










Guide de démarrage



Guide de démarrage rapide Sommaire

I.	Le tableau de bord	2
II.	Le message du restaurant	3
III.	Les services (ouvertures)	4
IV.	Le cahier de réservation	5
V.	Prendre une réservation	6
VI.	La fiche client	7
VII.	Créer des employés	8
VIII.	Le plan de salle	9
IX.	Les offres & événements	10
X.	Les menus	11
XI.	Le paiement en ligne	12

Aperçu de votre menu :

Tableau de bord	
Changer de restaurant	LOU
Réglages	
Cahier de réservation	
Plan de salle (vue)	
Contacts	
Campagnes	
Avis	
Statistiques	
Paramètres utilisateur	

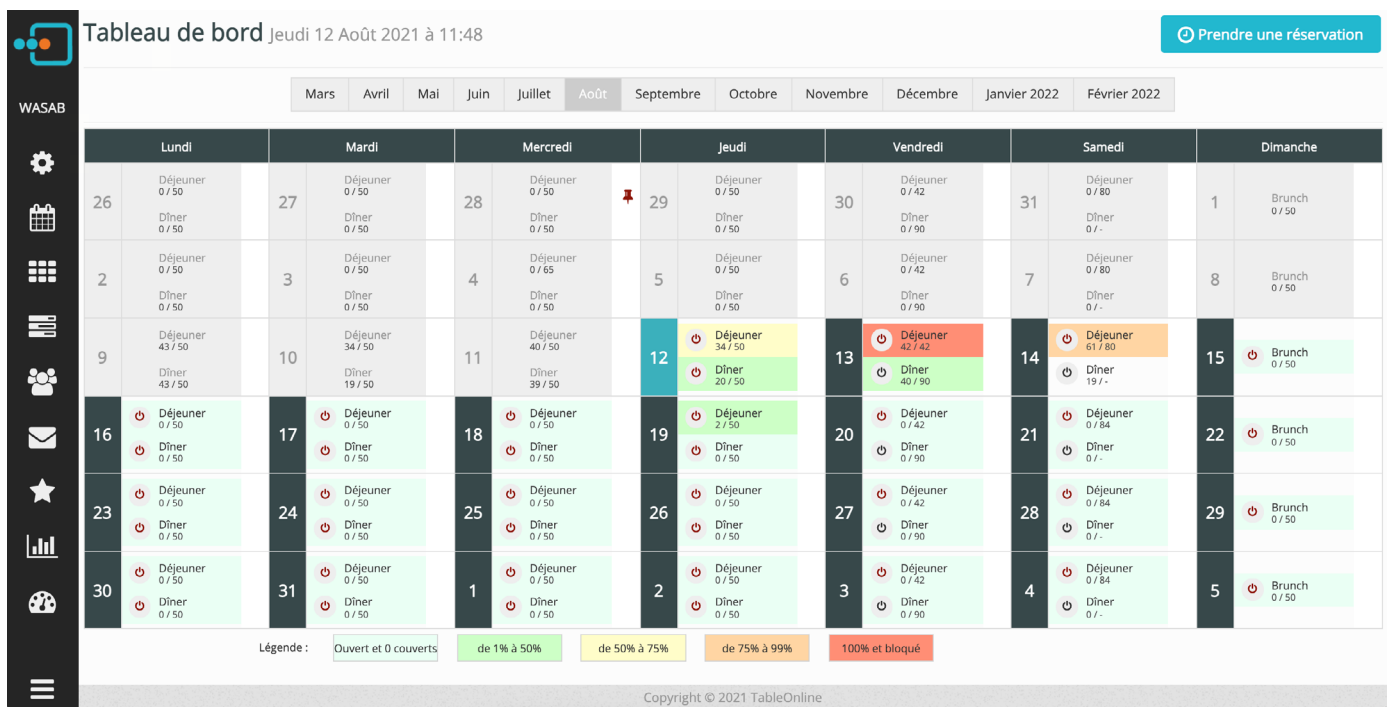


I. Le tableau de bord

Il s'agit du premier écran qui apparaît à l'ouverture du logiciel. Cette **vue mensuelle** de l'état de vos réservations vous permet en un coup d'oeil de visualiser le taux de remplissage de votre établissement sur le mois à venir.

La légende en bas de page vous permet d'identifier grâce à un **code couleur** les services encore **disponibles**, proches de l'état **complet** ou **bloqués** sur votre module de réservation.




Vous pouvez accéder au tableau de bord en cliquant sur l'icône Guestonline, tout en haut du menu : 



Ces icônes   indiquent qu'une **note** est renseignée sur la journée à l'attention du personnel.

L'**interrupteur** devant chaque service permet de bloquer la réservation en ligne en notifiant ce service comme **complet**. N'oubliez pas que si la capacité d'un service est atteinte, le module se bloque automatiquement.

Cette icône  indique des couverts en **hors-service**.

-  Service découpé en plusieurs créneaux
-  Service ouvert
-  Service complet (bloqué)

Module service complet

Mardi 30 Juin 

2 

DÎNER

COMPLET

Nous vous proposons les disponibilités suivantes :
[Mercredi 01 Juillet](#) [Jeudi 02 Juillet](#)
[Vendredi 03 Juillet](#)
 Vous pouvez appeler le restaurant au :
+33 5 61 68 12 15



II. Le message du restaurant

Dans vos **Réglages** > **Restaurant**, configurez un message à l'attention de votre clientèle qui s'affichera systématiquement sur le module de réservation après que le client ait sélectionné le jour et l'heure de sa venue. Ce message est également inscrit dans le mail de confirmation de réservation.

SERVICES
Ouvertures
Fermetures

EVÈNEMENTIELS
Offres/Évènements

GESTION DU RESTAURANT
Restaurant
Employés
Tables
Configuration du restaurant
Configuration des périodes
Durée d'occupation des tables

Configuration du restaurant

* Nom du restaurant: Chez Camille
Nom court: CC
* Adresse: Impasse du Moulin
* Ville: Toulouse
* Code postal: 31300
Code pays: +33

Français
Anglais
Finlandais
Hollandais
Russe

Vous pouvez ajouter un message qui sera affiché avant la finalisation de chaque réservation. Afin d'être compris par le plus grand nombre de clients, vous pouvez spécifier ce message dans plusieurs langues.

Chers clients,
Afin de préparer votre venue, merci de nous faire part de vos allergies éventuelles et/ou remarques particulières.
Au plaisir de vous recevoir,

Module

[Retour](#)

Message du restaurant :

Chers clients,
Afin de préparer votre venue, merci de nous faire part de vos allergies éventuelles et/ou remarques particulières.
Au plaisir de vous recevoir,

Continuer

Technologie Guestonline

Mail de confirmation

Chez Camille

Votre réservation au restaurant Chez Camille est confirmée
Détails de la réservation

Réservation de **Test Guestonline**, le **Mercredi 17 Juin 2020 à 13h00**.
Nombre de couverts réservés : 2
Message du restaurant :

Chers clients,
Afin de préparer votre venue, merci de nous faire part de vos allergies éventuelles et/ou remarques particulières.
Au plaisir de vous recevoir,

Envoyer un message

Modifier votre réservation

Annuler votre réservation

Coordonnées du restaurant

Nom du restaurant: Chez Camille
Adresse: 8, Impasse du Moulin, 31300 Toulouse
Téléphone: 05 09 20 12 34

Utilise la technologie Guestonline

Bon à savoir :

Si vous ajoutez un message personnalisé sur un service dans vos **Réglages** > **Ouvertures**, ce message prendra automatiquement le dessus sur le message général configuré dans vos **Réglages** > **Restaurant**.



III. Les services

Dans vos **Réglages > Ouvertures**, configurez chaque service et imposez vos limites. Gérez le paiement en ligne et indiquez les horaires visibles par votre clientèle sur votre module de réservation en ligne. Le client final voit sur votre module uniquement les **heures réservables cochées**.

Dîner

19:00 22:00

19:00 22:00

* Capacité

* Nombre de jours avant une réservation

Heure max. pour la prise de réservations :

Nombre min. de personne par réservation

Nombre max. de personne par réservation

Nombre max. de réservations par service

Mode

Heures réservables 19:00 19:15 19:30 19:45 20:00 20:15 20:30 20:45 21:00 21:15 21:30 21:45

Les modes d'acceptation de vos réservations en ligne :

Automatique : les réservations en ligne sont validées automatiquement si elles respectent les contraintes que vous avez définies : heure limite de réservation, nombre minimum et maximum de personnes

Manuel : chaque réservation en ligne est acceptée ou refusée manuellement par vos soins (depuis l'application iPad ou mobile, depuis votre interface Guestonline Web ou depuis le mail de notification de réservation)

Mixte : tant que les contraintes sont respectées (mode automatique), la réservation est validée automatiquement. Quand la réservation est hors contrainte (mode manuel), la réservation doit être validée manuellement

Tutoriels

- [Comment configurer mes horaires de services ?](#)
- [Comment étendre la durée d'un service](#)
- [Comment créer plusieurs créneaux sur un même service ?](#)
- [Comment limiter le nombre de réservations par période ?](#)

[Tous les tutoriels de réglages](#)



IV. Le cahier de réservation

Dans votre **Menu > Réservations**, visualisez la **liste**, les **statuts**, et toutes les **spécificités** des réservations à venir. Filtrez l'affichage selon vos besoins. Modulez les capacités de vos services.

Cahier de réservation Mercredi 11 Août 2021 + Ajouter une note Prendre une réservation

WASAB 6 états sélect. 2 services sélect. Heure Mer 11 Aou 2021 Nom, téléphone, e-mail, société

Déjeuner 7 réservations - 0 passages - 40 couverts Services

	12h00	4x	M Berdych Tomas (+33 5 00 11 22 33) (Roland garros) 5s				
	12h00	2x	Lenglen Suzanne (+33 6 01 01 01 01) 5s	12			
+1bébé	12h00	2x	Hewitt Lleyton (+33 6 10 10 10 10) (Head) 7s				
Formule Occitanie	12h00	18x	Le coq sportif (+33 5 10 10 10 10) 5s				
	12h30	8x	Wilander Mats (+39 340 157 5102) (Dunlop) 6s	51, 51bis			

Les logos du cahier de réservation :

- Source de la réservation (= site internet / = interne)
- Note sur la réservation
- Mots clés ou étiquettes
- Somme capturée (acompte ou garantie bancaire)
- Offre
- Menu
- Nombre de couverts
- Groupe de contacts
- Note sur le contact (apparaît à chaque réservation)
- Nombre de venues du client
- Attention particulière (VIP)
- Attribution de table (via liste)
- Statut de la réservation
- Paramètres de la réservation
- Message client (rouge = à consulter / bleu = répondu)

Les statuts de réservation :

- Réservation en attente d'arrivée du client
- Réservation à confirmer (option)
- Réservation en attente de paiement
- Réservation confirmée
- Réservation en attente d'autres convives
- Réservation honorée
- Réservation partiellement honorée
- Réservation non honorée = No show
- Réservation annulée
- Réservation sur liste d'attente

Les actions possibles sur chaque réservation : ...

- Réservation confirmée
- Réservation en attente d'autres convives
- Réservation honorée
- Réservation non honorée
- Annuler la réservation
- Modifier la réservation
- Modifier le contact
- Pièces jointes
- Imprimer
- Contacter le client

Bon à savoir :

Envoyez un **document** à votre client

Contactez votre client

Imprimez la liste des réservations du ou des service(s) du jour

Modulez la capacité couverts ou bloquez la réservation du service Services

Ajoutez une **note** sur la journée à l'attention du personnel + Ajouter une note



V. Prendre une réservation

Accessible via le **Tableau de bord**, le **Menu > Réservations** et **Menu > Tables**, en haut à droite de ces trois pages en cliquant sur ce bouton : 

Nouvelle réservation

Date : Mercredi 01 Juillet 2020
[Ajouter une récurrence](#)

Heure : Déjeuner | Dîner | 20:00

Couverts : 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8

Note : Anniversaire de Madame. Deux enfants et une poussette. Prévoir une plaque "Joyeux Anniversaire" sur dessert.

Tables :

Notification en : Français

Email SMS


Mots clés : Anniversaire x Bébés x Aperitif offert x

Client
Nom : M Dupuy Jacques
E-Mail : dupuy.jq31@gmail.com
Téléphone : 06 09 88 77 66
Notes : Client exigeant. Mr est allergique au Gluten
Historique des réservations : 1
Mer 25 Mar 20 19h00

Prescripteur :

Jean-Michel .

Vous devez sélectionner un contact pour enregistrer la réservation; si celui-ci existe déjà tapez les premières lettres de son nom, le logiciel vous proposera les contacts ressemblants puis sélectionnez le bon. Il apparaîtra ainsi que son historique. S'il n'existe pas cliquez sur [+ Ajouter un nouveau contact](#)

 Si vous saisissez une adresse email vos clients reçoivent automatiquement des **emails** transactionnels (confirmation de réservation, rappel, etc). Vous pouvez activer l'envoi par défaut de SMS dans **Réglages > Configuration**. Les SMS sont facturés à l'unité en plus de votre abonnement selon ces [tarifs](#).

La liste d'attente :

Vous pouvez placer des réservations téléphoniques sur liste d'attente, puis les valider une fois que vous souhaitez confirmer au client que vous pouvez l'accueillir. Cette fonctionnalité est également applicable sur le module de réservation.

[• Comment utiliser la liste d'attente ?](#)



VI. La fiche client

A chaque réservation d'un nouveau client le logiciel crée une nouvelle fiche contact. Vous pouvez gérer vos clients dans **Menu > Contacts**. Depuis cet onglet vous pouvez également importer une liste de contacts selon un modèle précis, créer des groupes, exporter et nettoyer votre liste (dédoublonner).

Fiche client

Edition du contact

Informations | Historique des réservations

Nom: Daujas
Prénom: Gino
Anniversaire: 21-08-1963
Sexe: Homme (sélectionné)
Notes: Epouse allergique aux arachides. Mr amateur de vin. Faire attention car très exigeant. N'aime pas le chocolat blanc.
Attention particulière:

Accepte les campagnes email:
Accepte les campagnes sms:
E-Mail: gd@gmail.com
Code pays: +33
Mobile: 06 05 04 01 02
Fixe: 05 65 22 33 44
Groupes: VIP, Amateurs de vins, Allergie

Société: Société
Adresse: Adresse
Extra: Adresse Complémentaire
Code postal: Code postal
Ville: Toulouse
Pays: France
Langue parlée: Français

Sauvegarder le contact | Retour

Historique client

Edition du contact

Informations | Historique des réservations

📞	Judi 01 Avril 2021 12h00	4x	M Daujas Gino (+33 6 05 04 01 02) 2s 🧑 ⚠️ 📄	T3	✓
📞	Mercredi 10 Juin 2020 19h30	4x	M Daujas Gino (+33 6 05 04 01 02) 2s 🧑 ⚠️ 📄	04, 05	✓
📞	Mercredi 20 Mai 2020 19h00	0/1x	M Daujas Gino (+33 6 05 04 01 02) 2s 🧑 ⚠️ 📄		🗣️
📞	Mercredi 06 Mai 2020 12h30	0/7x	M Daujas Gino (+33 6 05 04 01 02) 2s 🧑 ⚠️ 📄		✗
📞	Vendredi 06 Mars 2020 19h00	5x	M Daujas Gino (+33 6 05 04 01 02) 2s 🧑 ⚠️ 📄	06	🕒

Tutoriels

- [• Comment fusionner mes contacts en double ?](#)
- [• Comment noter des informations sur un contact ?](#)
- [• Comment savoir si mon client est déjà venu ?](#)

[Tous les guides sur la gestion de vos contacts](#)

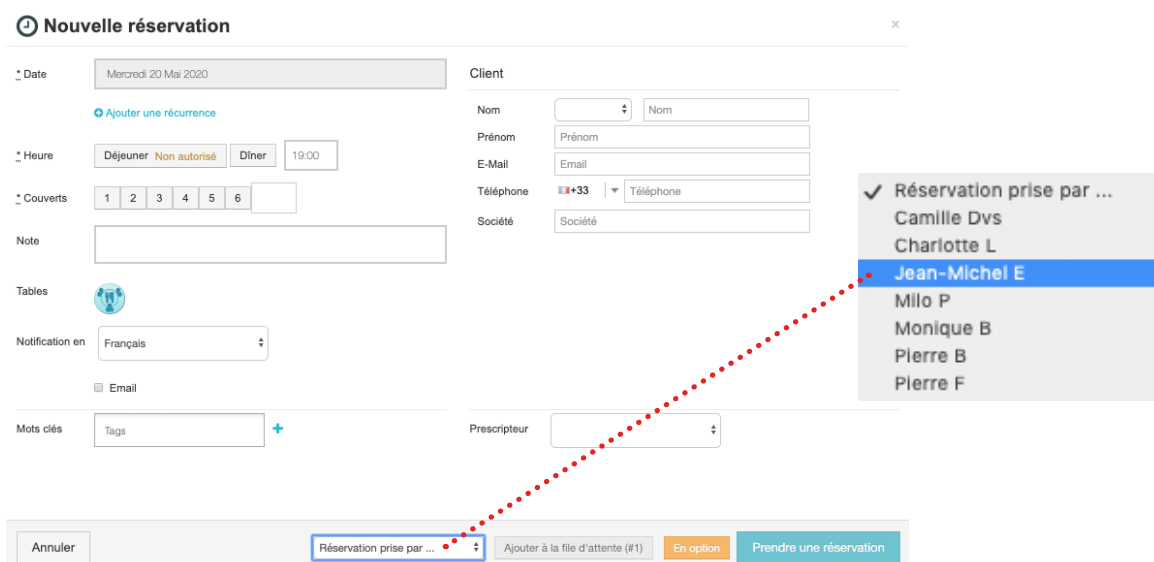


VII. Créer des employés

Vous pouvez créer des **accès** pour vos collaborateurs afin qu'ils utilisent le compte de votre restaurant sur leurs propres appareils (PC, iPad, mobile). Vous devez les créer dans **Réglages > Utilisateurs**. Ils recevront un email pour créer leur **mot de passe** et accéder à leur espace.

Dans **Réglages > Configuration**, en activant **Réservation prise par** vous obligez ces même employés à **s'identifier** sur les réservations qu'ils saisissent. Dans la fenêtre de saisie d'une nouvelle réservation, on ne peut alors pas enregistrer la réservation sans avoir sélectionné un **nom** dans la liste déroulante.

Cliquez sur prendre une réservation 



Dans l'onglet Réservations cliquez sur le logo  pour savoir qui a pris la réservation



Tutoriels

- [Comment savoir qui a pris la réservation ?](#)
- [Comment créer des accès pour mes collaborateurs ?](#)



VIII. Le plan de salle

Selon l'offre dont vous disposez, vous pouvez créer des **plans de salle interactifs** sur lesquels placer vos réservations. Rendez-vous dans **Réglages > Tables** pour les configurer et les gérer.

Dans **Menu > Tables**, utilisez vos plans de salle : **cliquez/déposez** les noms de vos clients sur la ou les tables de votre choix, en cliquant sur vos tables changez leur statut.

Déjeuner 10 réservations - 1 passage - 58 couverts Services

Table	Pax	Status	Heure	Nom	
03	4	✓	12h00	FOUQUET Pierre	
✎ Prévoir place pour poussette					
05	3	✓	12h00	BOU Amélie	
08 +	4	✓	12h00	HAMARD Johnathan	
✎ Anniversaire d'un des convives = attention prévoir cham...					
02	3	✓	12h00	Passage	
06	5	✓	12h15	MICHEL Piollet	
07	8	🕒	12h15	ARDIT Jean-michel	
10	7	✓	12h30	DAUJAS Gino	
01	4	✓	12h45	DUPUY Jacques	
✎ Doit confirmer venue avec un convive de + soit 3 conviv...					
08	8	🕒	13h00	DEMACHER Edith	
T11	10	✓	14h00	BLAQUE Jacques Tenacious d	
03	2	🕒	14h30	DIEY Camille Carrefour	

Principale
Terrasse
Salle Louise

Les couleurs des tables :

- Réservée
 - Assignée automatiquement
 - Occupée
 - Passage
 - En cours
 - Bloquée
-
- ▾ Table redressée
 - ▾ En attente de convives

Bon à savoir :

Plusieurs tables **entourées de noir** sont associées à une même réservation.

Tutoriels

- [Comment configurer son plan de salle ?](#)
- [Comment utiliser son plan de salle ?](#)



IX. Les offres & événements

Prévenez vos clients en affichant des **informations événementielles** sur votre module de réservation, réservables ou non. Configurez des **offres** sélectionnables à la réservation, récurrentes ou non, sur un jour ou une période. Sélectionnez-les également lors de la saisie d'une réservation manuelle. Rendez-vous dans **Réglages > Offres et événements**.

Edition Evènement

Français

Anglais

Finlandais

Hollandais

Russe

Estonien

Saint-Valentin 2021

Soirée spéciale pour les amoureux.

Menu unique en 5 plats à découvrir sur notre site-internet.

Une coupe de champagne offerte - Tarif 65€/personne.

Garantie Bancaire demandée de 50€/personne.

Nb minimum de couverts

Nb maximum de couverts

Réservable

Permanent Oui Non

Date de début

28 Un événement sur le module :

Dimanche 14 Février

2

DÉJEUNER

12:00 12:15 12:30 12:45

13:00 13:15 13:30 13:45

14:00 14:15 14:30 14:45

DÎNER

19:00 19:15 19:30 19:45

21:00 21:15 21:30 21:45

Un événement a lieu à cette heure

Saint-Valentin 2021

Soirée spéciale pour les amoureux.

Menu unique en 5 plats à découvrir sur notre site-internet.

Une coupe de champagne offerte - Tarif 65€/personne.

Garantie Bancaire demandée de 50€/personne.

Continuer

28 Une offre sur le module :

Dimanche 14 Février

2

DÉJEUNER

12:00 12:15 12:30 12:45

13:00 13:15 13:30 13:45

14:00 14:15 14:30 14:45

DÎNER

19:00 19:15 19:30 19:45

21:00 21:15 21:30 21:45

Une offre est disponible

N'oubliez pas de sélectionner votre offre !

OFFRE SAINT VALENTIN
Menu spécial + Une coupe de champagne offerte - Tarif 65€/personne.

Pas d'offre spéciale, merci

Continuer

L'offre dans l'onglet Réservations :

Dîner 1 réservation, 0 passages, 2 couverts

Saint Valentin

Menu spécial en 6 plats + 1 coupe de champagne - Tarif 65€/personne

Tutoriels

[• Comment créer une offre ?](#)

[• Comment créer un événement ?](#)



X. Les menus

Lors de leur réservation, donnez la possibilité à vos clients de **réserver un ou des menus**.

Ces derniers sont consultables et sélectionnables sur le module de réservation. Retrouvez ensuite l'information **sous forme de note** 📖 dans votre cahier de réservation.

⚠️ Si le paiement en ligne est configuré sur votre compte, **sécurisez** vos réservations et associez la demande de garantie bancaire aux menus.

Dans Réglages > Menus :

Titre	Date de début	Date de fin	Description
Menu Saveurs	Mercredi 01 Juillet 2020	Lundi 31 Août 2020	Menu découverte en 3 services *** Entrées...
Menu dégustation	Mercredi 01 Juillet 2020	Lundi 31 Août 2020	Menu dégustation en 6 services *** Entrée...
Menu Mise en Bouche	Mercredi 01 Juillet 2020	Lundi 31 Août 2020	Menu Mise en Bouche *** Entrées *** ...
Menu Saint Valentin	Dimanche 14 Février 2021	Dimanche 14 Février 2021	Menu spécial de la Saint Valentin *** Ent...

Proposez vos menus sur votre module :

Retrouvez les menus choisis par vos clients dans l'onglet Réservations :

Tutoriels

- [Comment configurer un ou des menu\(s\) ?](#)
- [Comment vos clients réservent-ils vos menu\(s\) en ligne ?](#)



XI. La garantie bancaire

Si vous activez le **paiement en ligne** sur votre compte, vous pourrez configurer le paiement sur votre module de réservation qui demandera obligatoirement un dépôt de **garantie** ou d'**acompte** pour valider la réservation. La garantie bancaire est une somme capturée (**empreinte CB**) visant à lutter contre le **no-show**, elle n'est prélevée que si vous le décidez.

Vous pouvez **moduler** le montant demandé (par personne ou par réservation) de manière **récurrente** sur tous ou certains services. La configuration s'effectue dans **Réglages > Ouvertures** directement dans le service concerné. Vous pouvez également le proposer **ponctuellement** sur des événements ou des menus (**Réglages > Offres et événements / Menus**).

Vous pouvez aussi envoyer une demande de garantie bancaire lors de la saisie d'une réservation téléphonique.

Dans Réglages > Ouvertures :

Sur votre module :

Dans l'onglet Réservations :

A la saisie d'une réservation téléphonique :

Tutoriels

- [Comment envoyer une demande de garantie/acompte ?](#)
- [Configurer le paiement en ligne sur mes réservations](#)
- [Mon client n'est pas venu, je souhaite prélever sa garantie](#)



Retrouvez tous les guides et tutoriels des fonctionnalités Guestonline sur

www.tableonline.zendesk.com



Si vous ne trouvez pas votre réponse:

écrivez-nous **7/7** dans la **bulle de conversation** dans votre compte et applications (Chat)

Contactez notre service support-restaurateurs du lundi au vendredi de **10h00 à 13h00** au **(+33) 05 82 95 09 33**

