

Ce que vit votre client, du clic à l'après-séjour

Voici, concrètement, le parcours de la personne qui réserve chez vous — de sa première demande jusqu'à l'avis qu'elle laisse en repartant. Y compris quand elle change ses dates en cours de route.

Ici, « **votre client** » désigne le voyageur qui réserve. « Vous », c'est vous, à la réception : il n'a jamais qu'un seul interlocuteur, et de votre côté, **l'essentiel part tout seul** — votre geste clé, c'est **valider**.

Il n'a rien à installer, aucun compte à créer.

Tout se passe par e-mail et depuis son téléphone. À chaque étape, **un message part tout seul** ; l'administratif se fait sans vous — vos vraies décisions tiennent en un mot : **valider**.

 e-mail ou écran automatique, côté client  les moments où vous intervenez

AVANT L'ARRIVÉE · LA RÉSERVATION

1

Il fait sa demande

Sur votre site, il choisit ses dates, sa (ou ses) chambre(s), le **nombre de voyageurs** (adultes et enfants), la formule de **petit-déjeuner** et laisse ses coordonnées.



« **Demande envoyée ✓** » — l'écran lui précise que **ce n'est pas encore une confirmation** et qu'il aura une réponse rapide.



« **Nous avons bien reçu votre demande** » **AUTO**

Récapitulatif + estimation : **65 €/nuit**, petit-déjeuner (**salé 15 € / sucré 10 €**), **taxe de séjour 0,88 €/pers/nuit** (mineurs exonérés). **Aucun paiement à ce stade.**

En coulisse : dès la demande, sa chambre n'est **promise à personne d'autre** le temps que vous répondez, et vous êtes relancé jusqu'à ce que vous tranchiez. Le **délai de paiement**, lui, ne démarre qu'**une fois que vous avez validé** (étape 2) — un seul compteur, pas deux qui s'ajoutent.

2

Vous validez

La demande vous arrive prête à traiter — vous pouvez même l'accepter depuis votre e-mail.



Votre seul geste : Accepter. (ou proposer d'autres dates, ou refuser — tout est prêt d'un clic.)



« **Bonne nouvelle, votre chambre est disponible** » **AUTO**

Il règle les arrhes (30 % de la première nuit d'hébergement, toutes chambres comprises) via un lien sécurisé. Ce lien tient la chambre jusqu'à 2 jours — et jamais au-delà de votre heure d'arrivée.

Un habitué ? Vous pouvez **confirmer sans arrhes** : il reçoit directement sa confirmation. Et une **famille ou un groupe** peut réserver **plusieurs chambres en une seule demande** — arrhes, planning et facture suivent l'ensemble.

3

Il règle les arrhes — et c'est confirmé

Paiement par carte, sur une page sécurisée. **Le plus souvent**, c'est le paiement des arrhes qui confirme — **sauf les deux cas sans arrhes** : l'habitué que vous dispensez, et la réservation du jour même (ci-dessous).



« **Réservation confirmée** » **AUTO**

Numéro de réservation, récapitulatif, arrhes payées, **solde à régler à l'arrivée**, conditions, arrivée **17 h – 20 h**, accès.



Un ou deux rappels s'il n'a pas payé **AUTO** — puis, à l'expiration du délai, la chambre **se libère toute seule** et redevient proposable.



Cas particulier · une réservation de dernière minute

Plus l'arrivée est proche, plus tout se resserre :

- **La veille ou l'avant-veille** : les arrhes (30 %) sont demandées comme d'habitude, mais la chambre est **tenue le temps qu'il paie** (quelques heures, au plus tard votre heure d'arrivée) — elle ne part pas chez un autre entre-temps — et les rappels se resserrent.
- **Le jour même, jusqu'à 18 h** : on va au plus simple — **pas d'arrhes**, vous **confirmez directement**, et tout se règle à l'arrivée. Passé 18 h, le site affiche « **Pour ce soir, appelez-nous** ».
- Pour une demande du jour même, son tout premier e-mail l'invite clairement à **appeler** pour être sûr que sa demande est bien prise en compte, en attente de confirmation.
- De votre côté, l'alerte arrive **tout de suite par e-mail**, avec un bouton **Accepter** ; tant que ce n'est pas validé, un rappel vous revient — d'autant plus souvent que l'arrivée est proche.

4

Il modifie lui-même sa réservation

C'est la demande la plus fréquente après une confirmation : décaler d'un jour, ajouter une nuit.



Dans ses e-mails, un bouton « **Modifier ma réservation** » ouvre une page qui lui est propre — **sans mot de passe, mais par un lien personnel à durée limitée** qui expire à l'approche de l'arrivée.



Il choisit de **nouvelles dates** (les dates complètes ou hors saison sont grisées). Le prix se recalcule en direct : **ancien** → **nouveau** → **différence**, avec la mention « vos arrhes restent acquises, le solde s'ajuste à l'arrivée ». Si sa chambre n'est pas libre aux nouvelles dates mais qu'une **équivalente** l'est, elle lui est proposée — plutôt qu'un simple « complet ».



« **Demande de modification envoyée** » — comme au départ, elle **sera confirmée par vous**. Rien n'est changé tant que vous n'avez pas dit oui.

5

Vous validez la modification

Elle arrive accrochée à la **même réservation** (même numéro), avec l'avant / après sous les yeux.



Chambre 6 • 12-14 juil. → 14-16 juil. • disponible ✓ → vous acceptez d'un clic.

RÉGLAGE · POUR VOUS FAIRE GAGNER DES CLICS

Vous pourrez activer la **validation automatique des modifications** : celles qui **ne baissent pas le montant** (et dont les nouvelles dates sont libres) sont acceptées toutes seules ; celles qui **baissent** la note repassent toujours par vous. Vous pourrez même **réserver l'automatique aux périodes creuses** et garder la main quand la demande est forte — car un déplacement à prix égal peut libérer une date très recherchée.



« **Votre réservation a été modifiée** » AUTO

Nouvelles dates, nouveau total, arrhes inchangées, solde à l'arrivée.

- **Les arrhes ne bougent jamais** — rien à re-payer en ligne.
- Séjour **rallongé** → le supplément se règle simplement à l'arrivée.
- Séjour **raccourci** → le solde à l'arrivée est plus bas, c'est tout.

Si vous refusez la modification, la réservation initiale **reste telle quelle** et le client en est informé. Une réservation venue de **Booking** se modifie sur Booking ; à l'inverse, dès qu'une réservation **directe** est confirmée, vos disponibilités se **ferment aussi sur Booking** — pas de double réservation.

✕ Cas particulier · l'annulation

Un imprévu, ça arrive. Tout part d'un **seul bouton**, côté réception, qui calcule le remboursement, prévient le client et garde la trace :

- **Au moins 3 jours avant l'arrivée** : arrhes remboursées, **déduction faite de 3 € de frais** (non remboursables, inscrits aux conditions).
- **Moins de 3 jours avant, ou absence (no-show)** : les arrhes restent acquises.
- **Si c'est vous qui annulez** (imprévu de l'hôtel) : remboursement **intégral**.

Le montant est toujours **pré-rempli mais ajustable** (un geste commercial reste possible), et les dates se **rouvrent** aussitôt, chez vous comme sur Booking.

LE SÉJOUR · ET APRÈS

6

La veille de l'arrivée



« Nous vous attendons demain » **AUTO**

Horaires (17 h – 20 h), adresse, itinéraire, parking, rappel du petit-déjeuner.

7

À l'arrivée

Vous l'accueillez ; il règle le **solde** sur place — carte, espèces, chèque, virement ou **ANCV** — avec la taxe de séjour.

8

Au départ : la facture



Facture préparée automatiquement

Nuitées, petit-déjeuner, taxe de séjour, TVA, arrhes déduites — numérotée **à la suite des vôtres, sans trou. Vous l'envoyez d'un clic**, après relecture (l'envoi automatique est activable si vous préférez).

9

Après le séjour



« Merci de votre visite » + invitation à laisser un **avis Google** **AUTO**

Envoyé tout seul — pour le faire revenir et nourrir votre réputation.

En résumé

De la demande à l'avis, votre client est **guidé et rassuré à chaque étape** — en français comme en anglais — sans jamais rien avoir à installer. Et vous, l'**administratif part tout seul** : vos gestes se limitent à **valider** (réservation, modification), **accueillir et encaisser** le solde à l'arrivée, puis **envoyer la facture d'un clic**. Le reste ne s'oublie jamais.

Document de présentation — La Châtaigneraie · Jean-Laurent Gaffory, développement web. Le parcours et les e-mails illustrent le fonctionnement proposé (formule « réservation en direct »). Les montants reprennent les règles validées ensemble ; le périmètre, le prix et le planning figurent au cahier des charges.