior

à 14:00

Le 25/01/2022

[Conditions d'annulation](#)

QR Codes scannés :

0/2



Parcours-spectacle

Ticket adulte

à 14:00

Le 25/01/2022

[Conditions d'annulation](#)

20,00 €

CLIENT

5,00 €

[MODIFIER LE PRIX](#)

[ANNULER](#)

7,00 €

[MODIFIER LE PRIX](#)

[ANNULER](#)

8,00 €

[MODIFIER LE PRIX](#)

[ANNULER](#)

MONTANT TOTAL

20,00 €

DÉJÀ ENCAISSÉ

20,00 €

À ENCAISSER

0,00 €

CONDITIONS DE PAIEMENT

[HISTORIQUE DES PAIEMENTS](#)

Vos coordonnées

Prénom

Nom

E-mail

Téléphone

Adresse

Ville

1800

[ENREGISTRER](#)

RÉSERVÉ SUR



[RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE](#)

VOUCHER

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

BILLETS

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

TICKET

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

[ANNULER](#)

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Procédures à suivre pour les modifications des réservations en ligne

Suivant le cas de figuré 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 la demande du client » → « Valider »

J'annule une ou plusieurs lignes du dossier X

	Ticket adulte (x2)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket enfant (x1)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket enfant (x2)	<input type="checkbox"/>

✓ À LA DEMANDE DU CLIENT LE CLIENT NE S'EST PAS PRÉSENTÉ À MA DEMANDE

✓ Ce dossier est non annulable

Les frais d'annulation s'élèvent à 0,00 €
Vous avez déjà prélevé 15,00 €

ANNULER VALIDER

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

- [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
 - Caisses
 - Canaux de vente
 - Options
- MARKETING**
 - Site Internet
 - Clients
 - E-mails
- CONCIERGERIE Beta**
 - Mon réseau local
 - Mes distributeurs
 - Mon catalogue
- [Aide](#)

TEST - ATTRACTIONS & TOURISME

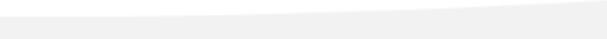
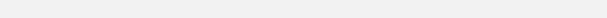
+ NOUVELLE VENTE



Compte ▾

LISTE DES DOSSIERS P2201250720 | Crée le 25/01/2022 à 13:52

STATUT ANNULÉ X

TEST - ATTRACTIONS & TOURISME	0,00 €	CLIENT
 Parcours-spectacle Ticket enfant (x2) à 14:00 Le 25/01/2022 Conditions d'annulation	5,00 € Annulé	MONTANT TOTAL 0,00 € DÉJÀ ENCAISSÉ 20,00 € TROP PERÇU 20,00 €
 Parcours-spectacle Ticket senior (x2) à 14:00 Le 25/01/2022 Conditions d'annulation	7,00 € Annulé	CONDITIONS DE PAIEMENT
 Parcours-spectacle Ticket adulte (x2) à 14:00 Le 25/01/2022 Conditions d'annulation	0,00 € Annulé	Vos coordonnées
		<input type="text"/> Prénom <input type="text"/> Nom <input type="text"/> E-mail <input type="text"/> Téléphone <input type="text"/> Adresse <input type="text"/> Ville <input type="text"/> 1800
		RÉSERVÉ SUR 
		RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE
		VOUCHER : VOIR IMPRIMER
		BILLETS : VOIR IMPRIMER
		TICKET : ENVOYER VOIR IMPRIMER

ENREGISTRER

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Procédures à suivre pour les modifications des réservations en ligne

- La partie de réservation apparaît alors comme annulée avec un trop perçu de 20€.
Cliquez ensuite sur le pictogramme  pour effectuer la réservation à une nouvelle date ou heure.
- La nouvelle réservation est à ajouter dans le panier puis vous validez le panier.



< LISTE DES DOSSIERS

P2201250720 | Crée le 25/01/2022 à 13:52

STATUT ANNULÉ



TEST - ATTRACTIONS & TOURISME

20,00 €

CLIENT



Parcours-spectacle

Ticket enfant (x2)

à 14:00

Le 25/01/2022

Conditions d'annulation

QR Codes scannés :

500 €
Annulé

MONTANT TOTAL

20,00 €

DEJA ENCAISSE

20,00 €

ENCAISSE

0,00 €

CONDITIONS DE PAIEMENT

HISTORIQUE DES PAIEMENTS



Parcours-spectacle

Ticket senior (x2)

à 14:00

Le 25/01/2022

Conditions d'annulation

QR Codes scannés :

700 €
Annulé

Vos coordonnées

Prénom

Nom

E-mail

Téléphone

Adresse

Ville

1800

BELGIQUE

Français

Un commentaire ou une demande spéciale ?

RÉSERVÉ SUR



RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE



Parcours-spectacle

Ticket adulte (x2)

à 14:00

Le 25/01/2022

Conditions d'annulation

QR Codes scannés :

600 €
Annulé

5,00 €
MODIFIER LE PRIX
SUPPRIMER



Parcours-spectacle

Ticket enfant

à 14:00

Le 27/01/2022

Conditions d'annulation

QR Codes scannés :

0/0
7,00 €

COMPLÉTER LA RÉSERVATION

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Procédures à suivre pour les modifications des réservations en ligne

- Il ne vous reste plus qu'à compléter la réservation.

Une fois cette opération finalisée, envoyez le voucher une nouvelle fois au client afin de lui permettre d'avoir la confirmation de sa modification.

MONTANT TOTAL	DÉJÀ ENCAISSÉ	À ENCAISSER
22,00 €	22,00 €	0,00 €

[CONDITIONS DE PAIEMENT](#) [HISTORIQUE DES PAIEMENTS](#)

Vos coordonnées

	Yvette
	Montège
	E-mail
	Téléphone
	Adresse
	Ville
	5000

RÉSERVÉ SUR

MOTEUR DE RÉSERVATION PRESTATAIRE

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

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

FACTURE : [ENVOYER](#) | [ÉDITER](#) | [IMPRIMER](#)

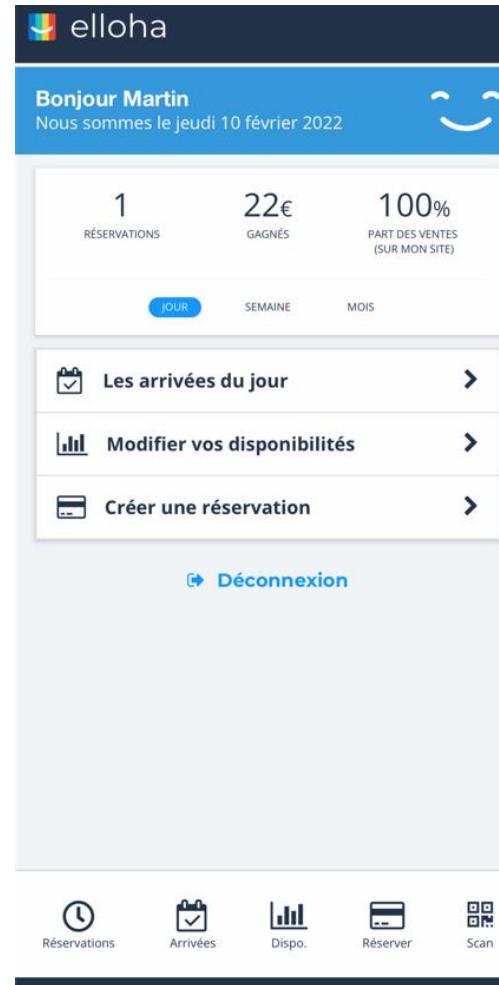
[ENREGISTRER](#) [ANNULER](#)

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

Application ellohapp



L'application mobile ellohapp vous offre de la liberté. En effet, elle permet de :

- ✓ Recevoir les réservations en direct
- ✓ Gérer votre planning à distance
- ✓ Pouvoir procéder au contrôle d'accès de vos clients.

Pour contrôler l'état d'un dossier, munissez-vous de l'application mobile ellohapp (sans supplément de prix car incluse dans votre abonnement).

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

Utilisation du scan

- **Comment scanner les tickets ?**

- Le scan peut se faire avec l'application ou avec un lecteur externe QR
- Le système permet la lecture des tickets imprimés sur papier ou ceux présentés sur l'écran de smartphones des clients. Il faut être dans la réservation du client.



Attention pour ceux qui disposent du POS ! Le système de lecture du ticket ne fonctionne qu'avec une caisse ouverte et dans la page de vente.

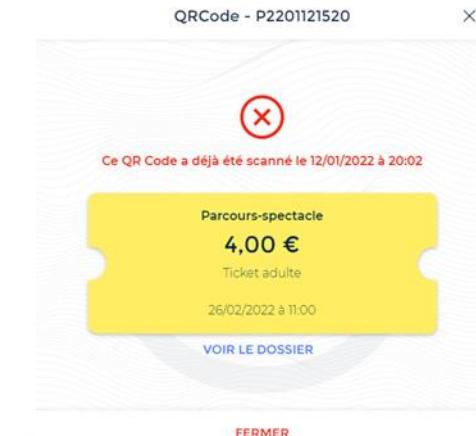
Utilisation du scan

- 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^{ère} fois, vous aurez ce picto : 



- Si le ticket a déjà été scanné, vous aurez donc ce picto : 



Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Utilisation du scan

- **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 externe.

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

- **Paramétrage de base**

- Un stage se paramètre comme toute formule
- Vous pouvez fixer la durée minimale du stage en jours
- Il est recommandé de détailler ce que le stage comprend ou ne comprend pas, les équipements à prévoir, les documents à fournir,...

OUVRIR TOUT	
La formule comprend	(facultatif)
La formule ne comprend pas	(facultatif)
Equipements à prévoir	(facultatif)
Documents à fournir	(facultatif)
Difficulté	(facultatif)

- Stop des réservations à l'avance**

- vous pouvez dorénavant choisir de limiter les réservations x jours ou x heures avant la venue du client pour la vente en ligne et/ou la vente en caisse.

Règles particulières

Vente Web

La réservation n'est possible qu'entre :

jour(s) et

jour(s) avant son déroulement

et seulement entre :

et

heure(s)

La réservation est impossible :

jour(s) avant l'arrivée, à

▼

h

Vente Comptoir

La réservation n'est possible qu'entre :

jour(s) et

jour(s) avant son déroulement

et seulement entre :

et

heure(s)

La réservation est impossible :

jour(s) avant l'arrivée, à

▼

- **Comment configurer les horaires ?**
 - Le stage, même s'il a une durée de plusieurs jours ne se configure qu'avec une date et une heure, celle du **1er jour de stage**
 - Cochez ensuite le lundi pour le début du stage

GÉNÉRAL ARTICLE PHOTOS RESSOURCES HORAIRES PRIX RESTRICTIONS LOCALISATION PUBLIER

HORAIRES COURANTS

DU 28/02/2022 AU 04/03/2022

Vous avez plusieurs départs ?

de ⓘ à ⓘ

Toutes les 1 Heure(s)

	L	M	M	J	V	S	D
09:00							

AJOUTER LES HORAIRES +

REMETTRE À ZÉRO | SUPPRIMER CETTE PÉRIODE

AJOUTER UN CALENDRIER +

- **La vente en ligne**

- Créer un bouton de réservation (car une seule date disponible) ou un module de réservation (si plusieurs dates disponibles)
- Cochez la case saisie des participants pour permettre une inscription de plusieurs enfants. Les noms des enfants seront disponibles dans chaque dossier de réservation



Attention pour ceux qui disposent du POS ! La saisie des participants n'est pas possible via une vente en caisse.

Saisie des participants

Oui Non

Paramétrage des stages

- **Des QR codes de téléchargement!**
 - Vous pouvez même dorénavant avoir un QR code de téléchargement pour permettre une réservation plus rapide au départ d'autres supports

Téléchargez le QRCode de votre moteur de réservation



 [TÉLÉCHARGER](#)

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Ordre du jour

- 1. Utilisation du planning**
- 2. Consultation et lecture des dossiers de réservation**
- 3. Réservations, encaissements & caisses, Stripe**
- 4. Modification des réservations**
- 5. Application ellohapp**
- 6. Scan des tickets vendus online**
- 7. Focus spécial sur le paramétrage de stages pour les vacances**
- 8. Questions/réponses**

Avez-vous des questions ?

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !

Besoin d'aide ?

orc@wbtourisme.be

081 84 41 67

Toute l'équipe commercialisation est à votre service

Destination Wallonie,
tout pour s'évader !