

FAQ FERATEL WC4

COSA FARE SE:

1. **Se faccio una ricerca online non trovo la mia struttura nei risultati**

Sono stati inseriti prezzi e disponibilità? Se sì, controllare anche la scheda “regole di arrivo”, se è stato indicato ad esempio un minimum stay di 7 notti e la ricerca è di 3 notti non si è visualizzati nei risultati.

Attenzione: siete voi che dovete inserire disponibilità, per il sistema di default siete “pieni” e quindi non prenotabili.

2. **Ho aggiornato foto e testi ma online ci sono quelli vecchi**

Le foto ed i testi si aggiornano ogni 24/48 ore, al contrario di prezzi, disponibilità e regole di arrivo che si aggiornano subito

3. **Devo aggiornare la disponibilità**

Entrate con le password fornite da APT e seguire quanto indicato nel MINI-MANUALE fornito insieme a questo documento (oppure richiedetelo alla vostra APT)

4. **Il prezzo che appare online è errato**

Entrate con le password e controllate di aver inserito i prezzi giusti (se proprio non trovate il problema chiamate il vostro referente APT per controllare).

5. **Ho ricevuto una mail con una prenotazione diretta**

BENE! Il sistema avrà automaticamente scalato di 1 unità la disponibilità (se era 1 e ci sono ancora camere disponibili in hotel ricordarsi di entrare a re-inserire la camera disponibile!) e sia sulla mail che nel webclient si potranno vedere i dati del cliente

6. **SOLO APPARTAMENTI E CAMPEGGI: Ho ricevuto una mail una prenotazione su richiesta e ho 24 ore per confermarla**

Entrate nel sistema, cliccate su “offerte/prenotazioni” e quindi sul tab “prenotazioni su richiesta”. Cliccate sulla riga riportante nome e cognome del cliente: si apre una scheda dove si può cliccare su “accetto”

7. SOLO APPARTAMENTI E CAMPEGGI: Ho ricevuto una mail con una prenotazione su richiesta e non ho disponibilità

MALE! Entrate nel sistema il prima possibile, seguite le istruzioni del punto 6 e cliccate su “non accetto”. Poi andate direttamente nella disponibilità dell’appartamento/piazzola e togliete i contingenti (devono essere a 0 zero per i giorni in cui non c’è disponibilità) – Ricordiamo che questo caso dovrebbe essere raro e solo in caso di necessità, ne va della credibilità sia della vostra struttura che di tutto il sistema trentino.

8. Ho una prenotazione ma è già passato il termine (normalmente 5 giorni) e non ho ancora ricevuto la caparra

Buona norma è contattare il cliente (entrando nel sistema, gestione booking – prenotazioni, e cliccando sulla riga con il nome e cognome del cliente si apre una scheda dove si possono vedere i suoi dati) e chiedere spiegazioni, se il cliente si è ritirato: 1. Contattarmi per comunicare di fare lo storno, 2. Inserire nuovamente la disponibilità

9. Quando cerco di entrare nel sistema mi dice “la sua password è scaduta”

Dovrebbe apparire una finestrella con due riquadri dove scrivere: nel primo crea una nuova password (a propria scelta, o anche la stessa di prima se si preferisce) e nella seconda riga si deve confermare quanto scritto nella riga sopra = si sta creando una nuova password.

10. Il cliente non si è presentato (NO SHOW) o ha disdetto poco tempo prima

Contattate l’APT per procedere allo storno della prenotazione. Per le penali:

Se avete attivato le regole di cancellazione/pagamento potete procedere con la penale scelta. -> se volete attivare le regole contattate il vostro referente in APT

Se non le avete attivate dovrete avere delle regole di cancellazione testuali nel campo Gestione dati -> Dati di Base -> Descrizioni -> Descrizione condizioni. Sono le regole “base” di Trentino Marketing. Potete eventualmente modificarle, ma solo in maniera migliorativa per il cliente (e ricordatevi poi di modificarle anche in lingua)!

HELP:

- Cristina Facen - cristina.facen@visitvalsugana.it - tel. 0461 727732
- Oppure APT Valsugana web@visitvalsugana.it