

RÉSERVATIONS PAR TEL : PROCEDURE et RECOMMANDATIONS

1) CONSULTER les dates **a** demandées sur le planning EOLE AVANT de donner votre accord

ATTENTION aux périodes de fermeture de l'hôtel : weekends, vacances scolaires, jours fériés

2) REMPLIR une fiche de réservation MANUSCRITE en écoutant /questionnant le client en suivant l'ordre des rubriques

ATTENTION à la proposition des différents tarifs **b** => commencer par demander si le client veut seulement la chambre OU BIEN la chambre et les repas => si repas proposer la soirée étape MAIS vérifier la disponibilité sur EOLE RESTAU => annoncer que la table d'hôte lui sera éventuellement proposée

ATTENTION à bien demander l'heure d'arrivée **c** => de + si soirée étape arrivée impérativement **avant 20h15**, **INFORMER de l'accès temporaire par l'avenue de la Marne ET de la nécessité d'appeler depuis l'interphone pour obtenir l'ouverture du portail** ; enfin si arrivée après 22h annoncer la présence de l'agent de sécurité

DEMANDER impérativement un N° de téléphone portable ET l'adresse mail du client **d** => le prévenir qu'un mail automatique avec les conditions de réservation va lui être envoyé auquel il DEVRA répondre

DANS LE CAS D'UNE PRISE EN CHARGE => remplir la rubrique PAIEMENT PAR UN TIERS **e** et demander/renseigner :

- l'adresse précise du payeur, N° de tél
- le détail des prestations prises en charge,
- vérifier auprès du professeur si l'on accepte ce tiers

=> **exiger une confirmation écrite par mail**

=> prévenir qu'après réception de cette confirmation, un contrat va lui être envoyé par mail auquel il DEVRA répondre

Cas de la VAD (vente à distance avec une carte de paiement) : demander l'envoi par mail du N° de la carte, date d'expiration et cryptogramme => ATTENTION souvent les Mastercard ne fonctionnent pas, demander une carte Visa ou American Express

3) REFORMULER au client l'essentiel de la réservation

4) Après avoir raccroché

=> SAISIR la réservation sur Eole et METTRE AU PROPRE + COMPLETER la fiche de réservation manuscrite (N° de # **f**, N° résa Eole **g** etc...)

=> **BIEN VERIFIER LA SAISIE SUR EOLE** (attention à l'orthographe du nom, aux dates et à la fact auto) puis **ENVOYER via Eole le mail de confirmation automatique** (ne pas l'imprimer) => entourer OUI mail envoyé via Eole **h**

=> NE PAS RANGER la fiche de réservation, la mettre dans la chemise « à vérifier » du professeur

Remarque : lorsqu'on recevra la réponse du client à notre mail automatique => l'imprimer et l'accrocher à la fiche de réservation manuscrite => entourer OUI réponse reçue au mail envoyé via Eole

5) En cas de modification et/ou annulation

=> NE RIEN EFFACER sur la fiche de réservation manuscrite, BARRER et noter les éléments nouveaux en respectant les couleurs :

- **vert pour une modification**
- **rouge pour une annulation**

=> NE PAS RANGER la fiche de réservation sans la faire vérifier au professeur

FICHE DE RESERVATION CLIENT INDIVIDUEL


ATTENTION accès provisoire par l'Avenue de la Marne => voir plan sur pop up du site internet
 Tél : 05 56 84 48 60 Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr

N° Eole : **g**

Date d'arrivée : **a**

Date de départ :

Heure d'arrivée : **c**

Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	 Soirée étape Horaire et dispo sur Zéphyr (entourer)	Autre	N° de #
	1	grand lit (2 lits)	56 €	51 €	75 €		f
	2	grand lit 2 lits	62 €	57 €	100 €		

Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers.

chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.

Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT :

Madame

N° de tél portable : **d**

 Demander l'adresse mail du client :

Monsieur

ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre

MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui **h** non

(entourer)

RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non

SI PAIEMENT PAR UN TIERS

Nom du PAYEUR : **e**

Nom de la personne qui réserve :

N° de tél :

Adresse mail :

Code débiteur/agence Eole :

Adresse postale COMPLÈTE :

et le contenu de la prise en charge (entourer) : # # et pdj autre :

 demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge

Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

OBSERVATIONS

DEMANDE QUALITELIS

Réservation prise par :

Le :

Heure :

Signature prof après saisie Eole :

FICHE DE RESERVATION CLIENT INDIVIDUEL

ATTENTION accès provisoire par l'Avenue de la Marne => voir plan sur pop up du site internet
 Tél : 05 56 84 48 60 Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr N° Eole : **40158**

Date d'arrivée : **2/10** Date de départ : **5/10** Heure arrivée : **19h**

Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	Soirée étape ⚠ Horaire et dispo sur Zephyr (entourer)	Autre	N° de #
1 #	1	grand lit (2 lits)	56 €	51 €	75 €		105
	2	grand lit 2 lits	62 €	57 €	100 €		

Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers.
 (entourer) chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.

Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT : **CANTET Fabrice** Madame

N° de tél portable : **06 72 35 48 51**

⚠ Demander l'adresse mail du client : **f.cantet@orange.fr** Monsieur

ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre

MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : **oui** non (entourer)

RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non

SI PAIEMENT PAR UN TIERS

Nom du PAYEUR : Nom de la personne qui réserve :

N° de tél : Code débiteur/agence Eole :

Adresse mail : Adresse postale COMPLÈTE :

et le contenu de la prise en charge (entourer) : # # et pdj autre :


⚠ demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge
 Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge

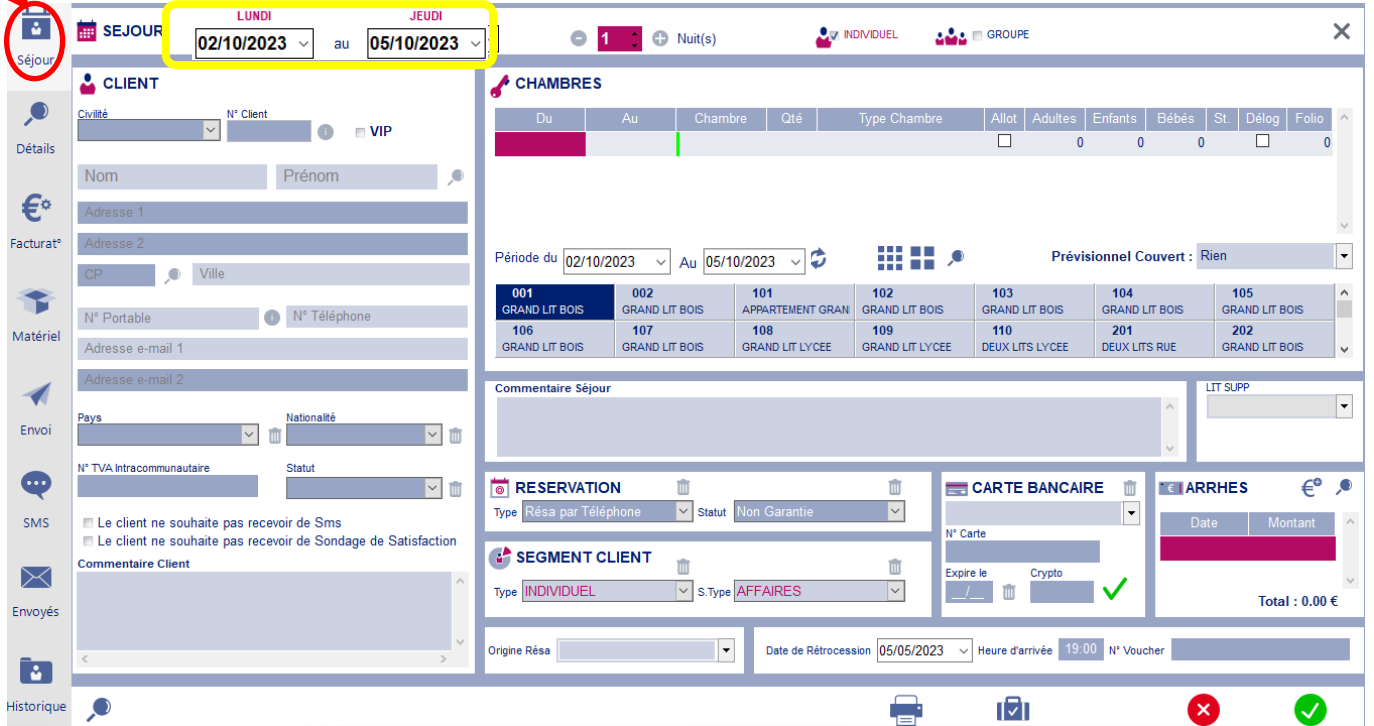
OBSERVATIONS

DEMANDE QUALITELIS

Réservation prise par : **Noué** Le : **20/9** Heure :

Signature prof après saisie Eole : **Noué**

Sur Eole ouvrir une nouvelle fiche de réservation en cliquant sur  depuis le planning puis renseigner le 1^{er} écran « **Séjour** » dans cet ordre :



SEJOUR LUNDI 02/10/2023 au JEUDI 05/10/2023

CLIENT

Civilité N° Client VIP

Nom Prénom

Adresse 1

Adresse 2

CP Ville

N° Portable N° Téléphone

Adresse e-mail 1

Adresse e-mail 2

Pays Nationalité

N° TVA Intracommunautaire Statut

Le client ne souhaite pas recevoir de Sms
 Le client ne souhaite pas recevoir de Sondage de Satisfaction

Commentaire Client

CHAMBRES

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
						0	0	0			0

Période du 02/10/2023 Au 05/10/2023

Prévisionnel Couvert : Rien

001 GRAND LIT BOIS	002 GRAND LIT BOIS	101 APPARTEMENT GRAN	102 GRAND LIT BOIS	103 GRAND LIT BOIS	104 GRAND LIT BOIS	105 GRAND LIT BOIS
106 GRAND LIT BOIS	107 GRAND LIT BOIS	108 GRAND LIT LYCEE	109 GRAND LIT LYCEE	110 DEUX LITS LYCEE	201 DEUX LITS RUE	202 GRAND LIT BOIS

Commentaire Séjour

RESERVATION Type Résa par Téléphone Statut Non Garantie

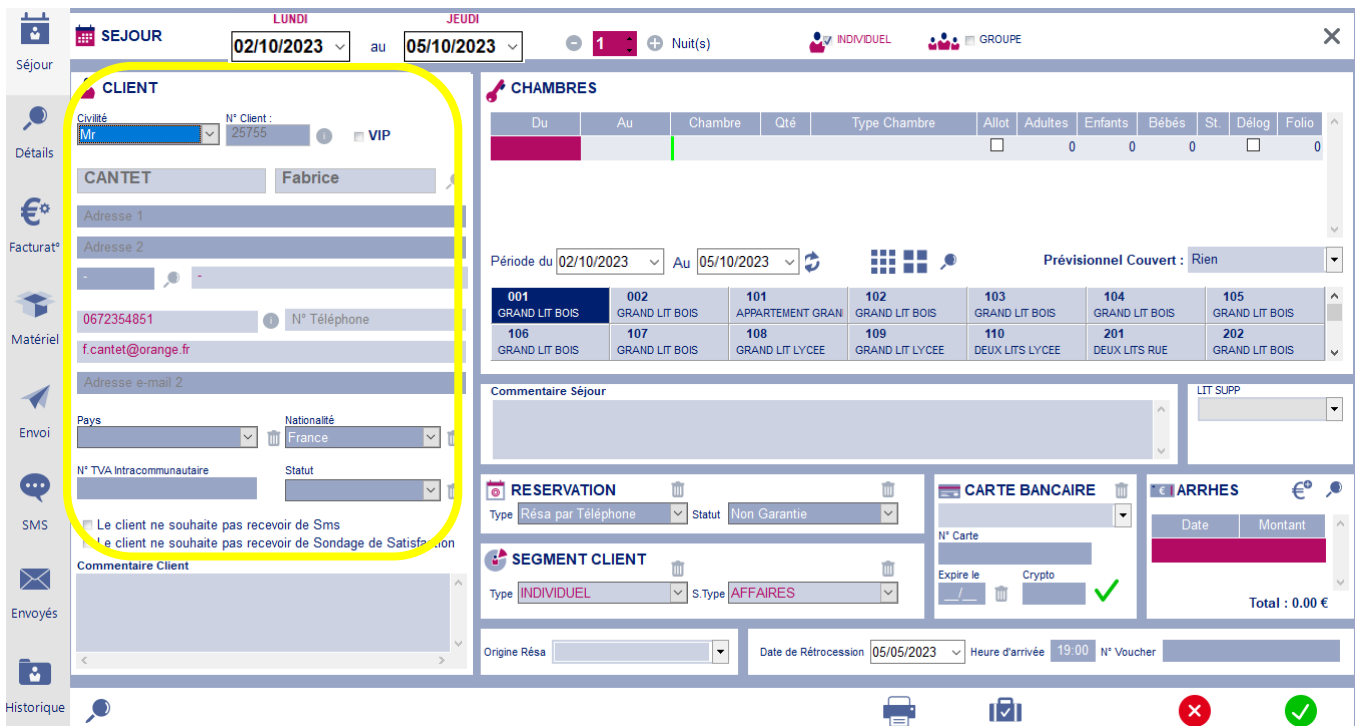
SEGMENT CLIENT Type INDIVIDUEL S.Type AFFAIRES

CARTE BANCAIRE N° Carte Expire le Crypto

ARRHES Date Montant

Total : 0.00 €

Origine Résa Date de Rétrocession 05/05/2023 Heure d'arrivée 19:00 N° Voucher



SEJOUR LUNDI 02/10/2023 au JEUDI 05/10/2023

CLIENT

Civilité N° Client VIP

Mr 25755

CANTET Fabrice

Adresse 1

Adresse 2

0672354851 N° Téléphone

f.cantet@orange.fr Adresse e-mail 2

Pays Nationalité France

N° TVA Intracommunautaire Statut

Le client ne souhaite pas recevoir de Sms
 Le client ne souhaite pas recevoir de Sondage de Satisfaction

Commentaire Client

CHAMBRES

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
						0	0	0			0

Période du 02/10/2023 Au 05/10/2023

Prévisionnel Couvert : Rien

001 GRAND LIT BOIS	002 GRAND LIT BOIS	101 APPARTEMENT GRAN	102 GRAND LIT BOIS	103 GRAND LIT BOIS	104 GRAND LIT BOIS	105 GRAND LIT BOIS
106 GRAND LIT BOIS	107 GRAND LIT BOIS	108 GRAND LIT LYCEE	109 GRAND LIT LYCEE	110 DEUX LITS LYCEE	201 DEUX LITS RUE	202 GRAND LIT BOIS

Commentaire Séjour

RESERVATION Type Résa par Téléphone Statut Non Garantie

SEGMENT CLIENT Type INDIVIDUEL S.Type AFFAIRES

CARTE BANCAIRE N° Carte Expire le Crypto

ARRHES Date Montant

Total : 0.00 €

Origine Résa Date de Rétrocession 05/05/2023 Heure d'arrivée 19:00 N° Voucher

Pour la zone NOM-Prénom : Nom Prénom

Saisir les premières lettres du nom en majuscules puis toujours ouvrir le cardex pour vérifier si le client n'est pas déjà venu, si oui double cliquer et reprendre les informations existantes

Informations de la Dernière Réservation pour ce Client

- Type Client : INDIVIDUEL
- Sous-Type Client : AFFAIRES
- Code Société :
- Nom Société :
- Contrat :

SEJOUR LUNDI 02/10/2023 au JEUDI 05/10/2023 1 Nuit(s) INDIVIDUEL GROUPE

CLIENT
 CANTET Fabrice
 N° Client : 25755
 0672354851
 f.cantet@orange.fr
 France

CHAMBRES

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
02/10/2023	05/10/2023	105	1	GRAND LIT BOIS		1	0	0		<input checked="" type="checkbox"/>	0

001 GRAND LIT BOIS 002 GRAND LIT BOIS 101 APPARTEMENT GRAN 102 GRAND LIT BOIS 103 GRAND LIT BOIS 104 GRAND LIT BOIS 105 GRAND LIT BOIS
 106 GRAND LIT BOIS 107 GRAND LIT BOIS 108 GRAND LIT LYCEE 109 GRAND LIT LYCEE 110 DEUX LITS LYCEE 201 DEUX LITS RUE 202 GRAND LIT BOIS

RESERVATION Type Résa par Téléphone Statut Non Garantie
 SEGMENT CLIENT Type INDIVIDUEL S.Type AFFAIRES
 CARTE BANCAIRE
 ARRHERS Total : 0.00 €

SEJOUR LUNDI 02/10/2023 au JEUDI 05/10/2023 1 Nuit(s) INDIVIDUEL GROUPE


CLIENT
 CANTET Fabrice
 N° Client : 25755
 0672354851
 f.cantet@orange.fr
 France


CHAMBRES

Du	Au	Chambre	Qté	Type Chambre	Allot	Adultes	Enfants	Bébés	St.	Délog	Folio
02/10/2023	05/10/2023	105	1	GRAND LIT BOIS		1	0	0		<input checked="" type="checkbox"/>	0

001 GRAND LIT BOIS 002 GRAND LIT BOIS 101 APPARTEMENT GRAN 102 GRAND LIT BOIS 103 GRAND LIT BOIS 104 GRAND LIT BOIS 105 GRAND LIT BOIS
 106 GRAND LIT BOIS 107 GRAND LIT BOIS 108 GRAND LIT LYCEE 109 GRAND LIT LYCEE 110 DEUX LITS LYCEE 201 DEUX LITS RUE 202 GRAND LIT BOIS

RESERVATION Type Résa par Téléphone Statut Non Garantie
 SEGMENT CLIENT Type INDIVIDUEL S.Type AFFAIRES
 CARTE BANCAIRE
 ARRHERS Total : 0.00 €

Pour affecter une chambre => 3 façons : soit par N° de #, soit par type de #, soit par attribut
 A L'hôtel de Guyenne : par N° 

=> si  sélectionné
 => s'affichent en dessous tous les N° de # disponibles aux dates de la résa
 => double cliquer sur le N° de # souhaité
 => la ligne va se remplir (reste à ajuster le nombre de personnes)

Remarque 1 : pour supprimer 1 ligne utiliser la touche « suppr » du clavier
Remarque 2 : cet onglet est déjà rempli si on ouvre la fiche de résa en double cliquant sur 1 case du planning (bataille navale)

Remplir les éventuels commentaires (≠ commentaire Client => va dans le cardex et commentaire Séjour => ne concerne que le séjour) :

Passer ensuite au **3^{ème} écran « Facturation »** :

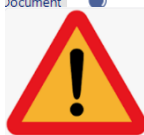
Cet écran sert à **prévoir la base de facturation à reproduire chaque jour** = ce que l'on est **sûr** que le client consommera tous les jours de son séjour (la chambre, la soirée étape... parfois le lit sup..) = prestations « contractuelles »
ATTENTION : il ne s'agit pas encore de facturation réelle mais d'une simple prévision tarifaire (devis) que l'on utilisera lors du séjour du client

En faisant « entrée » les dates d'arrivée et de départ se renseignent

Saisir le nombre de chambre à facturer par nuit => le + fréquent 1

Saisir 1 + « entrée » pour faire apparaître la liste des codes des prestations

Faire « entrée » pour valider les colonnes suivantes



Terminer en enregistrant la réservation



Envoi du mail de confirmation de réservation via EOLE => retourner sur la fiche de réservation => ouvrir le 5^{ème} écran « Envoi »

The screenshot shows the EOLE reservation management interface. The top navigation bar includes 'SEJOUR' with date filters for 'LUNDI' (02/10/2023) and 'JEUDI' (05/10/2023), and 'INDIVIDUEL' as the reservation type. The left sidebar contains various icons, with the 'Envoi' icon (an envelope) circled in red. The main area displays client details for 'CANTET Fabrice', a table of room reservations (including '1 GRAND LIT BOIS'), and reservation details like 'Type Résa par Téléphone' and 'Statut Non Garantie'. A red arrow points from the top right towards the 'Envoi' button.

3) envoyer le mail

The screenshot shows the 'Envoyer Par Mail' dialog box. It includes a recipient field with 'f.cantet@orange.fr', a subject line 'Confirmation de réservation N° 21 - Mr CANTET Fabrice', and an 'Imprimer' button.

1) sélectionner ici le modèle

Chambre réservée au nom de :	Mr CANTET Fabrice
Date d'arrivée: <i>A partir de 14h</i>	lundi 2 octobre 2023
Date de départ: <i>A midi ou plus tard</i>	jeudi 5 octobre 2023 - 3 nuits
Catégorie de chambre :	1 GRAND LIT BOIS du 02/10/2023 au 05/10/2023 pour 1 adulte(s) - 1
Réserve N° :	21

Quantité	Libellé
3	SOIREE ETAPE 1 PERS

2) lire la confirmation et faire les ajustements nécessaires

Conditions d'annulation :

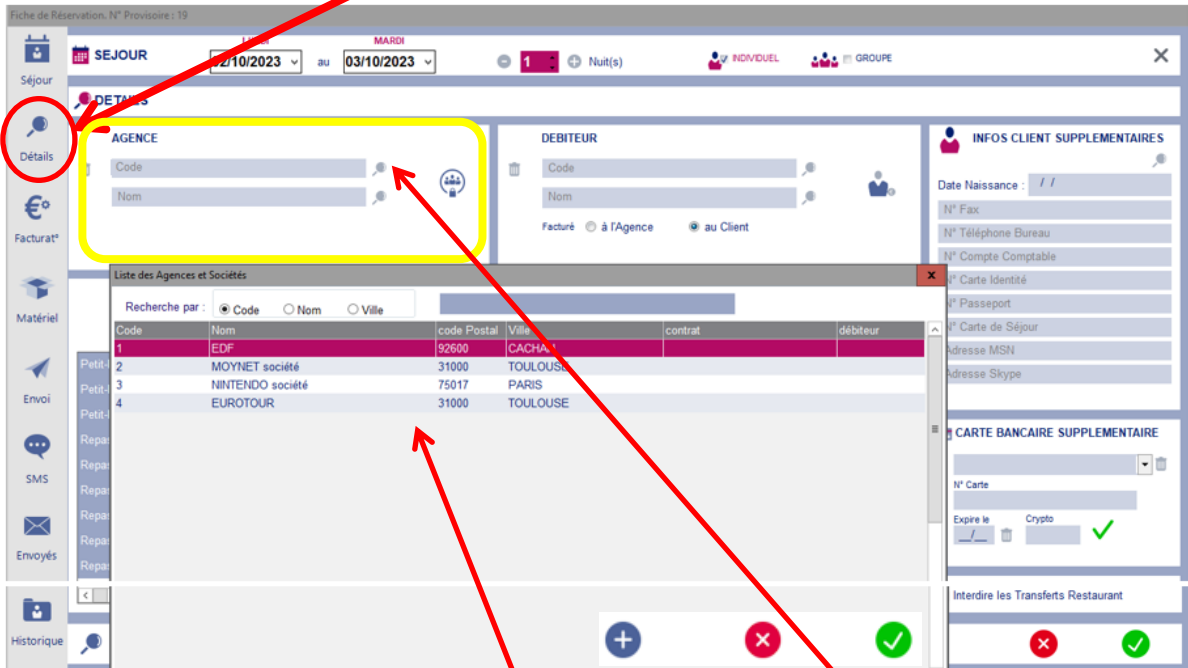
Toute annulation sera sans frais 48h avant le jour de l'arrivée. En cas d'annulation tardive ou de non présentation à l'hôtel, l'établissement se réserve le droit de facturer le montant de la réservation.

Cas d'une réservation prise en charge par un tiers :

FICHE DE RESERVATION CLIENT INDIVIDUEL							
ATTENTION accès provisoire par l'Avenue de la Marne => voir plan sur pop up du site internet						N° Eole :	
Tél : 05 56 84 48 60			Mail : hotel.de.guyenne@hotmail.fr			40159	
Date d'arrivée : 2/10				Date de départ : 3/10		Heure arrivée : 19h	
Nbre de # standard	Nbre de pers (entourer)	Type # standard (entourer)	1 nuit (entourer)	≥ 2 nuits (entourer)	Soirée étape ⚠ Horaire et dispo sur Zephyr (entourer)	Autre	N° de #
1 #	1	grand lit (2 lits)	56 €	51 €	75 €		302
	2	grand lit 2 lits	62 €	57 €	100 €		
Nbre de # supérieure : suite (#101) 70 € 1 ou 2 pers. (entourer) chambre familiale (#201 ; #301) 70 € 1 ou 2 ou 3 ou 4 pers.							
Nom & prénom du CLIENT SÉJOURNANT : SANTON Julie							Madame
N° de tél portable :							
⚠ Demander l'adresse mail du client :							Monsieur
ET le prévenir qu'on va lui envoyer un mail avec les conditions de réservation auquel il DEVRA répondre							
MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non							(entourer)
RÉPONSE REÇUE AU MAIL ENVOYÉ VIA EOLE : oui non							
SI PAIEMENT PAR UN TIERS							
Nom du PAYEUR : EDF				Nom de la personne qui réserve : Boutin			
N° de tél : 01 43 29 50 00				Code débiteur/agence Eole : 3			
Adresse mail : contact@edf.fr				Adresse postale COMPLÈTE : 9 rue Jean Boulin 92600 CACHAN			
et le contenu de la prise en charge (entourer) : # # et pdj				autre :			
⚠ demander impérativement l'envoi d'un mail de prise en charge							
Annoncer l'envoi par nos soins d'un contrat de réservation après la réception du mail de prise en charge							
OBSERVATIONS				DEMANDE QUALITELIS			
Réservation prise par : Noie				Le : 15/9		Heure :	
Signature prof après saisie Eole : O Germei							

Même procédure que précédemment pour le **1^{er} écran « Séjour »** sauf pour le prénom => noter à coté / nom du tiers + notre code * => * pour pec # ; ** pour pec # et pdej ; *** pour pec SE ; **** pour pec totale

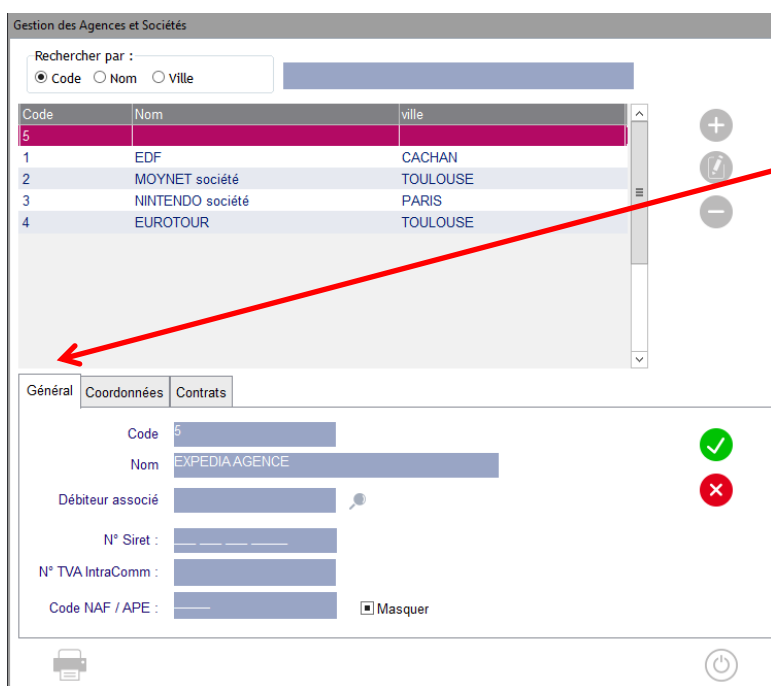
Puis ouvrir le **2^{ème} écran « Détails »** et commencer par le cadre AGENCE :



Le mot Agence est limitatif => en réalité tout tiers (sté, agence, administration ...) => **ce cadre sert à associer le tiers à la fiche de réservation** => 2 cas possibles : soit le tiers existe déjà soit il faut le créer

1^{er} cas : le tiers existe déjà => il se trouve dans la liste obtenue en cliquant sur => le sélectionner +

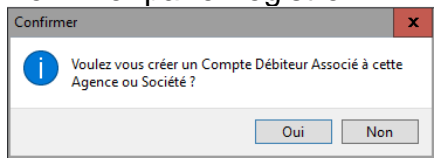
2^{ème} cas : il faut créer le tiers => cliquer sur en bas de la liste => ouvre la fenêtre suivante :



Dans l'onglet « Général » renseigner directement le code suivant (ici 5) + le nom du nouveau tiers PUIS passer à l'onglet suivant « Coordonnées » pour renseigner l'adresse



Terminer par enregistrer => il apparait la question suivante



=> répondre OUI

=> le code Agence 5 créé apparaît maintenant dans la Liste => le renseigner dans la zone AGENCE

The screenshot shows a 'DETAILS' form with two main sections: 'AGENCE' and 'DEBITEUR'. The 'AGENCE' section has fields for 'Code' and 'Nom'. The 'DEBITEUR' section has fields for 'Code' and 'Nom', and a 'Facturé' section with radio buttons for 'à l'Agence' and 'au Client'. A red arrow points to the 'Code' field in the 'AGENCE' section.

Puis répondre à la question

A confirmation dialog box with the title 'Confirmer'. It contains an information icon and the text: 'Souhaitez-vous que la facture soit éditée au nom de l'agence?'. There are two buttons: 'Oui' and 'Non'.

en général la réponse est Non afin que le nom du client (séjournant) apparaisse sur la facture

Continuer en renseignant maintenant le cadre DEBITEUR

The screenshot shows a reservation details page. The 'DEBITEUR' section is highlighted in yellow. A red arrow points from the 'DEBITEUR' section to a 'Liste des Débiteurs' pop-up window. The pop-up window shows a list of debtors with columns for 'Code' and 'Nom'. The first entry is 'EDF'. Other entries include 'MOYNET société', 'NINTENDO société', and 'EUROTOUR'. The 'Facturé' section in the 'DEBITEUR' form has radio buttons for 'à l'Agence' and 'au Client'.

ce cadre sert à associer le tiers à la facture => en ayant répondu préalablement Oui à la question « Voulez-vous créer un débiteur associé ? » => le code débiteur s'est créé automatiquement => il ne reste plus qu'à le sélectionner dans la liste obtenue en cliquant sur

Remarque1 : pour un tiers le code Agence et le code Débiteur porte le même N° mais n'ont pas le même rôle

Remarque2 : dès qu'un code a été renseigné => Facturé à l'Agence se coche automatiquement

Passer ensuite au **3^{ème} écran « Facturation »** comme précédemment

Terminer en faisant l'envoi du mail de confirmation via Eole (attention à bien choisir le bon modèle)