Pourquoi le Channel Manager (Plateforme de Distribution)

Pour un établissement hôtelier, multiplier les distributeurs, c'est multiplier les chances de d'augmenter son chiffre d'affaires. Cependant, ces distributeurs internet (OTA) sont de plus en plus nombreux et il est difficile de mettre à jour l'ensemble de ces circuits, un par un, car c'est un travail astreignant et risqué.

Comment ça marche ?

Le Channel Manager permet, avec un seul extranet, de piloter les principaux circuits de distribution (OTA) et moteur de réservation sur le site de l'hotel (Channel).
Les tarifs et disponibilités étant mis à jour en temps réel, optimisent les possibilités de vente.

L'interface entre le PMS (votre logiciel de gestion hôtel) et le Channel Manager "QBLink" permet d'organiser et synchroniser les différents stocks : lors d'une réservation, l'ensemble des extranets distributeurs sont automatiquement mis à jour et la réservation est pré-saisie dans le logiciel de gestion Hotel Planning.

PRESENTATION

- Comment Accéder au CRS
- Comment changer mes coordonnées & adresses.
- Comment changer les photos de mon hôtel
- Comment changer les photos et descriptifs de mes chambres

GESTION DES OFFRES TARIFAIRES

- Quelles sont les types d'offres Tarifaires ?
  -> Tarif à l'occupation
  -> Tarif au type de l'offre
  -> L'offre promotionnelle

- Où trouver les offres Tarifaires

- Comment gérer les offres tarifaires ?
  1- Tableau de bord
  2- Modifier les tarifs d'une offre au jour le jour.
  3- Modification des données sur une période:

- Comment ajouter et modifier mes conditions de réservations ?
  1- Les conditions de réservation/annulation
  2- Les conditions de réservation sur l'offre

- Comment ouvrir la commercialisation pour une nouvelle année ?
  1- Ouverture des tarifs pour la nouvelle année
  2- Ouverture de la disponibilité pour une nouvelle année
  3- La Connexion avec le PMS

GESTION DES OFFRES DISPONIBILITES

- Modifier la disponibilité

Comment faire un Stop Sale ?

Que faire si une annulation n'est pas encore arrivée du web ?

Que faire en cas de surbook ?

RESULTATS & RESERVATIONS

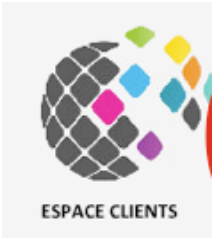
- Comment retrouver une réservation
- Comment connaitre le chiffre d'affaires réalisé

PRESENTATION

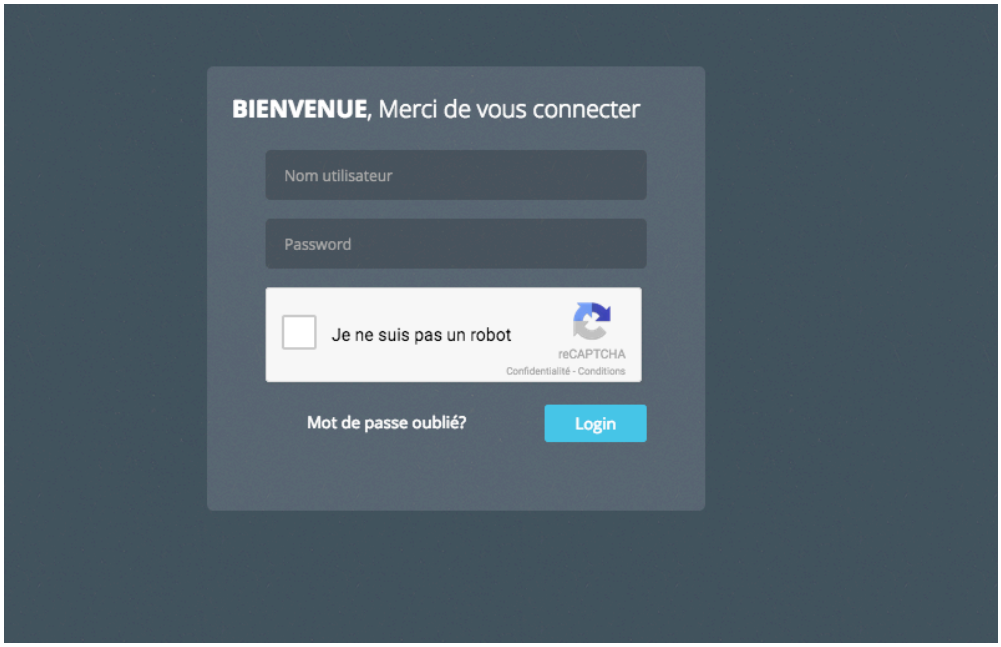
- **Comment accéder au CRS :**

Où le trouver :
www.resasecure.com

ou directement depuis votre back office Dylog



L'écran ci-dessous est celui par lequel vous pouvez accéder à notre Back-office en utilisant le lien qui vous a été envoyé avec vos codes d'accès:



Pour vous connecter, vous devez utiliser les codes d'accès que nous vous avons envoyés (identifiant et mot de passe). Lors du premier accès, il vous sera demandé de changer le mot de passe initial. Un code de sécurité vous sera envoyé par mail. Vous devrez le copier et le coller dans le formulaire et inscrire le nouveau mot de passe.

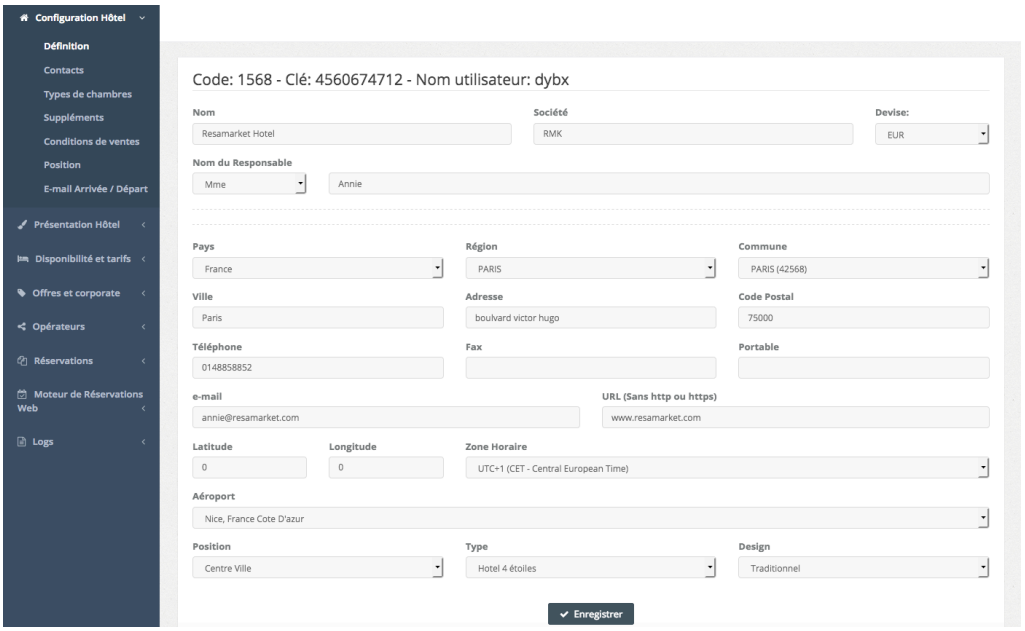
le nouveau mot de passe que vous définirez ne sera pas visible dans notre base de données, nous vous demandons donc de l'écrire dans un endroit sûr.

- **Comment changer mes coordonnées et adresse :**

Cliquez sur “Configuration Hôtel” et puis sur “Paramètres généraux”, vous aurez les données de base de votre hôtel. Ces données sont normalement déjà insérées mais pourront être modifiées à n’importe quel moment en cliquant sur le Bouton **«** Enregistrer **»** en bas de la Fenêtre.

L’adresse mail indiquée doit être obligatoirement correcte car c’est sur cette adresse que vous recevez vos réservations.

N.B : N’oubliez pas d’enregistrer vos modifications.



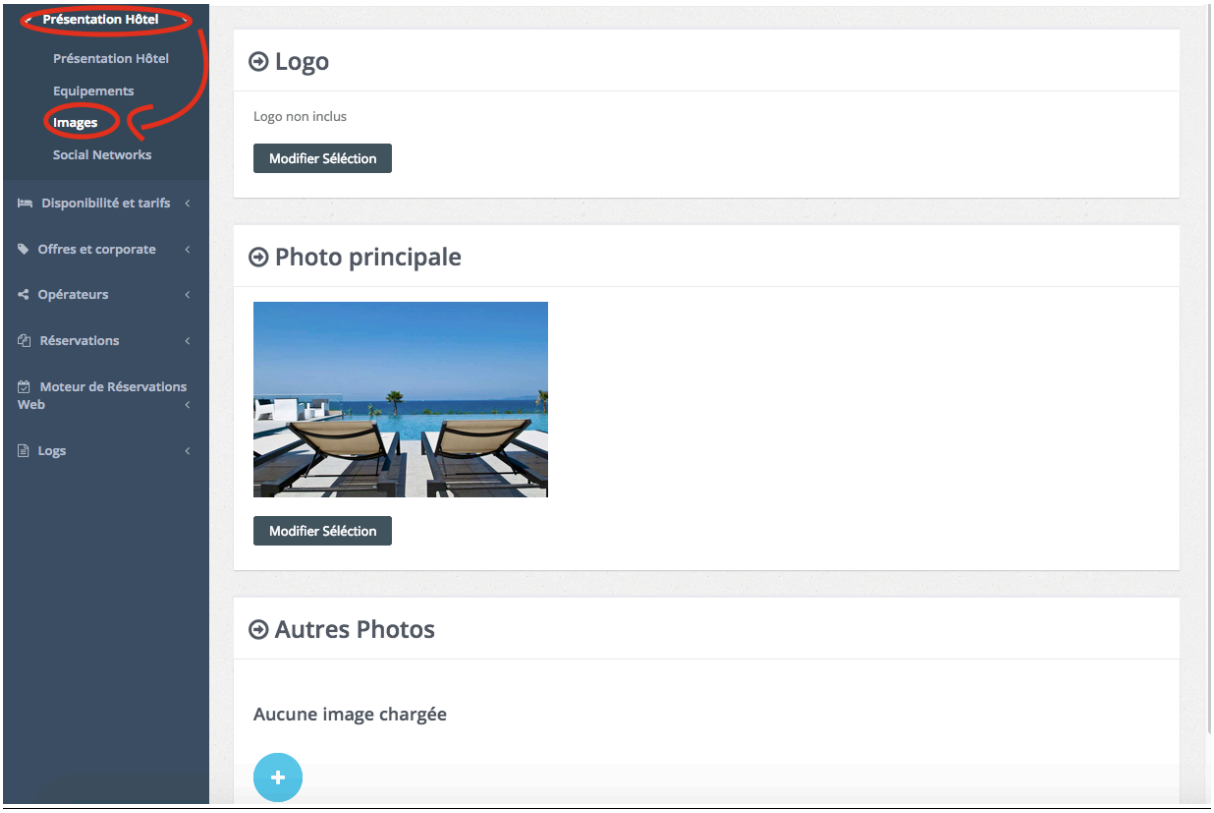
➢ Comment changer les photos de l’hôtel ?

Cette Fonction est indispensable pour les hôtels utilisant l'option :
Site internet, Moteur de réservations, application mobile et certains distributeurs.

En cliquant sur « Configuration Hôtel» puis dans la rubrique « Description Hôtel » sélectionnez « Photos »...
Une nouvelle fenêtre va s’ouvrir.
Plusieurs types de photos sont disponibles :
Logo : correspond au logo de l'hôtel, l'entête du site internet peut être insérée, cette photo est principalement utilisée dans la partie haute du moteur de réservation.
Photo Principale : elle est présente sur le moteur de réservation et sur les sites des distributeurs, il s'agit d'une photo de l'établissement.
Ensuite dans autres photos il est possible d'ajouter d'autres photos et commentaires.
Pour cela cliquez sur le bouton « sélectionner » de l’image concernée, puis spécifiez la Langue, le titre de l’image (Restaurant, Sauna), puis la description (50 couverts …).

N’oubliez pas de sauvegarder après toute modification.

Les autres photos sont aussi utilisées dans l'application mobile pour présenter les bonnes adresses à proximité de l'établissement.

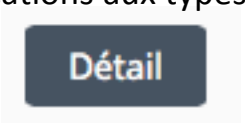


➢ Comment changer les photos et descriptifs des chambres ?

En cliquant sur « Configuration HOTEL » puis « Type de chambre ».
La liste des chambres existantes apparait, cliquez ensuite sur « Détail » de la chambre concernée.
Dans la rubrique « Chambre », 4 fonctions sont disponibles
Détail : Le nom par défaut, l'occupation et le nombre maximum de chambres disponibles pour ce type.
La description : le nom de la chambre et le descriptif en fonction des langues choisies.
IMAGE : Cliquez sur « Choisissez un fichier » puis « télécharger » votre photo (Attention format jpeg 15x10cm 75dpi).
SERVICE :L'équipement des chambres : Cette liste est normalisée GDS, cliquez puis validez ce qui correspond aux prestations disponibles dans ce type de chambre
OPTION AVANCEE : Nombre d’Occupant s de la Chambre et Prix Minimum

Dans cette section vous trouverez les types de chambres qui ont été récoltées lors de votre paramétrage de base. Vous pourrez modifier les typologies existantes librement:

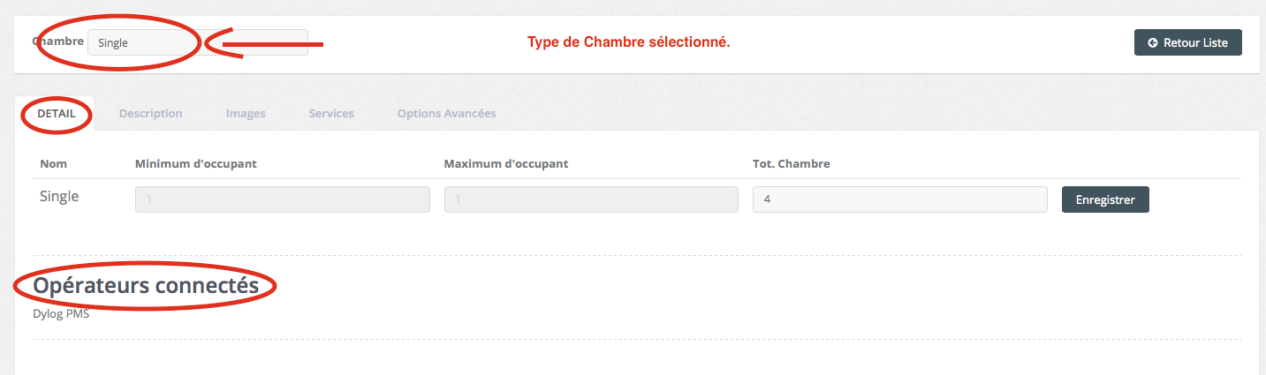
Comme modifier les types de chambres :

Pour apporter modifications aux types de chambres existants vous devez cliquer sur la touche 

du type de chambre que vous désirez modifier:

TYPE DE CHAMBRE SELECTIONNE : Vous pouvez changer de type de chambre directement dans ce menu déroulant en cliquant dessus

Plusieurs paramètres accessibles selon les onglets :
DETAIL :



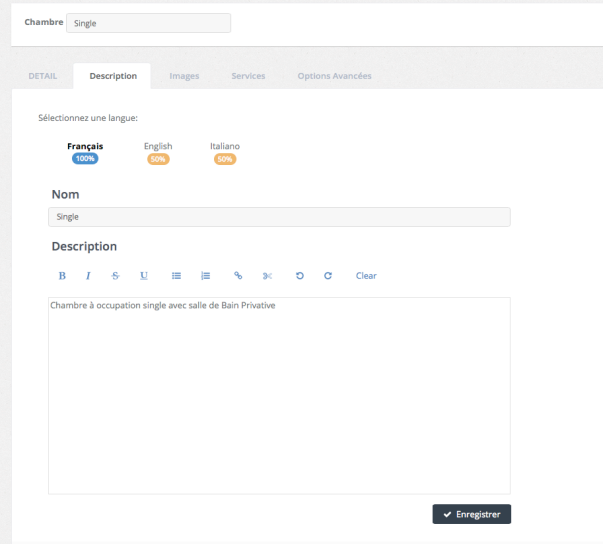
NOM : Appellation de la chambre
Minimum d'Occupant : Nombre Minimum d'Occupant dans la chambre
Maximum Occupant : Nombre Maximum d'Occupant dans la chambre
Total Chambre : Nombre Total de Chambre de cette catégorie dans l'établissement

OPERATEURS CONNECTES :
Vous indique quel partenaire Web vend cette catégorie de chambre (Booking.com, Expedia…)

DESCRIPTION :

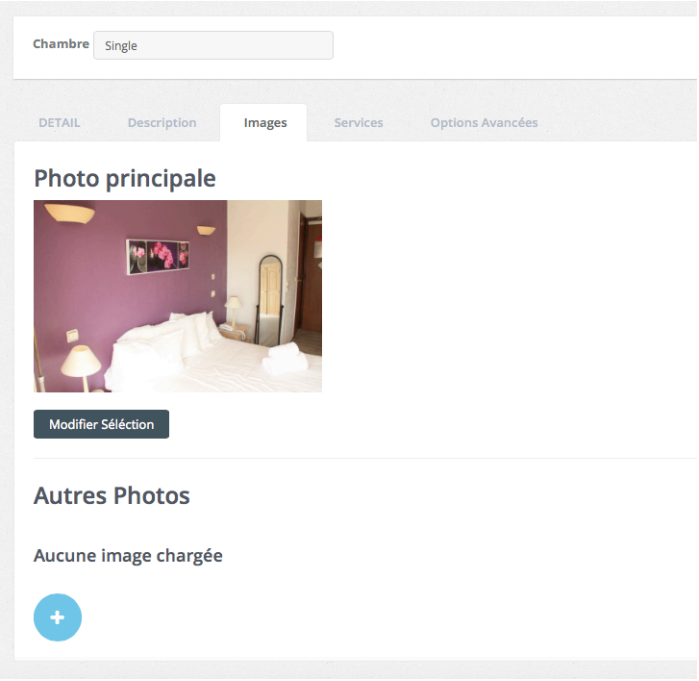
Dans chaque langue vous avez la possibilité d'insérer le nom de la Catégorie de Chambre et une description détaillée.

NE PAS OUBLIER D ENREGISTRER AVANT DE CHANGER DE LANGUE.



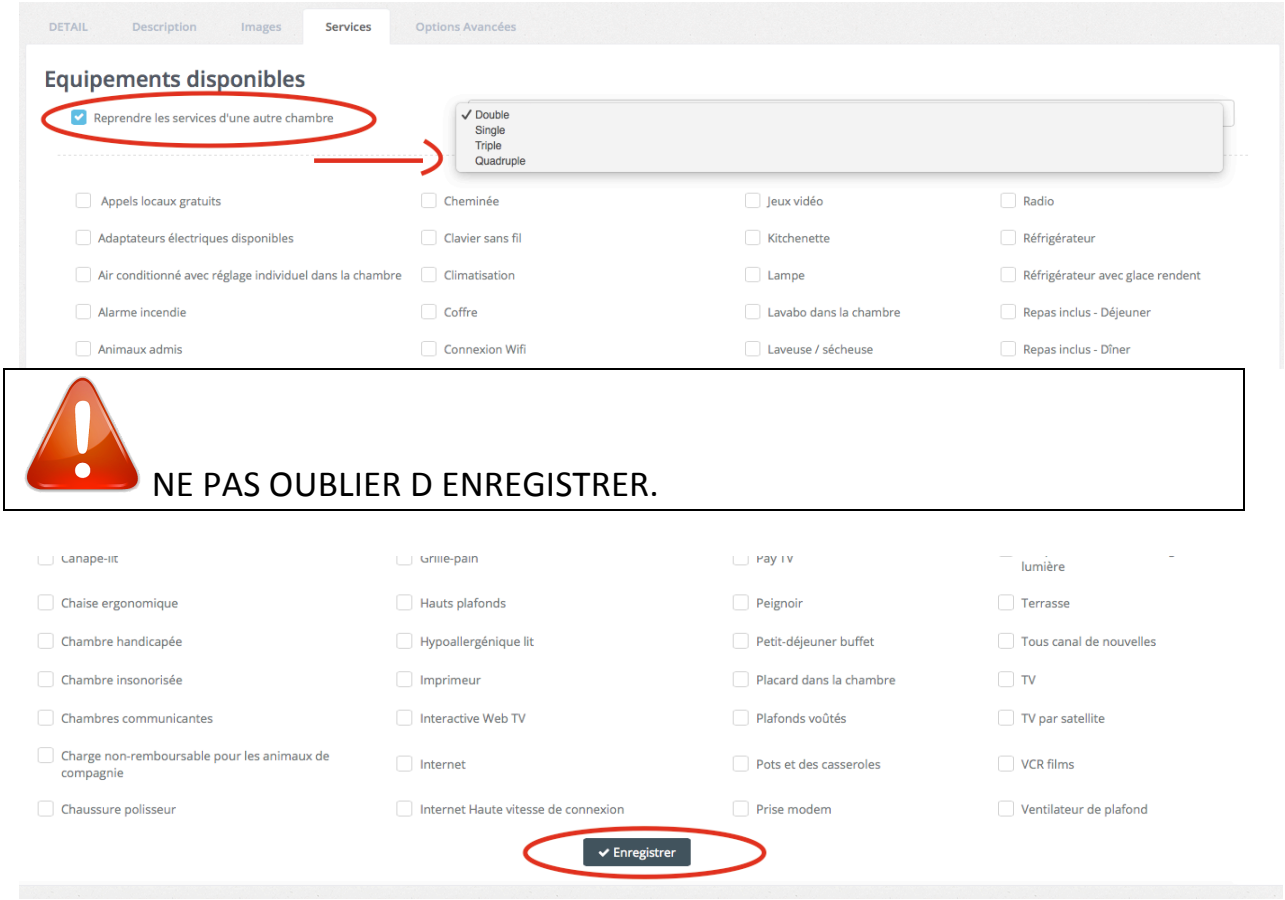
IMAGES :

Vous avez la possibilité de charger des Photos de vos Chambres.
La Photo Principale sera la première qui s'affichera lors de l'ouverture de la page web et les autres photos défileront créant une animation.



SERVICES :

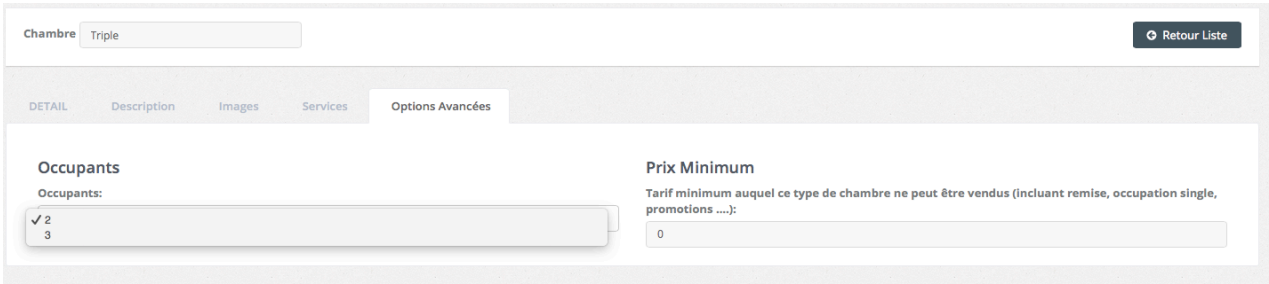
Vous renseignez les différents équipements du type de Chambre. Vous pouvez si vous le souhaitez dupliquer les équipements d'un autre type de chambre et gagner du temps.



NE PAS OUBLIER D ENREGISTRER.

OPTION AVANCEE:

OCCUPANTS :Vous indique le nombre d'Occupant possibles dans ce type de chambre
PRIX MINIMUM : Ce paramètre représente une sécurité. Lorsque vous renseignez un tarif dans ce champ, le type de chambre ne pourra être vendu en dessous de ce prix plancher. En cas d'erreur de saisi ce paramêtre vous protège d'une erreur de promotion ou vente d'une chambre à un prix inférieur.



En cas de création de chambre, il faut faire appel au service "assistance", afin de la connecter à vos distributeurs Internet, à votre Logiciel de gestion, à vos offres tarifaires.
La création de chambre ou ajout d'offres tarifaires connectées aux distributeurs sont des opérations de paramétrage et sont soumises à devis & Facturation

GESTION DES OFFRES TARIFAIRES

Quels sont les différents Types d'Offres Tarifaires

L'extranet est constitué de 3 types d'offres Tarifaires, déterminées en fonction des modalités de fonctionnement et des options souscrites :

- **Tarif à l'occupation :** utilisé pour les établissements gérant un tarif en fonction de l'occupation des chambres (1 personne, 2 personnes, 3 personnes..) indépendamment du type des chambres.

- **La gestion au type de chambre** : est une gestion plus simple, le prix est fixé quelque soit l'occupation de la chambre. Une variation pour une occupation single ou triple est possible mais elle sera moins flexible que dans la gestion à l'occupation.

- **La gestion des promotions** : est une promotion appliquée sur les lignes tarifaires à l'occupation ou type de chambre. Cette promotion permet d'appliquer une remise supplémentaire pour les clients réservant en direct. Les offres promotionnelles ne sont pas connectées aux distributeurs.

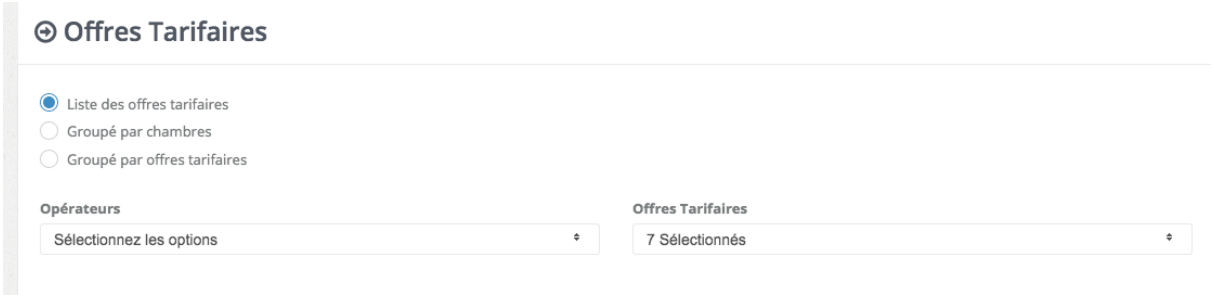
➢ Ou Trouver les Offres Tarifaires

En cliquant, dans le menu principal sur « Tarifs et disponibilités» puis « offres Tarifaires ».
La liste des offres tarifaires apparaissent.

1. Comment gérer les offres tarifaires

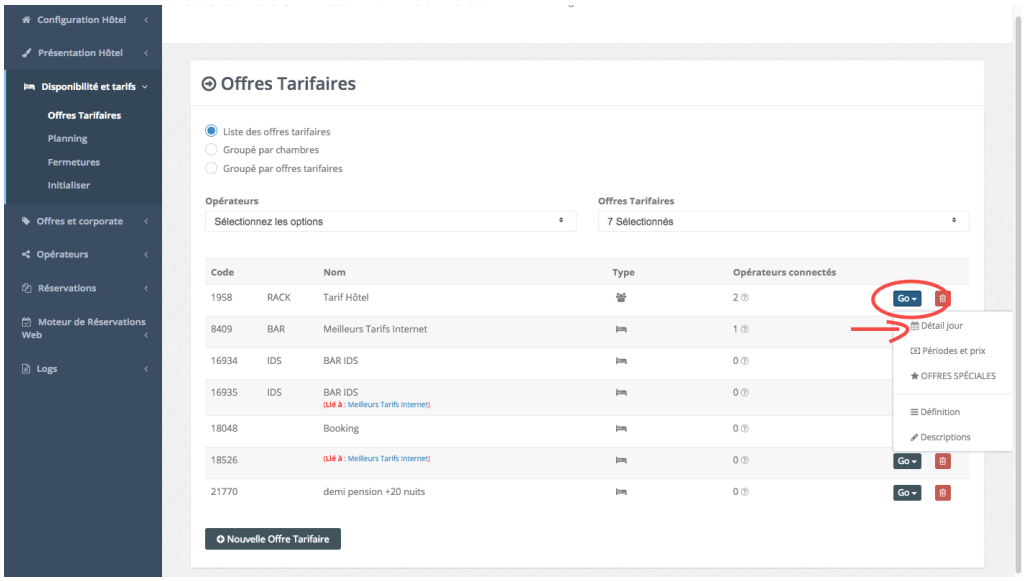
1- Tableau de bord :

Les listes tarifaires peuvent êtres visualisées de différentes façons
En cliquant sur « offres Tarifaires», elles sont visualisées sous forme de liste et peuvent être supprimées.
En cliquant sur « Groupé par chambre», l'ensemble des tarifs utilisés pour les chambres seront visualisés.
En cliquant sur « Groupé par offre», l'ensemble des chambres utilisées par ligne seront visualisées.

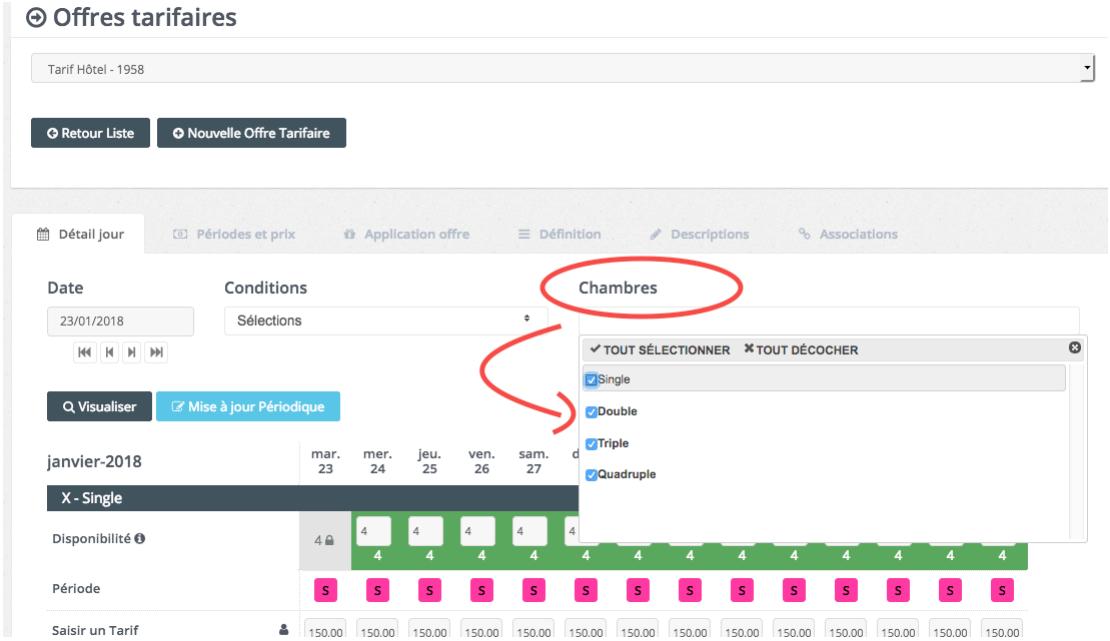


2- Modifier les tarifs d'une offre au jour le jour (Daily Rate).

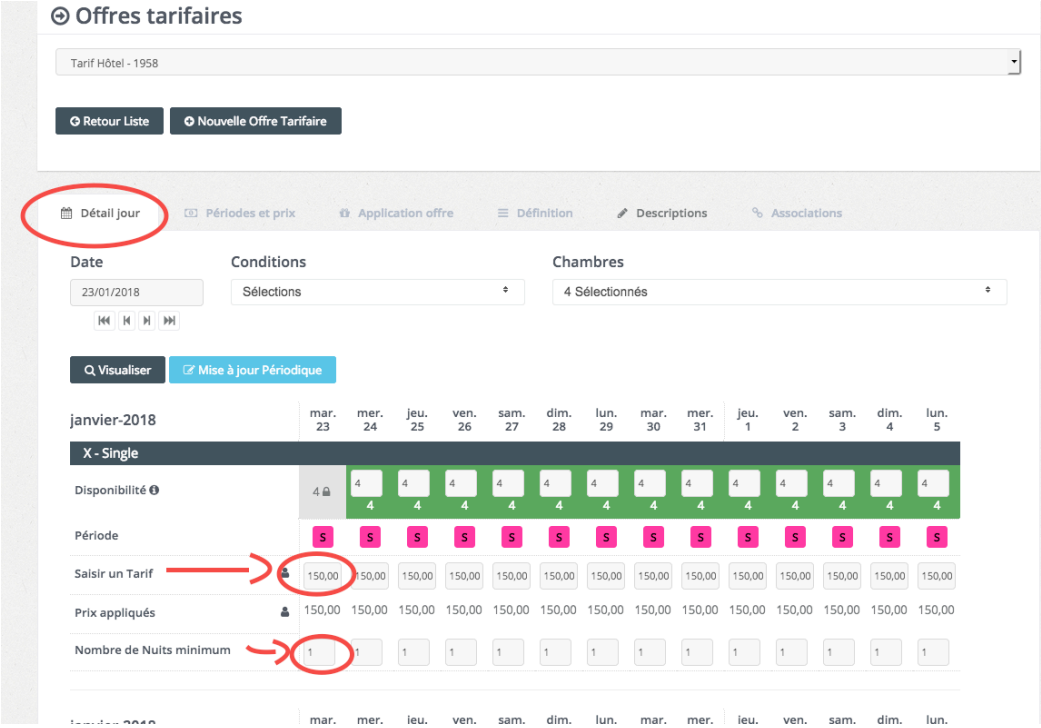
En cliquant sur « TARIFS & DISPONIBILITES» OFFRES TARIFAIRES puis cliquez sur GO de l'offre que vous souhaitez modifier PUIS Détail jour



Vous pouvez sélectionner les types de chambre et les fonctions de commercialisation de l'hôtel pour les modifier.



Ensuite vous pourrez accéder au détail quotidien de l'offre tarifaire
Le Prix et le minimum stay sont visibles et modifiables.



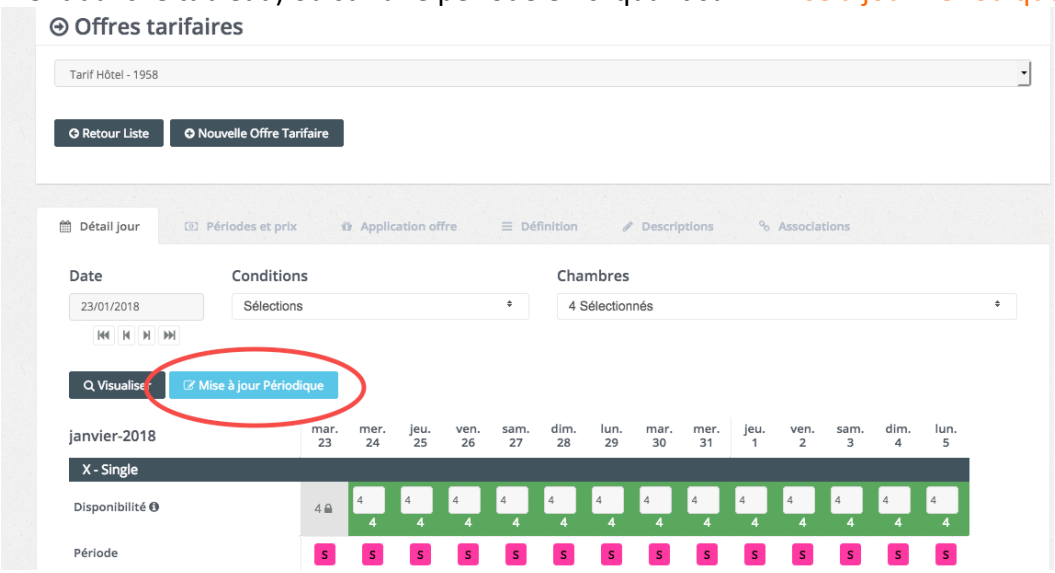
Attention les Minimum Stay ne sont pas toujours supportés par certains partenaires TOUJOURS VERIFIER SUR l'EXTRANET PARTENAIRE LE MINIMUM STAY

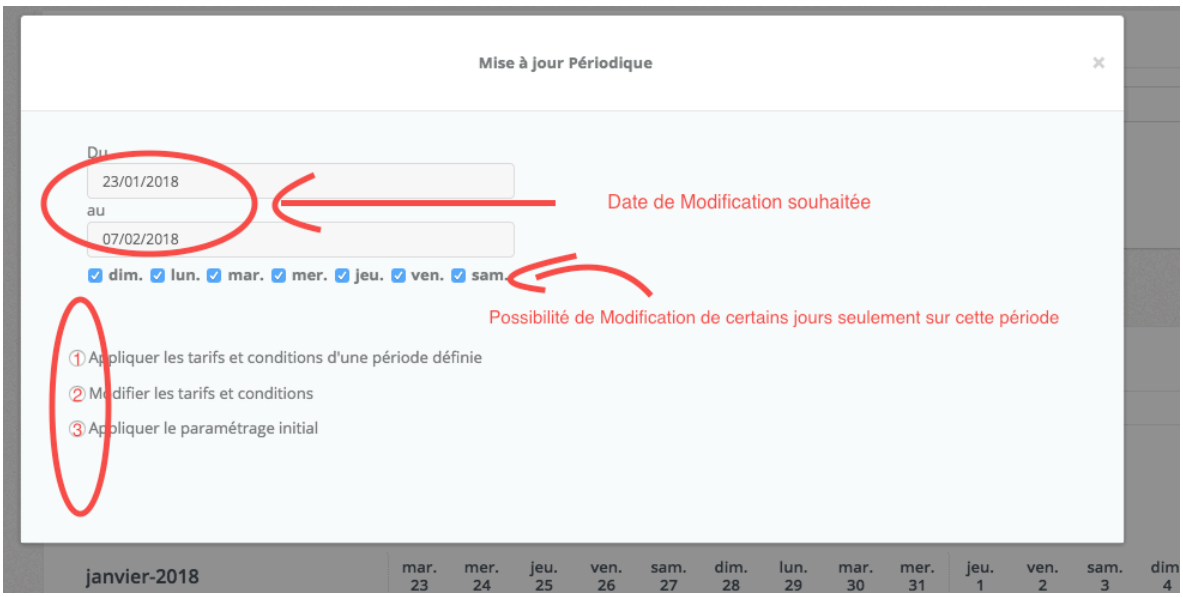
En cas de connexion à différents distributeurs, certaines informations peuvent être ou non supportées, cela dépend du niveau technique et de la volonté commerciale de chacun d'entre eux.

3- Modification des données sur une Période:

Si l'on souhaite changer le tarif, les conditions cliquez sur l'information concernée et la fenêtre permettant la modification des données s'ouvrira.

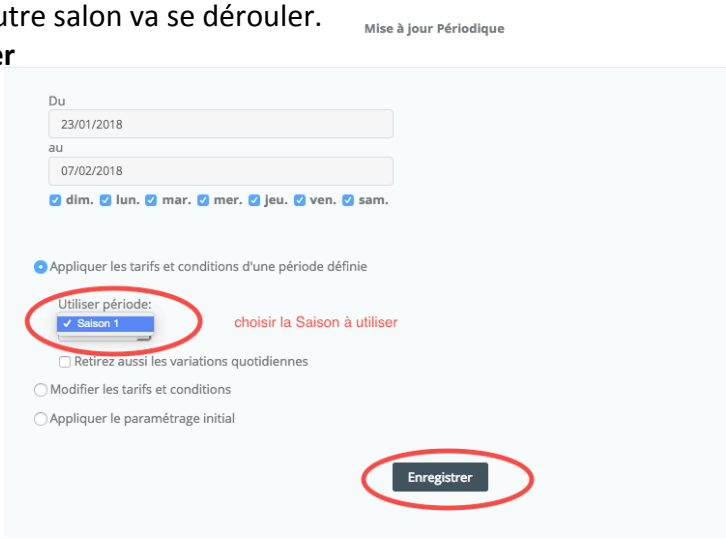
Ensuite l'offre Tarifaire s'ouvrira en fonction de la date cliquée sur le tableau de bord :
Les données seront visualisées en fonction des besoins, modifiées au jour le jour (directement dans le tableau) ou sur une période en cliquant sur « Mise à jour Périodique»





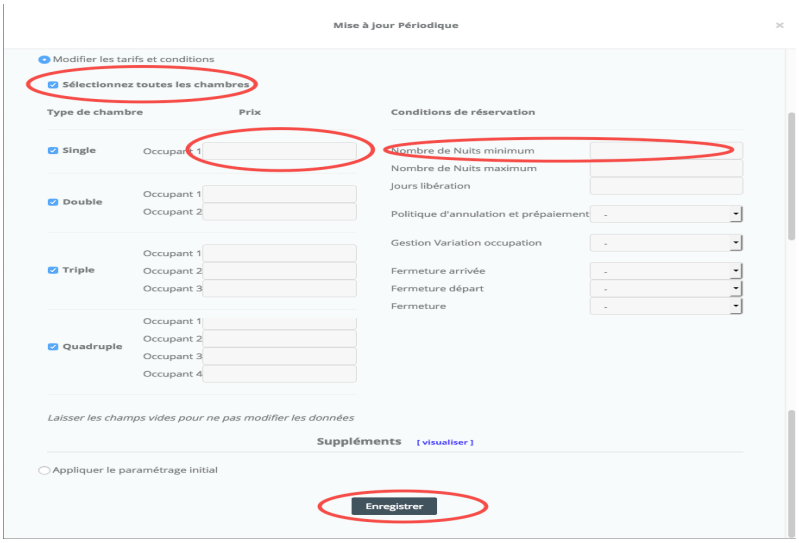
1- **Appliquer les données d'une saison**. Par exemple une saison « Saison 1 » a été créée pour le mois de septembre et on souhaite appliquer les mêmes tarifs et conditions sur une période de janvier car un autre salon va se dérouler.

Ne pas oublier d'Enregistrer



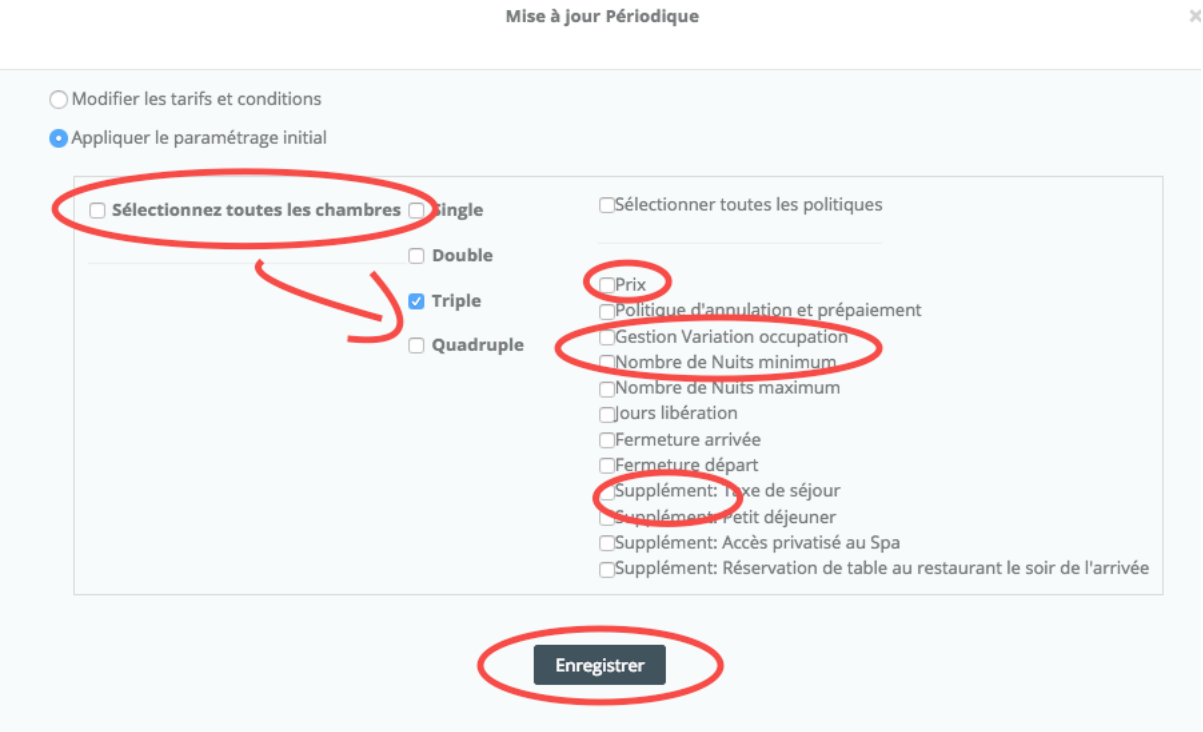
2- **Modifier librement les données insérées.** Permet de changer pour la période définie les prix et le minimum stay et les conditions de réservation

Ne pas oublier d'Enregistrer



3- **Réintroduire les données paramétrées par défaut.** Pour la période sélectionnée il est possible de réinsérer les données "normalement appliquée par l'hôtel".

Ne pas oublier d'Enregistrer



2. Comment ajouter et modifier mes conditions de réservation ?

1- Les conditions de réservation / annulation

Les conditions d'annulation sont paramétrables à deux niveaux :

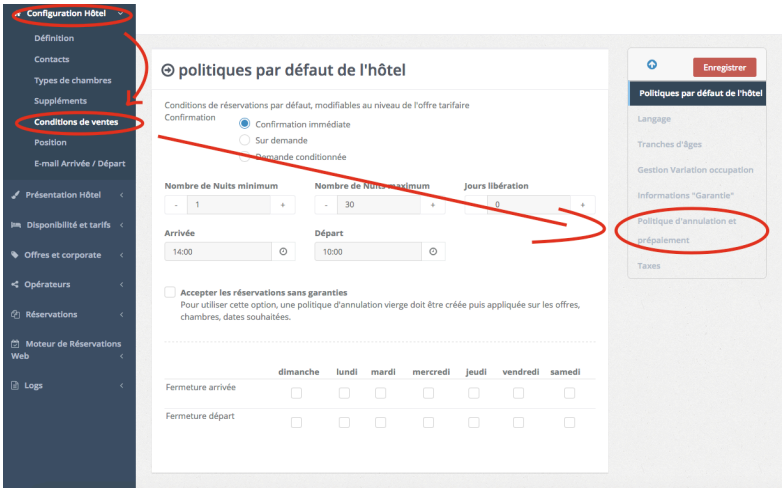
1) **Automatisation au niveau du booking engine des conditions de réservation/ Annulation et pré paiement.**
2) **Descriptif en toutes lettres dans le booking engine.**

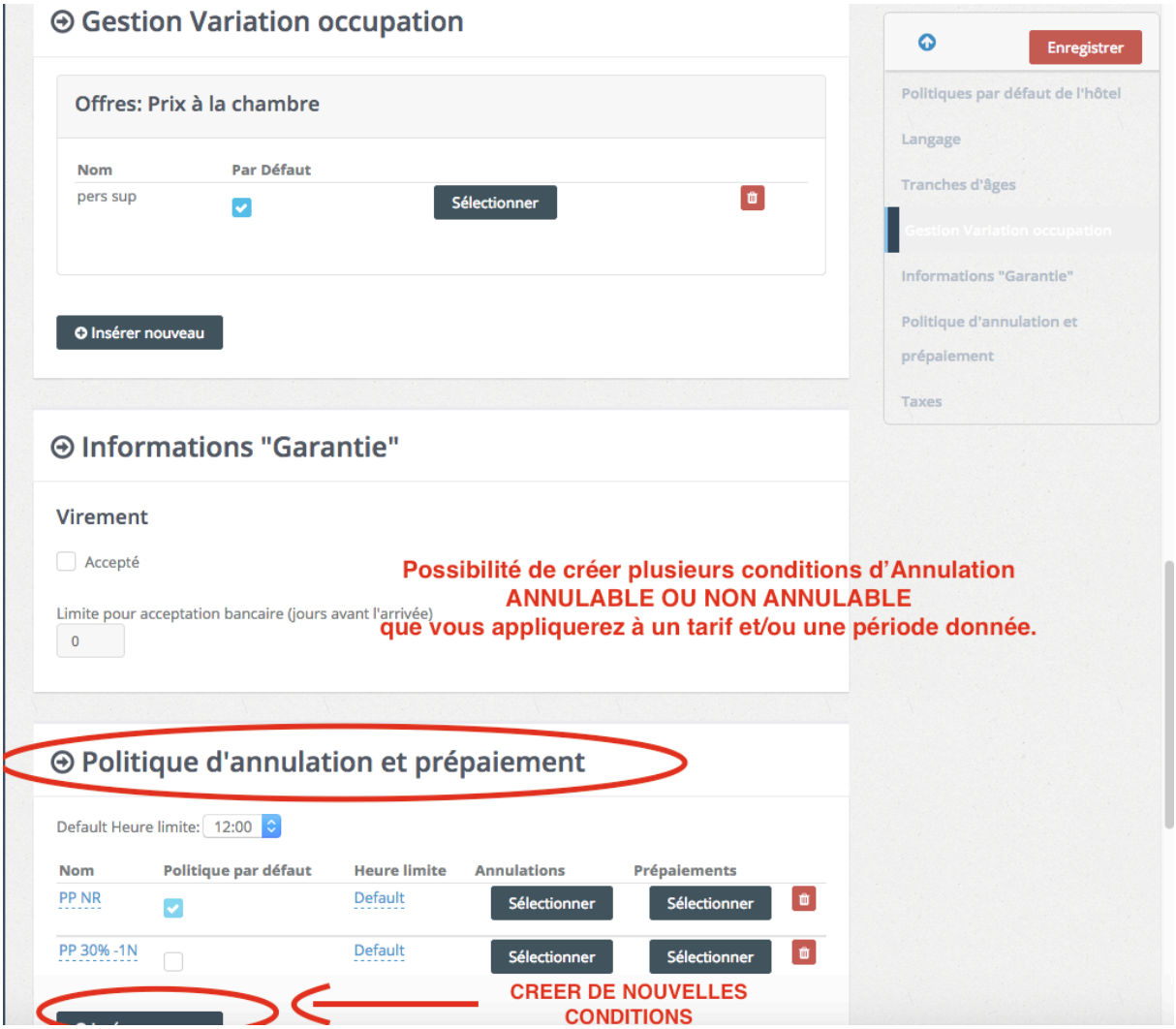
1) Automatisation au niveau du booking engine des conditions de réservation/ Annulation et pré paiement.

Cliquez sur « Configuration HOTEL » puis « conditions de vente»
Cet onglet donne accès aux moyens acceptés pour confirmer une réservation.
En bas de la fenêtre configurez les différentes politiques d'annulation utilisées par l'hôtel.
Chaque politique est constituée de:
Conditions d'annulation
Conditions No Show
Conditions de départ anticipé
Conditions de prépaiement ou prélèvement

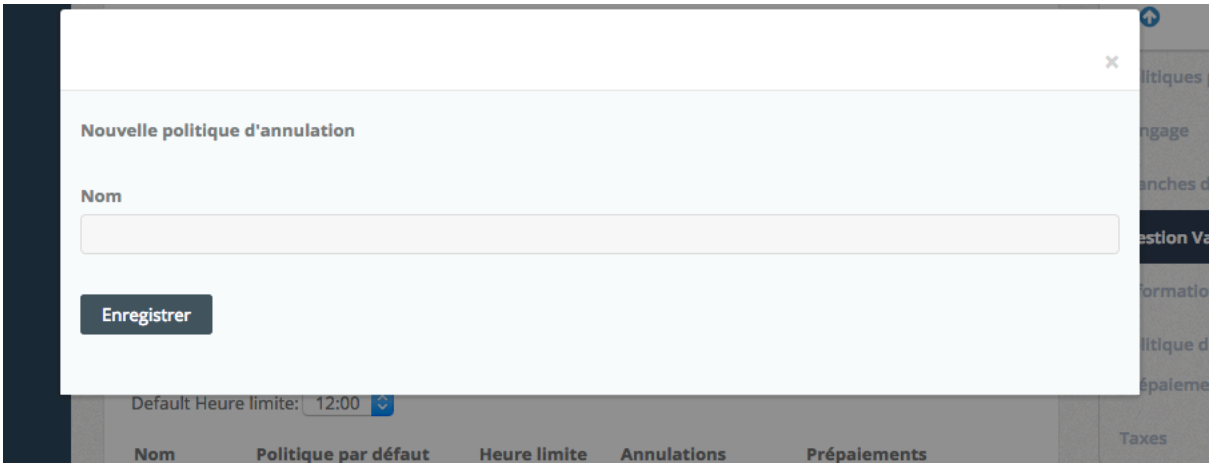
Les conditions ne sont pas envoyées aux distributeurs, elles sont utilisées pour les moteurs de réservation directe (web, Facebook, mobile ....)
Pour les réservations en provenance des distributeurs, les conditions n'apparaissent qu'à titre informatif dans la notification ce sont celles qui sont paramétrées chez le distributeur qui prévalent.

Lorsque les politiques sont crées elles sont applicables dans le paramétrage et dans la gestion des offres tarifaires.



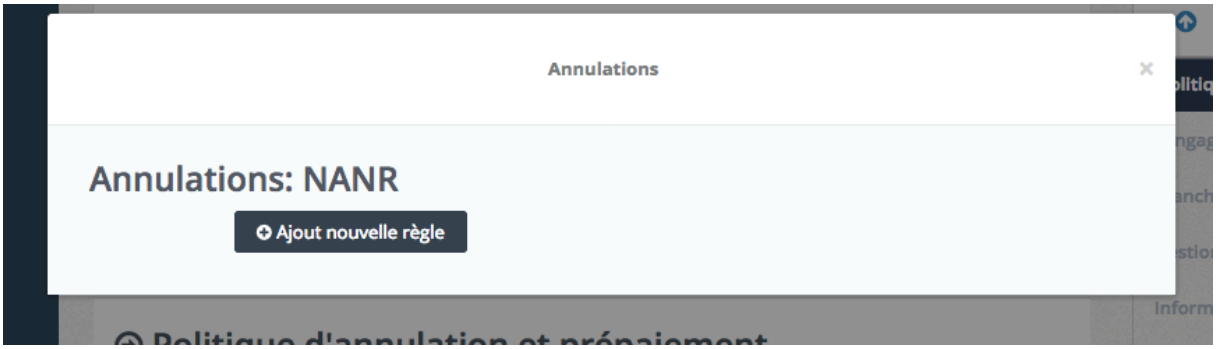


Cliquer sur



INSERER LE Nom de la Politique (Choisissez une nom qui vous parle : plus facile à retrouver par la suite) Puis Cliquez sur ENREGISTRER

Vous accédez à cet onglet qui vous permet dans votre nouvelle condition d'insérer les conditions d'annulation sous forme de règle .

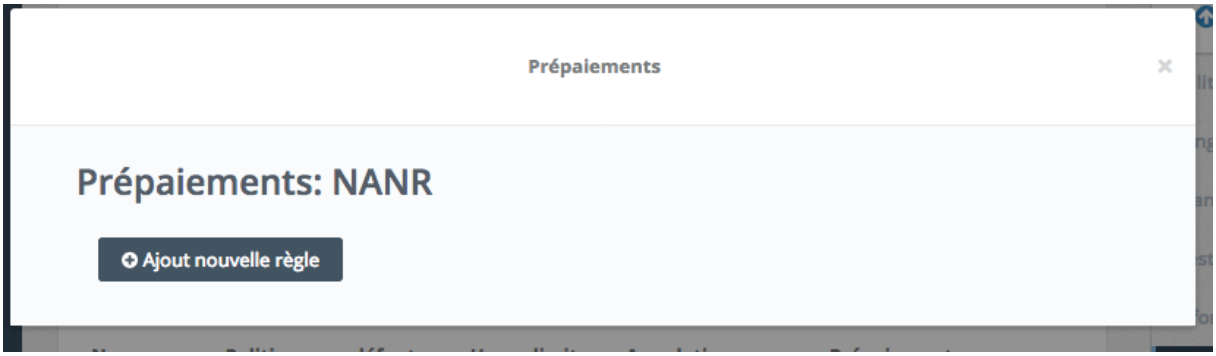


Cliquez sur Ajout nouvelle règle :
Ici nous allons gérer le règle Annulation mais également Garantie :

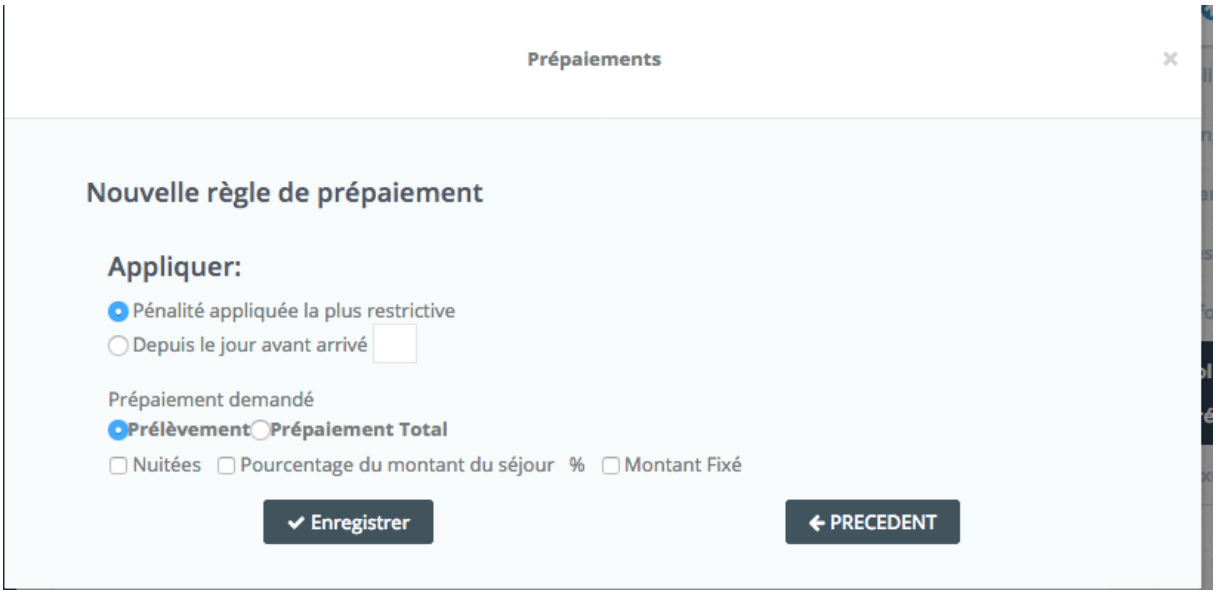
Garantie Nuitée : Un certain nombre de nuitée est demandé en garantie
Pourcentage du Séjour : Un Certain Pourcentage du séjour est demandé en Garantie
Montant fixe : Ce montant est demandé en Garantie de la réservation.

CLIQUER SUR ENREGISTRER

Ensuite il vous faut rentrer les pré paiements en cliquant sur Sélectionner dans la colonne pré paiement de la condition nouvellement crée.



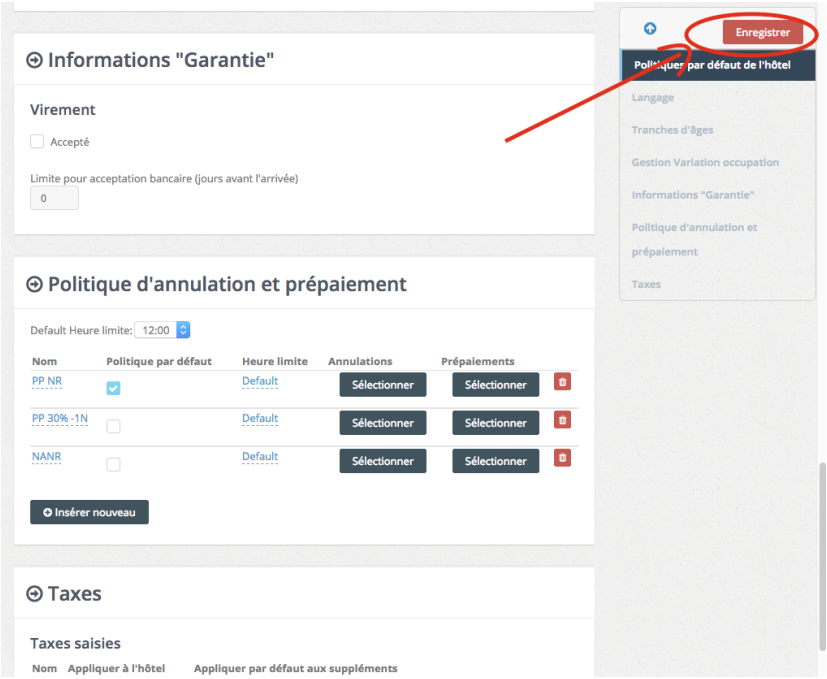
Cliquer Sur Ajout nouvelle règle.



Sélectionner la règle de prépaiement souhaitée.
Vous pouvez choisir la plus restrictive ou un jour précis avant l'arrivée.

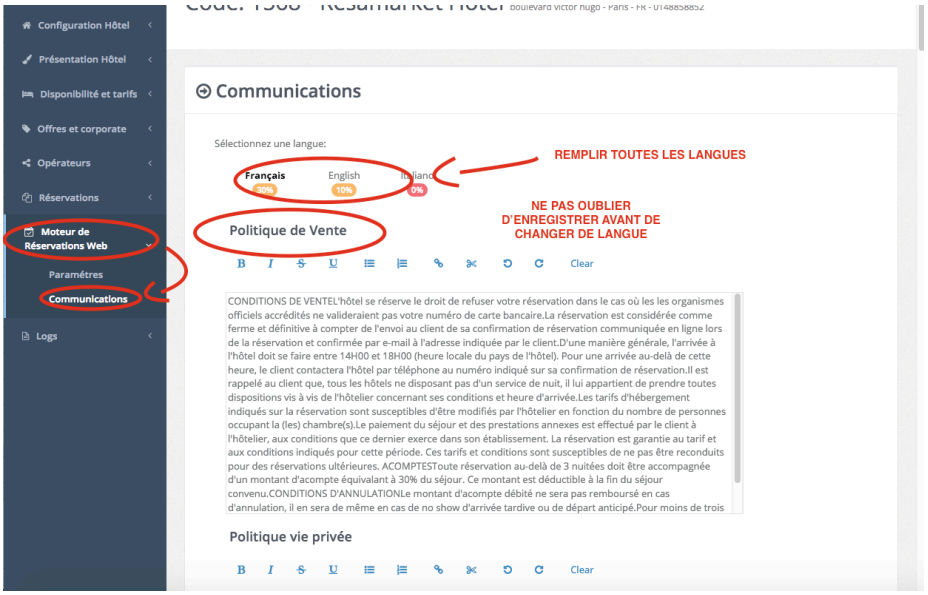
Prépaiement ou Prépaiement total:
Choisissez soit en nuitée, Pourcentage du séjour ou Montant fixe.

CLIQUER SUR ENREGISTRER



2) **Descriptif en toutes lettres dans le booking engine.**

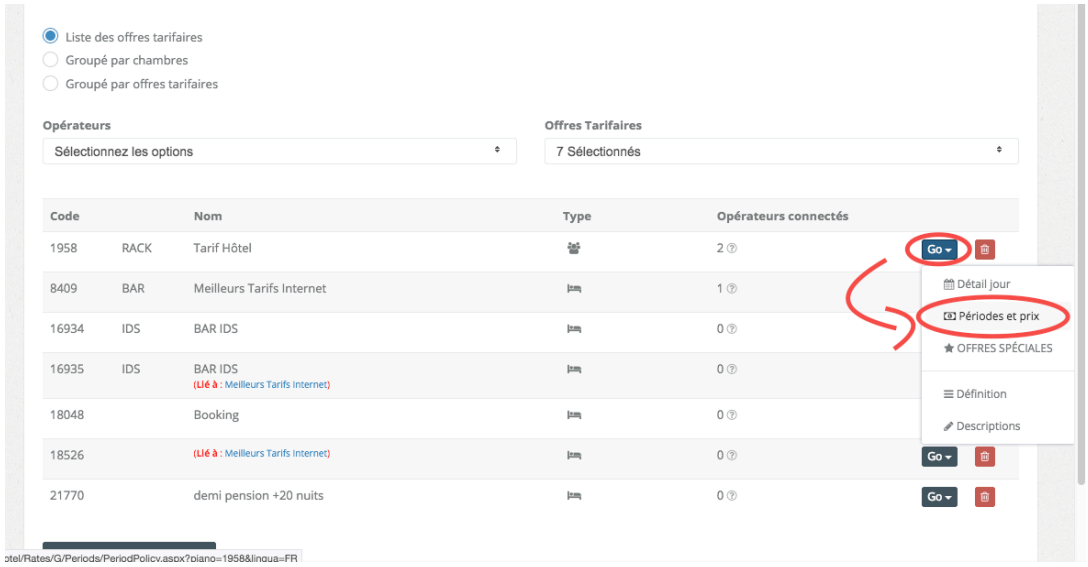
Cliquez sur « Moteur de Réservation Web» puits cliquez sur l'onglet « **Communication** ».
Vous pourrez modifier par langue les textes envoyés automatiquement à vos clients qui réservent.
Apportez un soin particulier aux conditions de ventes qui apparaissent lors de la validation de la réservation sur votre site web.
Si la fonction est paramétrée, elle apparaitra aussi sur le Voucher envoyé automatiquement au client.



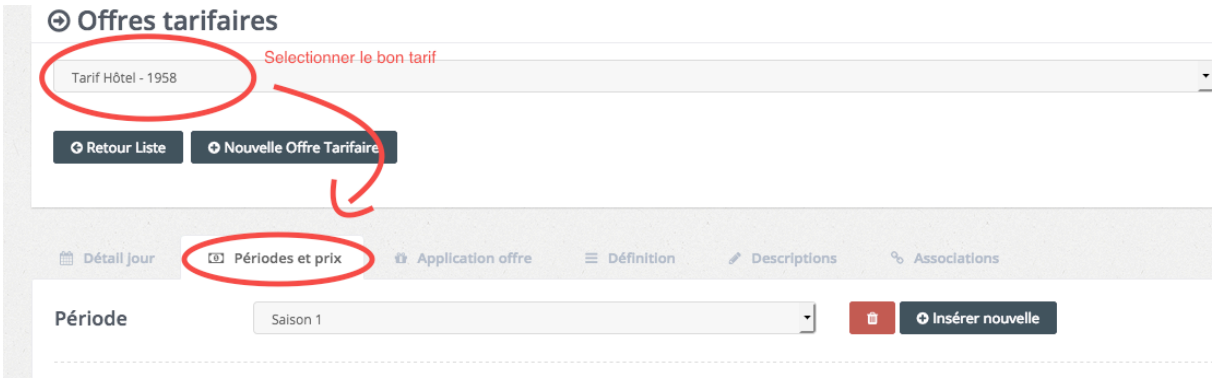
➢ Commercialisation pour une nouvelle année.

1- Ouverture des tarifs pour la nouvelle année

Cliquez, dans le menu principal sur « Tarifs et disponibilités» puis « liste des offres Tarifaires ».



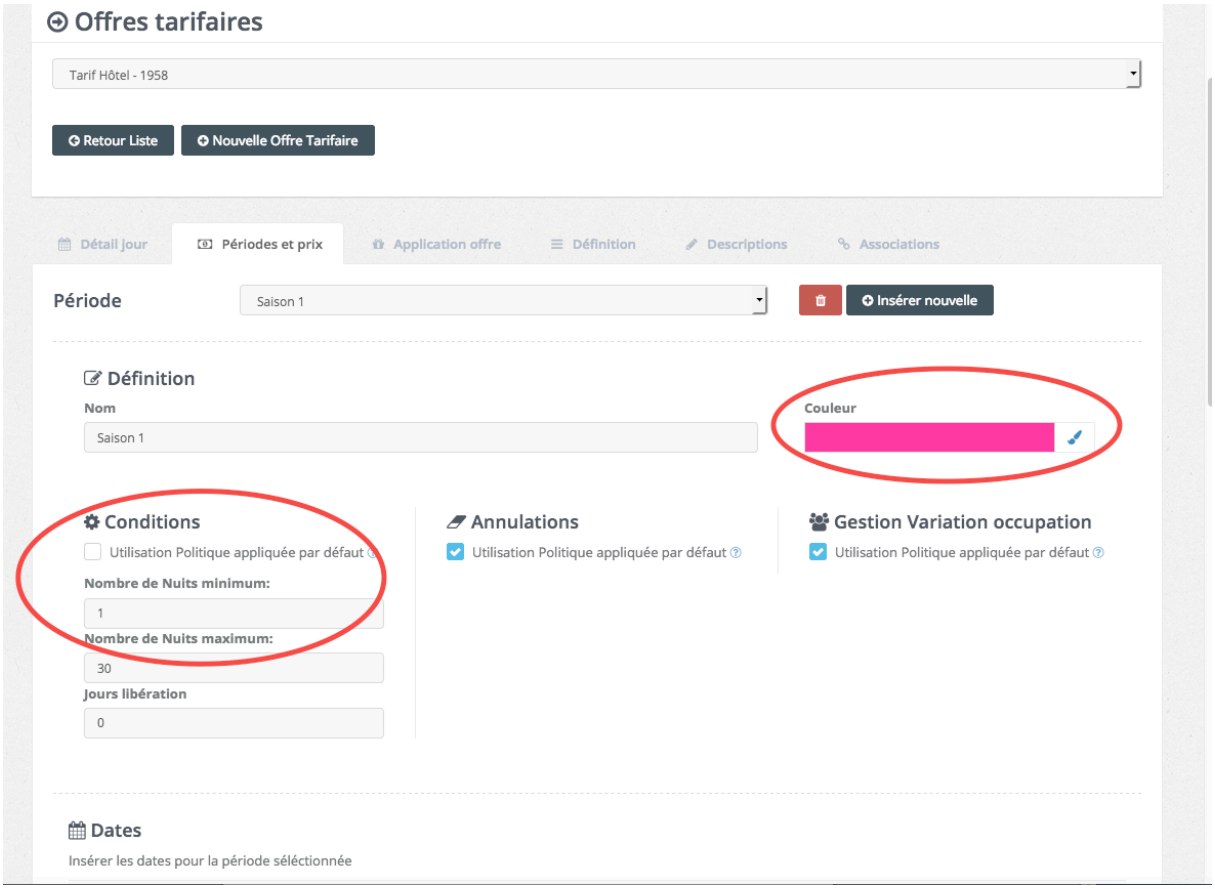
Ensuite cliquez sur « GO » et « périodes et prix »



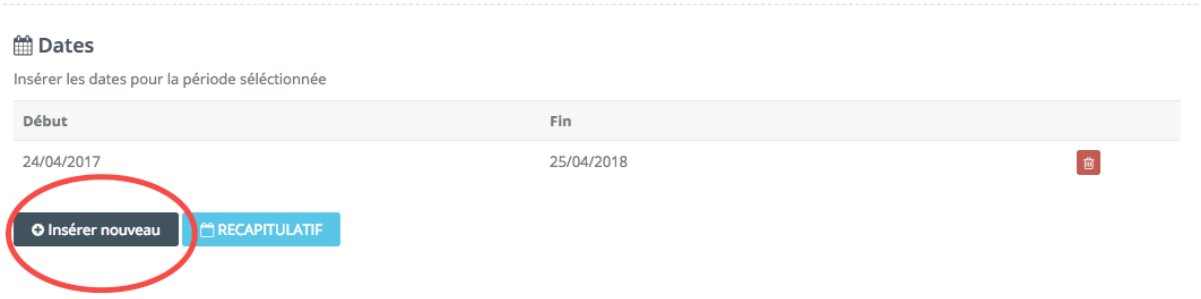
Vous arrivez sur la configuration des données par défaut de l'offre

Sélectionnez la saison, il sera alors possible de la modifier

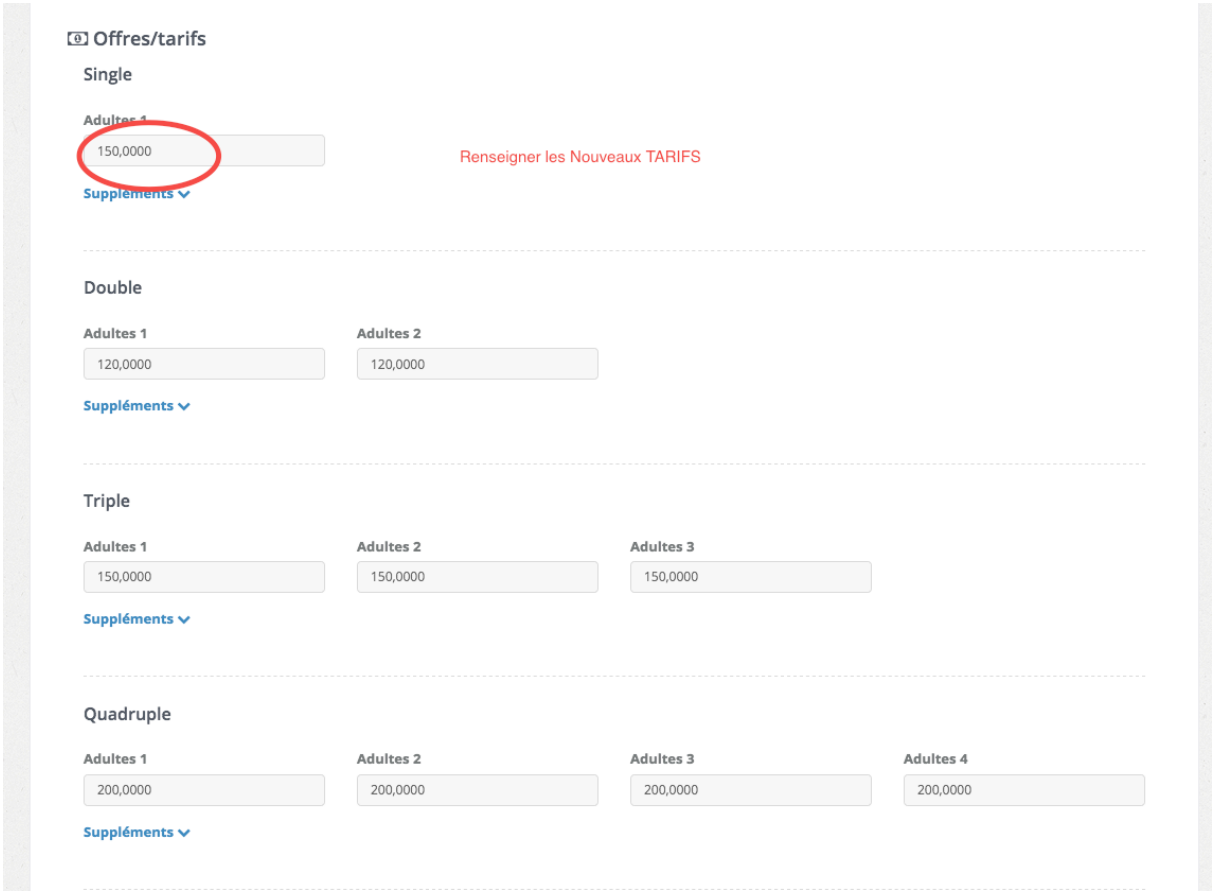
- ✓ Les Conditions (Minimum Stay et la couleur de la Saison)



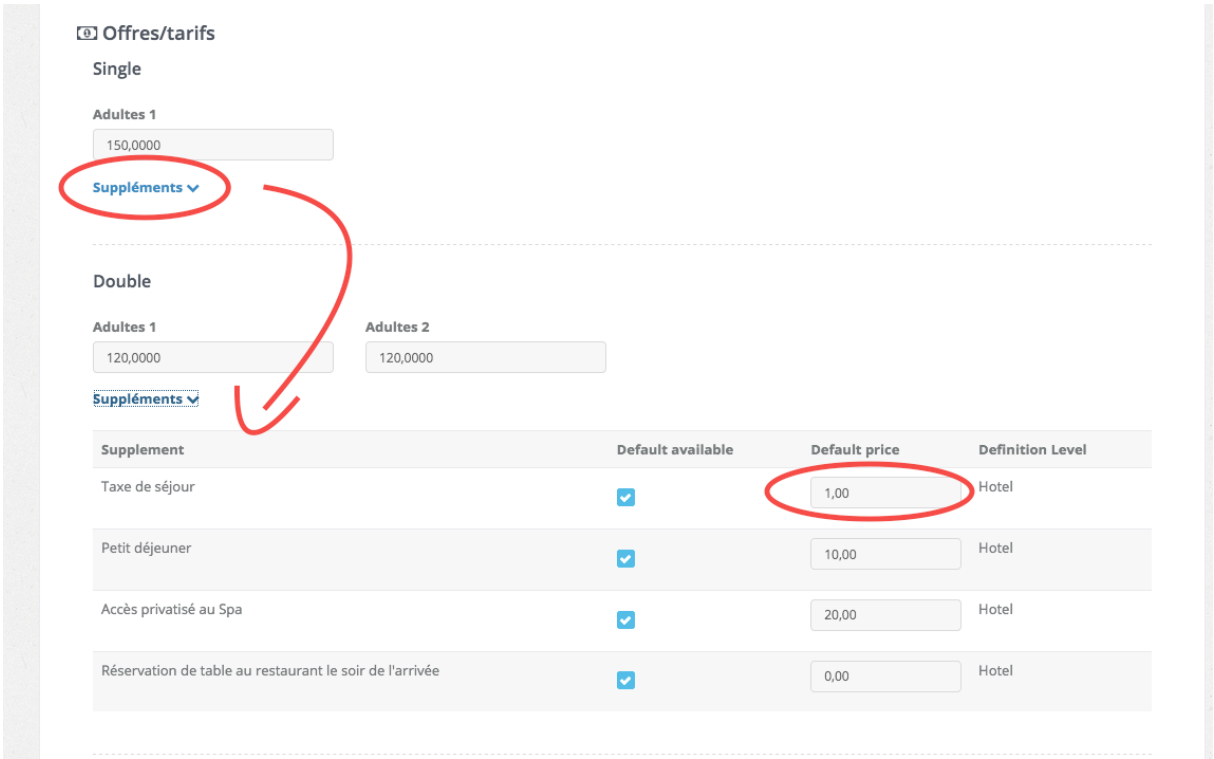
- ✓ Les dates des saisons
- ✓



✓ Les Tarifs



✓ Les suppléments



Si les tarifs changent cette année, vous pouvez créer une nouvelle saison ou réutiliser la même saison que celle utilisée cette année.
Une saison peut avoir plusieurs dates.

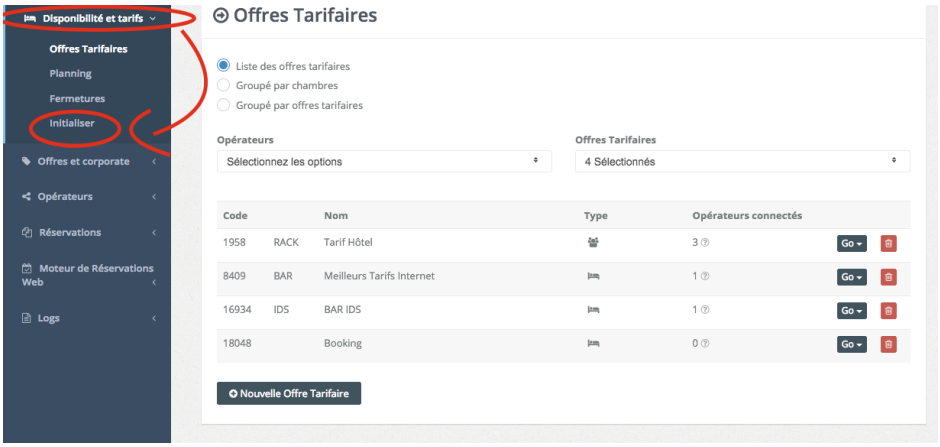
Il est important que les dates soient renseignées pour toutes les saisons

Passer par la gestion des Périodes et Prix vous simplifie la gestion au jour le jour. Ces données peuvent être modifiées par la **mise à jour périodique** disponible dans la gestion des offres tarifaires.

Cette mise à jour doit être faite sur toutes les offres à la vente la saison prochaine. Il est possible de les connecter entre elles, ainsi une mise à jour de l'offre principale renseigne toutes les offres.

2- Ouverture de la disponibilité pour une nouvelle année

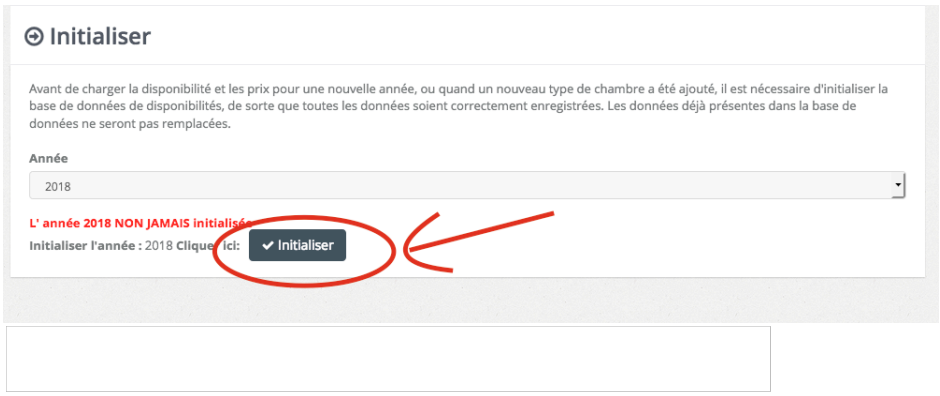
Cliquez, dans le menu principal sur « Tarifs et disponibilités» puis « Disponibilités » puis enfin « Initialiser ».

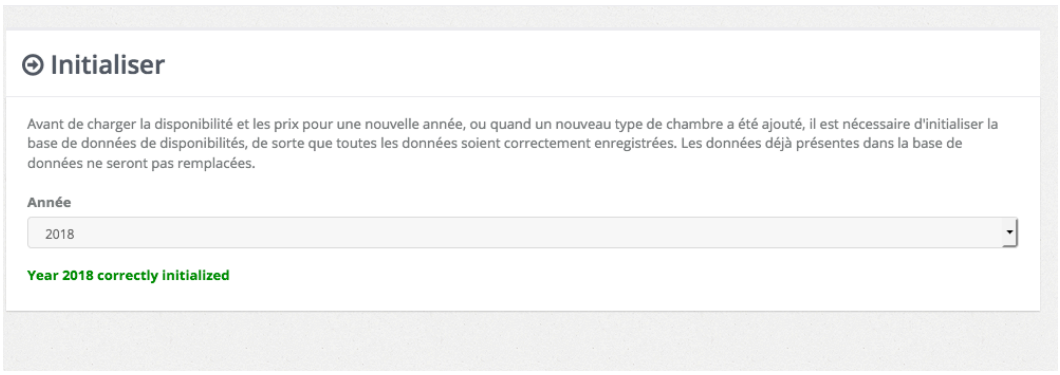


L'initialisation permet l'ouverture des ventes et l'envoi des tarifs pour l'année initialisée
En fonction des offres configurées & visualisables dans sélectionner chambres/offres.

L'initialisation ouvre les disponibilités au niveau de l'hôtel. Les établissements qui gèrent une disponibilité par offre tarifaire doivent rouvrir le contingent de chambres disponible par offre.

En fonction des distributeurs la mise à jour peut prendre plus ou moins de temps, vérifiez le lendemain que la mise à jour est bien passée et portez une attention particulière sur les périodes critiques (haute saison, foire, date de fermeture ...) et les périodes fermées par "closing day".





3- La Connexion avec le PMS

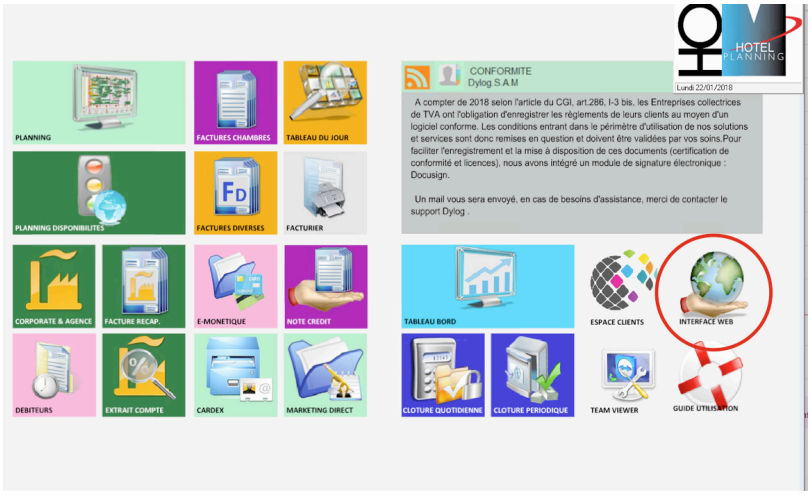
QBLink est un programme qui permet de gérer les disponibilités et collecter les réservations en ligne.

Ce programme permet de communiquer avec des systèmes web de réservation en ligne en échangeant les données de façon réciproque

- Réception réservations
- Envoi disponibilité chambres
- Envoi d'éventuels renseignements de configuration du système WEB de réservation en ligne.

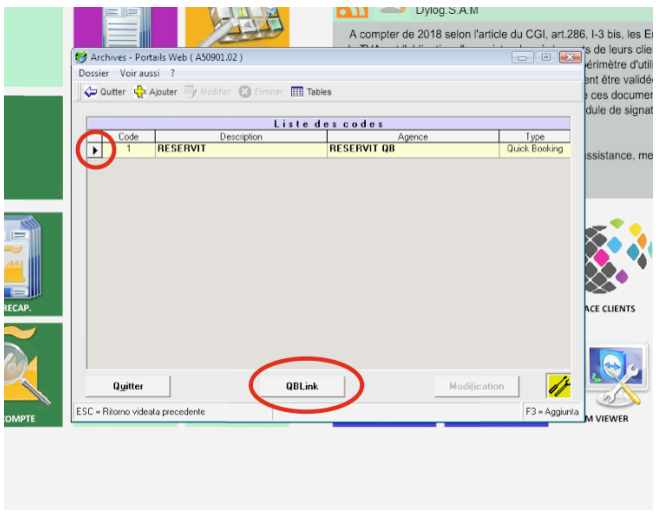
L'envoi de la disponibilité des chambres est effectué uniquement en cas d'utilisation du Planning HOP.

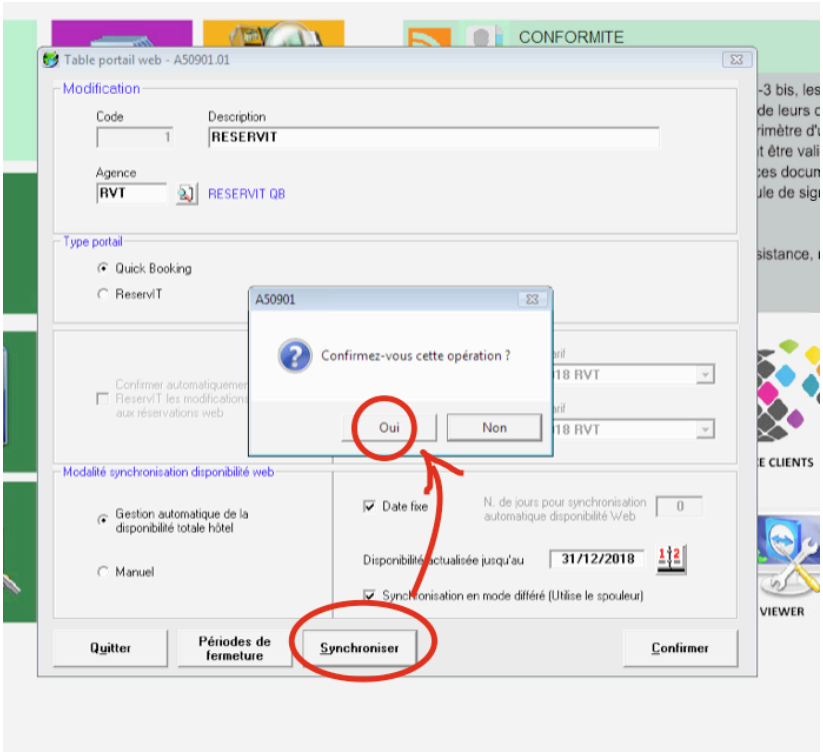
Lorsque QB Link est paramétré, cette fonction est accessible directement du Menu HOP



Cette fenêtre s'ouvre, elle permet d'accéder à 2 fonctions importantes

1 - la synchronisation dans les Paramètres de connexion





Deux modes de fonctionnement sont disponibles :

a- Manuel, c'est à dire que la disponibilité est envoyée manuellement par le planning de disponibilité.

Ce mode est utilisé lorsque la commercialisation de l'hôtel est centralisée par un service commercial, pour accéder directement au Channel manager.

Seules les réservations sont reçues en automatique (cf affecter les chambres)

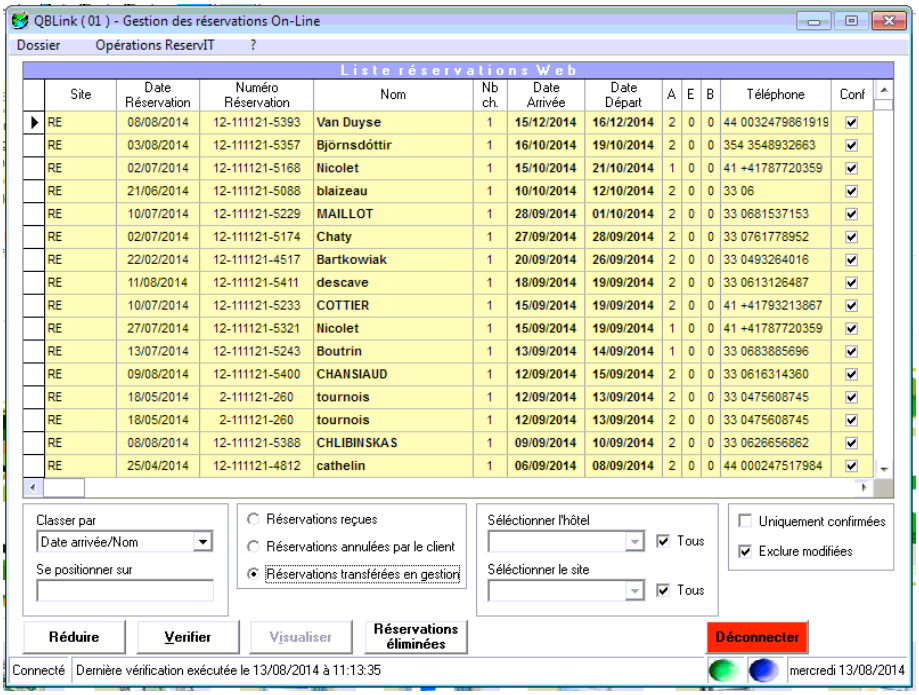
b- en Automatique, ce qui signifie qu'à chaque changement de planning, la disponibilité sera envoyée automatiquement et mettra à jour le Channel manager.

Dans les 2 cas il faut faire régulierement des sychronisations , ce qui renverra l'etat réel du planning en cas d'incoherences liées à un problème de connexion ou de manipulation complexe.

Si la date fixe est cochée, la synchornisation sera effectuée jusqu'à la date mentionnée.

2 - Qblink (l'interface elle même)

Permet d'accéder à la liste de réservations reçues, annulées, confirmées ....



Cette interface doit absolument être activée, si elle ne l'est pas, les données ne seront pas mises à jour, ce qui pourra engendrer des surbookings.
Si elle n'est pas activée, des messages d'alerte apparaissent pour prévenir que la mise à jour des disponibilités n'est pas possible

L'interface est visible et symbolisée par le globe sur le poste d'utilisation principal, à coté de l'heure.

Une Petit terre doit se trouver en permanence sur votre écran en bas à droite à côté de l'heure. Si elle n'est pas visible il vous faudra impérativement reconnecter le QB Link.

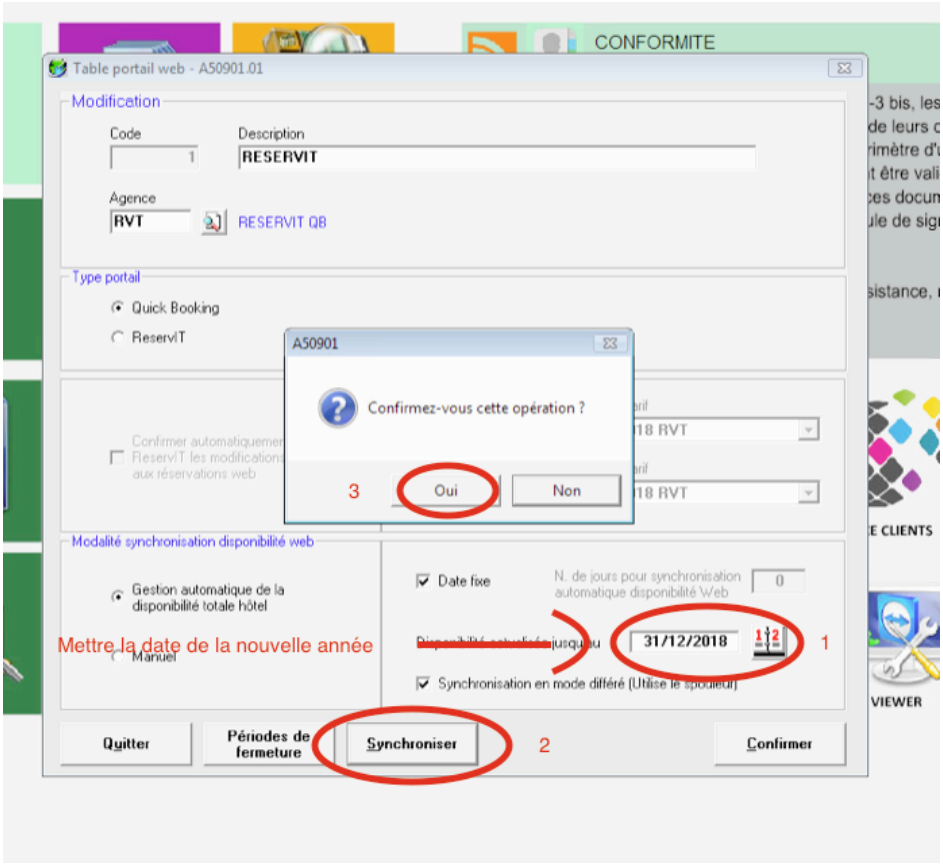
Le QB Link peut être déconnecté suite à une coupure Internet ou électrique.

L Interface Web est disponible sur votre écran Principal de votre Hop en cliquant sur Interface Web.

En cas de problème d'interface, les extranets du Channel manager sont toujours accessibles sur Internet. Ils permettent de fermer ou limiter les ventes en cas d'urgence.

3- L'ouverture des disponibilités d'une nouvelle année

Il vous faudra tous les ans ouvrir la disponibilité Web dans le QB Link.
Par exemple pour un établissement saisonnier si la fin de la saison est prévue le 15 octobre mettre le 01 novembre de l'année concernée.

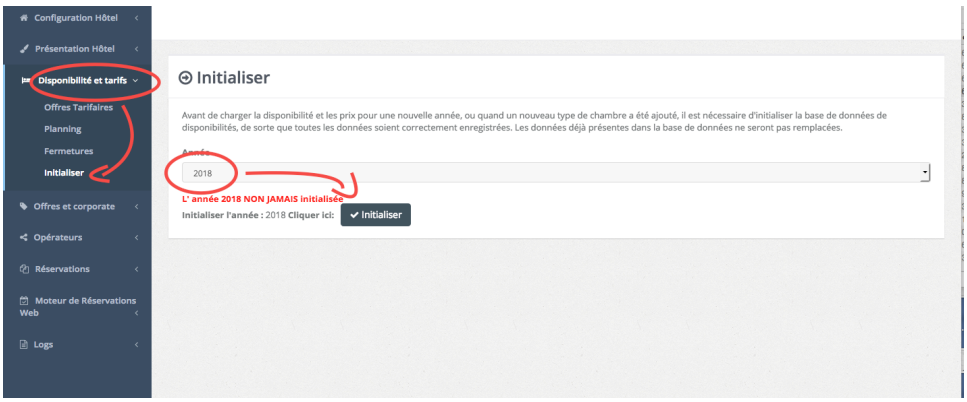


Il est important que les dates soient renseignées pour toutes les saisons

RAPPEL : L ouverture de la nouvelle année doit être faite sur le CRS

2- Ouverture de la disponibilité pour une nouvelle année sur le CRS : www.resasecure.com

Cliquez, dans le menu principal sur « Tarifs et disponibilités» puis « Disponibilités » puis enfin « Initialiser ».



Passer par la gestion des Périodes et Prix vous simplifie la gestion au jour le jour. Ces données peuvent être modifiées par la **mise à jour périodique** disponible dans la gestion des offres tarifaires.

Cette mise à jour doit être faite sur toutes les offres à la vente la saison prochaine. Il est possible de les connecter entre elles, ainsi une mise à jour de l'offre principale renseigne toutes les offres.

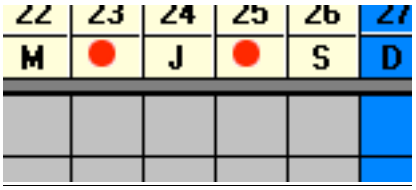
c- Réception de réservation sur HOP

A la réception d'une nouvelle réservation web, le bouton « affecter les chambres » sur le planning change de couleur et un message sonore est généré.

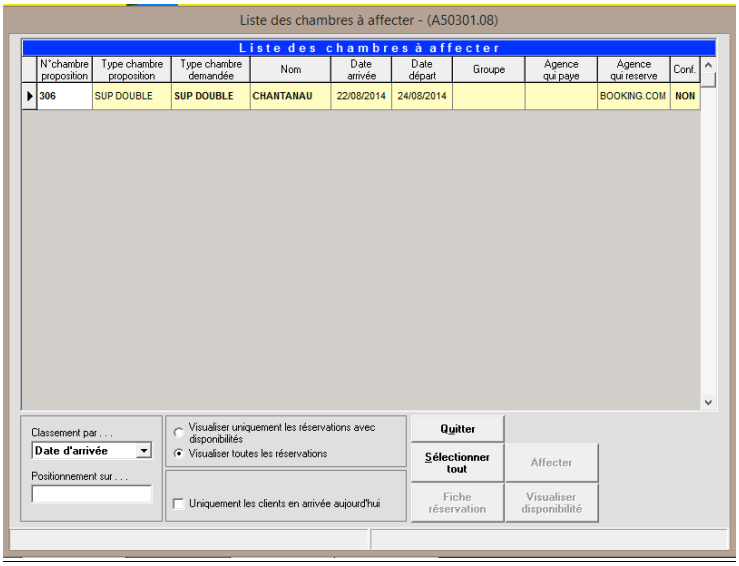
Les chambres peuvent ensuite être affectées au planning :

- A la réception de la réservation
- quelques jours avant l'arrivée des clients
- à la confirmation de la réservation.
- le jour de l'arrivée sur le tableau du jour en cliquant sur l'icône : Affecter les chambres.

Une option est paramétrable sur le planning pour éviter d'oublier des chambres non affectées.
Sous le planning sous Fichier/options/visualiser les chambre à affecter.



En cliquant avec le bouton droit de votre souris sur les points rouges vous ferez apparaître les chambres non affectées à cette date.
Il suffira de double cliquer sur la ligne de la réservation souhaitée pour accéder à la fiche puis l'affecter.



Pour affecter une chambre, vous pouvez directement sélectionner la ligne et affecter la chambre proposée, changer le numéro de chambre ou entrer dans la fiche de réservation en double cliquant sur la ligne de la réservation concernée.
Il est alors possible d'enregistrer une arrhes, et consulter le détail de la réservation.

➢ Que faire si une annulation n'est pas encore arrivée du web ?

Dans le cas d'une annulation en provenance d'internet, les reservations sont archivées pour permettre l'accés temporaire aux données de garantie.
Une réservation en provenance d'un distributeur web ne peut pas être éliminée tant que l'annulation n'est pas générée par le distributeur lui même, cela pour éviter de payer une commission sur une réservation non venue.

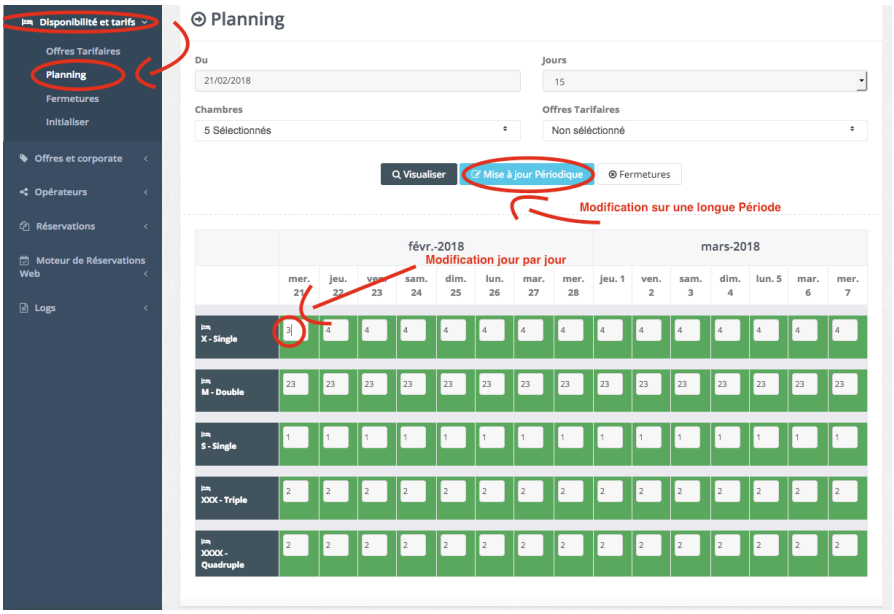
Comment libérer une chambre si l'annulation n'est pas encore arrivée ?
Il suffit de désaffecter une chambre, pour cela il faut entrer dans la fiche réservation et supprimer le numéro de chambre.
La réservation libérera l'espace sur le planning et sera positionnée dans la fonction "chambre à affecter" sur le planning en attendant de recevoir l'annulation.

Ne pas oublier de relancer une synchronisation directement du logiciel de gestion.

GESTION DES DISPONIBILITES

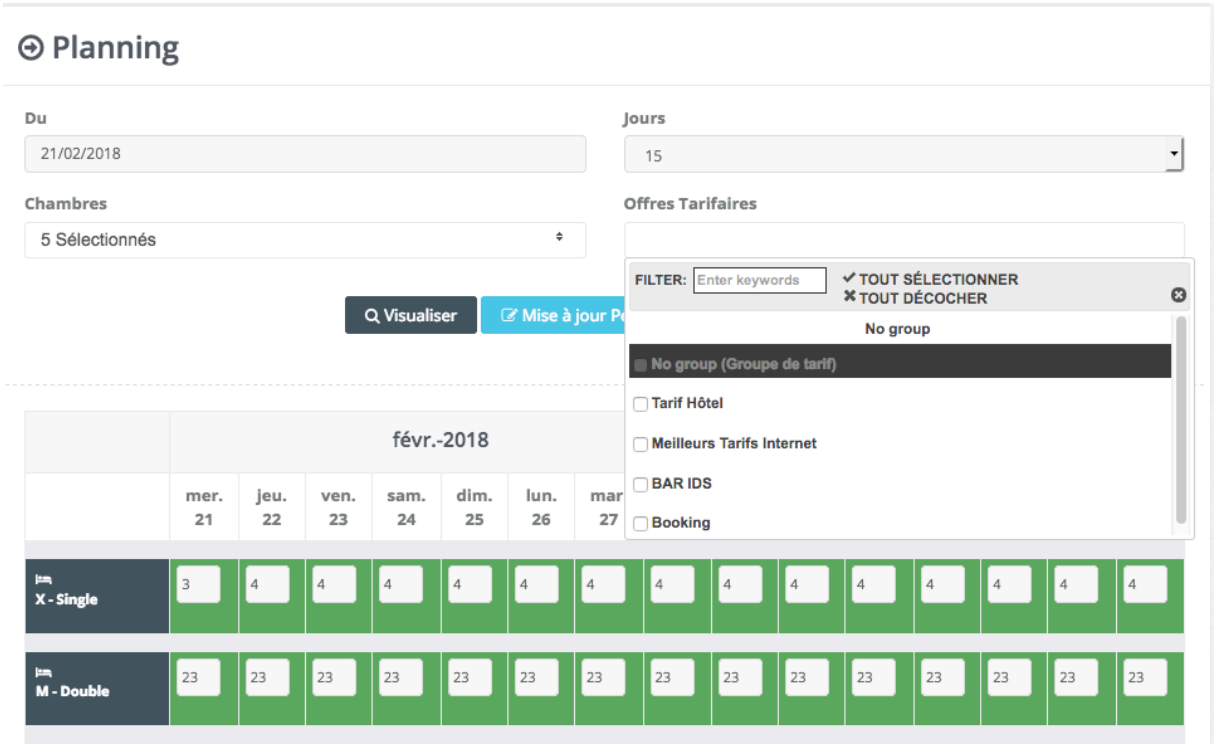
➢ Modifier la disponibilité sans QB LINK :

Disponibilité au Niveau de l'Hôtel
Sélectionnez "**Tarifs et disponibilité**" dans le menu du Haut puis "Planning"



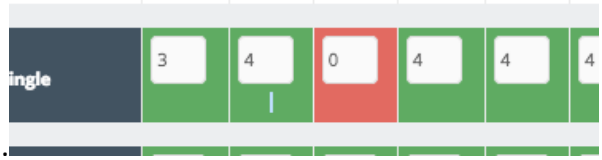
Vous visualiserez le planning de disponibilité de l'hôtel pour les 15 jours à venir.
La date et périodicité sont modifiables.
Les types de chambres et offres tarifaires (si fonction active) sélectionnables.

Une fois la période sélectionnée, les chambres et éventuellement les offres tarifaires sélectionnées cliquez sur : "**Valider** "



Le planning de disponibilité apparaitra en fonction des paramètres choisis.

En rouge il n'y a pas de disponibilités, en vert les chambres sont encore à la vente.



La quantité est modifiable directement en changeant le nombre de chambre disponibles.

En cliquant sur le bouton "**Mise à jour Périodique**" il est possible de changer la quantité de dispo sur un période et en fonction du type d'offre

Nous Préconisons la gestion uniquement sur un seul planning de disponibilité et la fermeture des offres en fonction du remplissage.
Cette gestion est plus simple et plus efficace.
En quel cas le choix des offres n'apparaitra pas

Ne pas oublier qu'en cas d'interface avec un PMS cette quantité sera écrasée.

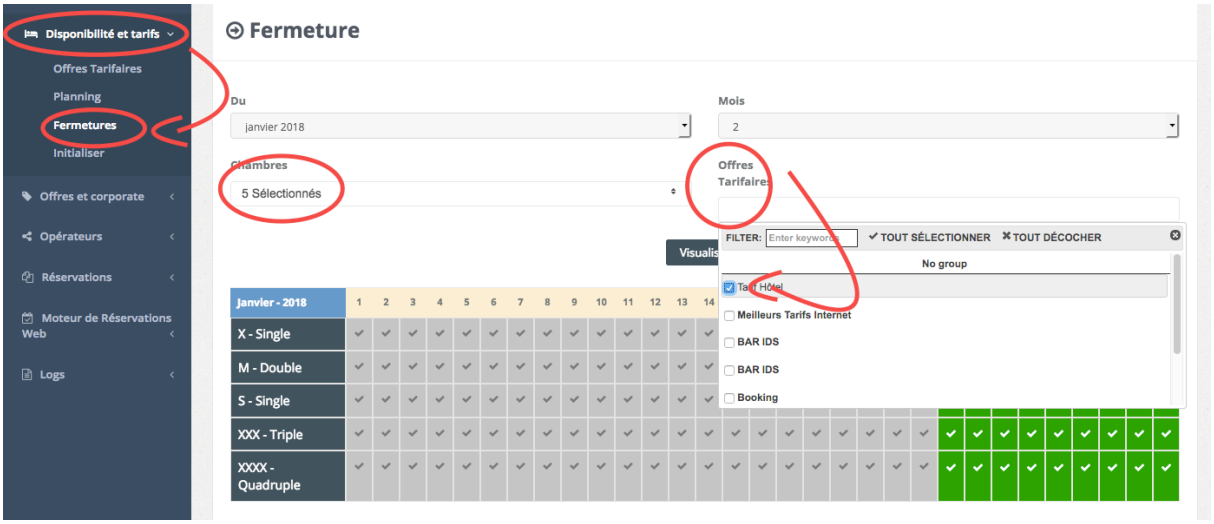
Il est donc possible de synchroniser le PMS qui alignera les données du Planning hotel avec celles du Channel Manager. Puis d'apporter les modifications et ajustements de disponibilité directement par l'extranet.

Comment faire un stop Sale ou Fermeture :

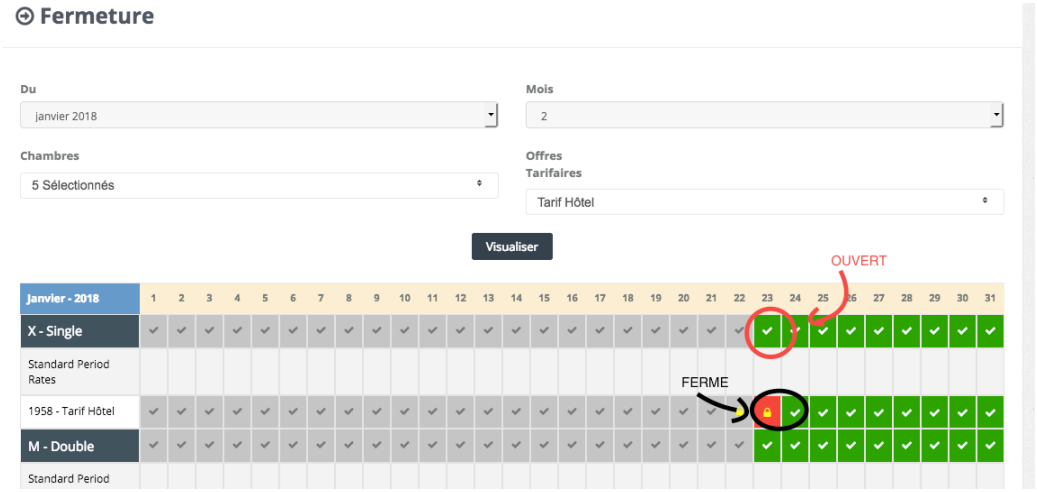
Vous pouvez mettre une fermeture à plusieurs Niveaux.
Attention de bien mettre la fermeture au Niveau souhaité :

Fermeture au Niveau des chambres : Niveau Hôtel : Vous fermez la catégorie de chambre donc cette catégorie de chambre sera fermée quelque soit la ligne tarifaire.
Fermeture au Niveau de la ligne tarifaire : Vous fermez le type de chambre dans une ligne tarifaire. Ce type de chambre ne sera pas vendu dans cette ligne tarifaire mais sera vendu sur les autres lignes tarifaires.

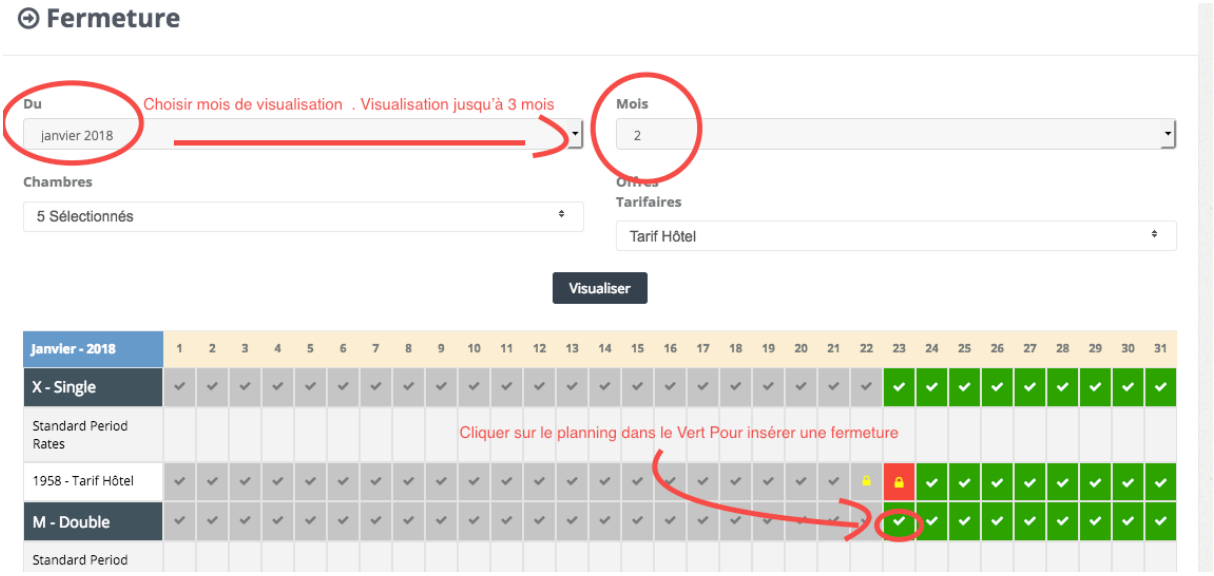
Sélectionnez "**Tarifs et disponibilité**" dans le menu du Haut puis "Fermeture"



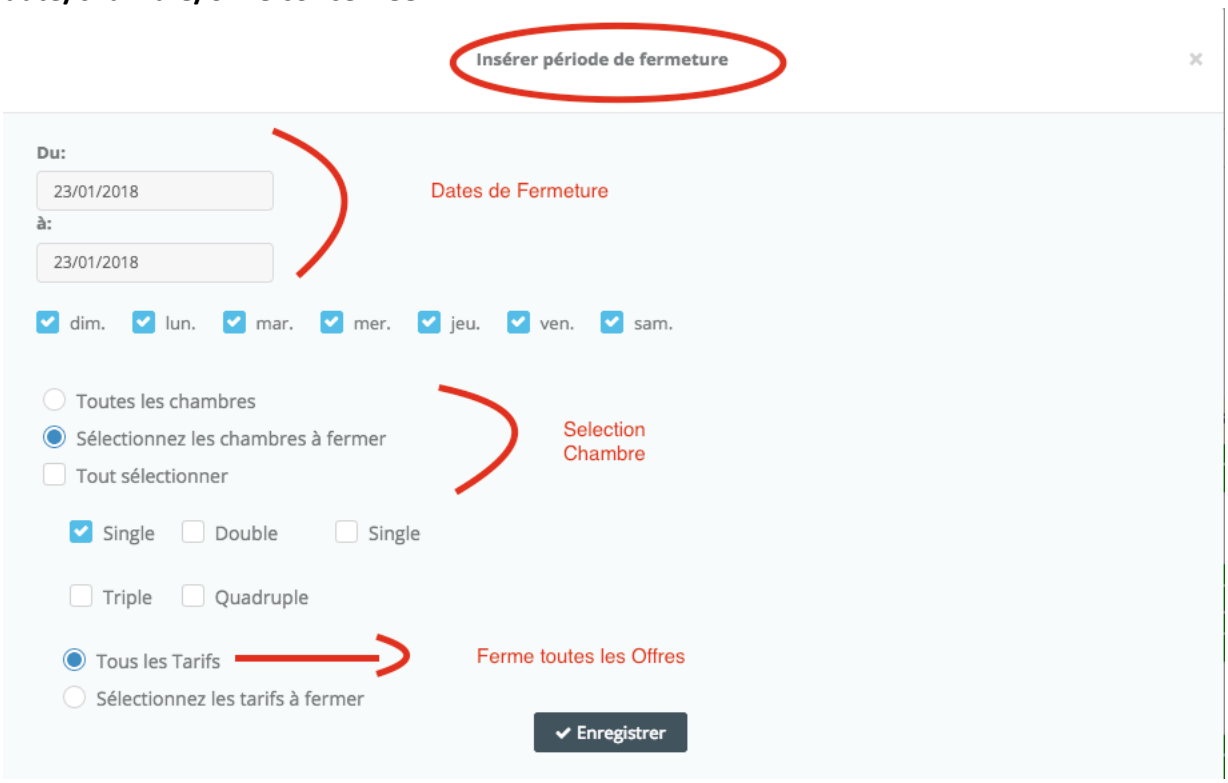
Comme pour la disponibilité, les types de chambres et offres sont sélectionnables
En vert les chambres / offres tarifaires ne sont pas fermées
En Rouge avec Cadenas : les chambres / offres tarifaires sont fermées à la vente.



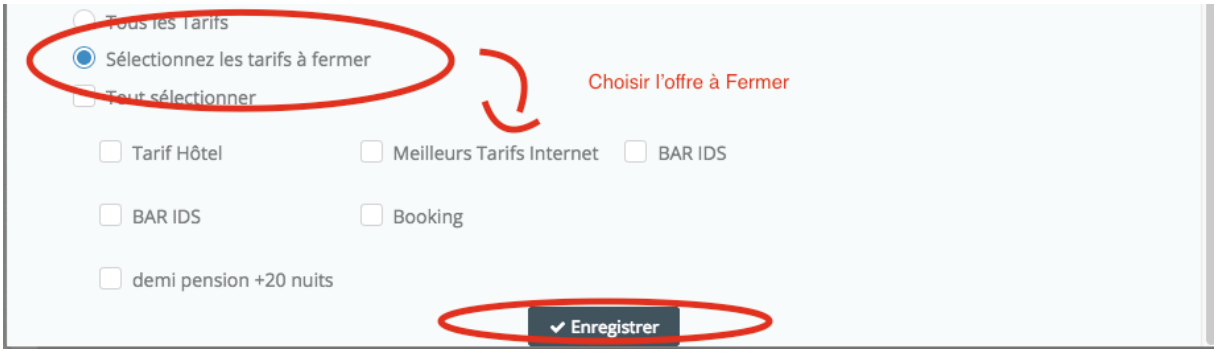
Pour changer le statut, il suffit de cliquer sur le jour / chambre et l'offre concernée.
Si vous cliquez sur un cadenas, une fenêtre apparaitra vous proposant d'ouvrir la date/chambre/offre concernée.



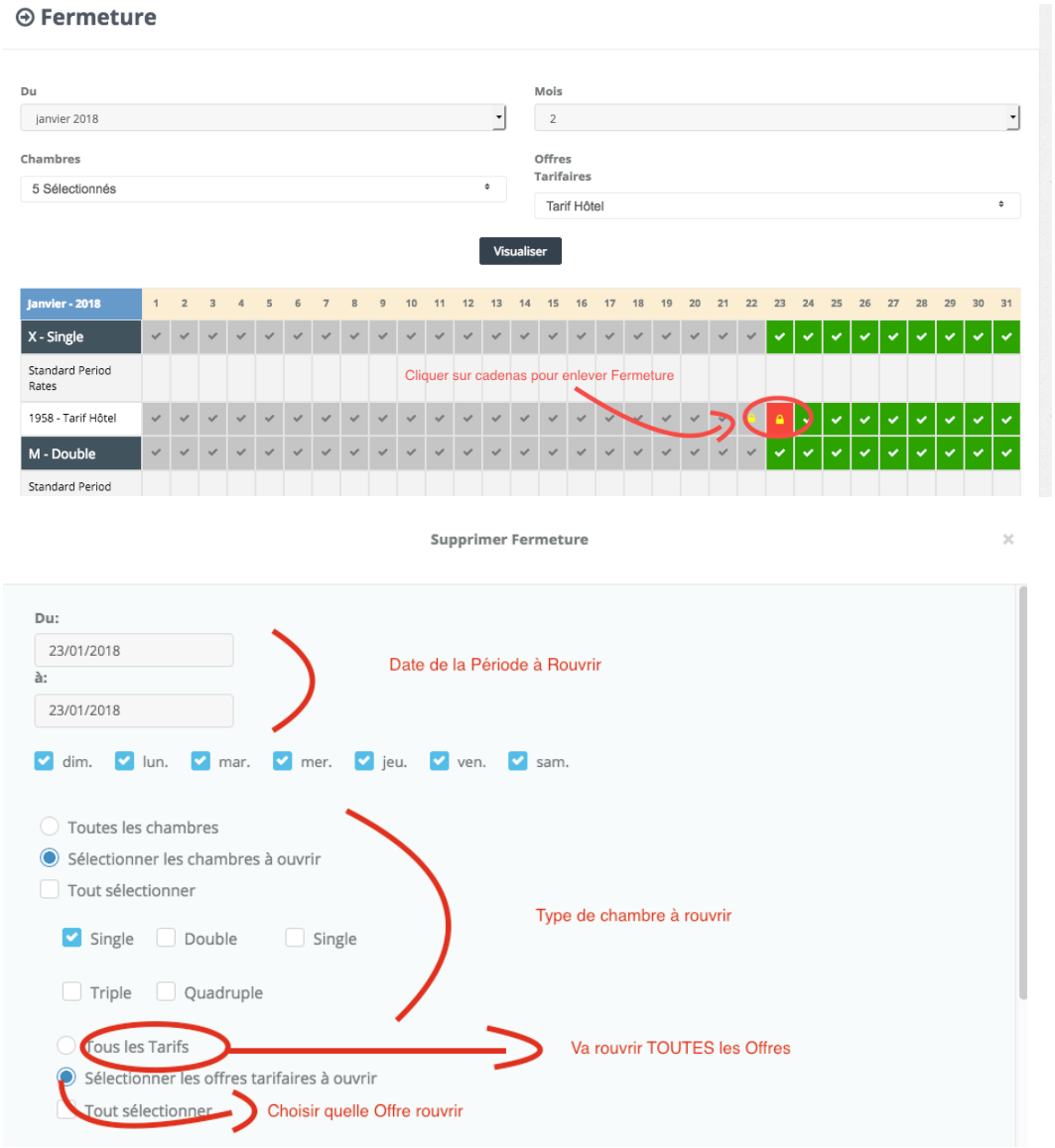
Si vous cliquez sur une case verte, une fenêtre apparaitra vous proposant de fermer la date/chambre/offre concernée.



OU



Si vous cliquez sur une case avec Cadenas, une fenêtre apparaitra vous proposant d'ouvrir la date/chambre/offre concernée.



Il est ensuite possible de changer les dates pour mettre à jour une période et de préciser les types de chambres et offres à ouvrir ou fermer en fonction des cas.

➢ Que faire si une annulation n'est pas encore arrivée du web ?

Dans le cas d'une annulation en provenance d'internet, les reservations sont archivées pour permettre l'accés temporaire aux données de garantie.
Une réservation en provenance d'un distributeur web ne peut pas être éliminée tant que l'annulation n'est pas générée par le distributeur lui même, cela pour éviter de payer une commission sur une réservation non venue.

Comment libérer une chambre si l'annulation n'est pas encore arrivée ?
Il suffit de désaffecter une chambre, pour cela il faut entrer dans la fiche réservation et supprimer le numéro de chambre.
La réservation libérera l'espace sur le planning et sera positionnée dans la fonction "chambre à affecter" sur le planning en attendant de recevoir l'annulation.

➢ Que faire en cas de Surbook ?

Le surbook signifie recevoir une chambre alors que cette dernière n'est pas disponible.
Dans certains établissements de grande capacité, cette pratique est commune car on estime qu'un faible % de clients ne viendra pas et du point vu financier il intéressant d'encaisser les pénalités d'annulation et de louer la chambre.

Toutefois, souvent les surbooks sont une source de stress.

- Comment un surbook peut- il se créer ?
L'interface web à travers le Channel manager est un système complexe gérant un très grand nombre d'informations.

1. Si **une coupure** apparait entre le PC de l'hôtel / Le Channel / le ou les distributeurs, erreur d'utilisation, interface qblink désactivée, une distorsion peut se créer.

2. Le Channel Manager Optimise le remplissage. Par exemple, si vous avez 8 distributeurs OTA, votre dernière chambre double sera distribuée sur 8 distributeurs, potentiellement elle est disponible 8 fois. Donc si elle est louée chez l'un d'entre eux, le temps de mise à jour pouvant prendre quelques minutes, elle reste potentiellement disponible sur le web alors qu'elle ne l'est pas en réalité

3. Sur 3 jours vous avez l'équivalent d'une chambre double disponible mais dans 3 chambres différentes. Le logiciel ne sachant comment l'affecter attendra que vous modifiez votre planning pour permettre l'affectation, mais elle sera considérée comme potentiellement en surbook.

4. Vous avez un allotement sur le type de chambre concerné.

5. Des chambres/ offres ont été ajoutées sur le distributeur sans que nous ayons été informés.

Il existe des solutions pour éviter une situation de surbook,

1. Retirer des chambres de l'envoi web, laissant une marge de manœuvre.
2. Contrôler régulièrement le bon alignement des disponibilités et prix sur les extranets des différents distributeurs
3. Effectuer régulièrement des synchronisations

En cas de Surbook que faire ?

1. Vérifier la disponibilité existante en réorganisant le planning.
2. Vérifier s'il est possible de surclasser dans une autre chambre le client.
3. Aller sur l'extranet du Channel et vérifier qu'il n'y a pas d'annulation effectuée et pas encore reçue.
4. Aller sur l'extranet du Channel et faire un STOP sales sur la date concernée et éviter qu'une annulation ouvre à nouveau la disponibilité aller voir

Si vous êtes en vrai situation de surbook sur tout l'établissement, 2 options s'ouvrent à vous

1. **Déloger le client** chez un confrère en quel cas, vérifiez s'il n'est pas préférable de garder cette réservation et déloger un autre client.

2. **Annuler la réservation**, en quel cas : vous devrez contacter directement le client en l'informant qu'un dégât des eaux à eu lieu dans cette chambre et qu'elle est indisponible.
Vous pouvez aussi lui proposer de vous recontacter directement lors d'un prochain séjour pour qu'il profite d'un tarif spécial.

Dans tout les cas il devra annuler la réservation sur le site internet concerné

En attendant l'annulation des affecter la réservation

3. **Contacter le service assistance DYLOG** pour vérifier l'origine du surbook

- ✓ Si vous demandez la suppression d'un allotment chez l'un de vos distributeurs, assurez vous d'avoir un mail confirmant que la suppression a bien été effectuée
- ✓ En Cas de surbook contactez avant tout les services DYLOG, il est très rare que les distributeurs acceptent de vous aider et de toute façon c'est Dylog qui devra effectuer avant tout les contrôles.

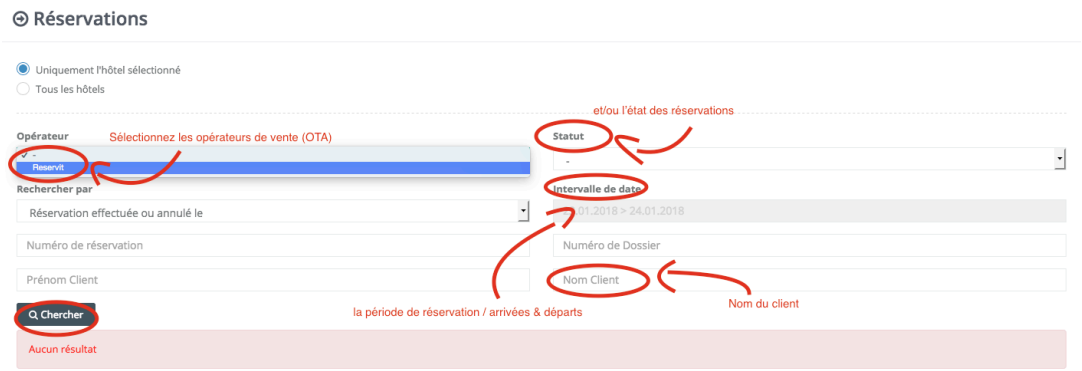
Notez bien que nous faisons notre possible pour assurer un haut niveau de qualité pour l'ensemble de nos solutions. Les utilisateurs de nos solutions apprécient quotidiennement la performance et le confort apporté, toutefois Comme le système est ouvert à Internet, et avec des technologies externes à notre propre contrôle, nous (comme nos concurrents) ne pouvons garantir qu'il n'y aura pas de surbooking ou autre soucis indépendant de notre volonté.

DYLOG ne pourra pas être tenu pour responsable par l'hôtelier ou par une tierce personne pour un défaut d'information, ou pour tous problèmes liés à une réservation reçue. En particulier dans le cas de mise à disposition des chambres en surbooking, l'hôtelier sera seul responsable pour loger, dédommager ou trouver une alternative d'hébergement

RESULTATS & RESERVATIONS

Comment retrouver une réservation ?

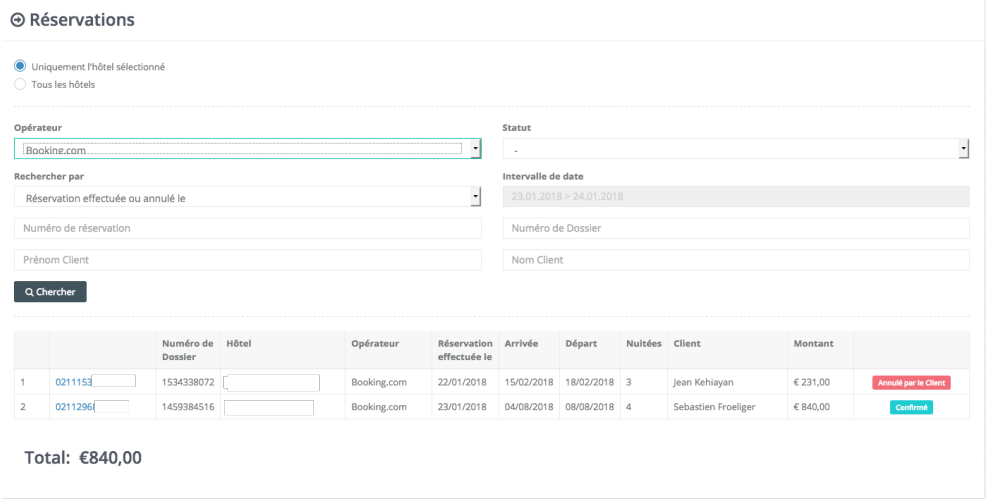
Cliquez sur le menu du coté « RESERVATION S» puis « Réservations » dans la barre des tâches verticale.



Sélectionnez les opérateurs de vente (OTA) et/ou l'état des réservations, la période de réservation / arrivées & départs.

Dans le tableau, vous verrez s'afficher les réservations qui correspondent aux critères indiqués.
En cliquant sur le code de réservation, vous visualisez les détails.

En cas de recherche d'une réservation spécifique, indiquez le numéro de réservation, le numéro de confirmation et/ou le nom du client et cliquez sur « CHERCHER ».



Comment connaître le chiffre d'affaires réalisé ?

Cliquez sur « RESERVATION » puis « Réservations » dans la barre des tâches verticale.
Sélectionnez – les dates d'insertion pour la période souhaitée.
Cliquer sur « Chercher » la liste, les réservations apparaissent
Ces Réservations peuvent être exportées sur Excel