



## La boîte à outils de la reprise



# CHAUD !

Cafés, hôtels, restaurants, vous avez été les premiers touchés par cette crise, mais *l'heure de la reprise est arrivée* et nous sommes ravis de vous retrouver !

Certaines dispositions gouvernementales vont vous permettre de retourner *derrière les fourneaux*

## **Ces mesures entraînent de nombreuses questions :**

*Comment adapter la capacité de mon établissement ? Comment réguler mes réservations ? Comment sécuriser et optimiser l'accueil de mes clients au restaurant ?*

Nous vous avons donc préparé ce *guide*, pour que vous puissiez vous concentrer sur votre métier et nous concocter *vos meilleures recettes* imaginées pendant le confinement.

Toute l'équipe Guestonline vous souhaite une bonne reprise et reste à votre disposition en cas de besoin.  
Portez-vous bien.

# AU MENU

- 01 - Comment modifier la capacité d'accueil de mon restaurant ?
  - 02 - Comment allonger mes horaires de service ?
  - 03 - Comment limiter le nombre de personnes par réservation ?
    - 04 - Comment modifier l'heure maximum de réservation ?
- 05 - Comment optimiser mes disponibilités et l'accueil clients ? (Solution n°1)
- 06 - Comment optimiser mes disponibilités et l'accueil clients ? (Solution n°2)
- 07 - Comment optimiser mes disponibilités et l'accueil clients ? (Solution n°3)
- 08 - Comment renforcer mon contrôle sur le cahier de réservation ?
  - 09 - Comment adapter mon plan de table ? (Solution n°1)
  - 10 - Comment adapter mon plan de table ? (Solution n°2)
- 11 - Comment prévenir mon client des conditions d'accueil de mon restaurant ?

Il est possible de [cliquer sur chaque rubrique](#) pour accéder à notre [FAQ](#)

Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez la **Capacité**, c'est à dire le nombre de couverts dont vous disposez

The screenshot shows the 'Ouvertures' (Openings) management interface. On the left, a sidebar contains navigation options like 'SERVICES', 'WASAB', 'EVÈNEMENTIELS', 'GESTION DU RESTAURANT', 'MODULE DE RÉSERVATION', and 'CONTRAT'. The main area is titled 'Ouvertures' and shows the configuration for 'Lundi' (Monday) under the 'Déjeuner' (Lunch) service. A red circle highlights the 'Capacité' (Capacity) field, which is set to 25. Other fields include 'Ajouter une période', 'Dupliquer ce jour', 'Dupliquer en ouverture spéciale', and 'Supprimer cette ouverture'. The interface also shows a calendar view of the service period from 12:00 to 14:00.

⚠ Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc : ⚠

Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment modifier la capacité d'accueil de mon restaurant ?



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez vos **horaires de service** à l'aide du curseur

The screenshot displays the 'Ouvertures' (Openings) management interface for 'Lundi' (Monday) under the 'Déjeuner' (Lunch) service. The interface features a sidebar with navigation options such as 'Services', 'Fermetures', 'Evénementiels', and 'Gestion du restaurant'. The main area shows a timeline from 12:00 to 14:00 with a red box highlighting the current service hours. Below the timeline, there are input fields for 'Capacité' (Capacity) set to 25 and 'Nombre min. de personne par' (Minimum number of people per) set to 1. Action buttons include 'Ajouter une période', 'Dupliquer ce jour', 'Dupliquer en ouverture spéciale', and 'Supprimer cette ouverture'.

**!** Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc : **!**

Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment allonger mes horaires de service ?



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez le **nombre maximum de personnes par réservation**

The screenshot shows the configuration page for the 'Lundi' service, specifically for the 'Déjeuner' (Breakfast) period. The interface includes a calendar view with a highlighted reservation period from 12:00 to 14:00. Below the calendar, there are several configuration fields: 'Capacité' (25), 'Nombre de jours avant une réservation' (0), 'Heure max. pour la prise de réservations' (11:00), 'Nombre min. de personne par réservation' (1), 'Nombre max. de personne par réservation' (4), and 'Nombre max. de réservations' (par service). The 'Nombre max. de personne par réservation' field is highlighted with a red circle, and the 'Dupliquer ce jour' button at the top is also highlighted with a red circle.



**Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc :**



Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment limiter le nombre de personnes par réservation ?



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez un **jour (0 si le jour même)** et une **heure maximum de réservation**, au delà, il sera impossible de réserver en ligne, utile pour avoir le temps d'organiser les espaces dans votre salle

Lundi

Ajouter une période Dupliquer ce jour Dupliquer en ouverture spéciale Supprimer cette ouverture

Déjeuner

12:00 14:00

12:00 14:00

Capacité 25

Nombre de jours avant une réservation 0

Heure max. pour la prise de réservations 11 : 00

Nombre min. de personne par réservation 1

Nombre max. de personne par réservation 4

Nombre max. de réservations par service



**Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc :**



Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment modifier l'heure maximum de réservation ?



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez le **nombre maximum de réservation par service ou par créneau**

*Ici par exemple, seulement deux réservations peuvent être prises toutes les 15 minutes, ce qui vous permet de gérer les flux de clientèle :*

Mode Manuel

Configuration Capacitif

Nombre max. de réservations 2

par service

- ✓ toutes les 15 min
- toutes les 30 min
- toutes les 45 min
- toutes les 60 min

Heures réservables ✓ 12:00 ✓ 12:15 ✓ 12:30 ✓ 12:45 ✓ 13:00 ✓ 13:15 ✓ 13:30 ✓ 13:45

**!** Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc : **!**

Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment optimiser mes disponibilités et l'accueil clients ? (Solution n°1)

Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Définissez les **Heures réservables en ligne** en **cochant/décochant** les différentes heures

*Ici par exemple, seul deux créneaux seront réservables en ligne, ce qui vous permet de gérer les flux de clientèle :*

Nombre max. de réservations  par service

Mode Manuel

Configuration Capacitif

Heures réservables  12:00  12:15  12:30  12:45  13:00  13:15  13:30  13:45



**Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc :**



Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: déjeuner + dîner) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**



Cette solution vous permet de **découper votre service**, et donc de piloter **indépendamment** chaque créneau. Dans notre exemple, quart d'heure par quart d'heure, si vous n'êtes pas certain des manipulations à effectuer, **revenez vers nous** :

Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

**Réduisez** le service existant comme expliqué précédemment (*ici, 12h - 14h se transforme en 12h00 - 12h15*)

Puis cliquez sur l'icone « + » à côté du curseur :



**Appliquez** vos paramètres, **validez**, et **recommencez** autant de fois que nécessaire, et votre service est découpé :



**Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc :**



Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: *déjeuner* + *dîner*) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Ouvertures**

Cliquez sur un service existant, **Lundi** au **Déjeuner** par exemple

Sélectionner le mode **automatique, manuel, ou mixte** :

**Automatique** : les réservations en ligne faites pour ce service sont validées automatiquement à partir du moment où elles respectent les contraintes que vous avez définies : heure limite de réservation, nombre minimum et maximum de personnes.

**Manuel** : chaque réservation en ligne doit être validée manuellement par vos soins (depuis l'application iPad ou smartphone, 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.

**Votre client reçoit des mails liés à sa réservation en fonction du statut de sa réservation.**

 **Ce paramétrage n'est appliqué que sur le service sélectionné, vous devez donc :** 

Le faire manuellement sur tous vos services

Ou

Créer une journée type (ex: *déjeuner + dîner*) puis cliquer sur **Dupliquer ce jour**  
Sélectionner les jours concernés puis **Dupliquer**

Comment renforcer mon contrôle sur le cahier de réservation ?



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**  
Cliquez ensuite sur **Tables**

Cliquez sur l'**icône crayon** en haut à droite

Cliquez sur les tables que vous ne souhaitez **plus mettre à la vente**

Puis cliquez sur **Bloquer**

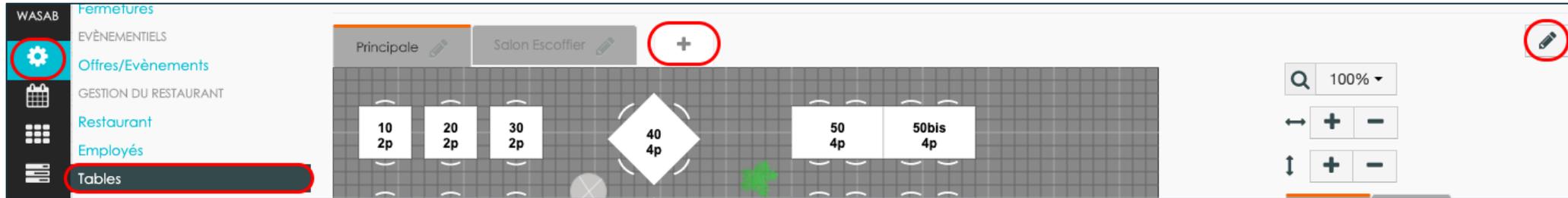
**Cette solution vous permet de ne pas perdre votre carcasse de base**

The screenshot displays the WASAB management interface. On the left, a sidebar lists various settings, with 'Tables' selected and highlighted in red. A context menu is open over a table, showing options: 'Editer la table', 'Supprimer la table', 'Transformer la table', 'Dupliquer la table', and 'Bloquer'. The 'Bloquer' option is highlighted in blue. In the top right corner, a pencil icon is circled in red. The main area shows a grid of tables with labels like '10 2p', '20 2p', '30 2p', '40', '50 4p', '50bis 4p', etc. On the right, there are zoom controls and a 'Tables' tab selected, showing options for 'Tables carrées', 'Tables rondes', and 'Tables rectangulaires'.

Comment adapter mon plan de table ? (Solution n°1)

Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**  
Cliquez ensuite sur **Tables**

Cliquez sur l'**icône crayon** en haut à gauche puis sur l'onglet « + »



Entrez un **nom de salle**

The screenshot shows a modal window titled 'Salles'. It has a text input field labeled 'Name' containing the text 'COVID-19'. At the bottom right of the modal is a blue button labeled 'Créer la salle'.

Votre nouvelle salle est prête, vous avez la possibilité de la passer en **Position 1** en cliquant sur l'**icône de modification**



Cette solution vous permet de ne pas perdre votre carcasse de base et d'en créer une spéciale

Comment adapter mon plan de table ? (Solution n°2)



Depuis votre interface de gestion sur [pro.guestonline.fr](http://pro.guestonline.fr) cliquez sur **Réglages**

Cliquez ensuite sur **Restaurant**

À droite de l'écran, vous pouvez ajouter un **message** qui sera affiché avant la finalisation de chaque réservation sur **votre module en ligne**.

EVÈNEMENTIELS

- Offres/Évènements

GESTION DU RESTAURANT

- Restaurant**
- Employés
- Tables
- Configuration du restaurant
- Configuration des périodes
- Durée d'occupation des tables

MODULE DE RÉSERVATION

- Module principal

\* Nom du restaurant: Wasabi (Demo)

Nom court: WASAB

\* Adresse: 2 avenue de Lombez

\* Ville: Toulouse

\* Code postal: 31300

Code pays: +33

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.

Langues: Français, Anglais, Finlandais, Hollandais, Russe

Message: Bonjour, Nous disposons de gel hydroalcoolique à l'entrée du restaurant, merci de respecter l'heure de réservation afin que les conditions d'accueil soient optimales. Merci de votre compréhension.

En plus d'être affiché sur le module, ce message sera rappelé sur **l'ensemble des mails transactionnels** envoyés à vos clients (mail de confirmation, mail de rappel...)

Comment prévenir mon client des conditions d'accueil de mon restaurant ?



**Réouverture des restaurants : les clés pour réussir post-covid**  
Des ressources pour votre reprise, relance et reconstruction.

**#enplace**

DECOURIR NOS RESSOURCES

<https://www.guestonline.io/en-place/>