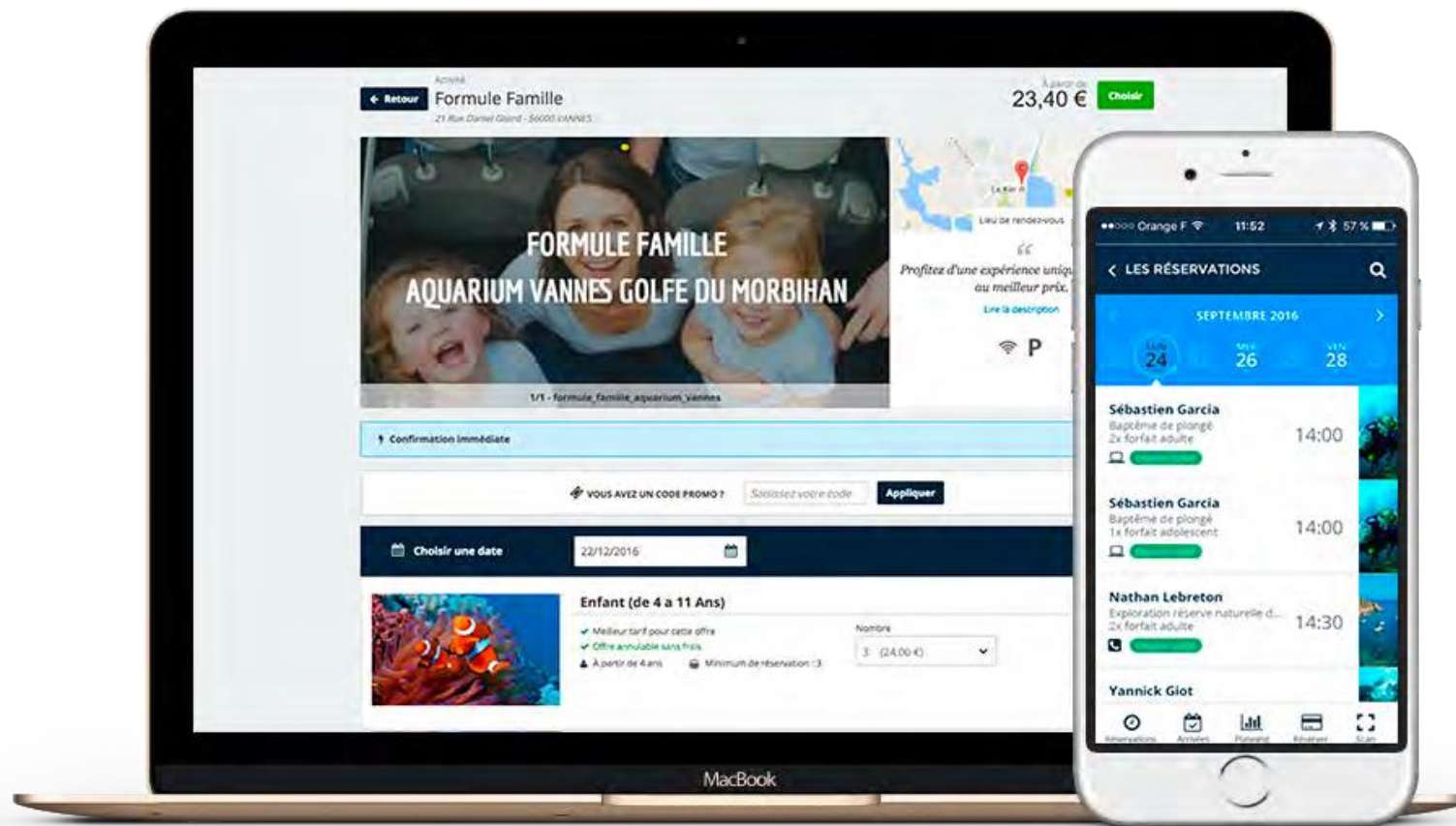




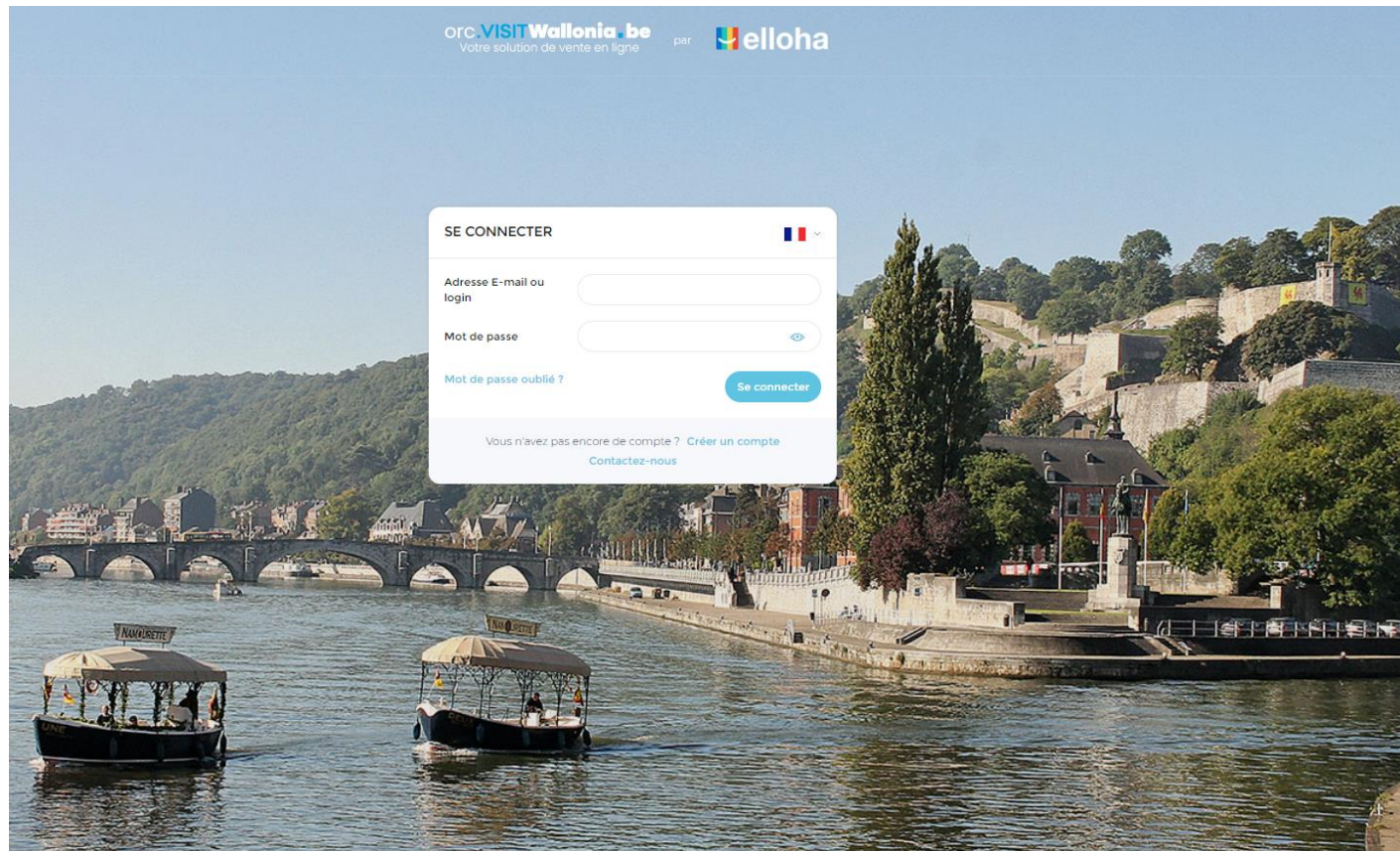
L'Outil Régional de Commercialisation

Vademecum de paramétrage des comptes activités

Tout pour s'évader!



Connexion à votre backoffice



Sur la page
<https://visitwallonia.elloha.com/>

Utiliser le login et le mot de passe reçus par email pour se connecter

Menu « DESCRIPTION »

01.

Onglet « Général »

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

- ✓ Planning
- 🕒 Arrivées
- 📅 Réservations
- 🏠 Click & Collect
- 📊 Statistiques

Menu

- Description**
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées Now
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

DISTRIBUTION

- 🗉 Modules
- 👤 Canaux de vente
- 📍 Google
- ☑ Options

MARKETING

- 🌐 Site Internet
- 👤 Clients
- ✉ E-mails
- 📰 News

CONCIERGERIE

- 🏠 Mon réseau local
- 👤 Distributeurs
- 🔍 Aide

Mon activité

Général Article Photos Propriétés Services Horaires Conditions de vente

Nom commercial

[TEST ORC] L'Attraction d'ici [Traductions](#)

Localisation

Mon adresse

Avenue Comte De Smet De Nayer 14

Complément adresse

Lieu-dit ou BP

5000 NAMUR

BELGIQUE

[Préciser votre géopositionnement](#)

Onglet « Article »

Général **Article** Photos Propriétés Services Horaires Conditions de vente

Décrivez votre activité

Titre

Activité - TEST ORC, Activité Culturelle à Namur

Description [Lancer la traduction automatique ?](#)

Le château d'Esneux propose des visites guidées.

albanais
allemand
anglais
arabe
arménien
basque
birman
albanais

Français

+ Ajouter une nouvelle traduction

Ajouter > Annuler

Article = descriptif texte de votre activité

Il s'agit ici d'un descriptif général de l'établissement (région, alentours, infos générales). Un autre onglet sera dédié aux descriptifs plus spécifiques (formules).

Penser à traduire tous les descriptifs

Onglet « Photos »

Général Article **Photos** Propriétés Services Horaires Conditions de vente

Enregistrer

Les photos de votre établissement

Voir la galerie Ajouter une photo

1

2

Vue Téléphérique

Photos au format paysage uniquement

Dimension recommandée : 1600x1200 minimum.

Formats : jpeg, jpg.

Taille maximum : 6 Mo

Penser à mettre une légende utile pour le référencement naturel

La photo principale apparaît en 1.

L'ordre des photos peut être modifié par glisser-déposer.

On peut aussi supprimer ou modifier une photo.

Onglet « Horaires »

Horaires

Mes horaires d'ouverture et de fermeture

HORAIRES COURANTS

Lundi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Mardi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Mercredi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Jeudi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Vendredi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Samedi	Ouvert non stop	08:00	17:00
Dimanche	Ouvert non stop	08:00	17:00

AJOUTER DE NOUVEAUX HORAIRES

Possibilité de créer des horaires différents à certaines périodes de l'année

Il est **obligatoire** d'avoir des **horaires d'ouverture de base** pour pouvoir mettre des produits à la vente.

Onglet « Conditions de vente »

The screenshot shows a web management interface. On the left is a dark sidebar with a list of menu items: Réservations, Click & Collect, Statistiques, MON ACTIVITÉ, Description, Ressources, Formules, Boutique, Promotions, Ventes privées (with a 'New' tag), Codes Promos, Chèques cadeaux, Pass VW, Cartes cadeaux, Calendrier, DISTRIBUTION, Modules, Canaux de vente, Google, Options, MARKETING, Site Internet, Clients, E-mails, News, and CONCIERGERIE, Mon réseau local, Mes distributeurs, Mon catalogue, Avis. The main content area has a top navigation bar with tabs: Général, Article, Photos, Propriétés, Services, Horaires, and 'Conditions de vente' (which is circled in blue). Below the tabs is the title 'Conditions générales de vente' and a sub-header 'Traduire | Voir les versions étrangères (3)'. A note says 'Vous pouvez télécharger un modèle de conditions générales de vente en [cliquant ici](#)'. Below this is a rich text editor with a toolbar and the following text: 'Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les présentes conditions générales. Aucune réservation n'est possible sans que le client ait marqué son accord avec celles-ci. Le client disp. d'imprimer les présentes conditions générales.' Below the editor are three sections: '2. Offres' with the text 'Toutes nos annonces publicitaires, pages web ou offres sont élaborées de bonne foi et en fonction des données disponibles. Les cartes, photos et illustrations sont présentées à titre informatif, peuvent faire l'objet de modifications avant la finalisation de la réservation. Le client nous autorise à corriger les éventuelles erreurs matérielles manifestes dans les informations que nous lui comm', and '3. Prix' with the text 'Les prix affichés au moment de la réservation constituent le prix total du service vendu, en ce compris les taxes, frais et autres redevances. Les éventuels suppléments sont clairement indiqués à prestation.' and 'Le client nous autorise à corriger les éventuelles erreurs de prix manifestes.'

Les conditions générales de vente via l'ORC doivent obligatoirement figurer dans cet onglet.

Elles seront intégrées à votre compte par WBT dès son ouverture dans les 4 langues nationales.

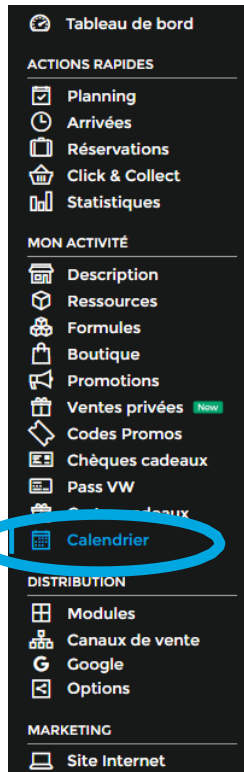
Il est **indispensable** de compléter les CGV via l'ORC par **vos propres conditions de vente et d'annulation.**

Menu « CALENDRIER »

02.

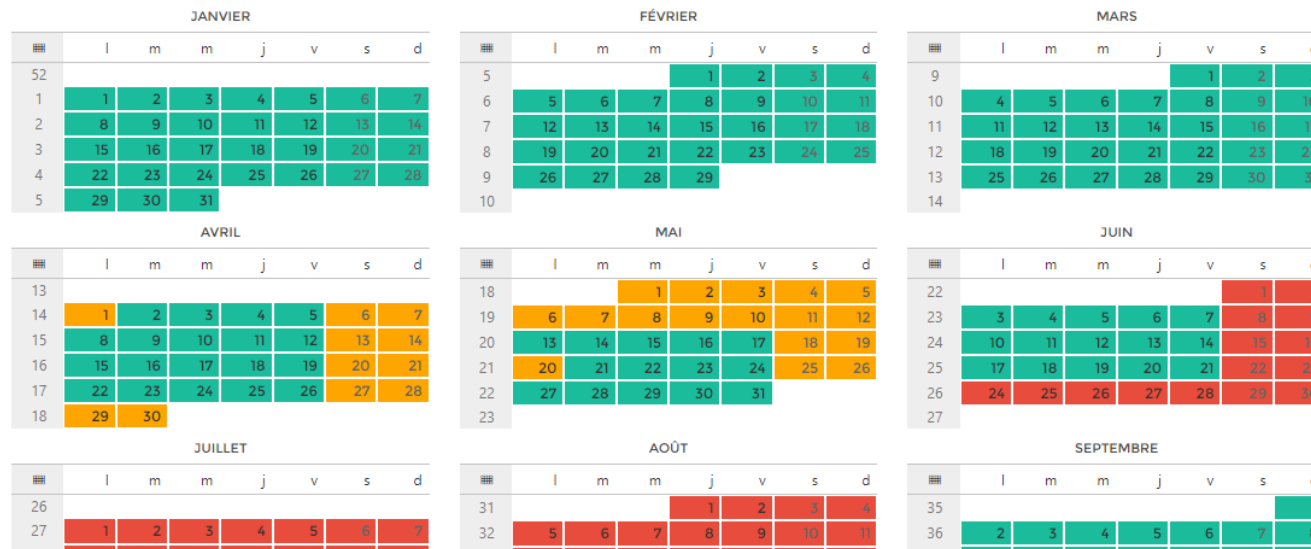
Calendrier

Il est **obligatoire** d'avoir des **horaires d'ouverture de base** pour pouvoir mettre des offres à la vente.



Calendrier : du 1 janv. 2024 au 14 juil. 2025

Cliquez sur un ou plusieurs jour(s), semaine(s) ou mois pour leur appliquer une couleur de saison.



On indique ici **les périodes d'activités : fermeture ou différentes « saisons » (= périodes où les prix diffèrent)**. Si un seul prix toute l'année, choisir une **seule couleur**.

Chaque formule pourra avoir son calendrier propre (voir rubrique *Formules*).

Pour modifier :

Sélectionner la date, la semaine, le mois et cliquer sur la saison correspondante (*en couleur*) ou sur *Fermeture (gris)*.

Menu « RESSOURCES »

03.

Ressources : Qu'est-ce que c'est ?

La ressource est la base de l'activité, la base du tarif :

- Vos différents types d'entrées et de billets : adultes, enfants, seniors, ...
- Mais aussi vos vélos (vélo adulte, vélo enfant), kayaks (monoplace, biplace), équipements de plongée

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

- Planning
- Arrivées
- Réservations
- Click & Collect
- Statistiques

MON ACTIVITÉ

- Description
- Ressources**
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées NEW
- Codes Promos

Vos ressources

Ajouter une option

Ajouter une ressource

Visite Adulte

Immédiate

Visite Etudiant

Immédiate

Ticket enfant (jusque 12 ans)

Immédiate

Ticket étudiant

Immédiate

Ticket adulte

Immédiate

Ajouter une ressource

1. Cliquer sur *Ajouter une ressource*
2. Choisir le type de ressource : *matériel* ou *billetterie*
3. Définir le nom de la ressource (ex. vélo adulte, vélo enfant, ... / kayak monoplace, kayak biplace / billet adulte, billet enfant, ...)
4. Cliquer sur *Créer*

The screenshot shows the 'Ajouter une ressource' (Add resource) interface. On the left is a dark sidebar menu with 'Ressources' highlighted in blue. The main area is titled 'Vos ressources' and features a top navigation bar with a '+ Ajouter une option' button and a circled 'X Ajouter une ressource' button. Below this is a form with 'Type de la ressource' set to 'Billetterie', a text input for 'Nom de la ressource', and a 'Stock total' field set to 0 with minus and plus buttons. A 'Créer >' button is on the right. The main content area displays five resource cards: 'Visite Adulte', 'Visite Etudiant', 'Ticket enfant (jusque 12 ans)', 'Ticket étudiant', and 'Ticket adulte'. Each card has a 'Billetterie' icon and a green 'Immédiate' button at the bottom.

Ajouter une ressource

5. Dans l'onglet *Général*, indiquer un **stock** de départ (999 si illimité)
6. Ajouter une photo qui illustre la *ressource*
7. Dans l'onglet *Article*, ajouter une description commerciale de la ressource

Réervations
Click & Collect
Statistiques

MON ACTIVITÉ

Description
Ressources
Formules
Boutique
Promotions
Ventes privées **Now**
Codes Promos
Chèques cadeaux
Pass VW
Cartes cadeaux
Calendrier

DISTRIBUTION

Modules
Canaux de vente
Google
Options

MARKETING

Site Internet
Clients
E-mails
News

CONCIERGERIE

Mon réseau local

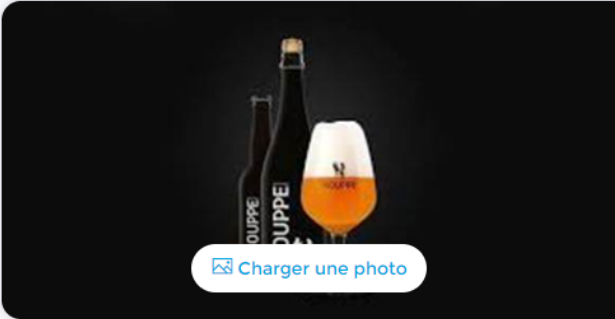
Général Article Photos

Nom de la ressource Traductions

Taxe appliquée Définir mes taxes

Espaces de vente

Stock total

 Charger une photo

Capacité personne(s)
Hors moniteur

À partir de an(s)

Jusqu'à an(s)

Taille à partir de SUPPRIMER

Ajouter une ressource

Afin d'uniformiser la présentation des ressources chez tous nos opérateurs touristiques du secteur des attractions/activités, nous vous recommandons l'utilisation des visuels suivants :

- Pour les individuels :

Ticket adulte



Ticket enfant



Ticket étudiant



Ticket senior 60+



Ticket senior 65+



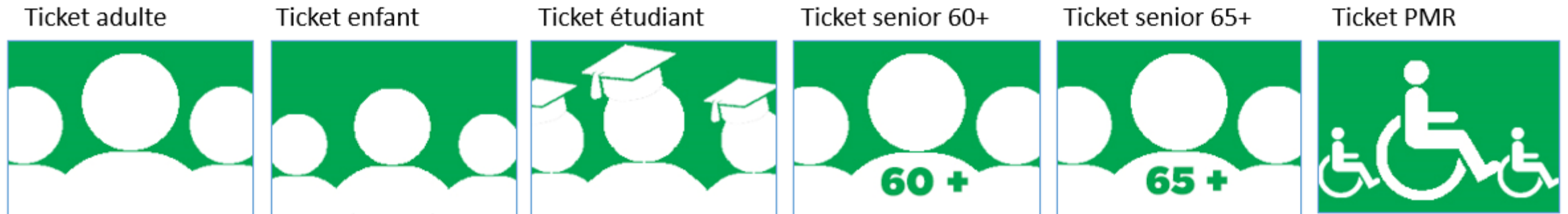
Ticket PMR



Chaque ressource reste paramétrable selon vos propres critères (âge, taille, présentation d'un justificatif)

Ajouter une ressource

- Pour les groupes :



Chaque ressource reste paramétrable selon vos propres critères (âge, taille, présentation d'un justificatif)

Ressources – Options : qu'est-ce que c'est ?

L'**option** est une ressource optionnelle : un produit ou un service complémentaire à l'offre, comme par exemple :

- Un audio-guide, une tablette, un casque de vélo
- Un pique-nique, une navette, ...

L'option est donc réservable depuis le moteur de réservation en association avec une offre. La réservation d'une option seule n'est pas possible. Une option n'est jamais obligatoire.

Ressources – Options : créer une option

1. Dans l'onglet *Ressources*, cliquer sur *Ajouter une option*
2. Préciser le type d'option
3. Donner un nom commercial à cette option
4. Cliquer sur *Créer*

The screenshot shows the 'Vos options' management interface. On the left, a dark sidebar contains a menu with 'Ressources' highlighted in blue. The main content area, titled 'Vos options', features three cards representing existing options: 'Pack Houpper Collector' (with an image of beer bottles), 'Houpper collector' (with an image of a beer can), and 'Audioguide' (with an image of a handheld device). In the top right corner of the main area, a blue button with a plus icon and the text 'Ajouter une option' is circled in blue.

Ressources – Options : créer une option

3 onglets permettent de décrire précisément l'option :

- *Onglet Général* : informations générales sur l'option dont il est question
- *Onglet Article* : descriptif de l'option sous forme de texte
- *Onglet Photos* : photos illustrant l'option

Général Article Photos

Nom de la ressource Audioguide Traductions

Taxe appliquée Taxe basée sur la formule Définir mes taxes

Espaces de vente En interne et sur le web

Stock total - 30 +

Capacité - 1 + personne(s) Hors moniteur

A partir de an(s)

Jusqu'à an(s)

Taille à partir de Facultatif SUPPRIMER

Charger une photo

Menu « FORMULES »

04.

Formules : qu'est-ce que c'est ?

La **formule** est l'activité qui est proposée :

- La journée de location de vélo, la balade guidée
- L'entrée au musée, la visite guidée, l'accès au parc, ...

A chaque formule seront associées les ressources préalablement créées :

- L'entrée au musée avec ressource *billet tarif adulte*
- L'entrée au musée avec la ressource *billet tarif enfant*
- ...

Ajouter une formule

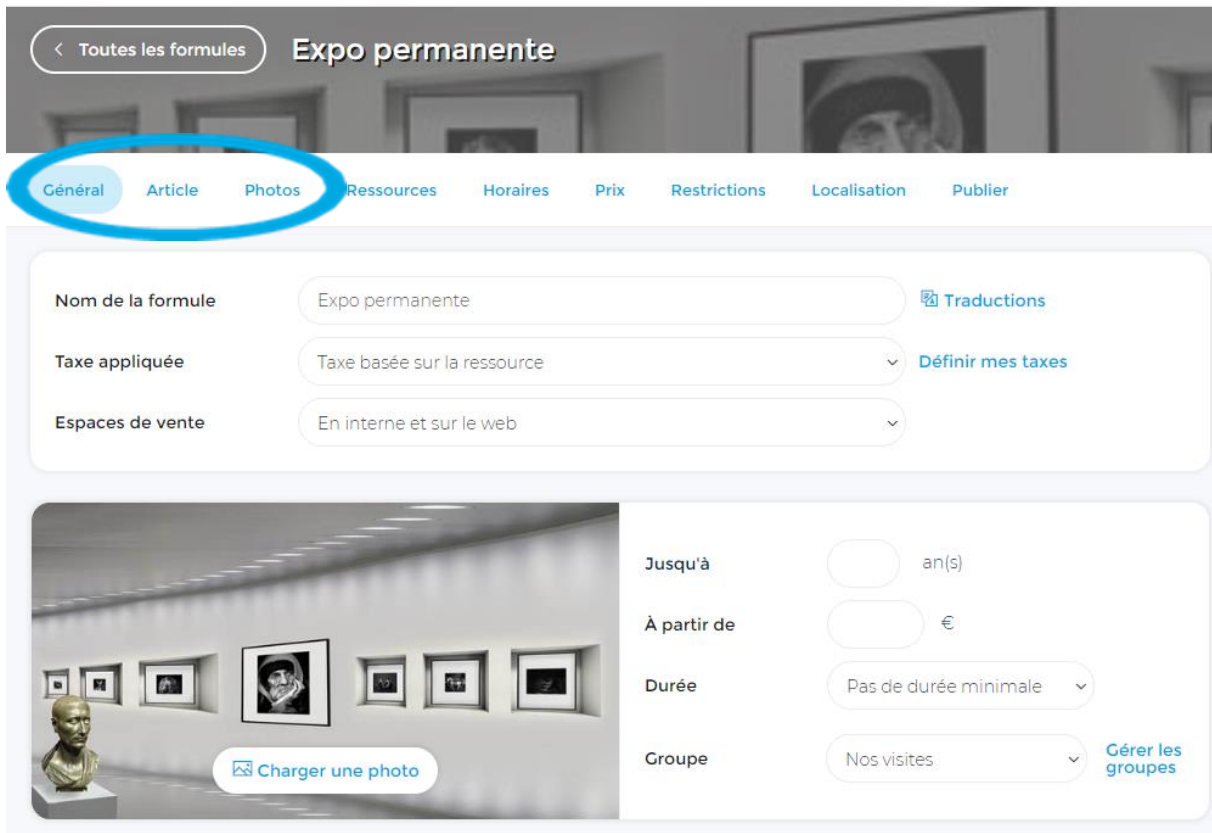
1. Cliquer sur *Ajouter une formule*
2. Choisir le type de formule : *location de matériel, activité pure, évènement ou billet non daté*
3. Définir le nom de la formule
4. Préciser si cette formule a une durée minimale ou non (nous conseillons d'indiquer la durée estimée de l'activité)
5. Cliquer sur *Créer*

The screenshot displays the 'Vos formules' (Your formulas) management page. On the left, a dark sidebar contains a navigation menu with categories: 'ACTIONS RAPIDES' (Planning, Arrivées, Réservations, Click & Collect, Statistiques), 'MON ACTIVITÉ' (Description, Ressources, **Formules**, Boutique, Promotions, Ventes privées, Codes Promos, Chèques cadeaux, Pass VW, Cartes cadeaux, Calendrier), and 'DISTRIBUTION' (Modules, Canaux de vente). The 'Formules' item is highlighted with a blue circle. The main content area has a dark header with the title 'Vos formules' and a blue button 'Ajouter une formule'. Below the header is a filter bar with 'Type de la formule' set to 'Activité Pure', a search field for 'Nom de la formule', a 'Taxe appliquée' dropdown, and a 'Durée' dropdown set to 'Pas de durée minimale'. A 'Créer' button is on the right. The main content area shows a section titled 'Nos visites (2)' with two activity cards: 'Visite libre du château' and 'Expo permanente', both labeled 'ACTIVITÉ PURE' and 'Immédiate'.

Formules : onglets Général, Article, Photos

Ces 3 onglets permettent de décrire précisément la formule :

- *Onglet général* : informations générales, ce qui est inclus ou non
- *Onglet Article* : descriptif général sous forme de texte
- *Onglet Photos* : photos illustrant la formule



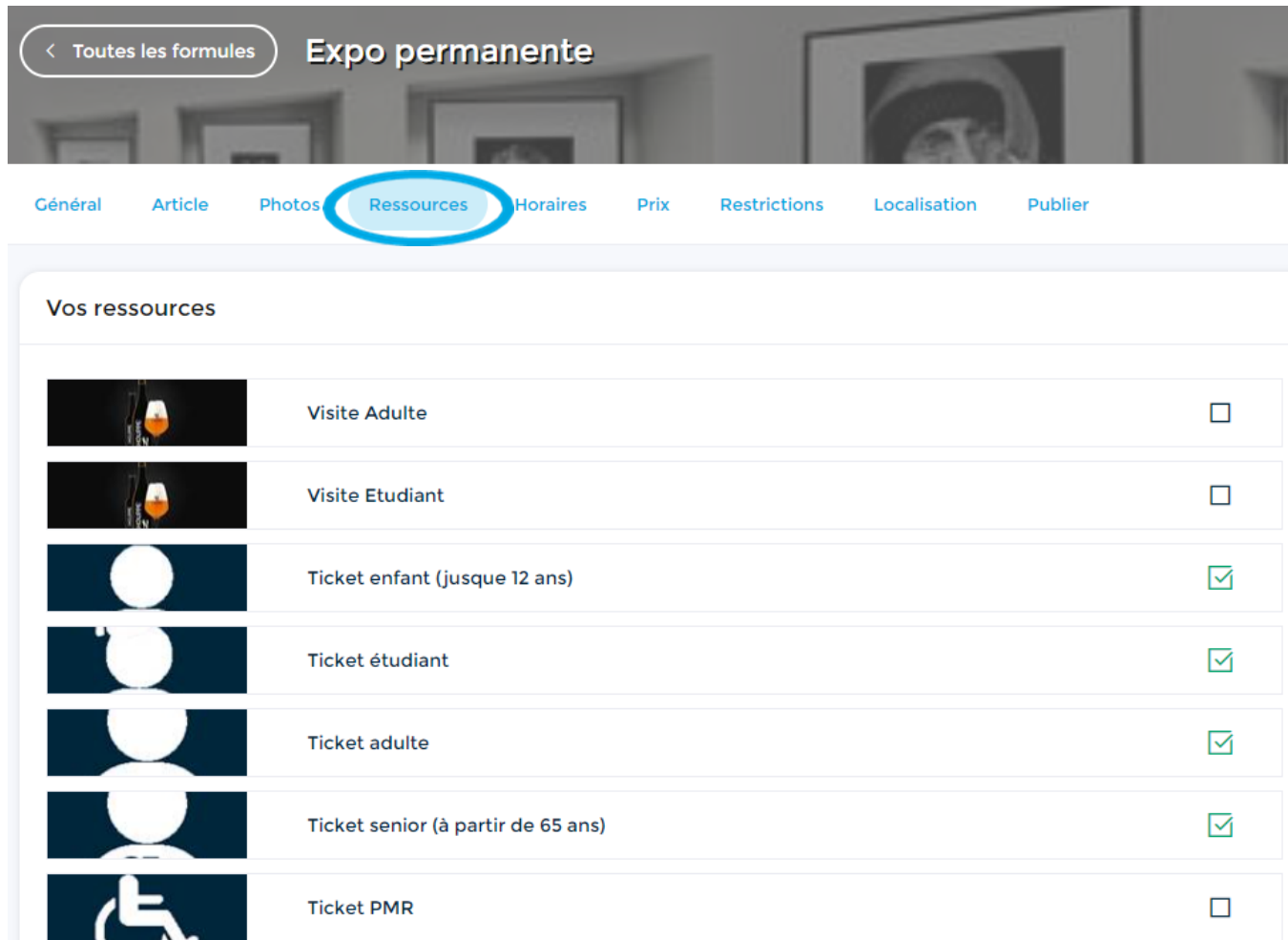
The screenshot shows the 'Expo permanente' form in the 'Général' tab. The 'Général' tab is highlighted with a blue circle. The form includes the following fields:

- Nom de la formule**: Expo permanente (with a 'Traductions' button)
- Taxe appliquée**: Taxe basée sur la ressource (with a 'Définir mes taxes' button)
- Espaces de vente**: En interne et sur le web
- Jusqu'à**: (input field) an(s)
- À partir de**: (input field) €
- Durée**: Pas de durée minimale (dropdown menu)
- Groupe**: Nos visites (dropdown menu, with a 'Gérer les groupes' button)








There is also a 'Charger une photo' button and a photo of an art gallery.

Formules : onglet Ressources

Cet onglet permet de sélectionner les ressources et options qui doivent être associées à la formule.



The screenshot shows the 'Ressources' tab selected in the configuration interface for 'Expo permanente'. The interface includes a navigation bar with tabs: Général, Article, Photos, Ressources (highlighted), Horaires, Prix, Restrictions, Localisation, and Publier. Below the navigation bar, the 'Vos ressources' section displays a list of resources with their respective icons and selection checkboxes.

Icon	Resource Name	Selected
	Visite Adulte	<input type="checkbox"/>
	Visite Etudiant	<input type="checkbox"/>
	Ticket enfant (jusque 12 ans)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket étudiant	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket adulte	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket senior (à partir de 65 ans)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket PMR	<input type="checkbox"/>

Formules : onglet Prix

Cet onglet affiche les ressources qui ont été associées à la formule.
Il suffit maintenant de saisir les tarifs dans les cases concernées, en tenant compte des « saisons » indiquées au calendrier.

Général Article Photos Ressources Horaires **Prix** Restrictions Localisation Publier

Prix de la formule

Définir un minimum/maximum par réservation ?

Non Oui

	Basse Saison	Moyenne Saison	Haute Saison	Très haute saison	Vacances
 Ticket enfant (jusque 12 ans)	<input type="text"/> €	<input type="text" value="3,00"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
 Ticket étudiant	<input type="text"/> €	<input type="text" value="3,00"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
 Ticket adulte	<input type="text"/> €	<input type="text" value="7,00"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €
 Ticket senior (à partir de 65 ans)	<input type="text"/> €	<input type="text" value="3,00"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €	<input type="text"/> €

Cas particulier

Pour un ticket **gratuit**, il faut indiquer le prix de 0€ dans la case tarifaire.

Formules : onglet Horaires

L'entrée est libre (sans horaire particulier sinon vos horaires d'ouverture) : dans ce cas, il n'y a rien à indiquer dans cet onglet.

La formule se déroule à des horaires et jours précis : il faut les définir.

Général Article Photos Ressources **Horaires** Prix Restrictions Localisation Publier

HORAIRES COURANTS

Vous avez plusieurs départs ?

de [clock icon] à [clock icon]

Toutes les [input] Minute(s) ▾

L M M J V S D

Créer votre grille des horaires pour cette formule

AJOUTER LES HORAIRES +

Formules : onglet Horaires

Horaires avec **départs sur une fréquence régulière**

Général Article Photos Ressources **Horaires** Prix Restrictions Localisation Publier

HORAIRES COURANTS

Vous avez plusieurs départs ?



de



à



Toutes les

1

Heure(s)



L

M

M

J

V

S

D

AJOUTER LES HORAIRES +

	L	M	M	J	V	S	D
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							

Remettre à zéro

1. S'il y a plusieurs départs, *glisser le bouton rouge vers la droite* (s'il n'y en a qu'un, le laisser dans cette position)
2. Indiquer l'heure des 1^{er} et dernier départs
3. Déterminer la fréquence
4. Déterminer les jours applicables à ces horaires
5. Cliquer sur *Ajouter les horaires*

Formules : onglet Horaires

- Pour remettre le calendrier à zéro : cliquer sur *Remettre à zéro*
- Pour corriger une erreur sur un jour et une heure : pointer la souris sur la case concernée et cliquer sur le « - » pour fermer cet horaire

The screenshot displays the 'Horaires' (Hours) management interface. At the top, there are navigation tabs: Général, Article, Photos, Ressources, **Horaires**, Prix, Restrictions, Localisation, and Publier. Below the tabs, the section is titled 'HORAIRE COURANTS'. It includes a toggle switch for 'Vous avez plusieurs départs ?' (You have multiple departures?), which is currently turned on. There are input fields for 'de' (from) and 'à' (to) with clock icons, and a dropdown for 'Toutes les' (All) with the value '1' and a unit 'Heure(s)'. Below this is a row of checkboxes for days of the week: L, M, M, J, V, S, D. A dark button labeled 'AJOUTER LES HORAIRES +' is positioned below the checkboxes. To the right is a grid showing hours from 10:00 to 13:00 across days L, M, M, J, V, S, D. The 11:00 slot on Friday (V) contains a red minus sign. A blue arrow points to this minus sign. At the bottom right, a red button labeled 'Remettre à zéro' is circled in blue.

	L	M	M	J	V	S	D
10:00	■	■	■	■	■		
11:00	■	■	■	■	-		
12:00	■	■	■	■	■		
13:00	■	■	■	■	■		

Formules : onglet Horaires

- Ajouter un horaire sur un jour donné : pointer la souris sur la case concernée et cliquer sur le « + »
- Pour des horaires différents selon les saisons : cliquer sur *Ajouter un calendrier* et indiquer les dates applicables ainsi que les horaires concernés.

	L	M	M	J	V	S	D
10:00						+	
11:00							
12:00							
13:00							

HORAIRES COURANTS

Vous avez plusieurs départs ?

de à

Toutes les

L M M J V S D

AJOUTER LES HORAIRES +

	L	M	M	J	V	S	D
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							

Remettre à zéro

AJOUTER UN CALENDRIER +

Formules : onglet Restrictions

Cet onglet permet, entre autres, de déterminer un **nombre maximal de participants par session** (x participants par tranche horaire)

The screenshot displays the 'Restrictions' configuration page for a formula. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Réservations, Click & Collect, Statistiques, MON ACTIVITÉ, Description, Ressources, Formules (highlighted), Boutique, Promotions, Ventes privées (Now), Codes Promos, Chèques cadeaux, Pass VW, Cartes cadeaux, Calendrier, DISTRIBUTION, Modules, Canaux de vente, Google, Options, MARKETING, Site Internet, Clients, E-mails, News, and CONCIERGE. The main content area has a top navigation bar with tabs: Général, Article, Photos, Ressources, Horaires, Prix, Restrictions (active), Localisation, and Publier. The 'Restrictions' section includes the following fields:

- Limite de réservation:** A dropdown menu set to 'Pour un nombre maximal de' with a value of '100' and the text 'par session'.
- Âge minimum requis:** A text input field with 'an(s)' and '(laisser vide si pas de minimum d'âge)'. The input field is currently empty.
- La réservation doit comporter au moins 1 adulte:** A toggle switch set to 'Oui'.
- Vous souhaitez confirmer la réservation de cette formule:** Two buttons: 'IMMÉDIATEMENT' (dark blue) and 'EN DIFFÉRÉ' (light blue).
- Politique d'annulation:** A dropdown menu set to 'Non'.

Formules : onglet Restrictions

Cet onglet permet aussi d'opter pour la **confirmation différée** ou de déterminer **les conditions d'annulation de l'offre**

Général Article Photos Ressources Horaires Prix Restrictions Localisation Publier

La réservation doit comporter au moins 1 adulte Non Oui

Vous souhaitez confirmer la réservation de cette formule

IMMÉDIATEMENT EN DIFFÉRÉ

Politique d'annulation

La réservation est-elle annulable ? Oui ▾

La réservation est-elle annulable gratuitement ? Non ▾

LE CLIENT ANNULE SA RÉSERVATION AVANT L'ARRIVÉE							
entre	2	et	0	jours avant	100	% du montant	
entre	14	et	3	jours avant	50	% du montant	
entre	30	et	15	jours avant	30	% du montant	
entre	60	et	31	jours avant	0	% du montant	

Formules : onglet Localisation

Si l'activité se déroule **en un autre lieu** que celui de votre établissement (ex : départ kayak), on peut le définir de plusieurs façons :

- En saisissant l'adresse complète
- En déplaçant la souris sur la carte (idéal pour les lieux-dits non référencés par Google)
- En saisissant les coordonnées géographiques

Général Article Photos Ressources Horaires Prix Restrictions Localisation Publier

Localisation

Mon adresse

Avenue Comte De Smet De Nayer 14

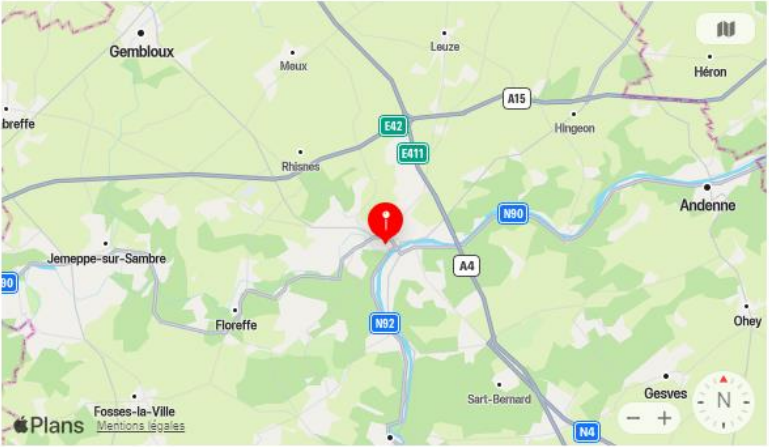
Complément adresse

Lieu-dit ou BP

5000 NAMUR

BELGIQUE

Préciser votre géopositionnement



Plans Mentions légales

Supprimer cette adresse

Menus « PLANNING »,
« ARRIVEES », « RESERVATIONS »

05.

Planning : gérer les disponibilités et prix

Le **Planning** permet de :

- mettre à jour les disponibilités
- mettre à jour les prix
- stopper les ventes rapidement pour éviter les surréservations

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

- ✓ **Planning**
- Réservations
- Click & Collect
- Statistiques

MON ACTIVITÉ

- Description
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées New
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

DISTRIBUTION

Planning

Aujourd'hui < janvier 2024 > Formules Ressources **Stop Ventes**

	M 24	J 25	V 26	S 27	D 28	L 29	M 30	M 31	J 1	V 2	S 3	D 4	L 5	M 6	M 7	J 8	V 9	S 10	D 11	L 12	M 13	M 14	J 15	V 16	S 17	D 18	L 19	
▼ Escape Room - Trouvez la clé! 15 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER	Disponibilités																											
09:00	0/15	0/15	0/15	2/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	
14:00	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	0/15	
> Visite guidée du château et des jardins 50 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER	Disponibilités																											
> Visite libre des jardins 50 PARTICIPANTS MAXIMUM - MODIFIER	Disponibilités																											

Planning : gérer les disponibilités et prix

Comment fermer ses disponibilités pour une(des) période(s) déterminée(s) ? → via **Stop Ventés**

Modifier rapidement mon planning Fermer ✕

1 Escape Room - Trouvez la clé ! ✓

2 Cliquez sur les jours et les périodes souhaités :

Janvier 2024 - Mars 2024

Janvier							Février							Mars									
x	l	m	m	j	v	s	d	x	l	m	m	j	v	s	d	x	l	m	m	j	v	s	d
52								5			1	2	3	4	9						1	2	3
1	1	2	3	4	5	6	7	6	5	6	7	8	9	10	11	10	4	5	6	7	8	9	10
2	8	9	10	11	12	13	14	7	12	13	14	15	16	17	18	11	11	12	13	14	15	16	17
3	15	16	17	18	19	20	21	8	19	20	21	22	23	24	25	12	18	19	20	21	22	23	24
4	22	23	24	25	26	27	28	9	26	27	28	29				13	25	26	27	28	29	30	31
5	29	30	31					10							14								

Appliquer Annuler

Sélectionner les périodes à fermer et cliquer sur ***Appliquer.***

Effectuer l'opération **pour chacune des offres.**

Arrivées : gérer les réservations

Le menu **Arrivées** permet :

- de voir les réservations prévues sur un planning
- d'accéder directement aux dossiers de réservations pour les gérer/modifier



The image shows a software interface for managing arrivals. On the left is a dark sidebar menu with the following items: 'Tableau de bord', 'ACTIONS RAPIDES' (Planning, Arrivées, Réservations, Click & Collect, Statistiques), and 'MON ACTIVITÉ' (Description, Ressources, Formules, Boutique, Promotions, Ventes privées, Codes Promos). The 'Arrivées' item is circled in blue. The main content area is titled 'Planning des arrivées' and features a filter bar with 'Par réservation' selected, 'Par participant', 'Aujourd'hui', and a date selector for 'mars 2024'. Below the filter bar are three action buttons: 'Générer le rapport de fréquentation', 'Exporter vers votre agenda', and 'Exporter en CSV'. The main area displays a calendar grid for Friday 01, Saturday 02, and Sunday 03. A time slot for 09:00 is expanded to show an 'Expo permanente' reservation.

Réservations : dossiers de vente

Le menu **Réservations** :

- donne accès à tous les dossiers de vente sous forme de liste
- montre le statut des dossiers en cours (voir légende)

Tableau de bord

ACTIONS RAPIDES

- Planning
- Réservations**
- Click & Collect
- Statistiques

MON ACTIVITÉ

- Description
- Ressources
- Formules
- Boutique
- Promotions
- Ventes privées NEW
- Codes Promos
- Chèques cadeaux
- Pass VW
- Cartes cadeaux
- Calendrier

DISTRIBUTION

- Modules
- Canaux de vente
- Google
- Options

MARKETING

Mes dossiers de vente

[Voir mes arrivées](#) [Exporter vers votre agenda](#) [Exporter en CSV](#)

Dossiers: À confirmer | Click & Collect | Chèques cadeaux | Cartes cadeaux | Devis | Encaissements | Conciergerie

3 derniers mois | 6 derniers mois | Autres dates | Arrivées du jour | Arrivées de la semaine

Filtrer | Rechercher

NUMÉRO	CRÉÉ LE	CLIENT	PRODUITS	FORMULE	ARRIVÉE	HORAIRE	ÉTAT	CANAL DE VENTE	MODULE	TOTAL TTC	ENCAISSÉ	CONFIRMATION	
P2401221334	22/01/2024		Entrée Adulte - Escape Game x2	Escape Room - Trouvez la clé!	27/01/2024	09:00	●	elloha	Moteur de réservation prestataire	50,00 €	50,00 €	✓	Voir
P2401120416	12/01/2024	Test TEST	Ticket enfant (jusque 12 ans) x2, Ticket adulte x2	Expo permanente	27/01/2024	14:00	●	elloha	Moteur de réservation prestataire	20,00 €	20,00 €	✓	Voir
P2401110176	11/01/2024	Test KAYAK	Kayak monoplace x2, Kayak biplace, Kayak triplace	Location de kayaks	11/01/2024		⚠	elloha	Moteur de réservation prestataire	52,00 €	0,00 €	✓	Voir
P2312200372	20/12/2023	Yvettes MONTÈGE	Ticket enfant (jusque 12 ans) x2, Ticket adulte x2	Expo permanente	15/03/2024	09:00	●	elloha	Moteur de réservation prestataire	20,00 €	20,00 €	✓	Voir
P2311240872	24/11/2023			Escape Room - Trouvez la clé!	26/11/2023	10:00	●	elloha	Moteur de réservation prestataire	0,00 €	0,00 €	✗	Voir
P231100392	10/11/2023		Ticket enfant (jusque 12 ans) x2	Expo permanente	11/11/2023	09:00	●	elloha	Moteur de réservation prestataire	20,00 €	20,00 €	✓	Voir

● Soldé

🏠 Prépayé

● Non soldé

● Annulé

● Échec / Abandon

⚠ Attente paiement

Réervations : dossiers de vente

Lorsqu'on ouvre un dossier de vente, on peut :

- consulter les détails de la réservation, la confirmation
- annuler la réservation
- encaisser / éditer la facture
- modifier une réservation / ajouter des prestations complémentaires à la réservation

The screenshot shows a reservation management interface for 'L'Attraction d'ici'. The top bar is green and contains a back arrow, 'LISTE DES DOSSIERS', the ID 'P2401120416', the creation date 'Créé le 12/01/2024 à 10:23', and the status 'STATUT SOLDÉ' with a close button. Below the bar, the header shows a back arrow, a location pin icon, '[TEST ORC] L'ATTRACTION D'ICI', and the total amount '20,00 €'. A 'Client Remboursement' tab is active. The main content is divided into three sections: 1. Item list: Two items are listed. The first is 'Expo permanente Ticket enfant (jusque 12 ans) à 14:00' for 6,00 €, with a '2' in a dropdown and 'Le 27/01/2024'. The second is 'Expo permanente Ticket adulte à 14:00' for 14,00 €, also with a '2' in a dropdown and 'Le 27/01/2024'. Both items have 'QR Codes scannés : 0/2' and links for 'Conditions d'annulation' and 'CGV'. 2. Payment summary: A box shows 'MONTANT TOTAL 20,00 €', 'DÉJÀ ENCAISSÉ 20,00 €', and 'À ENCAISSER 0,00 €'. It includes links for 'Conditions de paiement' and 'Historique des paiements'. 3. Client details: A section titled 'Vos coordonnées' contains input fields for 'Test', 'TEST', 'E-mail', 'Téléphone' (with a flag icon), 'Adresse', 'NAMUR', '5000', and 'BELGIQUE'. To the right, a 'RÉSERVÉ SUR' section features a cash register icon and a 'MOTEUR DE RÉSERVATION PRESTATAIRE'. Below this are buttons for 'Voucher', 'Billets', and 'Facture', each with a dropdown arrow and icons. At the bottom, there are two large buttons: 'ENREGISTRER' (blue) and 'ANNULER' (red). At the bottom right, there are two checkboxes: 'Consentement aux communications de [TEST ORC] L'Attraction d'ici (opt-in)' and 'Consentement aux communications de VISIT WALLONIA (opt-in)'. The bottom right corner of the image contains the logo 'VISITWallonia.be'.

Réervations : dossiers de vente

Comment annuler une réservation (ou une partie) dans un dossier de vente ?

The screenshot shows a mobile application interface for a sales dossier. At the top, there are navigation icons for messages, home, and a shopping bag. Below that, a yellow bar contains a back arrow, the text 'LISTE DES DOSSIERS', the dossier ID 'P2401240765', and the creation date 'Créé le 24/01/2024 à 12:04'. The main header shows a category icon, the text '[TEST ORC] L'ATTRACTION D'ICI', and the price '50,00 €'. The main content area features a reservation card for 'Escape Room - Trouvez la clé !' with the subtitle 'Entrée Adulte - Escape Game', a start time of 'à 09:00', a quantity of '2', and the date 'Le 27/01/2024'. Below the card, there are links for 'Conditions d'annulation' and 'CGV'. At the bottom, a status bar shows 'QR Codes scannés : 0/2'. On the right side of the reservation card, there are two buttons: 'MODIFIER LE PRIX' and 'ANNULER', with the latter being circled in blue.

The screenshot shows a modal dialog titled 'J'annule une ou plusieurs lignes du dossier'. It contains a list of items to be cancelled, with the first item 'Escape Room - Trouvez la clé ! - Entrée Adulte - Escape Game' checked. Below the list, there are three radio button options for the reason: 'À LA DEMANDE DU CLIENT', 'LE CLIENT NE S'EST PAS PRÉSENTÉ', and 'À MA DEMANDE'. A summary section shows 'Les frais d'annulation s'élèvent à 37,50 €', 'Vous avez déjà prélevé 0,00 €', and 'Vous pouvez donc prélever au client 37,50 €'. At the bottom, there is a field for 'J'annule la réservation et je préleve' with a value of '€'. The modal has 'Annuler' and 'Valider' buttons at the bottom.

Annuler la (les) prestation(s) concernée(s) et indiquer la raison de l'annulation.

Attention, si un paiement avait été perçu, le remboursement doit être effectué par virement (selon CGV).

Réservations : dossiers de vente

Comment reporter une réservation ?

The image displays a three-part screenshot of a reservation management system. The left panel shows a list of reservations for dossier P2401240765, with a blue circle around the top navigation icons. The middle panel shows a detailed view of a reservation for 'Escape Room - Trouvez la clé !' on 01/27/2024, with a blue circle around the 'ANNULER' button. The right panel shows a payment summary with a numeric keypad and icons for payment methods.

Client **Paieement immédiat** Paieement à venir

MONTANT TOTAL	DÉJÀ ENCAISSÉ	À ENCAISSER
50,00 €	0,00 €	50,00 €

① Conditions de paiement

7 8 9 [Stack of coins icon]

4 5 6 [Banknote icon]

1 2 3 [Banknote icon]

0 . % € [Gift icon]

Dans le dossier de vente, **on ajoute d'abord la (les) nouvelle(s) prestation(s) à la nouvelle date.** On peut **ensuite** annuler la prestation initiale. Si un paiement avait été perçu, il reste valide.

Menu « PROMOTIONS »

06.

Promotions : qu'est-ce que c'est ?

Une promotion est une offre qui décline un prix standard sur lequel on applique une remise :

- Calculée en %
- Ou un montant en €

La mention « promo » apparaîtra pour le client dans le moteur de réservation.

Choisissez votre horaire et votre offre !

PROMO

10:00



Entrée Adulte - Escape Game

Capacité : 1 personne

PROMO

Billet Semaine basée sur Prix Standard

✓ Meilleur tarif pour cette offre 🚫 Offre non annulable

À partir de 13 ans 🕒 Minimum de réservation : 1

20,00 €
au lieu de 25,00 €

- 0 +

Il ne reste que 4 offres

Voir l'autre tarif ▾



Entrée Enfant - Escape Game

Capacité : 1 personne

PROMO

Billet Semaine basée sur Prix Standard

✓ Meilleur tarif pour cette offre 🚫 Offre non annulable

À partir de 5 ans 🕒 Minimum de réservation : 1

12,00 €
au lieu de 15,00 €

- 0 +

Il ne reste que 4 offres

Promotions : créer une promotion

Je crée une nouvelle promotion

< Retour Last minute

Description Restrictions Offres applicables

Votre promotion

Nom de la promotion Last minute Traductions

La promotion est valable du 24/01/2023 au 22/07/2024

La promotion est publiable du 24/01/2023 au 22/07/2024

Publier sur Facebook Oui Non Se connecter à Facebook

Publier sur Google Oui Non Se connecter à Google

Discount

25,00 %

Je paramètre la promotion

J'indique la validité

< Retour Last minute

Description Restrictions Offres applicables

Jours applicables

	Moyenne Saison
Lundi	✓
Mardi	✓
Mercredi	✓
Jeudi	✓
Vendredi	✓
Samedi	✓
Dimanche	✓

Politique d'annulation

La réservation est-elle annulable ? Non

J'applique à ma sélection d'offres

< Retour Last minute

Description Restrictions Offres applicables

Vos offres principales

- Téléphérique aller simple
- Visite libre du château
- Escape Room - Trouvez la clé !
- Visite guidée du château et des jardins
- Visite Houppe La Plante
- Location vélo 1/2 journée (4 heures)

Menu « CODES PROMO »

07.

Codes promos : qu'est-ce que c'est ?

Un **code promo** est un code qui pourra être introduit par le client lors de la réservation en ligne et qui lui donnera droit à une réduction sur le total de sa réservation.

Il s'agit d'une réduction :

- *calculée en %*
- *ou un montant en €*

Créer un code promo

Je crée un nouveau code promo

Vos codes promo

Diffuser vos codes promo

Ajouter un code promo

Nom

Code d'activation

Promo

%

Créer >

Je paramètre la validité

J'applique à ma sélection d'offres

< Retour

Concours Facebook

Offres applicables

Envoyé à

Le code promo s'applique

Sur certaines offres

< Retour

Concours Facebook

Description

Offres applicables

Envoyé à

Votre code promo

Nom

Concours Facebook

Traductions

Description

Traductions

Code d'activation

FACEBOOK2022

Nombre d'utilisations

Précisez un nombre

15

Valable du

29/03/2022

au

30/04/2022

Publiable du

12/03/2021

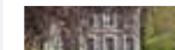
au

30/04/2022

Vos offres principales



Téléphérique aller simple



Visite libre du château



Escape Room - Trouvez la clé !



Visite guidée du château et des jardins



Visite Houpe La Plante



Location vélo 1/2 journée (4 heures)



ACTIONS RAPIDES

- ✓ Planning
- 🕒 Arrivées
- 📅 Réservations
- 🏠 Click & Collect
- 📊 Statistiques

MON ACTIVITÉ

- 📖 Description
- 📁 Ressources
- 🔧 Formules
- 🛒 Boutique
- 📣 Promotions
- 🛒 Ventas privées New
- 📄 Codes Promos
- 📄 Cheques cadeaux
- 📄 Pass VW
- 📄 Cartes cadeaux
- 📅 Calendrier

Menu « CHEQUES CADEAUX » et
« CARTES CADEAUX »

08.

Chèques et cartes cadeaux : qu'est-ce que c'est ?

Chèque-cadeau = un montant que l'on peut déduire de tout achat en ligne (sur tout ou partie des offres) pendant une période déterminée

Carte-cadeau = bon pour l'achat d'un ou plusieurs produit(s) déterminé(s) (une formule)

Retour

Description Commandé par

Valeur

50 €

Durée de validité

12 Mois

Publication

Publiable du au

Retour Namoureux de Houppe

Description Offres applicables Commandé par

Votre carte cadeau

Nom Namoureux de Houppe Traductions

Taxe appliquée TVA 21% Définir mes taxes

Description Traductions

Validité Selon une période de validité

Valable du 22/04/2022 au 17/10/2023

Publiable du 22/04/2022 au 17/10/2023

Le prix comprend Un circuit en Namourette, Une visite de la Brasserie Houppe, un pack souvenir avec 2 Jambes en l'air & un décapsuleur Traductions

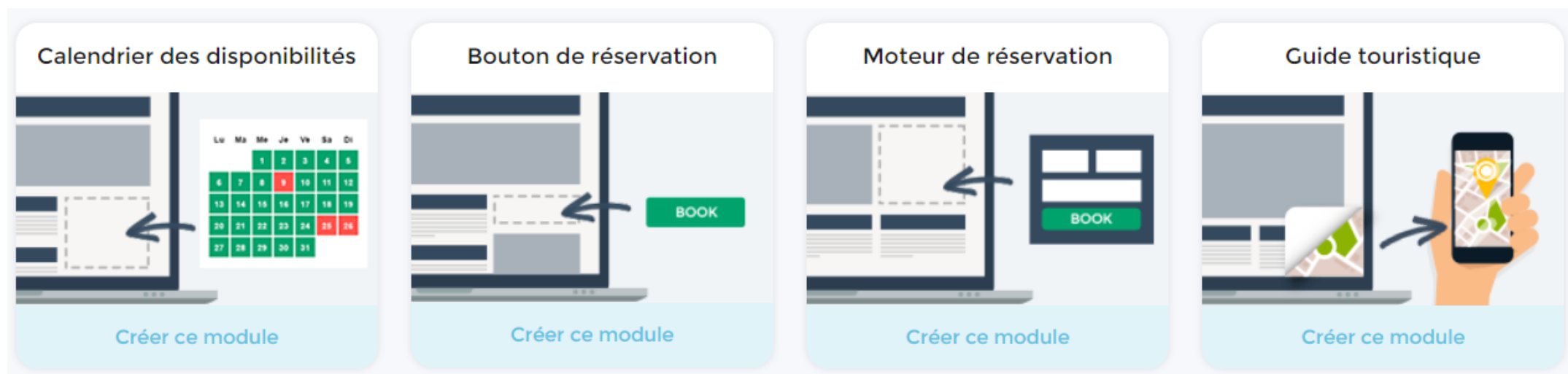
Menu « MODULES »

09.

Modules : qu'est-ce que c'est ?

Cet onglet vous permet de créer les outils suivants, qui pourront ensuite être intégrés à votre site internet :

- votre **calendrier des disponibilités**
- votre **bouton de réservation**
- votre **moteur de réservation**



Modules : calendrier des dispo

Ce module permet d'afficher les **disponibilités** uniquement. Il n'est pas cliquable.

février 2023						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Modules : bouton de réservation

Il s'agit d'un **bouton « réserver »** qui peut être intégré sur votre site internet et d'accéder ensuite au moteur de réservation Elloha. C'est à cet endroit que l'on peut le personnaliser :

- modifier les couleurs
- modifier la langue
- choisir les offres vers lesquelles il renvoie



RÉSERVER

Modules : moteur de réservation

Il s'agit d'un **moteur** qui peut être intégré sur votre site internet, qui permet d'effectuer une première recherche sur une date souhaitée et d'afficher ainsi les offres disponibles pour cette date. C'est à cet endroit que l'on peut le personnaliser :

- modifier les couleurs
- modifier la langue
- choisir les offres vers lesquelles il renvoie



The image shows a screenshot of a reservation engine interface. At the top left, it says "RÉSERVEZ EN DIRECT". Below this is a search bar with the placeholder text "Date" and a calendar icon. To the right of the search bar is a green button labeled "RECHERCHER". Below the search bar are two blue buttons: "CLICK & COLLECT Commandez ici" and "CARTES CADEAUX Commandez ici".

ABONNEMENTS ET OPTIONS

10.

Compte : Abonnements et options

C'est à cet endroit que peuvent être commandées les options* Elloha :

- **Option Crystal** : générateur de site internet (certificat SSL offert)
Au préalable : acheter/disposer d'un nom de domaine pour votre site internet
- **Option Diamond** : channel manager pour se vendre sur les OTA via un planning synchronisé
Au préalable : être déjà inscrit sur les OTA pour pouvoir synchroniser les comptes
- **Option Platinum** : channel manager + générateur de site internet (certificat SSL offert) + fonctionnalités e-marketing
Au préalable : acheter/disposer d'un nom de domaine pour votre site internet
- **Stripe** : système de paiement sécurisé en ligne permettant à vos clients de payer leur réservation à l'avance (3% de frais sur les montants encaissés via Stripe uniquement) ou de transmettre leurs coordonnées de carte de crédit en garantie.
La souscription à Stripe est indispensable.

*Les options sont souscrites et réglées directement à Elloha ou Stripe.

Stripe

Pour activer l'option *Stripe*, il vous faudra introduire/télécharger :

- Une copie recto-verso de la **carte d'identité** de la personne référente pour le compte bancaire
- Un **justificatif de domicile** au nom de cette même personne :
 - Facture internet
 - Facteur d'eau ou d'électricité
 - Avis d'imposition
 - Relevé bancaire (et non RIB)
- La date de naissance de la même personne
- Votre numéro de compte au format **IBAN**.

Les montants encaissés via Stripe sont versés sur votre compte IBAN dans les 10 jours ouvrés.

Conditions de paiement (onglet *encaissements*)

Avec Stripe, il est possible de paramétrer des conditions de paiement différentes (prepaid total ou partiel, postpaid) pour chaque offre ou promotion en choisissant le mode **AVANCE**







Plusieurs modes d'encaissement vous sont proposés :

- le **Prepaid total** (la totalité du montant du panier du client est encaissé lors de la réservation),
- le **Prepaid partiel** (une partie du montant du panier du client est encaissé lors de la réservation),
- le **Postpaid** (le dossier de réservation sera encaissé ultérieurement),
- le **Mode Avancé**.

Le **Mode Avancé** va permettre de définir un Prepaid / Postpaid pour chacune des offres créées dans le compte elloha. Il sera possible de valider son choix sans avoir à enregistrer la modification (prise en compte immédiate).

Stripe

Conditions de paiement

	^ Visite libre Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	^ Visite libre pour groupes Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	^ Noël aux jardins d'Annevoie Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	^ Les Costumés de Venise Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	^ Pâques aux Jardins Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	^ L'homme à la source - weekend Confirmation : immédiate				
	Prix standard	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	Very early booking PROMO	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID
	Early Booking PROMO	<input type="radio"/> PREPAID TOTAL	<input type="radio"/> PRÉPAID PARTIEL	<input type="text" value=""/>	% <input checked="" type="radio"/> POSTPAID

Avec Stripe, il est possible de paramétrer des conditions de paiement différentes (prepaid total ou partiel, postpaid) pour chaque offre, offre spéciale ou promotion (mode avancé).

Channel manager

Au préalable : avoir souscrit à l'une des options Diamond ou Platinum ET être déjà inscrit sur l'OTA à synchroniser (Get your Guide, Tripadvisor, etc.)

- Dans le menu principal, cliquer sur **Canaux de Vente**
- Dans ce menu, cliquer sur le « + » pour ajouter un canal ou dans l'onglet **Grands Canaux** sur le canal souhaité
- Cliquer sur **Ouvrir ce canal**
- Suivez ensuite les instructions présentées dans le [Zendesk](#) pour chaque canal de vente (voir slide 63)

Pour toute questions à ce sujet : **connectivite@elloha.com**

SUPPORT

110

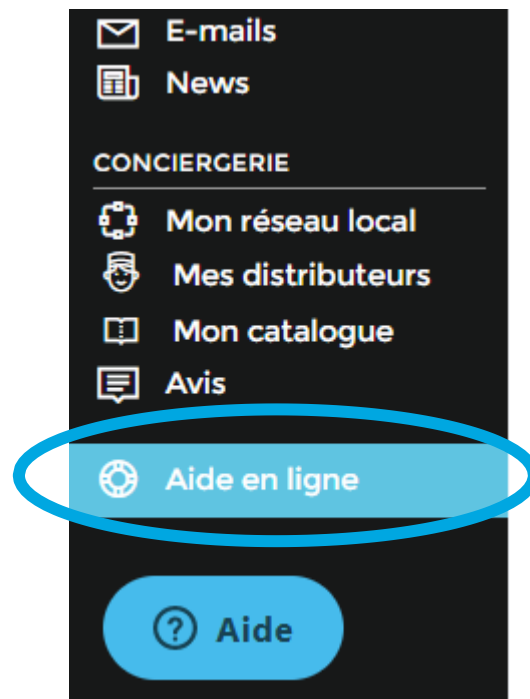
Check-list avant la mise en ligne

Pour que la vente des produits fonctionne correctement, il faut vérifier :

- **que des horaires d'ouverture de l'établissement sont paramétrés**
(via menu *Description* – onglet « *Horaire* » + via menu *Calendrier*)
- **qu'à chaque formule sont associées les ressources et options correspondantes** (menu « *Formules* »)
- **que les tarifs sont encodés** (menu « *Formules* »)
- **que les stocks/disponibilités sont ouverts pour chaque offre** dans le planning général

Base de connaissances

Zendesk = boîte à outils complète à consulter pour toutes questions d'utilisation de l'outil de vente Eloha, via l'onglet « Support » ou <https://elloha.zendesk.com/hc/fr>



Discussion instantanée

Chat = discussion avec l'équipe du 'Support Eloha'

The image shows two parts of a mobile application interface. On the left is a dark navigation menu with several options: 'E-mails', 'News', 'CONCIERGERIE', 'Mon réseau local', 'Mes distributeurs', 'Mon catalogue', 'Avis', 'Aide en ligne', and 'Aide'. The 'Aide' option at the bottom is circled in blue, and a blue arrow points from it to the right. On the right is a screenshot of the 'Aide' screen. It has a blue header with the title 'Aide' and a search bar containing the text 'Comment pouvons-nous vous aider?'. Below the search bar, under the heading 'Meilleures suggestions', there is a list of three items: '1. [Vendez vos cartes sur votre site](#)', '2. Vendez vos cartes au téléphone', and '3. Cartes Cadeaux : Principes Généraux'. At the bottom of the screen, there is a 'zendesk' logo and a button labeled 'Laissez-nous un message'.

Nos coordonnées

orc@VISITWallonia.be

081 84 41 67

Toute l'équipe commercialisation est à votre service