



Guide d'utilisation

Version back-office - Octobre 2023

SOMMAIRE

(Cliquez directement sur le titre pour accéder au chapitre qui vous intéresse)

[1. Log in](#)

[2. Cahier de réservation](#)

[3. Vue générale](#)

[3.1. Saisir une nouvelle réservation](#)

[3.2. Modifier une réservation](#)

[3.3. Types de réservations](#)

[4. Vos clients](#)

[5. Configurations générales](#)

[5.1. Modifications des heures réservables et des plans de salle](#)

[5.2. Gestion des profils pour vos collaborateurs](#)

[5.3. Les notes internes](#)

[6. Rapports](#)



Pour une utilisation optimale, utilisez **Guestonline Neo**
avec [Google Chrome](#).

1. Log in

Suite à la formation reçue par notre équipe, votre compte Guestonline est désormais configuré et prêt à l'emploi.

- Accédez à **Guestonline Neo** directement en vous rendant sur le site internet de [Guestonline](#).
- Puis cliquez sur [Se connecter](#) :



- Saisissez vos **identifiants** et **mot de passe** (communiqués lors de la mise en route du logiciel) :

Identifiant
restaurant@gmail.com

Mot de passe
.....

Se souvenir de moi [Mot de passe oublié ?](#)

SE CONNECTER



Vous rencontrez une difficulté ?

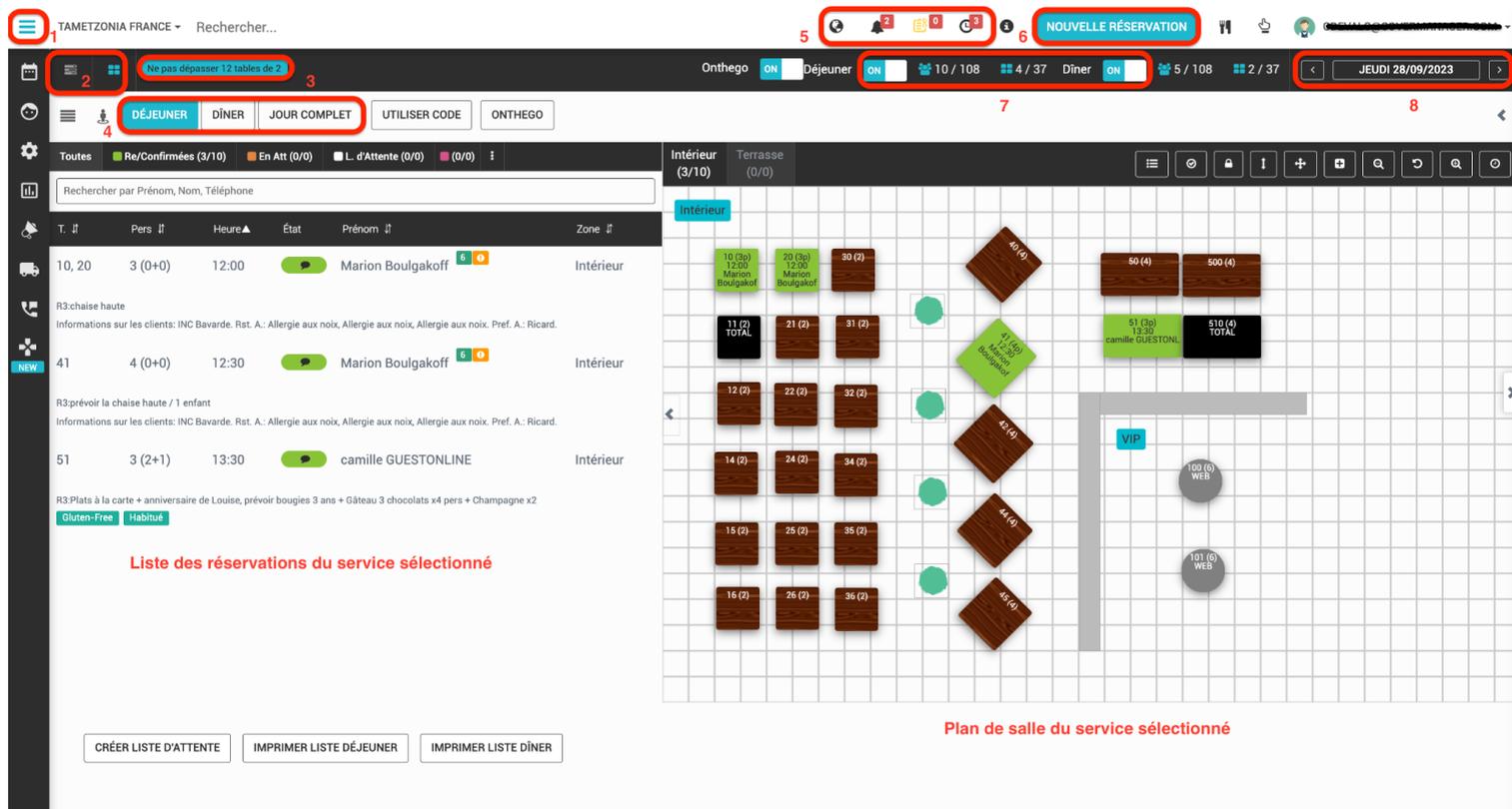
Contactez notre [support technique Guestonline](#).

Nous vous répondons 7/7 entre 09h00 à 17h00 par email support@guestonline.io

Du lundi au vendredi entre 10h00 et 13h00 en direct par téléphone au [\(+33\) 05 82 95 09 33](tel:+330582950933)

2. Cahier de réservation

- Dans le menu vertical situé sur votre gauche, cliquez sur l'icône calendrier 
- Ci-dessous, vous visualisez le **cahier de réservation** d'un service **déjeuner** (liste + plan de salle)



1. Menu principal de Guestonline Neo, depuis lequel vous accédez aux différents onglets.

2. Affichage de la **vue liste** ou **chronologique** (avec durée d'occupation des tables).

3. **Note** restaurant sur la journée (non visible par les clients).

4. Le service sur lequel vous travaillez (coloré en bleu).

5. Centre des **notifications en attente** (réservations en attente, nouvel avis client, alertes, ...).

6. Pour saisir une **nouvelle réservation**.

7. Informations de remplissage du service (couverts et tables) et **interrupteurs de fermeture** :

 : les réservations sont **ouvertes** via le web sur tous vos canaux.

 : le module est **fermé** sur tous les canaux web (réservation en ligne impossible).

8. Date du jour : en cliquant dessus, le calendrier de sélection s'ouvre.

3. Vue générale

3.1. Saisir une nouvelle réservation

Enregistrez une nouvelle réservation en cliquant sur le **bouton dédié** (1) ou directement en cliquant sur la table souhaitée via le **plan de salle** (2) du service.

SAISIE D'UNE RÉSERVATION DEPUIS LE BOUTON NOUVELLE RÉSERVATION (1)

- Dans le menu vertical situé sur votre gauche, cliquez sur l'icône calendrier 
- En haut à droite de l'écran, cliquez sur :

NOUVELLE RÉSERVATION

- Une fenêtre s'ouvre (en rouge sur l'image) :
 - **Commentaires sur la réservation par le restaurant** : précisions sur la réservation
 - **Joindre le fichier** : devis, facture ...
 - **Questions additionnelles** : ajustables dans les réglages (ex : nombre d'adultes/enfant)
 - **Pris par** : sachez qui a saisi la réservation
 - **Commentaires client** : enregistrés dans l'historique client, apparaissent à chaque venue
 - **Tags** : mots clés personnalisables , apparaissent à chaque venue
 - **Infos clients** : nombre de venues, no-shows, avis ... apparaissent à chaque venue

Détails de la réservation chez TAMETZONIA FRANCE VOIR LE TICKET CONSOMMÉ

Pris par Amélie

Ne pas dépasser 12 tables de 2

Jour: 28/09/2023 Heure: 13:30 (3 / 108) Personnes: 3

Durée: 02:00 Ref: Code :

Zone: toutes Tables(s): 51 (Intérieur) | Min:3 Max:4

État: Confirmée Type de réservation: Réservation Gratuite

Source: logiciel Prescripteur: (NINGUNA)

Entreprise: (AUCUN) COUVERTS

Données du client

Prénom: camille Nom: GUESTONLINE

Code pays: FRANCE (+33) Téléphone du client: 0607080901

Email du client: support@tableonline.fr Langue: Français

Tags: Gluten-Free x Habitué x

Commentaires sur la réservation par le restaurant

Plats à la carte + anniversaire de Louise, prévoir bougies 3 ans + Gâteau 3 chocolats x4 pers + Champagne x2

JOINDRE LE FICHIER QUESTIONS ADDITIONNELLES

Commentaires du client Préférences Restrictions alimentaires Autres Newsletter

Dernière venue

Total réservations 1

No shows 0

Annulations 0

Avis 0

Ne pas dépasser 12 tables de 2

Notifier le client par SMS Notifier le client par Email VOIR LE SUIVI DES NOTIFICATIONS VALIDER VALIDER ET NOTIFIER LE CLIENT

Référence de la réservation aCz9RG

→ Volet gauche : données de réservation

Saisissez **la date, le jour, l'heure, et le nombre de pax** concernés par la réservation. Il s'agit des champs de base à remplir. Ces derniers sont obligatoires pour pouvoir attribuer une (ou plusieurs) table(s).

Attribuez **une table** via le **menu déroulant** (sélection via liste de table) ou clic sur l'icône  (sélection sur plan du jour).

→ Volet droit : informations clients

Les coordonnées du client seront proposées s'il est déjà venu. Sinon, saisissez les informations. Nous vous recommandons de saisir systématiquement Email + numéro de téléphone.

Données du client

Prénom:

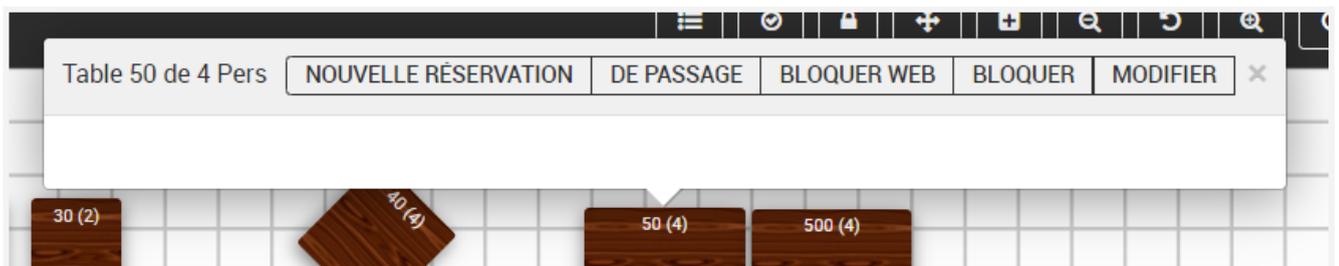
Nom:

Code pays:

 FRANCE (+33)

SAISIE D'UNE RÉSERVATION DEPUIS LE PLAN DE SALLE (2)

Vous pouvez saisir une réservation directement depuis le plan de la salle en cliquant sur une table puis sur **Nouvelle réservation** dans le popup qui apparaît. Une fenêtre s'ouvre automatiquement pour ajouter toutes les données liées à la réservation et au client.



Depuis ce popup, d'autres actions sont possibles :

- **PASSAGE** : attribuez la table à un client de passage (uniquement lorsque le restaurant est ouvert, sinon, il sera placé dans le dernier service disponible).
- **BLOQUER WEB** : rendre une table spécifique **non réservable en ligne** pour ce service et ce jour.
- **BLOQUER** : rendre la table non réservable. Ne peut être déverrouillé qu'avec le mot de passe d'un administrateur.
- **MODIFIER** : modifier la capacité / le nom / la forme / la surface de la table.

Toutes les réservations de la liste, aussi bien celles perçues en ligne que celles saisies manuellement, apparaissent par défaut dans Guestonline Neo comme **confirmées** (de couleur verte).

💡 : dans la **légende** située tout au bas de la fenêtre du plan de salle vous pourrez consulter les différents états et tags.



3.2. Modifier la réservation

Modifier un détail lié à la réservation (exemple : date, heure, nombre de pax).

- Dans la liste du jour, cliquez sur la réservation concernée puis sur **Modifier la réservation** (bouton noir sur la capture ci-dessous).

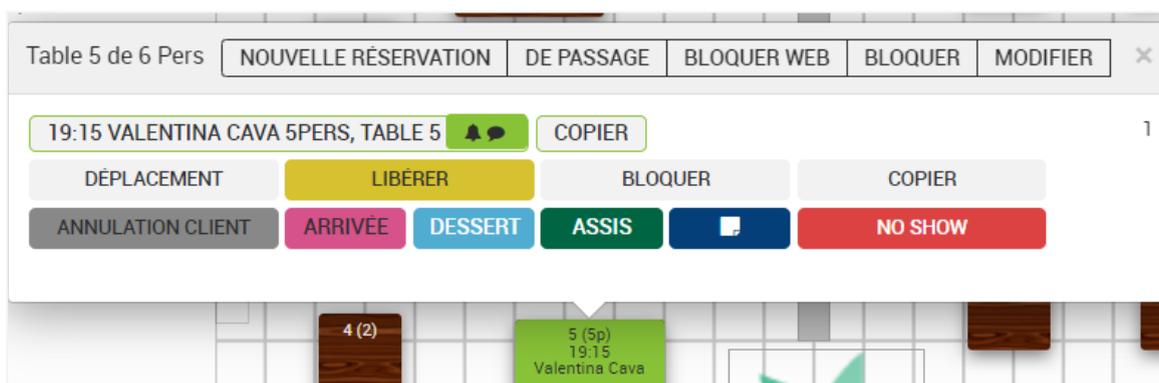


- De cette manière une fenêtre plus détaillée apparaît, il est alors possible de modifier les champs liés à la réservation ou au réservataire.
- Une fois les modifications effectuées, choisissez, ou non, de **notifier votre client**.
 - **Valider** : les modifications seront appliquées mais le client n'est pas notifié.
 - **Valider et notifier** : les modifications sont appliquées, le client sera notifié par mail et/ou sms.



Modifier l'état de la réservation (statut)

- Dans la liste de vos réservations du jour, cliquez sur la réservation à modifier.
- Cliquez sur le bouton correspondant à l'état (= statut) de la table : le client est **arrivé, assis, parti** (...) Une fois le changement de statut effectué, la table changera automatiquement de couleur (libérer : la table sera disponible de nouveau pour la réservation).

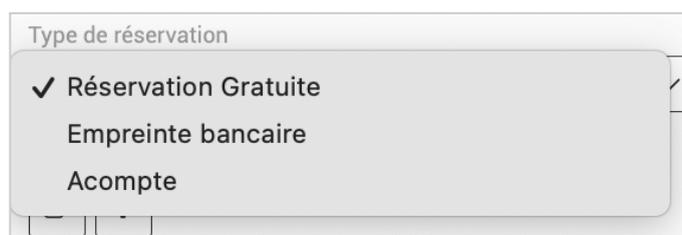


Dans cette fenêtre, en plus de changer le statut de la table, vous pouvez :

- **DÉPLACER** : pour attribuer une table différente. Clic sur **Déplacement** puis sur la table vers laquelle déplacer la réservation.
- **LIBÉRER** : pour désattribuer la table afin de la rendre disponible de nouveau pour la réservation.
- **BLOQUER** : permet de bloquer une réservation sur une table, afin qu'elle ne puisse pas être modifiée ou déplacée (logo cadenas)
- **COPIER** : créez une récurrence de réservation, dupliquez une même réservation sur d'autres dates

3.3. Type de réservations

Avec **Guestonline Neo**, vous disposez de trois types de réservation. Gratuite, avec empreinte bancaire/politique d'annulation ou avec acompte.



→ Réservation gratuite

Le client final n'a pas de conditions particulières pour réserver.
Par défaut, toutes les réservations dans Guestonline Neo s'effectuent avec ce statut.

→ Avec empreinte bancaire/politique d'annulation

Les réservations avec empreinte bancaire sont soumises à une politique d'annulation (qui est à définir en paramétrages). En cas de non respect de vos conditions d'annulation, le client se verra prélevé du montant prévu.

Vous pouvez choisir de n'utiliser ce type de réservation qu'à partir d'un certain nombre de convives, par exemple.

Type de réservation

Empreinte bancaire

Un montant est donc préalablement déterminé pour pouvoir réserver en ligne, la somme peut-être réclamée auprès de la banque du client, à l'issue d'une annulation tardive ou d'une non présentation.

Toutes ces informations seront préalablement configurées par le restaurant et le client final en aura pris connaissance. Le prélèvement éventuel est fait manuellement par un utilisateur **Administrateur**.

SUPPORT GUESTONLINE support@guestonline.io 33 - 0606060606

Informations de paiement

Saisir carte bancaire Demande carte bancaire

Notifier le client par Email Notifier le client par SMS

support@guestonline.io 330606060606

RÉSERVER ET DEMANDER CARTE BANCAIRE

→ Avec acompte :

Un montant est préalablement payé par carte bancaire par le client final pour finaliser sa réservation.

Ce montant peut être associé à un produit (ex: un menu) ou une avance de réservation.

Pour ce type de réservation, la configuration de **produits** peut être nécessaire afin que le client, lors de la réservation, dispose de toutes les informations sur son achat. De même en cas de prépaiement, le client devra être informé des conditions de paiement du restaurant.

La réservation prépayée peut être configurée à partir d'un certain nombre de convives et en fonction du choix du menu.

SUPPORT GUESTONLINE support@guestonline.io 33 - 0606060606

Informations de paiement

| Produit | Personnes | Prix unitaire en € | Total : |
|-------------------------|-----------|--------------------|---------|
| Sélectionnez un produit | 3 | 0 | |

AJOUTER PRODUIT VIDER PANIER

Facturer Demande carte bancaire

Notifier le client par Email Notifier le client par SMS

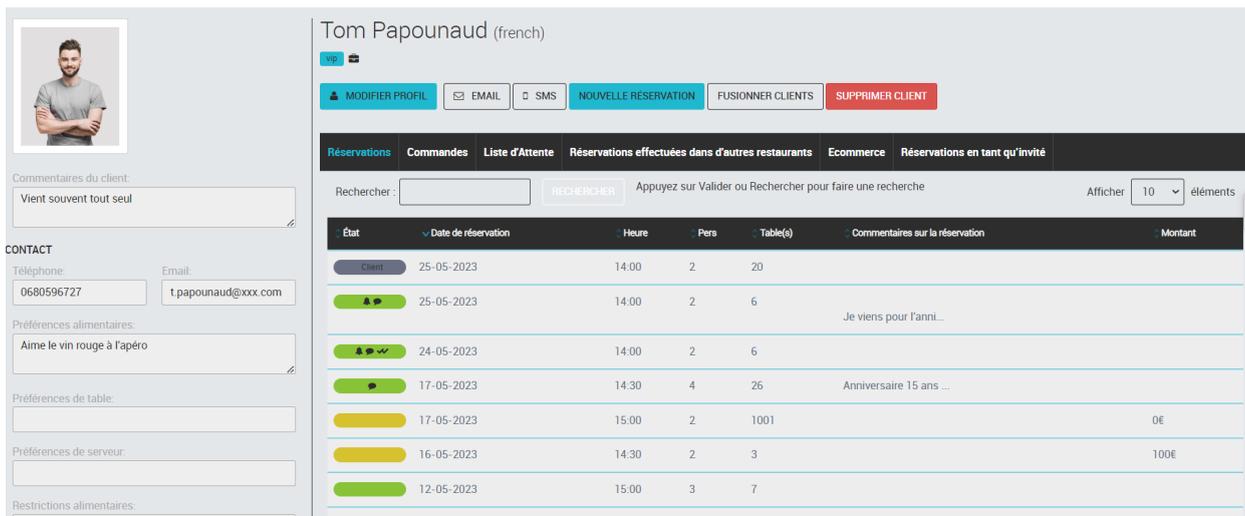
ATTRIBUER CARTE, FACTURER ET RÉSERVER ATTRIBUER CARTE BANCAIRE, FACTURER, RÉSERVER ET NOTIFIER

ⓘ Ajouter un produit au panier pour facturer le client

4. Vos clients

Via le menu noir vertical situé sur votre gauche, cliquez sur l'onglet **Clients** : . Vous avez alors accès à votre **base complète de données clients** comprenant :

- **Les coordonnées et informations personnelles** de chacun de vos clients
- **Leur historique détaillé de réservation**
- **Leur ticket moyen** (si vous enregistrez cette information après la libération de la table).



| État | Date de réservation | Heure | Pers | Table(s) | Commentaires sur la réservation | Montant |
|--------|---------------------|-------|------|----------|---------------------------------|---------|
| client | 25-05-2023 | 14:00 | 2 | 20 | | |
| | 25-05-2023 | 14:00 | 2 | 6 | Je viens pour l'anni... | |
| | 24-05-2023 | 14:00 | 2 | 6 | | |
| | 17-05-2023 | 14:30 | 4 | 26 | Anniversaire 15 ans ... | |
| | 17-05-2023 | 15:00 | 2 | 1001 | | 0€ |
| | 16-05-2023 | 14:30 | 2 | 3 | | 100€ |
| | 12-05-2023 | 15:00 | 3 | 7 | | |

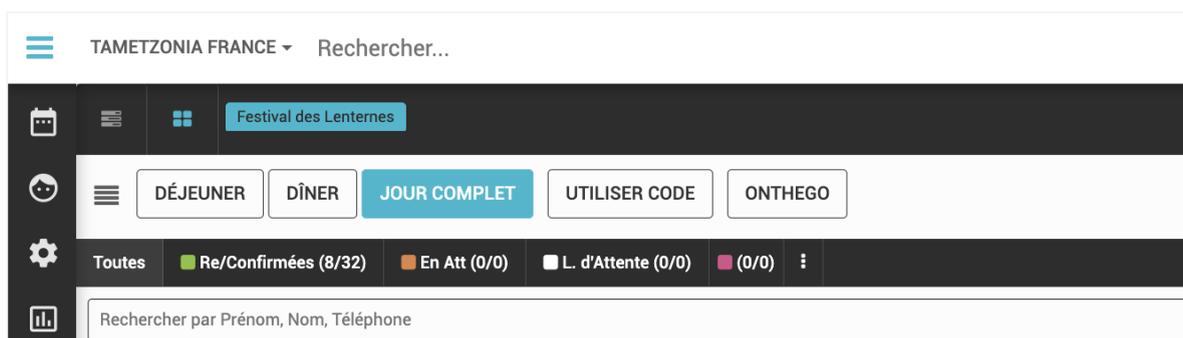
Chercher un client dans l'ensemble de votre base de données (1) :

Renseignez un nom ou un numéro de téléphone dans la barre de recherche située tout en haut à gauche de votre écran :



Chercher un client dans la liste du service/ jour concerné (2) :

Dans votre cahier de réservation du jour (**Menu > Réservations > Jour**), renseignez un nom ou un numéro de téléphone dans le champ prévu à cet effet :



5. Configurations générales

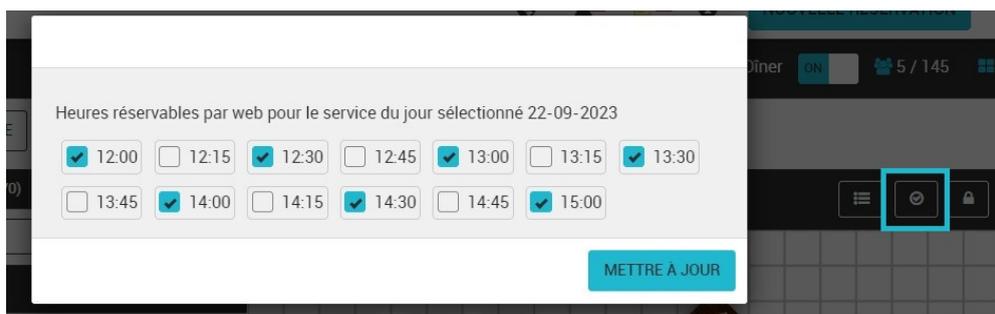
Modification de plan de salle et heures réservables - Profils utilisateurs - Notes internes

5.1. Modifications des heures réservables et des plans de salle

Vous pouvez apporter des **modifications ponctuelles** sur les **heures réservables en ligne** (1) et sur **le(s) plan(s) de salle(s)** (2) sur un **service particulier**.

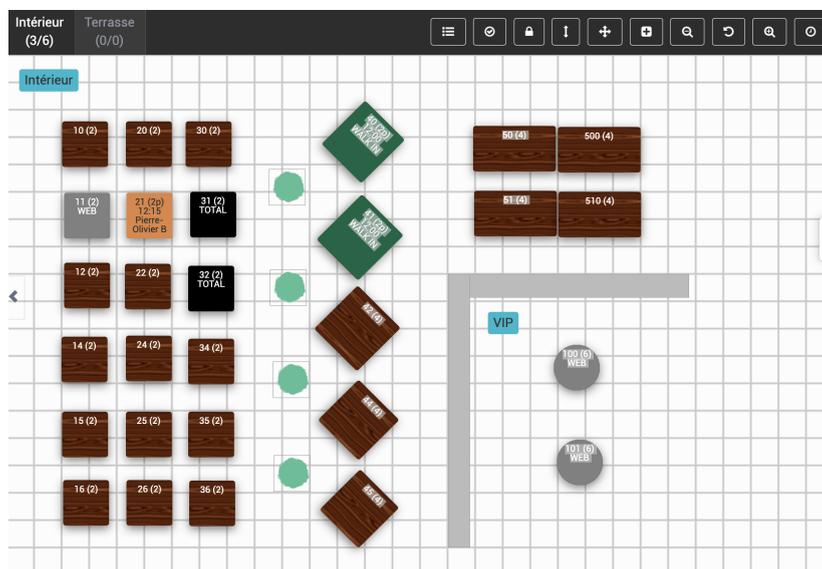
MODIFIER PONCTUELLEMENT LES HEURES RÉSERVABLES EN LIGNE (1)

- Sur le plan de salle du service concerné, cliquez sur le deuxième icône que vous trouverez en haut du plan de salle
- Vous pourrez modifier les heures réservables en ligne. Les heures cochées sont les heures proposées aux clients sur le module. Si vous décochez une heure, elle ne sera plus proposée en ligne.



MODIFIER PONCTUELLEMENT LE PLAN DE SALLE (2)

- Sur le plan de salle du service concerné :



En haut à droite du plan de salle, retrouvez **plusieurs icônes** vous permettant d'ajuster ponctuellement les tables sur le service concerné :

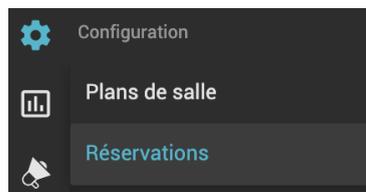


1. **Filtrez** la liste des réservations (située sur votre gauche) par zone(s) sélectionnée(s).
2. **Cochez/décochez** les heures réservables en ligne pour le service sélectionné.
3. **Modulez** l'emplacement des tables ponctuellement sur le service sélectionné.
4. **Bloquez** le défilement vertical de la page pour figer la vue sur le plan de salle.
5. **Navigation** dans la totalité de la zone du plan.
6. **Ajoutez une table** ponctuellement sur le service, ajustez sa capacité, son nom, sa zone, sa forme.
7. **Dézoomez** la vue plan de salle (*attention vous devrez réinitialiser pour déplacer une réservation*).
8. **Réinitialisez** le zoom du plan de salle.
9. **Zoomez** la vue du plan de salle (*attention vous devrez réinitialiser pour déplacer une réservation*).
10. **Affichez** le temps passé à table après avoir activé le statut du client comme arrivé.

Vous pouvez apporter des **modifications générales** (ou sur une période précise) sur les **heures réservables en ligne (1)** et sur **le(s) plan(s) de salle(s) (2)**.

MODIFIER DURABLEMENT LES HEURES RÉSERVABLES EN LIGNE (1)

- Dans le menu vertical situé sur votre gauche, cliquez sur l'icône roue dentée 
- Puis **Configuration > Réservations** :



- La vue mensuelle de vos réservations apparaît :

| TAMETZONIA FRANCE • Rechercher... | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|---------------------|
| SEPTEMBRE 2023 | | OUVRIR MOIS ENTIER EN LIGNE | FERMER MOIS ENTIER EN LIGNE | Appliquer fermeture depuis jour/mois/ | | Jusqu'au jour/mois/ |
| Lundi | Mardi | Mercredi | Judi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
| 28 Fermé 19:00-23:00 108 37 | 29 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 108 37 | 30 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 108 37 | 31 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 108 37 | 01 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 02 12:00-15:00 108 37 19:00-01:00 145 39 | 03 Fermé |
| 04 Fermé Fermé | 05 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 06 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 07 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 08 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 09 12:00-15:00 108 37 19:00-01:00 145 39 | 10 Fermé |
| 11 Fermé Fermé | 12 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 13 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 14 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 15 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 16 12:00-15:00 108 37 19:00-01:00 145 39 | 17 Fermé |
| 18 Fermé Fermé | 19 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 20 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 21 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 22 12:00-15:00 108 37 19:00-23:00 145 39 | 23 12:00-15:00 108 37 19:00-01:00 145 39 | 24 Fermé |

- Sélectionnez le jour sur lequel vous souhaitez appliquer le changement.

💡 Si vous souhaitez changer les horaires des **deux services**, vous devrez d'abord effectuer la modification sur le 1er service puis sur le second.

- Une fois dans cette section, il vous faudra vous diriger au point **4. Horaires Réservables**, effectuer les changements appropriés et les appliquer uniquement à **ce jour, à tous les mardis**, par exemple, ou à **tous les jours**.

Jeudi 28/09/2023 | Configuration Bloquer la journée

Configuration générale | **Configuration web** | 5. Conditions de la réservation | 6. Capacité | 7. Tables non réservables | 8. Blocage total des tables | 9. Configurations spéciales | 10. Channel Manager

1. Horaires restaurant | 2. Plan de salle | 3. Reconfirmation de réservations | **4. Horaires réservables**

Module Web

Créneaux réservables en ligne

Tout sélectionner | Désélectionner tout

19:00 19:15 19:30 19:45 20:00 20:15 20:30 20:45 21:00 21:15 21:30 21:45 22:00 22:15 22:30 22:45 23:00

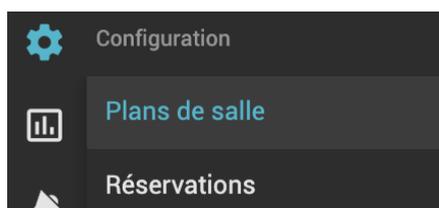
Appliquer cette configuration à **DINER**

AUJOURD'HUI TOUS LES JEUDIS TOUS LES JOURS ENTRE DEUX DATES JOURS SPECIFIQUES

APPLIQUER

MODIFIER DURABLEMENT LE PLAN DE SALLE (2)

- Dans le menu vertical situé sur votre gauche, cliquez sur l'icône roue dentée 
- Cliquez sur **Configurations > Plans de salle** :



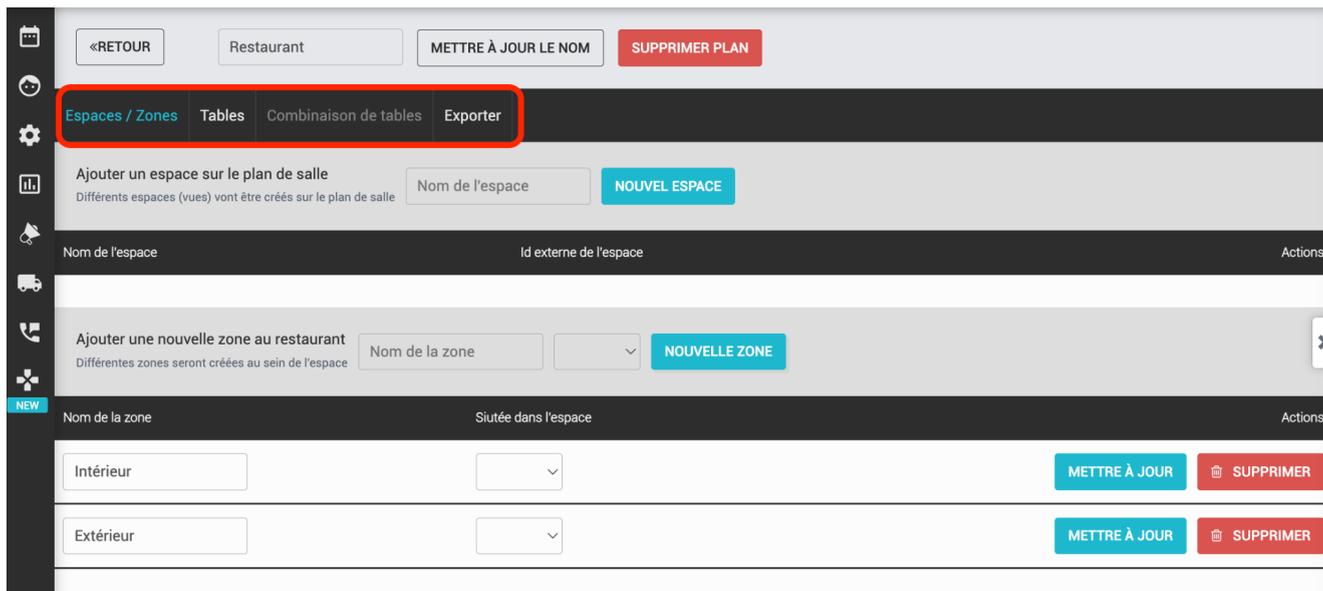
- Dans le champ correspondant, choisissez le **plan de salle existant** que vous souhaitez modifier (1), ou optez pour une **création d'un nouveau plan de salle** (2) :

Sélectionnez un plan de salle

MODIFICATION D'UN PLAN DE SALLE EXISTANT (1)

Vous souhaitez modifier un ou plusieurs détails dans un plan existant, choisissez le plan à modifier dans la liste déroulante.

- Dans l'onglet **Espaces / Zones**, ajustez le nom, le nombre d'espaces et de zones puis mettez à jour



- Dans l'onglet **tables**, éditez ou ajoutez des **tables** et des **décorations** (séparateurs, piscine, arbres, WC, ...)
- Dans l'onglet **combinaison de tables**, composez les groupements de tables possibles pour la réservation de groupe.
- Pour **ajouter une nouvelle table**, en premier lieu, veillez à renseigner les **caractéristiques** de la table dans la partie droite de la page : sélectionnez la zone à laquelle elle appartient, ajustez le Min/Max, (optionnel : indiquez s'il s'agit d'une table haute ou basse).

Ajouter table

Zone

Extérieur ()

Min

3

ID:

28

Max

4

Table haute Table basse

AJOUTER TABLE

- Cliquez/déposez la table de votre choix de la partie gauche (édition) vers la partie droite (plan de salle) ou bien cliquez sur le bouton **AJOUTER TABLE**, cette dernière ira se positionner dans la zone sélectionnée, vous pourrez ensuite la déplacer selon vos besoins en cliquant/déposant la table dans le plan.
- En cliquant le logo **i** d'une table déjà créée vous accédez aux **caractéristiques** de la table (forme, nom, capacité minimale et maximale de couverts, ...)



Modification de table

| Zone | ID table | Nom table | Maximum pers | Minimum pers | Forme de la table | Type de table | Supprimer table |
|-----------|----------|-----------|--------------|--------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| Intérieur | 2 | | 2 | 1 | carrée | basse | <input type="checkbox"/> |

ANNULER ACCEPTER

- **Zone** : Intérieur / extérieur (information qui peut-être affichée sur votre module).
 - **ID table** : Numérotation par défaut = ordre de création.
 - **Nom Table** : Optionnel - Ne s'affiche pas par défaut sur le plan.
 - **Max/min pers** : Ajustez la capacité d'accueil minimale et maximale que vous acceptez.
 - **Forme** : carrée, ronde, rectangulaire.
 - **Type** : table basse ou haute (information qui peut-être affichée sur votre module en ligne).
- Ajustez selon vos besoins puis cliquez sur **ACCEPTER**.
Renouvelez l'opération sur toutes les tables qui le nécessitent.

CRÉATION D'UN NOUVEAU PLAN DE SALLE (2)

- Après avoir choisi l'option initiale **créer un plan de salle**, donnez-lui un **nom**.
- Créez une ou plusieurs **zone(s)** cette étape est obligatoire pour pouvoir créer les tables.
- *Optionnel* : définissez des **espaces**.

💡 : les **espaces** seront divisés en différents **onglets** sur le plan de salle. Les **zones** seront représentées par des étiquettes bleues (tags). Lors de l'ajout de tables, si vous avez créé des zones, veillez à indiquer dans quelle zone se situe la table. Également veillez à travailler sur l'espace voulu (onglet) lorsque vous ajoutez la table.

«RETOUR Restaurant METTRE À JOUR LE NOM SUPPRIMER PLAN

Espaces / Zones Tables Combinaison de tables Exporter

Ajouter un espace sur le plan de salle
Différents espaces (vues) vont être créés sur le plan de salle

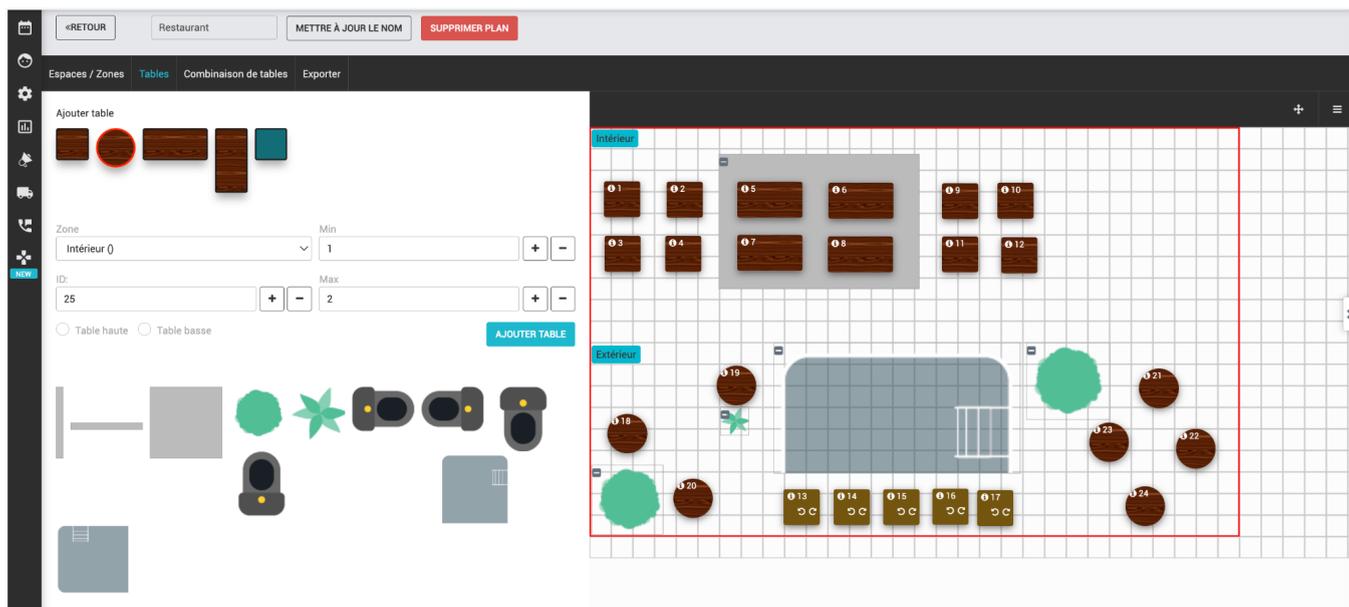
Nom de l'espace Id externe de l'espace Actions

Ajouter une nouvelle zone au restaurant
Différentes zones seront créées au sein de l'espace

Nom de la zone Située dans l'espace Actions

| | | | |
|-----------|--|---------------|-----------|
| Intérieur | | METTRE À JOUR | SUPPRIMER |
| Extérieur | | METTRE À JOUR | SUPPRIMER |

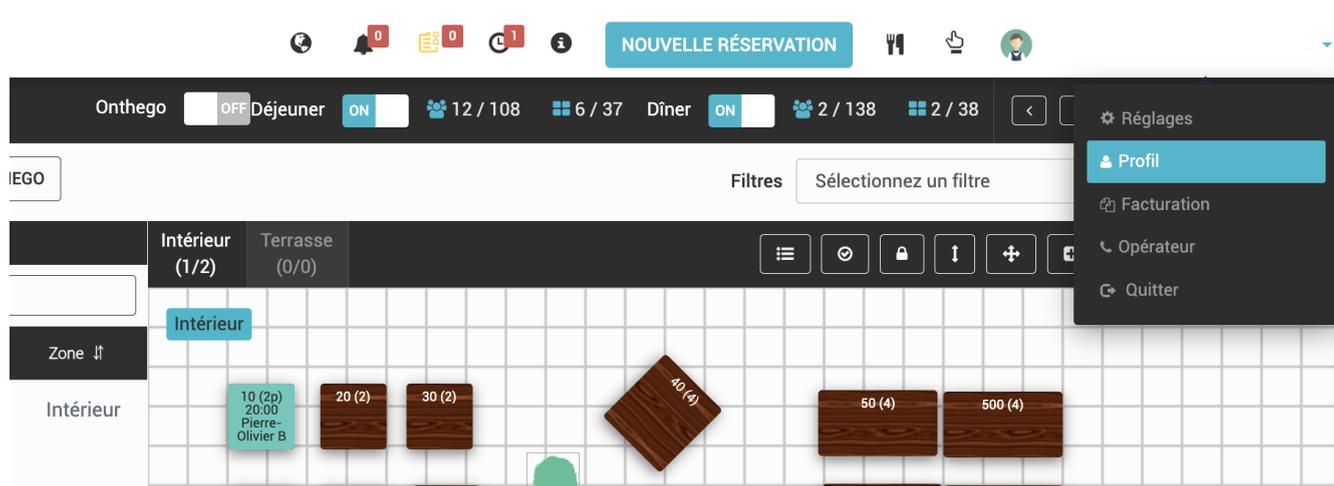
- Ajoutez les tables : dans le menu central, cliquez ensuite sur l'onglet **Tables**.



5.2 Gestion des profils pour vos collaborateurs

Vous pouvez créer autant d'**utilisateurs** que vous le souhaitez en différenciant leurs droits via leur **statut**. Vous pouvez y avoir accès depuis un ordinateur, une tablette ou un mobile

- Cliquez sur votre identifiant en haut à droite de votre écran puis sur l'onglet **Profil** :



→ **Administrateur** : peut modifier les paramètres du restaurant et accéder à toutes les sections. Est le seul autorisé à créer des profils.

→ **Serveur** : par défaut, le serveur ne pourra modifier que les réservations et les clients. Cependant, il peut être configuré individuellement avec un accès à différentes zones.

| Reservas | Clientes | Planos de sala | Configuración de reservas | Reports | Ajustes | Facturación |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura <input type="radio"/> Solo escritura en el plano de cada día | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura | <input type="radio"/> Nada <input type="radio"/> Lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura |

💡 Lors de la saisie manuelle d'une nouvelle réservation : le **profil** utilisateur est à dissocier du **Pris par**. À la réception, par exemple, vous pouvez travailler avec un compte général, en salle et, lors de la prise de réservation, les hôteses ou serveurs pourront saisir leur nom dans **réservation prise par**.

Pris par

Lors de la création des profils, vous devez remplir les éléments suivants :

- Nom de l'utilisateur
- Mot de passe
- Rôle (administrateur ou serveur)
- E-mail (obligatoire pour récupérer le mot de passe en cas d'oubli)
- Téléphone

5.3. Les notes internes

Les notes sont uniquement visibles par les utilisateurs de Guestonline. Les clients finaux ne peuvent pas les visualiser. Ces dernières servent en interne à transmettre des informations importantes ou non sur un ou plusieurs services. Distinguez 2 types de notes : **générale** ou **persistante**.

Sur le côté droit de votre écran, vous pouvez distinguer un **onglet persistant** avec une flèche suggérant la possibilité de dérouler une plus large fenêtre :



- Cliquez sur l'icône, l'onglet d'administration des **notes internes** se déroule.
- La **note générale** se gère et s'affiche uniquement dans cet onglet dédié :

NOTES
NOUVELLE NOTE

Note générale

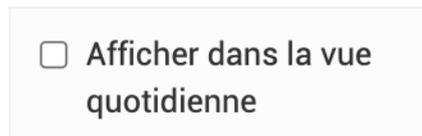
MODIFIER

👍 Attention aux allergies !!

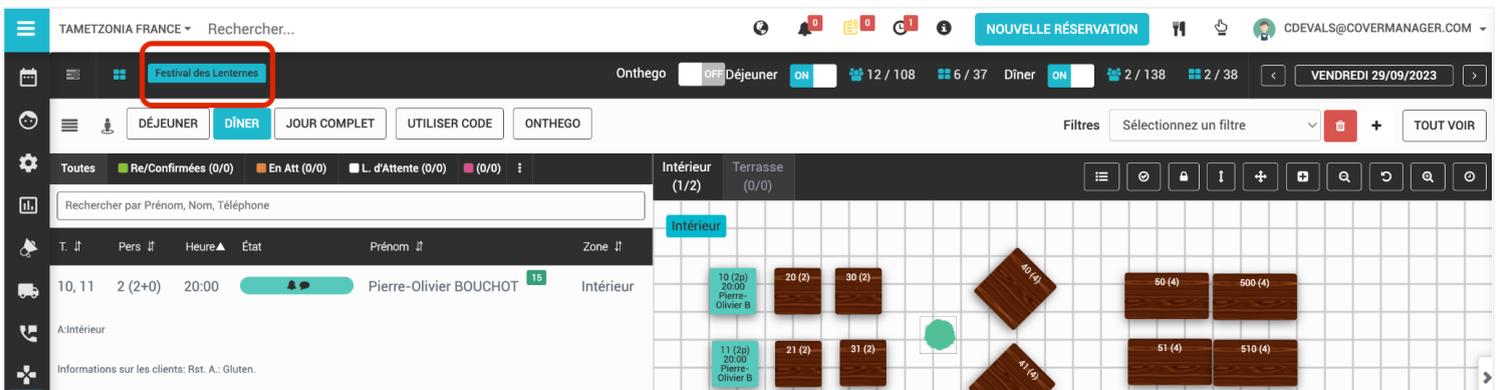
→ Vous pourrez également gérer des **notes internes** :



- Ces alertes s'afficheront de manière **visible** dans le cahier de réservation et dans la fenêtre de saisie d'une nouvelle réservation ce, sur la période concerné pour vos collaborateurs, si vous cochez cette case



Une étiquette de couleur bleue affichant le titre de la note apparaîtra alors tout en haut du cahier de réservation sur tous les services de la période configurée. et dans la fenêtre de saisie d'une nouvelle réservation.



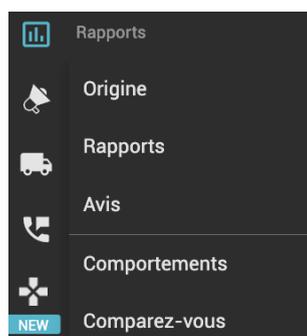
💡 Notez qu'il n'est pas possible d'afficher plusieurs notes persistantes dans le cahier de réservation et fenêtre de saisie de la nouvelle réservation.

Si plusieurs notes ont été configurées sur la même période, **une seule apparaîtra** et ce, selon l'ordre chronologique de création.

6. Rapports

Surveillez l'activité de votre restaurant, suivez les habitudes de réservation de vos clients, comparez vos performances en matière de réservation.

Dans le menu vertical noir, situé sur votre gauche, cliquez sur l'icône Rapports : 



→ Origine

Analysez les canaux de réservations les plus utilisés par votre clientèle. Visualisez les **sources de réservation** en détail (exemple : Facebook, Instagram, Google, ...). Filtrez par période ou choisissez de consulter les chiffres quotidiens, hebdomadaires ou mensuels.

→ Rapports

Consultez toutes les **statistiques** liées aux fonctionnalités de Guestonline et aux réservations de vos clients : les avis de satisfaction, les réservations annulées, les réservations de groupe, les produits vendus, (...). Ajustez, visualisez ou planifiez l'envoi des rapports selon une fréquence et vers une adresse email.

→ Avis

Accédez aux **détails des avis de satisfaction** laissés par vos clients à l'issue de leur venue au restaurant (si l'option est activée dans vos réglages bien entendu). Suivez les tendances selon des périodes précises ou de manière quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

→ Comportements

Obtenez des **décomptes précis** en rapport avec les habitudes de vos clients, de leurs réservations et des tables attribuées. Visualisez également les performances de vos collaborateurs (profils utilisateurs).

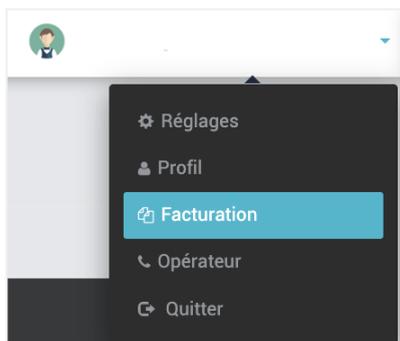
→ Comparez-vous

Définissez deux périodes qui vous intéressent, analysez et comparez les résultats obtenus pendant ces deux périodes, no-shows, annulations, selon le nombre de couverts (pax) et de réservations.

7. Facturation

Visualisez le décompte des **SMS** envoyés (1), vérifiez la facturation de vos produits (menus, offres, événements) et de leurs **paiements** (2).

- En haut à droite de l'écran, cliquez sur votre identifiant et choisissez **Facturation** dans le menu déroulant :



- Choisissez l'onglet qui vous intéresse **SMS/Reconfirmation** ou **paiements** selon une période précise (par défaut c'est le mois en cours qui apparaît) :

A screenshot of a dashboard for SMS/Reconfirmations. At the top, there are date filters for 'Date de début' (01 Octobre 2023) and 'Date fin' (31 Octobre 2023), and a 'METTRE À JOUR LES DONNÉS' button. Below the filters, there are two tabs: 'SMS/Reconfirmations' (selected) and 'Gestion des paiements'. The main content area is divided into three sections: 'SMS', 'Campagnes', and 'Reconfirmations'. The 'SMS' section lists various categories like 'INFORMATION AU CLIENT', 'CONFIRMATION DE RÉSERVATION', etc., with a total of 0 sms x 0.15€ = 0€. The 'Campagnes' section shows a total of 0 sms = 0.00€. The 'Reconfirmations' section shows a total of 0 x 0.15€ = 0€. Below these, there are sections for 'CoverAssistant' and 'CoverOnTheGo' with their respective totals.

SMS/Reconfirmations (1)

Si vous utilisez l'envoi des SMS de notification de réservation à votre clientèle, vous pouvez visualiser le décompte des **SMS de réservation envoyés** ainsi que leur objet sur la période renseignée.

Vous pourrez également accéder aux décomptes totaux (selon le coût d'envoi unitaire en vigueur) des envois de SMS liés aux **campagnes** marketing ainsi qu'aux demandes de **reconfirmations**.

💡 Dans l'encart situé plus bas dans ce même onglet, retrouvez tous les **détails** liés aux SMS de réservation, campagnes et reconfirmations envoyés. Vous retrouverez notamment le nom du destinataire, la date et l'heure d'envoi, le nombre de SMS envoyés et par qui ils ont été envoyés.

SMS | Campagnes SMS | Reconfirmations

Rechercher : RECHERCHER Appuyez sur Valider ou Rechercher pour faire une recherche Afficher 10 éléments

| Date d'envoi | Heure | Type de SMS | A | Prénom | Nom | Nombre de SMS |
|--------------|----------|-----------------------------|--------------|-----------|-------------|---------------|
| 29-09-2023 | 11:49:16 | INFORMATION AU CLIENT | 330607080920 | Camille | Devals | 1 |
| 28-09-2023 | 11:16:20 | CONFIRMATION DE RÉSERVATION | 330607080901 | camille | GUESTONLINE | 1 |
| 21-09-2023 | 17:45:19 | CONFIRMATION DE RÉSERVATION | 393297323455 | Valentina | Cava | 1 |
| 13-09-2023 | 10:50:22 | DEMANDE DE CARTE BANCAIRE | 393297323455 | Valentina | Cava | 1 |
| 13-09-2023 | 10:47:58 | CONFIRMATION DE RÉSERVATION | 393297323455 | Valentina | Cava | 1 |
| 12-09-2023 | 12:11:58 | CONFIRMATION DE RÉSERVATION | 393297323455 | Valentina | Cava | 1 |

Affichage de l'élément 1 à 6 sur 6 éléments

Premier Précédent 1 Suivant Dernier

Gestion des Paiements (2)

Visualisez le décompte précis des paiements des produits vendus avec Guestonline. Vérifiez leur état, imprimez, exportez des rapports périodiques.

- **Politiques d'annulation** (NO-SHOWS)
- **Acomptes - Prépaiements** (réservations de type Ticket)
- **E Commerce** (votre boutique en ligne)

Date de début: 01 Juillet 2023 Date fin: 31 Octobre 2023

METTRE À JOUR LES DONNÉS VOIR FACTURE STRIPE

SMS/Reconfirmations **Gestion des paiements**

Paiements

| EMPREINTE BANCAIRE | TICKETS Y EVENTOS | ECOMMERCE | COVERATHOME | COVERATTABLE |
|--------------------|-------------------|-----------|-------------|--------------|
| 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € |

Remboursé

| EMPREINTE BANCAIRE | TICKETS Y EVENTOS | ECOMMERCE | COVERATHOME | COVERATTABLE |
|--------------------|-------------------|-----------|-------------|--------------|
| 0 € | 0 € | 0 € | 0 € | 0 € |

Empreinte bancaire Tickets Eventos Ecommerce CoverAtHome CoverAtTable **Rapports génériques**

Rechercher : RECHERCHER Appuyez sur Valider ou Rechercher pour faire une recherche Afficher 10 éléments

| Nom complet | Email | Date de la réservation | Application politique d'annulation | Montant | Date facturation au client | Remboursé | Date de remboursement | Statut de collecte | État | Ref. |
|-------------|-------|------------------------|------------------------------------|---------|----------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|------|------|
|-------------|-------|------------------------|------------------------------------|---------|----------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|------|------|

Aucune donnée disponible dans le tableau

Affichage de l'élément 0 à 0 sur 0 éléments

Premier Précédent Suivant Dernier

IMPRIMER EXPORTER CSV EXPORTER EXCEL



Vous rencontrez une difficulté ?

Contactez notre [support technique](#) **Guestonline**.

Nous vous répondons 7/7 entre 09h00 à 17h00 par email support@guestonline.io

Du lundi au vendredi entre 10h00 et 13h00 en direct par téléphone au [\(+33\) 05 82 95 09 33](tel:+330582950933)

