

PLATEFORME DE RESERVATION

Faites décoller votre business et renforcez la sécurité de vos clients avec la vente en ligne...





LES CLÉS POUR INCITER VOS CLIENTS À SORTIR DE CHEZ EUX ET À ENTRER CHEZ VOUS

Que ce soit pour obtenir l'autorisation d'ouvrir votre établissement ou pour inciter plus de clients à venir chez vous, la gestion de vos flux est désormais la clé.

La notion de sécurité (et de responsabilité) est telle que ce sera même la condition *sine qua non* pour que les clients réservent chez vous. Dans ce document, nous vous expliquons comment Vallée de la Dordogne Tourisme en partenariat avec Elloha peuvent vous y aider pour, sans engagement, sans commission.

- ORGANISEZ-VOUS EN CRÉNEAUX HORAIRES
- DÉFINISSEZ ET GÉREZ VOS CAPACITÉS D'ACCUEIL
 - RECEVEZ DES RÉSERVATIONS EN TEMPS RÉEL
 - ÉVITEZ LES FILES D'ATTENTE À VOS CLIENTS
 - FAITES RÉAGIR VOTRE CAISSE EN TEMPS RÉEL
- GÉREZ VOS PAIEMENTS DE MANIÈRE INTELLIGENTE
 - VOUS N'AVEZ PAS DE SITE ?

Gérez vos flux de clients

1

Désormais, pour accueillir vos clients, vous allez devoir forcément limiter vos flux ...

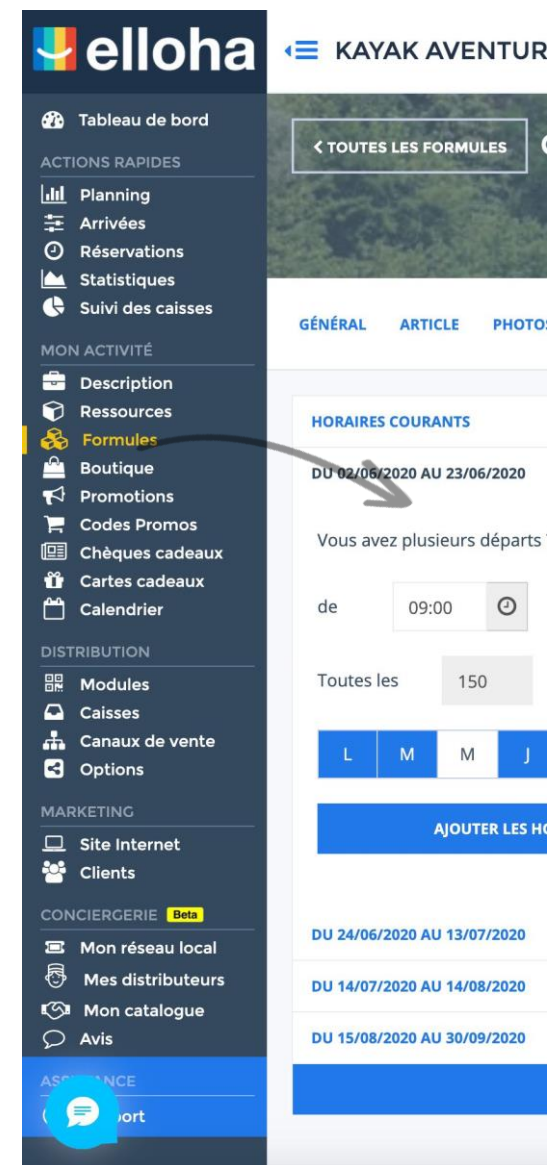
La sécurité de vos clients (et de votre équipe) est désormais la clé. **Pour continuer d'exploiter votre activité dans des conditions optimales pour la sécurité de tous, vous allez certainement devoir découper votre journée en plusieurs créneaux** durant lesquels vous allez probablement limiter le nombre de personnes accueillies **et garantir, ainsi, la meilleure distanciation sociale.**

Mais il ne faut pas que cela décourage vos clients ...

Si chacun (en particulier, vos clients) comprend l'intérêt de venir chez vous sur un créneau donné, cela ne doit pas tourner au cauchemar pour vos clients. La garantie de pouvoir venir chez vous et de pratiquer l'activité désirée en toute sécurité ne peut être donnée au plus grand nombre que par la réservation en ligne. **Pour vous et vos clients, il faut éviter l'improvisation et les risques de débordement. Il vous faut donner des réponses précises à tout moment (y compris, en toute dernière minute) sur le fait de savoir si l'on peut venir chez vous, à quel moment, avec combien de personnes pour combien de temps et à quel prix, etc ... Et bien sûr, d'en donner la réponse immédiatement, dans toutes les langues et de manière sécurisée.** Cela fait beaucoup ? Peut-être, mais dites-vous que ce sera un minimum pour continuer de fonctionner dans la situation compliquée que nous traversons ...

 **Le saviez-vous ?**

Dans votre compte elloha, vous pouvez créer autant de créneaux que nécessaire et les définir sur des périodes diverses.



The screenshot shows the elloha management interface. The left sidebar contains a menu with categories: 'Tableau de bord', 'ACTIONS RAPIDES' (Planning, Arrivées, Réservations, Statistiques, Suivi des caisses), 'MON ACTIVITÉ' (Description, Ressources, Formules, Boutique, Promotions, Codes Promos, Chèques cadeaux, Cartes cadeaux, Calendrier), 'DISTRIBUTION' (Modules, Caisses, Canaux de vente, Options), 'MARKETING' (Site Internet, Clients), and 'CONCIERGERIE Beta' (Mon réseau local, Mes distributeurs, Mon catalogue, Avis). The 'Formules' item is highlighted with a yellow bar. An arrow points from this item to the main content area, which displays 'HORAIRES COURANTS' for the period 'DU 02/06/2020 AU 23/06/2020'. Below this, there is a section for 'Vous avez plusieurs départs' with a time selection of '09:00' and a quantity of '150'. A calendar grid shows days 'L', 'M', 'M', 'J'. A blue button 'AJOUTER LES H...' is visible at the bottom.



Gérez vos capacités

2

Affinez vos capacités d'accueil créneau par créneau

Avec **elloha**, vous pouvez fixer une “jauge” (une capacité d'accueil) différente à chaque créneau horaire. **Cela vous permet de mieux réguler vos flux de clients durant la journée ou la semaine et de mieux organiser vos besoins en ressources humaines ainsi que de gérer plus facilement le travail de votre équipe.**

Adaptez vos capacités d'accueil à vos types de clients

Envie de réserver certains de vos créneaux à une clientèle en particulier (personnes âgées, familles nombreuses, etc ...) ? **Avec elloha, ce paramétrage est un véritable jeu d'enfant et il vous est possible de modifier votre stratégie de créneaux horaires et vos capacités d'accueil en temps réel.**



Le saviez-vous ?

Vous pouvez proposer des créneaux en réservation instantanée et d'autres, sous réserve de confirmation: **vous créez des créneaux spéciaux mais vous ne savez pas s'ils rencontreront le succès auprès de vos clients ? Pourquoi ne pas les tester sur votre moteur de réservation mais en proposant de confirmer la réservation passé un certain nombre de confirmations ou de jours avant la date de l'évènement ? Le cas échéant, avec cette fonction avancée, vous ne vous compliquez pas la vie pour annuler votre prestation et rembourser vos clients.**

The screenshot shows the elloha dashboard for 'MUSEE REGION'. The left sidebar contains navigation options: Tableau de bord, ACTIONS RAPIDES (Planning, Arrivées, Réservations, Statistiques, Suivi des caisses), MON ACTIVITÉ (Description, Ressources, Formules, Boutique, Promotions, Codes Promos, Chèques cadeaux, Cartes cadeaux, Calendrier), DISTRIBUTION (Modules, Caisses, Canaux de vente, Options), MARKETING (Site Internet, Clients), and CONCIERGERIE (Beta) (Mon réseau local, Mes distributeurs, Mon catalogue, Avis). The main area displays a 'PLANNING' calendar for 'Aujourd'hui'. A table shows availability for 'D' (1) and 'L' (2) for 'Visite Exposition Hoop'. The table below shows time slots and their capacity for 'D' and 'L'.

	D	L
Entrée libre	X	X
10:00	9 / 16	4 / 16
11:00	9 / 16	4 / 16
14:00	0 / 16	0 / 16
15:30	X	X
17:30	X	X
19:30	X	X

Navigation links at the bottom: > Visite Ateliers (5 EN STO), > Cours de peinture (5 EN STO).



Gagnez en liberté grâce à votre mobile

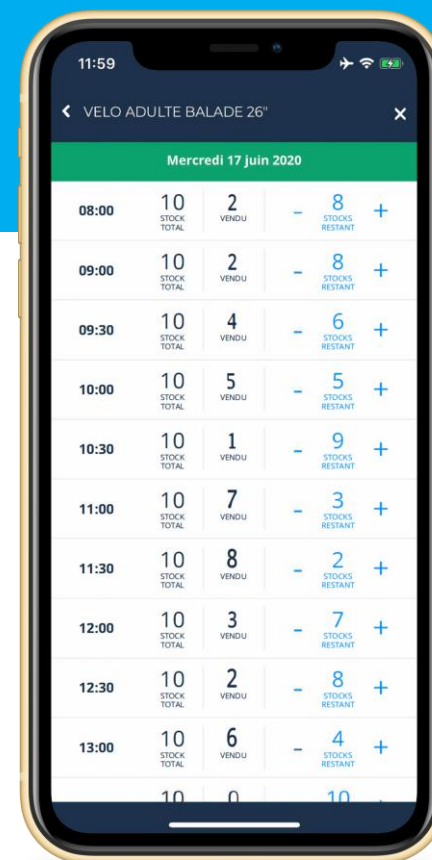
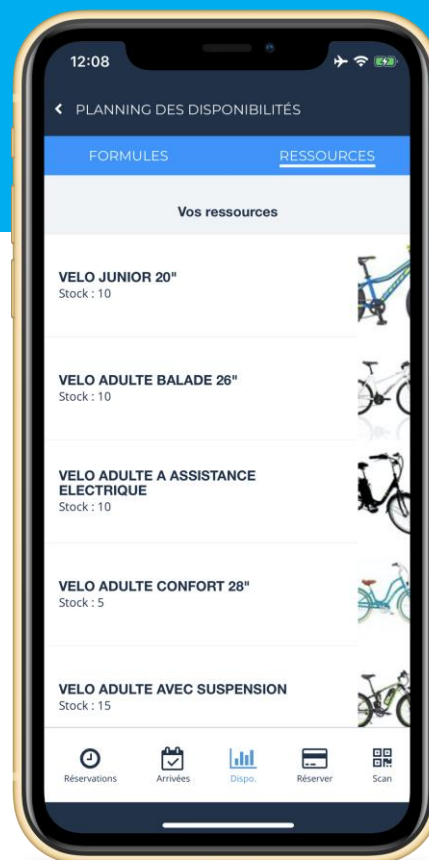
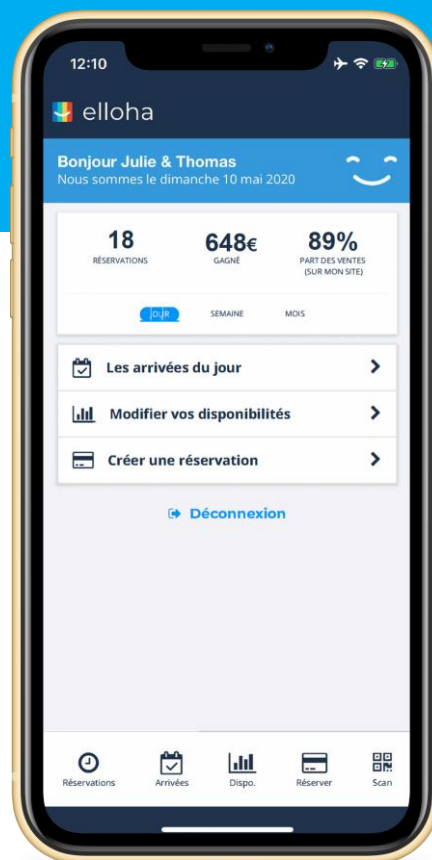
Gagnez du temps et en agilité !

Pilotez votre activité, gérez vos stocks disponibles, vos créneaux horaires, ajustez en temps réel vos capacités d'accueil, exécutez aussi le contrôle d'accès de vos clients (voir plus loin) depuis votre mobile (Android ou iPhone).

Sans supplément, sans abonnement spécial, branchez-vous à la version mobile de elloha avec vos mêmes identifiants et gagnez comme jamais en souplesse dans votre organisation surtout, si cet été, en raison des conditions particulières, vous êtes en effectif réduit et donc, «au four et au moulin» !

Disponible sur
 App Store

DISPONIBLE SUR
 Google play



Vendez en temps réel

3

Recevez des réservations jusqu'en dernière minute ...

En matière de loisirs, les réservations en ligne se faisaient jusqu'en dernière minute pour 80% d'entre elles (**les clients se décident en fonction de la météo, des envies du moment, etc ...**). Cette tendance est désormais la «norme»: **un client, de passage non loin de chez vous et voyant vos publicités, sera tenté de vérifier sur votre site s'il peut réserver sur le moment, venir chez vous et entrer dans votre établissement sans faire la queue ni passer par vos guichets. Offrir cette possibilité - quand elle est compatible avec votre organisation - vous permettra de capturer des opportunités en nombre ...**

Avec elloha, vous avez cette faculté de vendre en ligne jusqu'au dernier moment: vos disponibilités se mettent à jour en temps réel entre votre site, votre réseau de distributeurs locaux et votre caisse. Vous ne risquez aucune surréservation.

... ou pas !

Pour des raisons d'organisation, certains établissements ne peuvent pas aller jusqu'à proposer de l'ultra-dernière-minute. Dans ce cas, elloha vous permet aussi de paramétrer une fenêtre de temps avant chacun de vos créneaux pendant laquelle il ne sera pas possible de réserver chez vous.



Le saviez-vous ?

Vous pouvez partager votre planning des arrivées avec votre équipe (accueillants, moniteurs ...): **soit en leur ouvrant un accès (avec un profil spécial) à votre compte elloha, soit en leur partageant un simple lien iCal qui leur permet d'afficher en temps réel, sur l'agenda de leur téléphone, les arrivées de vos clients.**

Évitez les files d'attente

Fluidifiez vos accès grâce aux créneaux horaires ...

La réservation en ligne n'a pas que l'avantage de vous faire gagner du temps (et d'en faire gagner à vos clients), elle vous permet surtout de maîtriser le flux de vos clients de bout-en-bout. **Le client reçoit sa confirmation de réservation par mail (et/ou sms) avec un QRCode qu'il peut conserver dans son smartphone ou imprimer chez lui. Il a toutes les informations précises pour se présenter chez vous au bon moment et bénéficier d'un accueil hors-pair.**

Simplifiez vos contrôles grâce au smartphone

A leur arrivée, muni(e) de votre smartphone (iPhone ou Android) et grâce à l'application gratuite ellohapp, vous n'avez qu'à scanner leur QRCode pour savoir si la réservation est «OK», s'il s'agit du bon horaire et s'il reste ou non quelque chose à payer. Grâce à ce dispositif, vos clients passent le temps minimum dans les espaces communs de votre établissement et ils peuvent directement se rendre à leur activité si vous avez organisé le parcours en fonction. Une qualité d'accueil inégalée !

Le saviez-vous ?

Le QRCode elloha contient toutes les informations utiles pour confirmer qu'il s'agit du bon client: **coordonnées complètes, identité des participants, montant de la réservation, état des paiements (soldé, non soldé, à régler sur place ...)** et vous dit, au cas où, si le client ne s'est pas déjà présenté sur place.



4



Gérez vos paiements

5

The screenshot shows the 'elloha' dashboard for 'BIKE AND CO (DEMO)'. The main section is 'MON COMPTE' with a sub-section 'ACTIVER LES MOYENS DE PAIEMENT'. It features five payment method cards: Sofort (DÉSACTIVÉ), BANCONTACT (DÉSACTIVÉ), GIROPAY (DÉSACTIVÉ), IDEAL (ACTIVÉ), and ANCV CONNECT (ACTIVÉ). Below this is the 'MODE D'ENCAISSEMENT' section with four options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL, POSTPAID, and MODE AVANCÉ. Each option has a brief description and a 'CHOISIR' button.

Offrez un maximum de moyens de paiement

Bien sûr, il y a la carte bancaire, les chèques ou les espèces, mais votre compte elloha accepte aussi le tout nouveau Chèque-Vacances Connect (sans frais supplémentaire) et les moyens de paiement des principales clientèles européennes (Sofort, Bancontact, Giropay, iDeal); ce qui augmente considérablement votre couverture commerciale.

Adaptez vos conditions de paiement selon vos offres

Encaissez 100% sur une promotion ou une réservation de dernière minute, seulement un acompte s'il s'agit d'une offre sous réserve de confirmation, etc ... Avec elloha, c'est vous qui décidez ce qu'il faut payer en fonction des offres que vous proposez sur votre moteur de réservation. Vous maîtrisez ainsi l'attractivité et l'adaptabilité de vos offres !

This screenshot shows the 'MODE D'ENCAISSEMENT DES OFFRES PRINCIPALES' section. It lists several offers with their respective payment options and confirmation status:

- LOCATION 1 MOIS (DEMO): Confirmation immédiate. Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL (20%), POSTPAID.
- LOCATION 1H (DEMO): Confirmation immédiate. Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL, POSTPAID.
- HAPPY HOUR (PROMO): Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL, POSTPAID.
- 1 HEURE RESERVEE, 1 HEURE OFFERTE (PROMO): Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL, POSTPAID.
- EXPEDITION VTT AVEC GUIDE LOCAL: Confirmation différée (sous 3 jour(s)). Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL (10%), POSTPAID.
- LOCATION 2H (DEMO): Confirmation immédiate. Options: PREPAID TOTAL, PRÉPAID PARTIEL, POSTPAID.



Connectez votre caisse

Une caisse qui réagit en temps réel

La caisse elloha est une option que vous pouvez activer quand bon vous semble: **accessible depuis votre navigateur internet (Chrome, Safari, Firefox) ou depuis votre iPad, votre caisse se connecte à un tiroir caisse standard et une imprimante thermique de base. Vous pouvez ainsi accueillir vos clients à vos comptoirs, vendre vos billets, vos produits boutique (que vous pouvez saisir dans votre compte elloha) et suivre en temps réel l'état de vos ventes (éditions X et Z) dans les règles définies par la réglementation fiscale.**

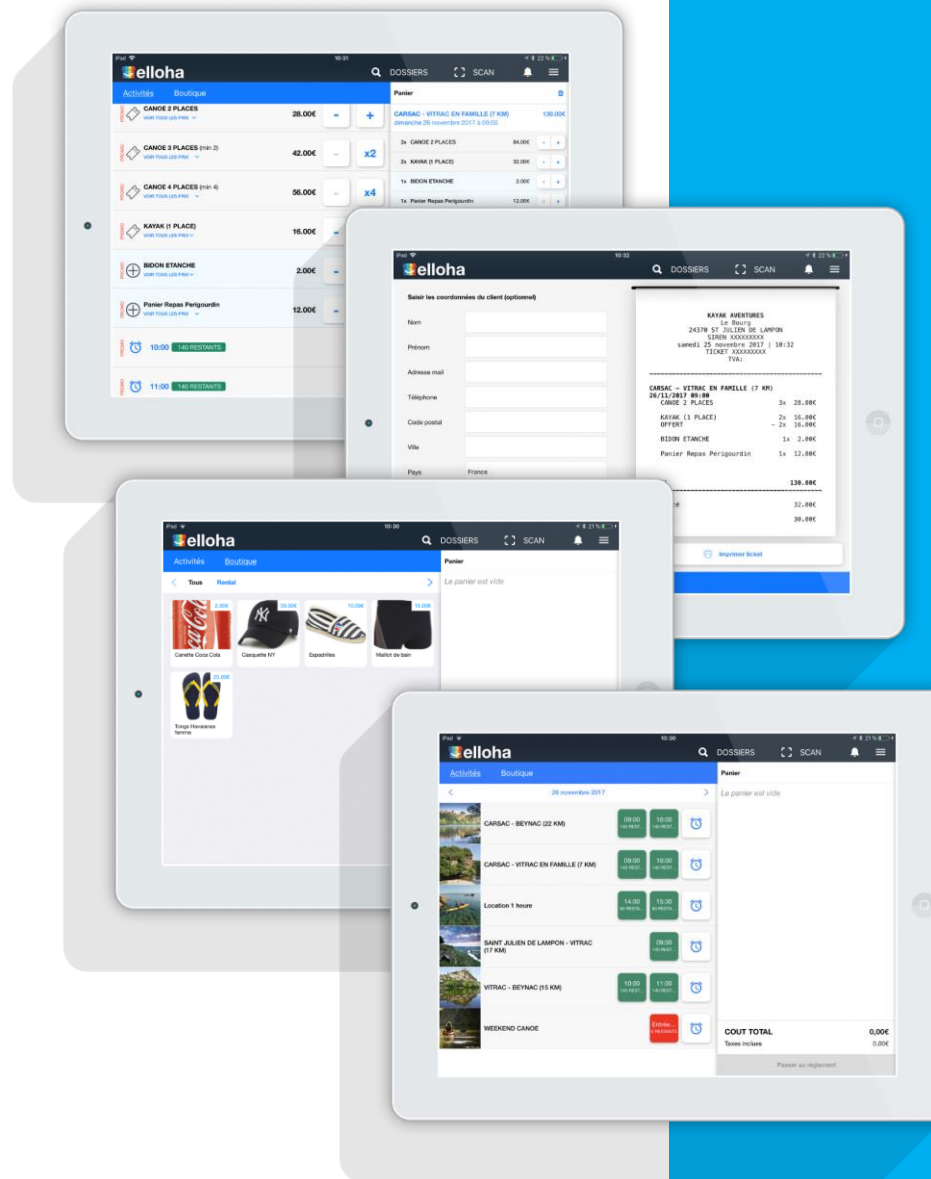
Créez et suivez votre réseau de caisses

Vous pouvez créer de une à plusieurs caisses elloha en fonction de votre réseau de vente (**sur votre site ou sur des comptoirs externes**) et les géolocaliser. **Vous suivez vos recettes en temps réel depuis votre compte elloha où toutes vos caisses sont connectées et mises à jour en temps réel.**



Le saviez-vous ?

Vos caisses elloha sont connectées en temps réel à vos stocks de ventes (créneaux horaires et capacités d'accueil et stock de matériel ou de billetterie): **lorsque vous faites une vente depuis votre caisse, le reste des supports de vente se met à jour et vice-versa!**



Ce que vous pouvez faire en plus avec elloha

Découvrez d'autres fonctions importantes de elloha pour développer vos réservations en ligne ou sur site et vos marges.

Cette liste ci-contre est tout sauf exhaustive: n'hésitez pas à interroger Thomas votre conseiller Elloha lors de vos premiers rendez-vous d'aide au paramétrage.





Créez votre site internet en 2-2

Vous craignez que votre site ne soit plus trop à la hauteur et ne voulez pas dépenser des fortunes? **Activez un des modèles elloha et votre site est aussitôt créé ! Il se met à jour comme un grand chaque fois que vous créez une offre et son coût mensuel intègre son hébergement ! Et, en plus, vous restez maître de votre nom de domaine.**



Créez des offres spéciales et des promotions

Envie d'offrir une large gamme d'offres à vos clients pour augmenter votre taux de conversion? **Avec elloha, créer des offres spéciales et des promotions est un véritable jeu d'enfant. Définissez vos conditions, votre rabais ou le bonus proposé avec vos offres, fixez les dates de publication et de validité et vous affichez une gamme de prix digne des plus grands pros des loisirs.**



Créez et vendez vos propres cartes-cadeaux

Rien de mieux pour augmenter vos revenus et touche de nouveaux clients que les cartes-cadeaux. **Avec elloha, la création et la vente de vos cartes est d'une simplicité déroutante. Mieux ! Vos clients peuvent même payer avec votre cartes-cadeaux sur votre propre site internet ou à vos caisses.**



e-reputation: Gérez vos avis clients Google My Business directement depuis votre compte elloha !

Gagnez du temps et de l'efficacité en recevant les avis de vos clients directement dans votre compte elloha.

Depuis un seul écran, répondez à vos avis en un rien de temps et faites grandir la qualité de votre e-reputation !



Créez des codes de réduction et diffusez-les à vos meilleurs clients

Envie de faire plaisir à vos meilleurs clients ? Et si vous leur adressiez un coupon de réduction sur vos meilleures offres et vos cartes-cadeaux ? **Créez autant de coupons de réduction que vous voulez et développez votre business grâce à vos ventes privées.**



Diffusez vos offres sur les réseaux sociaux

Votre page facebook est bien fréquentée et vous y comptez de nombreux amis, diffusez leur vos nouvelles offres dès leur création. **Sans copier-coller, juste en cliquant sur «Publier sur facebook», vos offres sont immédiatement affichées sur votre page et vos clients peuvent directement réserver depuis facebook.**



Gérez votre fichier client et vos campagnes marketing

Maintenant que tout est enregistré dans votre fichier client compte elloha, communiquez plus souvent avec vos clients: **consultez leur fiche dans votre base-clients accessible dans elloha et connectez-la à votre fournisseur d'envoi de messages (MailChimp, SendInBlue ou Campaign Monitor).**



Le service : 3 formules selon votre besoin



Startup

0€

par mois, au lieu de 19€



Connect

22€

par mois, au lieu de 39€



Magic




30€

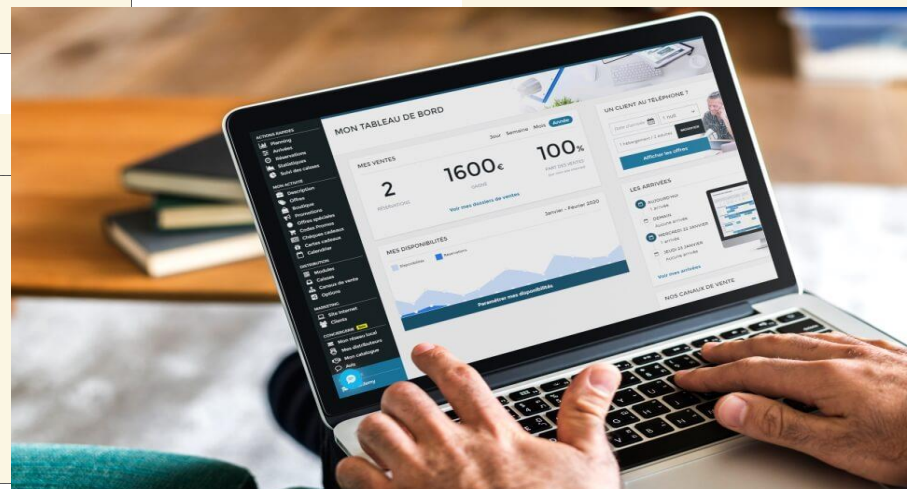
par mois, au lieu de 49€

FONCTIONNALITES

FONCTIONNALITES	Startup 0€ par mois, au lieu de 19€	Connect 22€ par mois, au lieu de 39€	Magic 30€ par mois, au lieu de 49€
Moteur de réservation (multilingue et responsive) + widget pour votre site internet	Inclus	Inclus	Inclus
Gestion administrative : TVA, facturation, statistiques (export CSV)	Inclus	Inclus	Inclus
Création de promotions, offres spéciales, codes promos, cartes et chèques cadeaux	Inclus	Inclus	Inclus
Commercialisation de mon offre sur le site de mon OT et celui du mon Département	Inclus	Inclus	Inclus
Disponibilité et offre en temps réel, avec confirmation de réservation immédiate par mail	Inclus	Inclus	Inclus
Gestion des encaissements PREPAID (acompte) POSTPAID... et des arrivées (par jour, heure)	Inclus	Inclus	Inclus
Enregistrement des ventes au téléphone et en face à face (à l'arrivée du client)	Inclus	Inclus	Inclus
Conciergerie pour vendre mes partenaires	Inclus	Inclus	Inclus
Synchronisation avec les OTA'S (TripAdvisor, GetyourGuide, Viator...)	-	Inclus	Inclus
Click & Collect	-	Inclus	Inclus
Gestion des avis GoogleMyBusiness, Tripadvisor depuis Eloha	-	Inclus	Inclus
Distribuez vos offres sur le réseau local « conciergerie de destination »	-	Inclus	Inclus
Possibilité de réservation en mode différé (ex : privatisation)	-	Inclus	Inclus
Site internet avec pages illimitées, responsive, multilingue...	-	-	Inclus
Chèques et cartes cadeaux encaissables sur votre moteur de réservation	-	-	Inclus
Gestion du fichier clients et synchronisation avec MailChimp, SendinBlue, CampaignMonitor	-	-	Inclus
Envoi de mails personnalisés d'avant, pendant et après-séjour	-	-	Inclus
Codes Promos : gestion nombre utilisations et application sur tout ou une partie du panier	-	-	Inclus

En complément de votre offre...

OPTIONS	 Startup 0€ par mois, au lieu de 19€	 Connect 22€ par mois, au lieu de 39€	 Magic 30€ par mois, au lieu de 49€
Application ELLOHA IOS ou ANDROID	GRATUITE	GRATUITE	GRATUITE
Multi-utilisateurs : partagez la gestion de votre établissement, en déléguant les fonctionnalités adéquates à vos collaborateurs. Avec cette option, vous pourrez créer un nombre illimité de comptes.	PAYANTE 9€ par mois	PAYANTE 9€ par mois	PAYANTE 9€ par mois
Encaissement avec STRIPE (3% par transaction)	PAYANTE	PAYANTE	PAYANTE
Encaissement avec PAYBOX	PAYANTE	PAYANTE	PAYANTE
Twilio SMS : activez votre option toute l'année ou seulement en haute saison... Twilio le leader mondial d'envoi de SMS fait le reste, et vous tient informé à chaque nouvelle réservation.	PAYANTE 3€ par mois	PAYANTE 3€ par mois	PAYANTE 3€ par mois
Caisse Elloha (POS) : vos réservations en ligne et vos ventes au comptoir en un seul endroit, encaissez selon vos créneaux horaires ou en entrée libre, vendez les produits de votre boutique, éditez vos tickets de caisse et vos rapports journaliers	PAYANTE 29€ par mois	PAYANTE 29€ par mois	PAYANTE 29€ par mois
SSL : passez votre site internet en mode 100% sécurisé et obtenez un meilleur référencement naturel chez Google qui recommande en priorité les sites 100% fiables pour les internautes.	-	-	PAYANTE 29€ par an



Comment fonctionne le paiement en ligne ?



La plateforme Elloha est assez flexible et propose au client de payer leurs achats via un paiement sécurisé par carte bancaire, en s'adaptant à vos habitudes commerciales :

En prépaiement ou encaissement immédiat : la totalité de la somme est prélevée sur la carte bancaire du client au moment de la réservation.

En post-paiement ou encaissement différé : la carte bancaire du client est vérifiée et certifiée valide afin de garantir sa réservation mais aucune somme n'est débitée. Il accepte le cas échéant d'être débité de tout ou partie des sommes dues. Le client réglera ensuite directement le partenaire à son arrivée ou à son départ, avec le moyen de paiement de son choix (carte bancaire, chèque, espèces...)

En prépaiement et post-paiement ou encaissement mixte : une partie de la somme est prélevée sur la carte bancaire (automatiquement à la réservation ou après accord du client par email ou téléphone). Les frais de transaction bancaires s'appliqueront uniquement sur cette transaction et non sur la totalité du montant.



Si vous ne disposez pas de terminal de paiement (avec VAD), la plateforme propose 2 options principales :

- La connexion avec l'**outil Stripe**, l'un des leaders mondiaux du paiement en ligne qui permet d'actionner directement les paiements depuis la plateforme Elloha, pour un coût de **3% par prélèvement**.
- La connexion avec l'**outil PayBox (190€ de mise en place et 35€ HT par mois auprès de Paybox et 9€ par mois auprès de Elloha soit 44€)** qui permet de connecter le compte Elloha à un compte VAD négocié avec votre banque. Dans ce cas, vous ne payez de commission bancaire qu'à votre banque, au taux que vous avez négocié.

Ainsi, si le client annule ou ne se présente pas, vous pouvez choisir de débiter la somme sur la carte bancaire enregistrée, moyennant les frais de l'outil Stripe (3%) ou les frais personnalisés de votre banque.

Alors, prêt à faire décoller votre business ?

THOMAS SAUZET

Coach en vente en ligne et commercialisation

07 56 25 00 35

t.sauzet@vallee-dordogne.com

<https://pros.vallee-dordogne.com>



Sources : Elloha et T.Sauzet

