

Vendre en ligne avec RésaDirect



Mardi 6 décembre de 9h30 à 12h30 : Pépinière d'entreprise Argouague, Gotein

Jeudi 8 décembre de 9h30 à 12h30 : Lycée Frantsesenia, St Jean Pied de Port

Offices de Tourisme de la Montagne Basque
St Jean Pied de Port-Baigorry & Soule



Programme

- Présentation / tour de table / Retour sur les ateliers du 1er semestre
- Notre sujet : Vendre en ligne avec Résadirect : un outil gratuit mis à la disposition des hébergeurs
 - le e-tourisme, le e-commerce, la réservation en ligne
 - l'outil Résadirect
- Petit bilan
- Questionnaire de satisfaction & atelier suivant

Et si on faisait connaissance ?



Souvenez-vous

Le comportement des internautes

- **Hyper-connectés : 39%** des internautes français se connectent via le smartphone/tablette
- 86% d'internautes en France
- De + en + de **réservations en ligne** et au **dernier moment**
- De + en + de **courts séjours**
- Partage d'expérience sur les **réseaux sociaux**
- Internet = **LA** source d'informations avant / pendant / après séjour
- Forte croissance du **m-tourisme** = tourisme en **mobilité grâce aux smartphones**



Le géant Google ...

- **1er moteur de recherche au monde (95% des parts de marché en France ; 2.4 millions de recherches par minutes)**
- Des **milliards** de pages et de sites indexés
- **Fiche My Business** : fiche d'identité gratuite de l'établissement sur Google, pris en compte en priorité par Google
- Vrai + pour le référencement naturel
- Les règles du jeu de Google (algorithme) : en ce moment, descriptifs avec localisateurs (**dites à Google où**)

Les avis clients ...

- **Ne plus en avoir peur ou les ignorer**, ils correspondent à votre **réputation sur le web** (e-réputation)
- Seulement **7% des avis publiés sont négatifs**
- **88% des internautes sont influencés** par les avis avant l'acte d'achat (6 à 12 avis lus en moyenne avant d'acheter)
- Avis consultés avant et pendant le séjour, puis déposés (partage d'expérience) après le séjour

Le sujet qui nous intéresse aujourd'hui ?

Vous êtes un touriste et vous voulez
forcément réserver votre hébergement en
ligne



E-commerce & E-tourisme

E-commerce

- croissance de 14.3% en 2015
- +16% au 1er trimestre 2016
- CA de 64.9 milliards d'€ en 2015, en France
- 37 % d'achats via le mobile
- 190 000 sites marchands en France



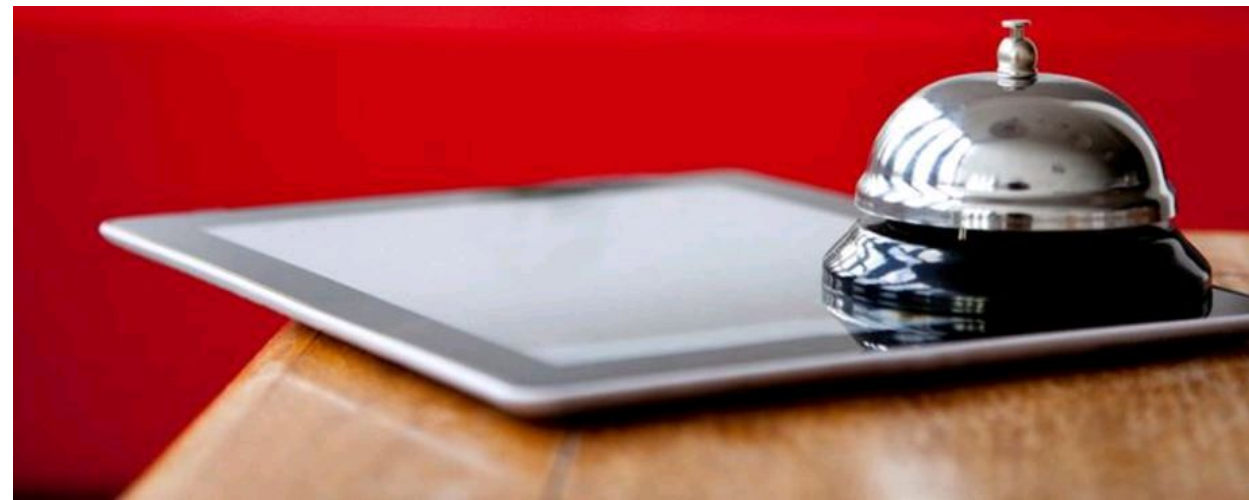
E-tourisme

- 32% des ventes en ligne en France (1/3)
- 18.3 milliards d'€ de CA en 2015



Réservation en ligne en France

- **77%** des français partis ont préparé leur séjour en ligne
- **49 %** des français en 2015 ont réservé en ligne
- Taux de conversion de 64%
- **Hébergement** = fait partie de la **première catégorie de critères** de recherches de vacances (parmi 12 critères principaux, répartis en 3 catégories)



Atouts de la réservation en ligne

8 atouts principaux, du point de vue du touriste :

- pouvoir se connecter n'importe quand
- comparer les prix
- meilleur rapport qualité-prix
- informations en quantité
- tout organiser soi même
- découvrir le lieu avant de partir (photos, vidéos ...)
- tous types d'acteurs accessibles en direct ou par intermédiation
- expertises des e-touristes : 30% se sentent expert dans la préparation en ligne



Vos remarques face à ces chiffres ?



RésaDirect : un outil gratuit du CDT64

Qu'est ce que c'est ?

un outil de gestion des réservations en ligne qui vous permet :

- la gestion de dossiers initiés en ligne via le site de l'office de tourisme, du CDT64 et de votre site internet (dossier on-line)
 - la gestion des dossiers de réservation émanant de demandes reçues par téléphone ou courrier (dossier off-line)
-
- **Disponibilités en ligne** sur les sites de l'OT, du CDT64 et sur votre site internet
 - Informations descriptives du produit (location, activité...) + photos provenant de votre fiche sur la base **SIRTAQUI** (base régionale)
 - **Gestion de l'ensemble des ventes** avec **un seul** outil : planning, tarifs, dossiers, règlements
 - Possibilité de **l'intégrer sur votre propre site internet**



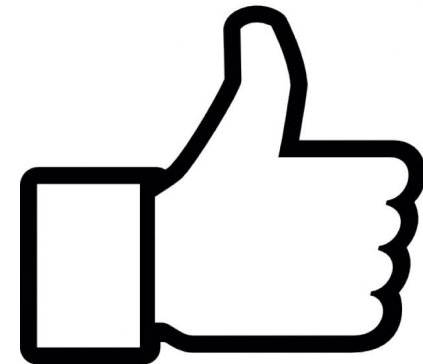
Les + de RésaDirect

- Outil de gestion des réservations **gratuit** (pour les prestas pas très à l'aise av internet = bon compromis)
- Développé par le CDT 64 → **assistance des professionnels** du CDT si nécessaire + relais d'aide auprès de votre office de tourisme = **Canal de distribution du territoire**
- Outil de gestion des réservations **complet** : gestion du planning, gestion de l'administratif (contrat de location + bon d'échange, mails automatisés)
- **Affichage du planning** sur le site du CDT, de votre OT et sur votre site internet → facilité de lecture pour le client
- Gestion **en propre** de votre planning de réservation (possibilité de bloquer des périodes si absence ou si reçoit la famille par exemple)
- **Gestion des paiements** : rappel automatique des paiements auprès du client (il faut au préalable renseigner le champ "adresse email" dans le dossier)
- Possibilité de **proposer un paiement en ligne gratuit et sécurisé** via les solutions de paiement par CB (Paypal, Payplug...)
- Possibilité de créer **un fichier client** et de travailler sur la gestion de la relation client (email avant arrivée et après le départ)
- depuis le 1er octobre, **partenariat avec le site d'avis Vinivi permettant de collecter les avis de vos clients** 3 jours après la fin de leur séjour (renseigner le champ "adresse email" lors de la saisie du dossier). Vinivi est également partenaire du label Gîtes de France



Les + de RésaDirect

- Résadirect est pris en compte par l'**agrégateur Hubrésa (moteur de recherche)**
- ◆ Outil qui permet à l'internaute d'effectuer indifféremment une recherche classique d'information ou simultanément une recherche de disponibilités, sans avoir à changer d'espace, d'ergonomie ni de site.
- ◆ Permet de faire remonter des offres de plusieurs sources : centrales de réservation départementales, centrales de réservation d'offices de tourisme, centrales de réservation Gîtes de France, acteurs privés indépendants ou adhérents de chaînes
- ◆ Les résultats :
 - 1 730 hébergeurs déjà agrégés dans ce dispositif
 - 9 systèmes de réservation interconnectés



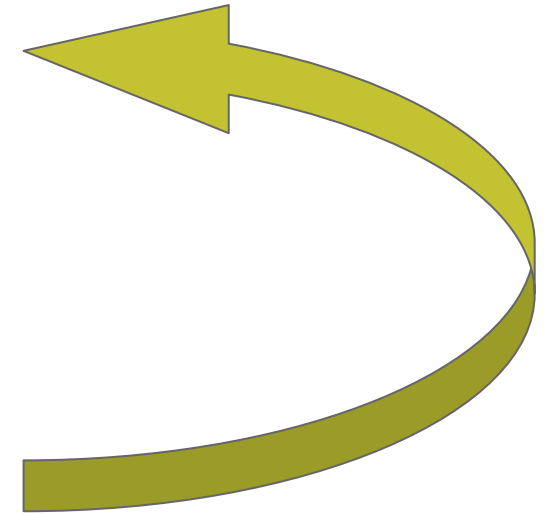
Pourquoi ?



Pour éviter de mettre tous les oeufs dans le même panier!

En utilisant **plusieurs canaux de distribution** :

- vous êtes plus visibles
- donc vous avez plus de réservations /clients
- on parle de vous, on donne des avis sur vous



Comment souscrire ?

1-Faire la **demande auprès de votre OT**

2-Signer une **convention annuelle** qui définit les missions et obligations de chacun

Missions ? Définir si vous souhaitez gérer vous même en autonomie votre planning, si vous voulez que vous ET votre OT gèrent le planning ou bien si vous souhaitez déléguer totalement la gestion du planning à votre OT.

- **Mission 1 : Gestion totale de votre planning et des réservations par l'OT.** Vous avez toutefois, systématiquement la possibilité de “bloquer” certaines périodes, si vous êtes absents ou bien si vous souhaitez recevoir de la famille ou des amis par exemple
- **Mission 2 : Gestion en autonomie par vous.** Vous gérez en intégralité votre planning, l'ouverture/fermeture de la réservation, les dossiers (contrat de location, bon d'échange...) et les paiements
- **Missions 1&2 : 50/50 = le planning partagé ;** Vous gérez votre planning et vos dossiers, mais l'office de tourisme peut également effectuer des ventes sur votre prestation touristique. Vous restez quand même prioritaire dans le cas où l'Ot et vous même auriez une demande sur la même période

Cas particulier : la marque blanche

La Marque Blanchepour ceux qui ont un site internet

Qu'est-ce que c'est ?

Vous décidez de faire remonter votre planning de disponibilité sur **votre propre site internet**. Vous faites la demande de l'onglet "**Réservez en ligne**" auprès de votre office de tourisme ou bien directement auprès du CDT, qui vous le fournira.

Vous pourrez alors soit l'installer vous même si vous gérez votre site internet, soit le faire installer par le prestataire qui se charge de votre site internet. L'internaute peut donc faire sa réservation directement depuis votre site.



Prêts ?



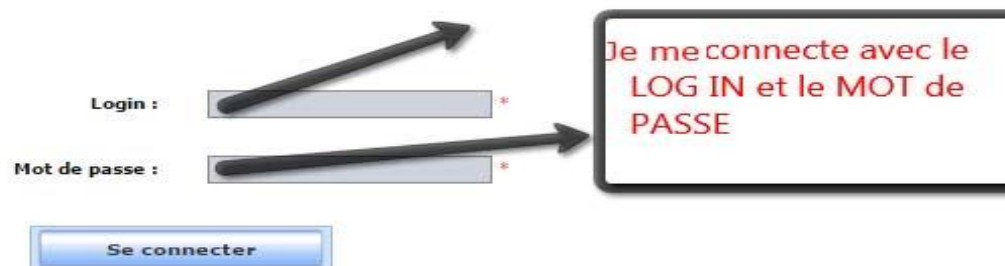
RésaDirect : comment ça marche?

ÉTAPE 1 : Je me connecte au site

<http://cdt64.resinsoft.com/Ext/PageAuthentication.aspx>

Il est important de mettre ce site dans vos favoris, ou sur le bureau de votre ordinateur, afin d'éviter de perdre du temps à chercher sur Internet.

ÉTAPE 2 : J'entre dans le logiciel avec mon code d'accès et mon mot de passe



The diagram illustrates the login process. On the left, there is a login form with two input fields: "Login :" and "Mot de passe :". Each field has a small asterisk to its right. Below these fields is a blue button labeled "Se connecter". Two black arrows originate from the input fields and point towards a rectangular box on the right. This box contains the text "Je me connecte avec le LOG IN et le MOT de PASSE" in red.

RésaDirect : comment ça marche?

Les onglets que je vais utiliser dans un premier temps

Réservation - Planning

The screenshot shows the RésaDirect interface with four main tabs: RESERVATION (orange), PLANNING (blue), BOUTIQUE (green), and LISTING (pink). The RESERVATION tab is active, showing a sidebar with 'Initier un dossier', 'Initier un billet', and 'Rechercher un dossier'. The main content area includes search fields for 'N° Dossier', 'N° Facture', and 'Produit', along with checkboxes for 'Uniquement Billetterie' and 'que les 50 premiers'. There are also status filters like 'En cours', 'Option', 'Ferme à venir', 'Ferme passé', 'Clôturé', 'Request', and 'Annulé'. A 'Rechercher' button is present. Annotations with arrows point to the RESERVATION tab, the PLANNING tab, and the 'Initier un dossier' button, explaining their functions.

RESERVATION | **PLANNING** | **BOUTIQUE** | **LISTING**

oxapuria

RESERVATION

Initier un dossier ▶

Initier un billet ▶

Rechercher un dossier ▶

N° Dossier

N° Facture

Produit

Produits

Uniquement Billetterie

que les 50 premiers

En cours

Option

Ferme à venir

Ferme passé

Clôturé

Request

Annulé

Client

Apporteur d'affaire

Saisissez le début du nom du client

Rechercher

Vous allez pouvoir ouvrir et fermer le planning de réservation de votre location

Pour l'instant on ne s'intéresse pas à ces 2 icônes

Pour créer ou rechercher un dossier

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : création d'un dossier OU recherche d'un dossier

The screenshot shows the RésaDirect reservation interface. The top navigation bar includes 'RESERVATION' (highlighted with a blue box), 'PLANNING', 'BOUTIQUE', and 'LISTING'. Below the navigation bar, there is a 'Log in' button (highlighted with a black box) and a 'RESERVATION' section with three buttons: 'Initier un dossier' (highlighted with a red box), 'Initier un billet', and 'Rechercher un dossier' (highlighted with a red box). The main content area contains several input fields and checkboxes:

- 'N° Dossier' (highlighted with a red box)
- 'N° Facture'
- 'Produit' (with a placeholder 'Saisissez le code ou le nom du produit')
- 'Produits' (with a checkbox 'uniquement Billetterie')
- 'que les 50 premiers' (checked)
- Filter checkboxes: 'En cours', 'Option', 'Ferme à venir', 'Ferme passé', 'Clôturé', 'Request', and 'Annulé' (all highlighted with a red box)
- 'Client' (with a placeholder 'Saisissez le début du nom du client', highlighted with a red box)
- 'Apporteur d'affaire' (dropdown menu)
- 'Rechercher' button (highlighted with a red box)

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : Comment créer ou initier un dossier ?

The screenshot shows a reservation form with several sections. Red boxes and arrows highlight the following elements:



- 1**: A red box containing the number '1' with arrows pointing to the 'Date début de séjour' (17/12/2016) and 'Date fin de séjour' (24/12/2016) fields.
- 2**: A red box containing the number '2' with an arrow pointing to the 'Participants' section, which includes input fields for 'Adultes' (4), 'Enfants' (0), and 'Bébés' (0).
- 3**: A red box containing the number '3' with an arrow pointing to the 'Localisation' section, which includes two dropdown menus set to '--- Indifférent ---'.

Other visible form elements include:

- Date début de séjour**: 17/12/2016
- Date fin de séjour**: 24/12/2016
- soit 7 nuits**
- Participants**: Adultes : 4, Enfants : 0, Bébés : 0
- Code Produit**: [Empty input field]
- Confort**: Piscine, Parking, Wifi, Animaux acceptés, Etage
- Etendue de la recherche**: Que mes produits, Les produits du 64, Les produits du 33, Les produits du 40, Les produits du 55, Les produits du LIM
- Type de produit**: --- Indifférent ---
- Localisation**: --- Indifférent ---
- Tags**: Randonnée Pédestre, Activité Eaux-Vives, Activité Nature, Barétous, En couple, Promo neige, Activité Equestre, Activité Vélo, Basse Navarre, Oloron, Bidart, Espelette, Activité Grimpe à la campagne, Soule, Charme, Facebook, Aspe
- RECHERCHER LES OFFRES**: [Blue button]

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment créer ou initier un dossier ?

Date début de séjour	17/12/2016	Date fin de séjour	24/12/2016	soit 7 nuits
Participants Adultes : 4 Enfants : 0 Bébés : 0	Code Produit <input type="text"/>	Confort <input type="checkbox"/> Piscine <input type="checkbox"/> Parking <input type="checkbox"/> Wifi <input type="checkbox"/> Animaux acceptés <input type="checkbox"/> Etage	Etendue de la recherche <input checked="" type="radio"/> Que mes produits <input type="radio"/> Les produits du 64 <input type="radio"/> Les produits du 33 <input type="radio"/> Les produits du 40 <input type="radio"/> Les produits du 55 <input type="radio"/> Les produits du LIM	
Type de produit --- Indifférent --- --- Indifférent ---	Localisation --- Indifférent --- --- Indifférent ---	Tags <input type="checkbox"/> Randonnée Pédestre <input type="checkbox"/> Activité Eaux-Vives <input type="checkbox"/> Activité Nature <input type="checkbox"/> Barétous <input type="checkbox"/> En couple <input type="checkbox"/> Promo neige	<input type="checkbox"/> Activité Equestre <input type="checkbox"/> Activité Vélo <input type="checkbox"/> Basse Navarre <input type="checkbox"/> Oloron <input type="checkbox"/> Bidart <input type="checkbox"/> Espelette	<input type="checkbox"/> Activité Grimpe <input type="checkbox"/> à la campagne <input type="checkbox"/> Soule <input type="checkbox"/> Charme <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Aspe
RECHERCHER LES OFFRES				
➔ 16 offres correspondent à vos critères de recherche				
	64-GBA002 - Maison mitoyenne Chapelle "Baronnle" - Code 64-GBA002			
	situé à AINHICE-MONGELOS - PAYS BASQUE Locations Meublées			
Tarifs				
Maison T3 4p mitoyenne	1 dispo 0 request	Séjour	<input type="text" value="."/>	pour 7 nuits pour 1 Maison T3 4p mitoyenne (validé du 17/12/2016 au 24/12/2016)
				X <input type="text" value="1"/> Qté

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment créer ou initier un dossier / la fiche client

The screenshot displays the RésaDirect reservation management interface. On the left, a navigation menu under the 'RESERVATION' header includes options like 'Initier un dossier', 'Initier un billet', 'Rechercher un dossier', and 'Dossier n° 147954'. The 'Fiche client' option is highlighted with a red box. The main area is divided into 'Intermédiaire' and 'Client' sections. The 'Client' section features a search bar with the placeholder 'Saisissez le début du nom ou de la société' and a 'Rechercher' button, both highlighted with a red box. A red arrow points from a text box to the 'Rechercher' button. The text box contains the instruction: 'Si c'est un client qui a déjà fait un dossier de réservation, vous pourrez le retrouver via cette barre de recherche pour que les coordonnées se complètent automatiquement.' Below the search bar, the 'Informations du client actuellement associé au dossier' form is visible. The form includes fields for 'Mme', 'Nom', 'Prénom', 'Adresse 1', 'Adresse 2', 'Code Postal', 'Ville', 'Pays', 'Langue parlée', 'Téléphone', 'Téléphone 2', 'Email', 'Fax', 'Origine', 'Support', and 'Catégorie Socio-professionnelle'. Several fields, including 'Nom', 'Prénom', 'Adresse 1', 'Code Postal', 'Téléphone', and 'Email', are highlighted with red boxes. A red text box on the left side of the form contains the instruction: 'Une fois la quantité "1" dans le listing des locations est validée, vous arrivez sur la fiche client à remplir de manière la plus complète possible.'

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment créer ou initier un dossier / le statut

The screenshot displays the RésaDirect web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for RESERVATION (highlighted), PLANNING, BOUTIQUE, LISTING, and ADMINISTRATION. Below this, a sidebar on the left contains a 'RESERVATION' section with buttons for 'Initier un dossier', 'Initier un billet', and 'Rechercher un dossier'. The main content area shows 'Client associé à ce dossier' with contact information for Mr TEST Maite and a 'Modifier' button. A red box highlights the 'Dossier n° 148596' section, which includes the status 'En cours', '2 adultes', and dates 'du 21/11/2015 au 28/11/2015'. Below this are menu items: Récapitulatif, Historique, Mailings, Modification offres, Fiche client, Participant, Statut, and Lier un dossier. A callout box with a black border and red text contains the following message:

Votre dossier est "en cours" et il est impératif de le mettre en option afin qu'il ne s'annule pas. Il s'agit d'une étape très importante de la saisie d'un dossier

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment créer un dossier / le bulletin d'inscription = CONTRAT

The screenshot shows the RésaDirect interface for managing a reservation. The left sidebar contains navigation options: **RESERVATION**, **Initier un dossier**, **Initier un billet**, **Rechercher un dossier**, **Dossier n° 149269** (highlighted), **Récapitulatif** (highlighted), **Historique**, **Mailings**, **Modification offres**, **Fiche client**, **Participant**, **Statut**, **Reglement**, **Bulletin d'inscription** (highlighted), and **Annulation**.

The main content area is titled **Récapitulatif du dossier :** and includes a button **Imprimer le récapitulatif**. It is divided into several sections:

- Dossier**:
 - Dossier ID : 149269
 - Date de création : 26/10/2015 09:37:00
 - Dernière modification : 26/10/2015 09:38:00
 - Etat global : Géré
 - Dossier initié par :
 - Apporteur d'affaire :
- Informations client**:
 - Vendeur**: A red box contains the text: "Ici vos coordonnées en tant que vendeur = c'est vous qui gérez le dossier".
 - Client**: Fields for name, address, phone, and fax are present, with red boxes around the input areas.
- Editions émises à ce jour**: A table showing generated documents.

Date de génération	Type du fichier
26/10/2015 9:42	PDF Bulletin d'inscription
- Détails des dossiers:**
 - Dossier n° 149269 : Option, valable jusqu'au 29/10/2015.
 - Dates** : du 29/10/2015 au 01/11/2015
 - Durée** : 3Nuits
 - Participants** : 2 adulte(s), 0 enfant(s), 0 bébé(s).

Red annotations include arrows pointing from the **Bulletin d'inscription** menu item to the **Editions émises à ce jour** table, and from the **Editions émises à ce jour** table to a text box explaining that the bulletin of registration is the contract to be sent to the client.

Le bulletin d'inscription est le contrat que vous allez envoyer à votre client. Il suffit de cliquer dessus et automatiquement un exemplaire va se créer sous "Editions émise à ce jour". Si vous faites une erreur, ou oubliez un élément, etc, vous cliquez sur "bulletin d'Inscription" et cela générera un nouvel exemplaire.

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment générer un dossier / le bulletin d'inscription = CONTRAT

gba

RESERVATION

- Initier un dossier
- Initier un billet
- Rechercher un dossier

Dossier n° 147954

Résa ferme
2 adultes
du 26/12/2015 au 02/01/2016

- Récapitulatif
- Historique
- Mailings
- Modification offres
- Fiche client
- Participant
- Statut
- Reglement
- Bulletin d'inscription**
- Confirmation fournisseur
- Annulation

Edition du Bulletin d'inscription

Avec Conditions de vente Avec Fiche descriptive

Vous cliquer sur ce bouton si vous souhaitez envoyer via votre mail (dans le cas où vous n'avez pas paramétré votre mail sur RésaDirect) → **Générer en PDF** **Envoyer par email** ← Vous avez enregistré votre mail sur RésaDirect ; le bulletin d'inscription est prêt vous n'avez plus qu'à cliquer sur le bouton et le mail est envoyé automatiquement.

BULLETIN D'INSCRIPTION

Office de Tourisme communautaire de Saint-Jean Pied de Port et de Saint-Etienne de Baigorri
place de la Mairie
64430 SAINT-ETIENNE DE BAIGORRY
Tel : 05 59 37 93 70
Fax : 05 59 37 49 58
Email : reservation.otgb@wanadoo.fr

Contrat de Vente : 93321
N° de dossier : 147954
Référence dossier : 0
Date d'emission : 05/10/2015

Client
Tel : [redacted]
Email : [redacted]

Réservation
Produit : Appartement JEFFERIES code 64-GBA046 (64-GBA046)
Prestations : 1 Appartement T2 2p maison - Séjour
Statut : Réservation ferme
Dates du séjour : du 26/12/2015 au 02/01/2016
Organisateur : Office de Tourisme communautaire de Saint-Jean Pied de Port et de Saint-Etienne de Baigorri
Participants : 2 personnes

Détail des prestations :
Pour Appartement JEFFERIES code 64-GBA046(64-GBA046) :
COMPRIS : la location pour la période indiquée.
NON COMPRIS : la taxe de séjour, les charges de chauffage suivant le relevé de compteur.
la caution remboursée après état des lieux de sortie.
Caution : 200,00 Euros
Vous êtes attendu à :
3 bis rue de la Citadelle

Conditions particulières :

Observations :
Contact accueil : L'accueil est assuré par l'agence ERLEA. Merci de la contacter avant votre arrivée.
Pour les séjours à la semaine l'horaire d'arrivée se fait à 16h et le départ à 10h. Pour les courts séjours les horaires d'arrivée et de départ sont à définir avec l'agence.
Accès location : La location se situe au centre ancien de St Jean Pied de Port, au 3 bis de la rue de la Citadelle.

Assurances	Décompte	P.U.	Durée	Pers.	Montant
Vous devez accepter ou refuser la prestation ci-dessous : Assurance acceptée <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Assureur Montant 14,39 €					
Je soussigné(e) Mme Carole MARTIN Agissant tant pour moi-même que pour les personnes inscrites, certifie avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente ci-jointes, et/ou contrats d'assurances mentionnées ci-dessus.					
1 Appartement T2 2p maison - Séjour 260,00 € 7 nuit 2 260,00 €					
Libellé du complément libre 0 €					
Sous total 260,00 €					
Frais de dossier -					
Total des prestations 260,00 €					
Dont TVA					
Acompte versé le 15/10/2015 14:17 (1) 65,00 €					

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment gérer un dossier / le règlement du dossier

Dossier n°

Résa ferme
12 adultes
du 13/03/2015 au 15/03/2015

- Récapitulatif ▶
- Historique ▶
- Mailings ▶
- Modification offres ▶
- Fiche client ▶
- Participant ▶
- Statut ▶
- Reglement ▶
- Bulletin d'inscription ▶
- Annulation ▶

Remise

Code promo :

Remise : €

Montant des frais de dossier : **Frais de dossier par défaut : 0,00 €** €

Annulation : - + **Frais d'assurance d'annulation par défaut : 0,00 €** €

Total :

Paiements

	Date	Mode	Montant
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Chèque <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Chèque <input type="text"/>	<input type="text"/>

↳ Le total a été réglé. un message vous indique si le règlement est complet ou pas

Nouveau paiement

Mode de paiement	Numéro	Montant
<input type="radio"/> Chèque <input type="radio"/> Virement <input type="radio"/> Sur place	<input type="text"/>	<input type="text"/> €

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment gérer un dossier ? le règlement inséré = statut du dossier FERMÉ

Dossier n° 148028

Résa ferme
5 adultes
du 26/12/2015 au 02/01/2016

- Récapitulatif
- Historique
- Mailings
- Modification offres
- Fiche client
- Participant
- Statut
- Reglement
- Bulletin d'inscription
- Confirmation fournisseur
- Annulation

Dossier n° 148029 : Résa ferme

Maison Bidondo Handia (XIB332012) : 2 étoile(s),
le bourg
64560 LICQ-ATHEREY
Tél : +33 5 59 28 51 28
Fax :

Dates : du 26/12/2015 au 02/01/2016
Durée : 7Nuits
Participants : 5 adulte(s), 0 enfant(s), 0 bébé(s).

Prestation	Unité	Prix unitaire	Quantité	Nb pers. (par prestation)	Montant
Maison T4 7p mitoyenne	Séjour	305,00 €	1	5	305,00 €

↳ Sous Total : 580,00 €

Frais de dossier et remise

Code promo :

Remise : 0,00 €

Montant des frais de dossier : Frais de dossier par défaut : 15,00 € |

Annulation : 1 Frais d'assurance d'annulation par défaut : 21,58 € |

Multirisque : 0 0,00 €

Rapatriement : 0 0,00 €

↳ Total : 616,55 €

Paielements

Date	Mode	Montant
07/10/2015 10:48	Chèque (N° : 8068965)	181,58 €

Nouveau paiement

Mode de paiement	Numéro	Montant
<input type="radio"/> Carte Bleue		
<input type="radio"/> Chèque		
<input type="radio"/> Chèques vacances		

Vous avez reçu un paiement DONC votre dossier est confirmé DONC le statut est ferme. Il ne peut plus s'annuler

RésaDirect : comment ça marche?

RÉSERVATION : comment créer et gérer un dossier ? RÉCAPITULATIF

1. Je me connecte à Résadirect et j'entre mes codes
2. J'initie un dossier de réservation
3. Je renseigne
 - a. les dates de séjour
 - b. le nombre de personnes
 - c. je recherche les offres
3. Ma location remonte et je valide ma demande en mettant "1"
3. Je renseigne la fiche client de la façon la plus complète - en insérant l'email, le client recevra des messages de rappel automatiques
4. Je mets le statut du dossier en OPTION - sinon il s'annule
5. Je clique sur "Bulletin d'inscription" - je l'imprime en double exemplaire avec les conditions de vente au dos et l'envoie au client par courrier et je peux aussi l'envoyer par email en cliquant "envoyer par email"

Lorsque je reçois le contrat signé accompagné d'un règlement :

1. je retourne sur Résadirect et retrouve mon dossier (le numéro, nom du client ou selon le statut)
2. dans "Règlement" je renseigne le mode de règlement le montant - si paiement par chèque insérer le numéro de chèque
3. Je mets le statut du dossier en FERME *ou il se met automatiquement en ferme*
4. Je dois envoyer un reçu de paiement à mon client - je modifie la partie en haut du BI et inscrit "Reçu acompte" ou "Reçu solde"



RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : comprendre le menu

The screenshot shows the RésaDirect interface with the following elements:

- Navigation bar: RESERVATION (checked), PLANNING (selected), LISTING, ADMINISTRATION.
- User profile: gba, Saisissez le code Resadirect, PLANNING.
- Filter fields: **Produit :** and **Catégorie :** (highlighted with red boxes and arrows).
- Property list (64-GBA001 to 64-GBA019):
 - 64-GBA001 - Appartement SAPPARRART
 - 64-GBA002 - Maison mitoyenne CHAPELLE - Baronnie- Code 64-GBA002
 - 64-GBA003 - Appartement CHAPELLE "Mezzanine" 64-GBA003
 - 64-GBA004 - Appartement CHAPELLE "Maréchal" - Code 64-GBA004
 - 64-GBA005 - Appartement Yann CHAPELLE " Harri-Xuri" - Code 64-GBA005
 - 64-GBA006 - Maison VIDEGAIN
 - 64-GBA007 - Appartement COTABARREN
 - 64-GBA008 - Maison ZILL code 64-GBA008
 - 64-GBA009 - Appartement LAXAGUE code 64-GBA009
 - 64-GBA010 - Appartement AGUERRE
 - 64-GBA011 - Maisonnette GUERACAGUE - Code 64-GBA011
 - 64-GBA012 - Maison eco-gîte CARRICABURU Code 64-GBA012
 - 64-GBA013 - Maison OCAFRAIN- Code 64-GBA013
 - 64-GBA014 - Maison OILLARBURU- Code 64-GBA014
 - 64-GBA015 - Maison LERISSA Code 64-GBA015
 - 64-GBA016 - Maisonnette IRIARTE code 64-GBA016
 - 64-GBA017 - Maison mitoyenne IREY - Code 64-GBA017
 - 64-GBA018 - Maison mitoyenne OCAFRAIN "Jara" code 64-GBA018
 - 64-GBA019 - Appartement OCAFRAIN "Munho" code 64-GBA019

Produit : cela correspond au(x) bien(s) enregistré(s) sur RésaDirect.

Catégorie : chaque catégorie a son propre planning
Exemple :

- location mitoyenne T4 7pers ; T3 4 pers
- hôtel peut proposer plusieurs chambres en réservation avec des catégories différentes (double bain, twin douche, etc)

RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : gérer son planning / les codes couleur

A la signature de la convention, vous donnez les dates d'ouverture et de fermeture de votre "produit" (duau.....)

Sur la planning, il faut comprendre les codes couleur :

- Gris : le planning est fermé
- Jaune : la période est en cours ou passée
- Vert : il y a de la disponibilité, on peut faire des dossiers de réservation
- Gris bleu : il y a 0 dispo car une réservation de faite et un dossier de créé. Si on clique dessus le dossier s'ouvre

Produit : XIB332011 - Maison Bidondo Txipia
Catégorie : Maison T3 5p mitoyenne

Planning mensuel | Historique | Planning annuel

Vue : Vue allotements & requests

<< octobre - novembre - décembre 2015 >>

octobre							novembre							décembre							
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	
			1 0 disp 1 req	2 0 disp 1 req	3 0 disp 1 req	4 0 disp 1 req							1 1 disp 0 req								
5 0 disp 1 req	6 0 disp 1 req	7 0 disp 1 req	8 0 disp 1 req	9 0 disp 1 req	10 0 disp 1 req	11 0 disp 1 req	2 1 disp 0 req	3 1 disp 0 req	4 1 disp 0 req	5 1 disp 0 req	6 1 disp 0 req	7 0 disp 0 req	8 0 disp 0 req	7 1 disp 0 req	8 1 disp 0 req	9 1 disp 0 req	10 1 disp 0 req	11 1 disp 0 req	12 1 disp 0 req	13 1 disp 0 req	
12 0 disp 1 req	13 0 disp 1 req	14 0 disp 1 req	15 0 disp 1 req	16 0 disp 1 req	17 0 disp 1 req	18 0 disp 1 req	9 1 disp 0 req	10 1 disp 0 req	11 1 disp 0 req	12 1 disp 0 req	13 1 disp 0 req	14 1 disp 0 req	15 1 disp 0 req	14 1 disp 0 req	15 1 disp 0 req	16 1 disp 0 req	17 1 disp 0 req	18 1 disp 0 req	19 1 disp 0 req	20 1 disp 0 req	
19 0 disp 1 req	20 0 disp 1 req	21 0 disp 1 req	22 0 disp 1 req	23 0 disp 1 req	24 0 disp 1 req	25 0 disp 1 req	16 1 disp 0 req	17 1 disp 0 req	18 1 disp 0 req	19 1 disp 0 req	20 1 disp 0 req	21 1 disp 0 req	22 1 disp 0 req	21 1 disp 0 req	22 1 disp 0 req	23 1 disp 0 req	24 1 disp 0 req	25 1 disp 0 req	26 0 disp 0 req	27 0 disp 0 req	
26 0 disp 1 req	27 0 disp 1 req	28 0 disp 1 req	29 0 disp 0 req	30 0 disp 0 req	31 0 disp 0 req		23 1 disp 0 req	24 1 disp 0 req	25 1 disp 0 req	26 1 disp 0 req	27 1 disp 0 req	28 1 disp 0 req	29 1 disp 0 req	28 0 disp 0 req	29 0 disp 0 req	30 0 disp 0 req	31 0 disp 0 req				
							30 1 disp 0 req														

Ces flèches permettent d'avancer et de reculer sur le calendrier de l'année

RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : gérer son planning / ouvrir & fermer

Deux possibilités pour ouvrir ou fermer le planning:

1. **soit on clique sur le calendrier** sur la date de début et la date de fin, et ces 2 dates viennent automatiquement s'inscrire dans l'espace sous "gestion du planning" du ... au ...
2. **on va directement sous "gestion du planning"** et on insère les dates

Soit on ouvre +1 soit on ferme -1

- 0 = request donc il faut demander confirmation au propriétaire
- 1 c'est ouvert
- -1 c'est fermé

Surtout **VALIDER** pour **ENREGISTRER** votre opération !

Si vous commercialiser plusieurs catégories, il faut aller sur le planning de chaque catégories

<< octobre - novembre - décembre 2015 >>

octobre							novembre							décembre							
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	
			1 0 disp 1 req	2 0 disp 1 req	3 0 disp 1 req	4 0 disp 1 req							1 1 disp 0 req		1 1 disp 0 req	2 1 disp 0 req	3 1 disp 0 req	4 1 disp 0 req	5 1 disp 0 req	6 1 disp 0 req	
5 0 disp 1 req	6 0 disp 1 req	7 0 disp 1 req	8 0 disp 1 req	9 0 disp 1 req	10 0 disp 1 req	11 0 disp 1 req	12 1 disp 0 req	13 1 disp 0 req	14 1 disp 0 req	15 1 disp 0 req	16 1 disp 0 req	17 1 disp 0 req	18 1 disp 0 req	19 1 disp 0 req	20 1 disp 0 req	21 1 disp 0 req	22 1 disp 0 req	23 1 disp 0 req	24 1 disp 0 req	25 1 disp 0 req	
26 1 disp 0 req	27 1 disp 0 req	28 1 disp 0 req	29 1 disp 0 req	30 1 disp 0 req	31 1 disp 0 req		1 1 disp 0 req	2 1 disp 0 req	3 1 disp 0 req	4 1 disp 0 req	5 1 disp 0 req	6 1 disp 0 req	7 1 disp 0 req	8 1 disp 0 req	9 1 disp 0 req	10 1 disp 0 req	11 1 disp 0 req	12 1 disp 0 req	13 1 disp 0 req	14 1 disp 0 req	
							15 1 disp 0 req	16 1 disp 0 req	17 1 disp 0 req	18 1 disp 0 req	19 1 disp 0 req	20 1 disp 0 req	21 1 disp 0 req	22 1 disp 0 req	23 1 disp 0 req	24 1 disp 0 req	25 1 disp 0 req	26 1 disp 0 req	27 1 disp 0 req	28 1 disp 0 req	29 1 disp 0 req
							30 1 disp 0 req														

Gestion du planning

Du [] au []

Dispo(+/-) : [0]

Request(+/-) : [0]

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche

Valider

Gestion du planning

Du [] au []

Dispo(+/-) : [0]

Request(+/-) : [0]

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche

Valider

Ajouter ou enlever un request : ex : une réservation au dernier moment, à 2 jours de l'arrivée, le jour de l'arrivée sera indiqué en request (jaune) sur le planning, il suffira donc d'indiquer dans le champ "dates" les jours en request et de mettre "+1" dans le champ dispo pour avoir toute la période concernée en dispo

Renseignez ici les dates

Ajouter ou enlever une disponibilité

Valider

toujours "Valider" pour enregistrer les modifications

RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : quelques précisions

Lundi						
3 0 disp 0 req	4 0 disp 0 req	0 disp 0 req	0 disp 0 req	0 disp 0 req	0 disp 0 req	0 req 0 req
10 0 disp 0 req	11 0 disp 0 req	12 0 disp 0 req	13 0 disp 0 req	14 0 disp 0 req	15 0 disp 0 req	16 0 disp 0 req
17 0 disp 0 req	18 0 disp 0 req	19 0 disp 0 req	20 0 disp 0 req	21 0 disp 0 req	22 0 disp 0 req	23 0 disp 0 req
24 0 disp 0 req	25 0 disp 0 req	26 0 disp 0 req	27 0 disp 0 req	28 0 disp 0 req	29 0 disp 0 req	30 0 disp 0 req
31 0 disp 0 req						

Quand un dossier de réservation aura été fait (on-line ou off-line), votre planning apparaîtra en gris avec un petit logo de dossier, sur lequel vous pourrez cliquer pour accéder directement à la modification du dossier.

RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : quelques précisions

Date de l'opération	Nature	Résultat de l'opération	Date de début	Date de fin	Dispo	Request	Option
11/09/2015 15:28	Ajustement		17/10/2015	23/10/2015	-1	0	0
07/09/2015 16:12	Ajustement		28/10/2015	13/11/2015	-1	0	0
11/08/2015 10:11	Ajustement		12/09/2015	18/09/2015	-1	0	0
17/07/2015 18:22	Reservation : 136365	Réussite	22/08/2015	29/08/2015	0	0	-1
04/07/2015 18:55	Reservation : 136365	Réussite	22/08/2015	29/08/2015	-1	0	1
01/07/2015 11:59	Ajustement	Réussite	29/08/2015	11/09/2015	-1	0	0
18/05/2015 10:02	Ajustement	Réussite	22/08/2015	28/08/2015	1	0	0
18/05/2015 10:01	Ajustement	Réussite	25/07/2015	31/07/2015	-1	0	0
25/04/2015 10:32	Ajustement	Réussite	25/04/2015	08/05/2015	1	0	0
10/04/2015 15:48	Ajustement	Réussite	09/05/2015	09/05/2015	1	0	0
10/04/2015 15:48	Ajustement	Réussite	02/05/2015	09/05/2015	-1	0	0
10/04/2015 15:47	Ajustement	Réussite	18/04/2015	24/04/2015	1	0	0
01/04/2015 21:18	Reservation : 130094	Réussite	01/08/2015	08/08/2015	0	0	-1
01/04/2015 21:11	Reservation : 130094	Réussite	01/08/2015	08/08/2015	-1	0	1
23/03/2015 10:48	Ajustement	Réussite	22/06/2015	22/06/2015	1	0	0
23/03/2015 10:48	Ajustement	Réussite	22/06/2015	22/06/2015	1	0	0
23/03/2015 10:48	Ajustement	Réussite	22/06/2015	22/06/2015	1	0	0
23/03/2015 10:47	Ajustement	Réussite	22/06/2015	22/06/2015	1	0	0
23/03/2015 10:47	Ajustement	Réussite	22/06/2015	22/06/2015	1	0	0
23/03/2015 10:45	Ajustement	Réussite	20/06/2015	26/06/2015	1	0	0

l'onglet "Historique" vous permet de voir toutes les modifications qui ont été apportées sur votre (ou vos) planning(s)

La période concernée par la modification apportée

RésaDirect : comment ça marche?

PLANNING : savoir gérer son planning

Il est important de bien gérer son planning afin d'éviter des doubles réservations.

Au préalable, vous devez donner à l'OT toutes les informations relatives à l'ouverture de votre planning (du ...au...) ainsi que les différents tarifs. Toutes ces informations sont entrées dans le back office ou administration de votre "produit".

Pour cela il est important de bien remplir la convention en donnant toutes les informations nécessaires.

Lorsqu'un dossier de réservation est créé, le planning est modifié automatiquement.

1 dossier = 1 réservation = 1 période fermée sur le planning

1 dossier annulé = 1 période ouverte sur le planning

Dans le cas de **la mission 1** (l'OT qui gère les réservations de votre bien) = **c'est l'OT qui ouvre le planning** et vous devez les contacter si vous désirez fermer le planning.

Dans le cas de **la mission 1&2** (gestion en **planning partagé**) ET dans le cas où **vous gérez vous même vos réservations** : **c'est vous qui ouvrez et fermez le planning**

Pour les locations de meublés : les dates de réservation sont paramétrées du samedi au samedi en période de vacances scolaires, donc si vous souhaitez effectuer un dossier de séjour pour 2 ou 3 nuits la recherche n'aboutira pas. Aussi, n'hésitez pas à contacter l'Office de Tourisme ou le technicien référent de RésaDirect pour qu'il modifie le paramétrage.

RésaDirect : conclusion

RésaDirect est un canal de commercialisation **supplémentaire**.

Il est **gratuit et simple** d'utilisation

N'hésitez pas à contacter la personne référente de votre Office de Tourisme pour toutes informations complémentaires.

A présent c'est à vous de jouer!


Merci
Pour
Votre
Attention
!


KEEP
CALM
AND
LET'S
GO

Pour vous aider, vous conseiller...

→ Vos référents - Office de Tourisme

◆ Marie-Hélène & Anaïs : OT Garazi Baigorri : 05 59 37 47 28

◆ Pierre & Maité : OT Soule : 05 59 28 51 28

→ Au CDT 64: Hélène RICOEUR : h.ricoeur@tourisme64.com

Sources

<http://www.zdnet.fr/actualites/chiffres-cles-l-e-commerce-en-france-39381111.htm>

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/commerce/1172030-chiffre-d-affaires-e-commerce-france/>

Raffour Interactive - Chiffres clés du tourisme en 2015 - Journées e-tourisme Pau - Octobre 2016

<http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-internet-2016-une-minute/>

<http://www.blogdumoderateur.com/50-chiffres-medias-sociaux-2016/>

<http://pro.tourisme64.com/boite-a-outils/e-tourisme-commercialisation/place-de-marche-hubresa/>



**VOTRE AVIS
NOUS INTERESSE**

Merci de votre attention

Anaïs Inçaurgarat

05 59 37 03 57

Maite Hontaas Erbin

05 59 28 02 37

tourismemontagnebasque@gmail.com