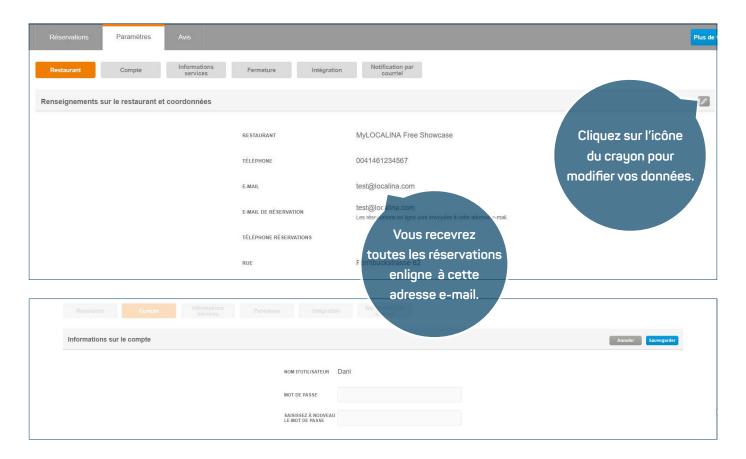


# Table des matières

<b>01.</b> Vérifier les données du restaurant	03
02. Définir des périodes (heures ouvertes à la réservation)	04
03. Paramètres de réservation	05
<b>04.</b> Heures de fermeture (p. ex. jours fériés ou périodes complètes)	06
<b>05.</b> Intégrer la possibilité de réserver online à votre site web	07
<b>06.</b> Intégrer la possibilité de réserver online au profil Google My Business	08
07. Intégrer la possibilité de réserver online à votre Fanpage Facebook	09
08. Notifications par e-mail	10
09. Recevoir des réservations online	11
10. Saisir des réservations téléphoniques	12
11. Saisir les coordonnées des clients	13
12. Gérer les feed-back	14

### 01. Vérifier les données du restaurant



#### MARCHE À SUIVRE

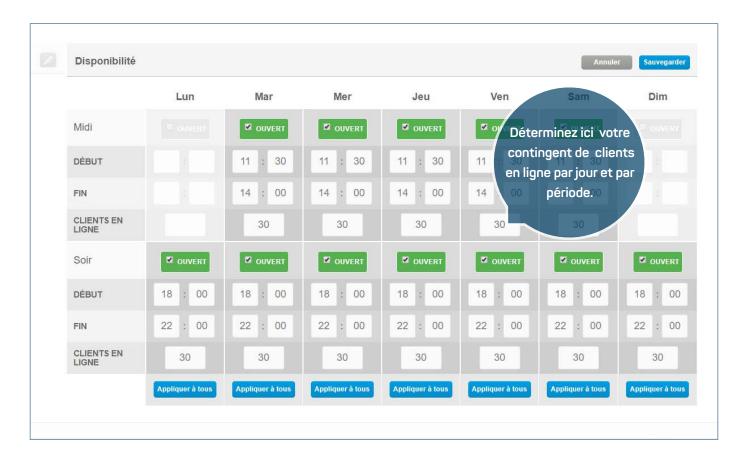
Lors de votre première connexion, veuillez commencer par vérifier les données concernant votre restaurant.

- 1. Connectez-vous sur my.localina.com avec vos données d'utilisateur MyLOCALINA. Sélectionnez ensuite la rubrique « Restaurant » sous l'onglet « Paramètres ».
- 2. Cliquez sur l'icône du crayon en haut à droite et modifiez si nécessaire les coordonnées de votre restaurant. L'e-mail de réservation correspond à l'adresse à laquelle vous recevrez toutes les réservations en ligne entrantes, que vous retrouvez aussi sur l'outil web.
- 3. Sous «Compte», modifiez le mot de passe initial MyLOCALINA que nous vous avons envoyé par e-mail.
- 4. Enregistrez ensuite vos réglages.

#### **INDICATIONS IMPORTANTES**

➤ Votre numéro de compte étant également votre numéro de téléphone, il n'est pas possible de l'éditer directement. Si vous désirez le modifier, adressez-vous à notre équipe support à l'adresse MyLOCALINA@localsearch.ch.

# **02.** Définir des périodes (heures ouvertes à la réservation)



#### MARCHE À SUIVRE

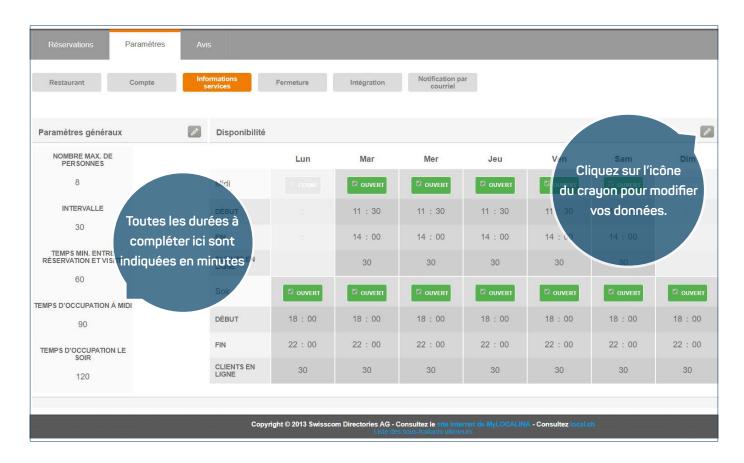
Afin de pouvoir recevoir automatiquement des réservations en ligne, vous devez tout d'abord définir quand vous souhaitez en principe accepter des réservations.

- 1. Passez à la rubrique «Informations services» et établissez le plan de disponibilité.
- 2. Commencez par sélectionner vos heures de restauration (périodes libres) pour chaque jour de la semaine en cochant la case correspondante, puis indiquez à chaque fois le début et la fin de la période disponible pour des réservations. La fin de la période est le dernier moment auquel un client peut encore être accepté pour être servi.
- **3.** Définissez ensuite dans le champ «Clients en ligne» le nombre de clients que vous souhaitez accepter au maximum par période et jour de la semaine via des réservations en ligne.
- 4. Enregistrez ensuite vos réglages.

#### INDICATIONS IMPORTANTES

- N'indiquez pas ici vos heures d'ouverture générales, mais les heures précises auxquelles vous acceptez des réservations
- ➤ L'expérience montre que l'on a tendance à déterminer un nombre de clients en ligne trop bas. N'hésitez pas à prendre votre courage à deux mains et à adapter ces indications après avoir gagné de l'expérience pendant une ou deux semaines

### 03. Paramètres de réservation



#### MARCHE À SUIVRE

Définissez maintenant des règles générales selon lesquelles vos clients pourront effectuer des réservations en ligne.

- **1.** Choisissez le mode d'édition du champ «Paramètres généraux» et déterminez en premier la taille maximum des groupes qui peuvent effectuer une réservation en ligne.
- 2. Définissez ensuite l'intervalle, calculé en minutes, qui détermine quand il est possible pour vos clients de réserver en ligne. La durée minimale avant une réservation indique combien de temps avant leur arrivée les clients peuvent encore effectuer une réservation dans votre établissement.
- **3.** Enfin, définissez selon votre expérience le temps moyen d'occupation par client à midi et le soir, donc la durée moyenne pendant laquelle les clients restent dans votre restaurant.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Si, pour une réservation, la taille du groupe dépasse la limite que vous avez définie, le formulaire de réservation invite automatiquement le client à prendre contact par téléphone.

# O4. Heures de fermeture (p. ex. jours fériés ou périodes complètes)



#### MARCHE À SUIVRE

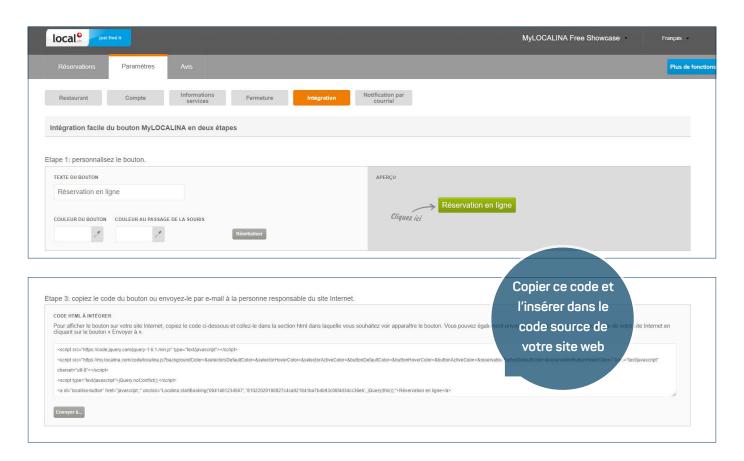
Vous ne pouvez pas toujours accepter de réservations selon votre planning des horaires général (cf. p. 4). Définissez des heures de fermeture pour des jours particuliers où vous fermez exceptionnellement (p. ex. jours fériés).

- 1. Passez sous la rubrique «Fermeture» et activez le mode édition pour le mois souhaité.
- 2. Modifiez maintenant les différentes dates auxquelles vous ne souhaitez ou ne pouvez pas accepter de réservations en ligne, contrairement à ce qu'indique votre planning des horaires. Vous pouvez bloquer les réservations en ligne soit pour une journée entière (p. ex. un jour férié), soit seulement pour une période (p. ex. déjà complet).
- 3. Pour terminer, enregistrez vos réglages.

#### INDICATIONS IMPORTANTES

- > Seuls les jours où il est normalement possible d'effectuer des réservations peuvent être bloqués. Le scénario inverse, donc ajouter des heures d'ouverture pour les jours où votre établissement est normalement fermé, n'est pour l'instant pas possible.
- Contrôlez régulièrement vos paramètres et modifiez-les si nécessaire.

### O5. Intégrer la possibilité de réserver online à votre site web



#### MARCHE À SUIVRE

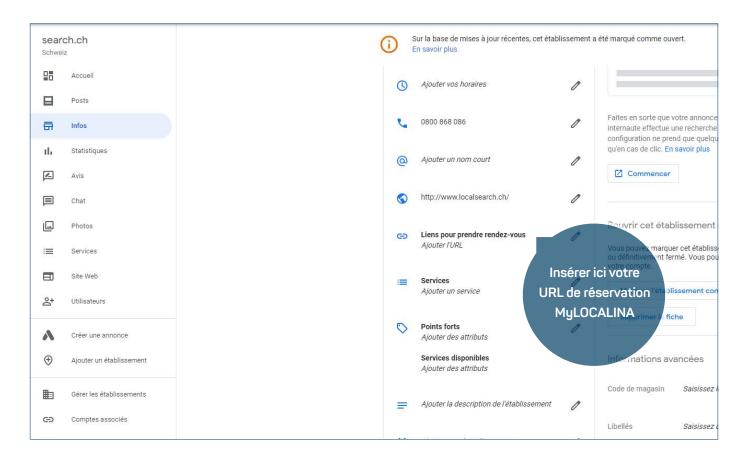
En activant votre compte MyLOCALINA, vous êtes automatiquement disponible pour des réservations sur local.ch et search.ch. Si vous souhaitez également accepter des réservations en ligne via votre site internet (ce que nous recommandons bien évidemment), vous devez intégrer votre formulaire de réservation à votre site internet.

- Sélectionnez la rubrique «Intégration » dans le menu. Vous y trouverez votre code personnel d'intégration pour notre formulaire de réservation.
- 2. Copiez le code et ajoutez-le à l'endroit souhaité du code source de votre site internet. Ce processus peut être différent selon la technologie de votre site internet ou de votre CMS (Content Management System).
- **3.** Si tout a fonctionné correctement, vos clients peuvent désormais consulter notre formulaire de réservation sur votre site web et effectuer leurs réservations en ligne.

#### INDICATIONS IMPORTANTES

- Depuis l'outil web, vous pouvez directement envoyer le code avec les instructions à votre webmaster (à savoir la personne qui gère votre site web).
- > Si vous rencontrez des problèmes en lien avec l'intégration du code, veuillez vous adresser à l'administrateur de votre site web ou contacter directement notre équipe de support à l'adresse MyLOCALINA@localsearch.ch.

# O6. Intégrer la possibilité de réserver online au profil Google My Business



#### MARCHE À SUIVRE

Si vous souhaitez également accepter des réservations en ligne via votre profil Google My Business, vous devez intégrer votre URL de réservation My LOCALINA à votre compte Google My Business.

- 1. La page sur laquelle vous avez trouvé le code pour intégrer le formulaire à votre site web (cf. page précédente) comprend également l'élément « Pas d'accès au code de votre site web? Utilisez une URL simple ». Cliquez sur cette rubrique et copiez l'URL affichée au-dessous.
- 2. Connectez-vous maintenant à votre compte Google My Business et cliquez sur «Infos» dans le menu à gauche. À droite, vous pouvez cliquer sur l'icône du crayon à côté de «Liens pour prendre rendez-vous» et y insérer l'URL copiée.
- Si tout a fonctionné correctement, vos clients peuvent désormais effectuer une réservation en ligne via votre profil Google My Business.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Veuillez noter que la vérification de vos données par Google peut prendre jusqu'à une semaine. Si des problèmes surviennent lors de la vérification, veuillez vous adresser directement au service d'assistance de Google.

# O7. Intégrer la possibilité de réserver online à votre Fanpage Facebook









#### MARCHE À SUIVRE

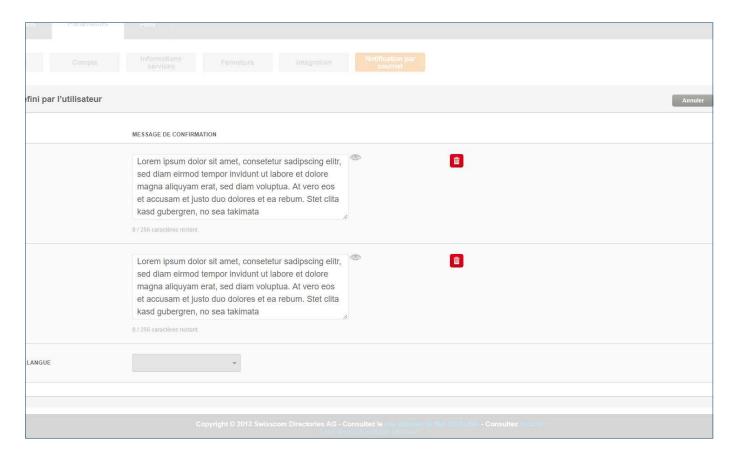
Si vous souhaitez également accepter des réservations en ligne via votre Fanpage Facebook, vous devez intégrer votre URL de réservation My LOCALINA à votre Fanpage Facebook.

- 1. La page sur laquelle vous avez trouvé le code pour intégrer le formulaire à votre site web (cf. page 7) comprend également l'élément « Pas d'accès au code de votre site web ? Utilisez une URL simple ». Cliquez sur cette rubrique et copiez l'URL affichée au-dessous.
- 2. Connectez-vous maintenant à votre Fanpage Facebook avec votre profil Facebook.
  Cliquez sur «+ Ajouter un bouton» et sélectionnez ensuite quel bouton doit être affiché sur votre Fanpage Facebook. À l'étape 2, cliquez sur «Lien vers le site web» et insérez l'URL copiée précédemment.
- 3. Si tout a fonctionné correctement, vos clients peuvent désormais réserver en ligne via votre Fanpage Facebook.

#### INDICATION IMPORTANTE

➤ Il est uniquement possible d'afficher un bouton à la fois. Si un bouton d'appel a déjà été paramétré, vous devez d'abord le supprimer avant de pouvoir insérer le bouton MyLOCALINA.

### 08. Notifications par e-mail



#### MARCHE À SUIVRE

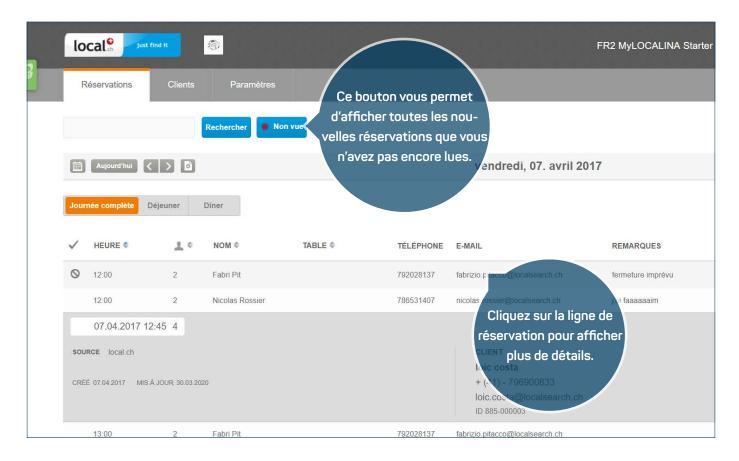
Créez librement un message de bienvenue ou de confirmation dans le formulaire de réservation en ligne.

- **1.** Sous la rubrique « Notification par courriel », vous avez la possibilité de personnaliser votre e-mail qui sera envoyé en guise de confirmation au client après sa réservation.
- 2. Si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger votre message dans différentes langues dans le champ de texte correspondant afin de vous adresser au public le plus large possible.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Si vous rédigez votre message de confirmation dans plusieurs langues, l'e-mail que votre client recevra apparaîtra automatiquement dans la langue dans laguelle sa messagerie électronique est configurée.

### 09. Recevoir des réservations online



#### MARCHE À SUIVRE

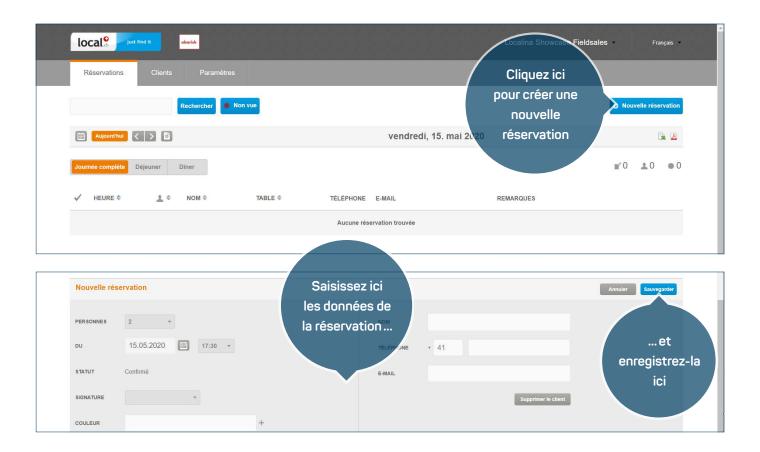
MyLOCALINA est désormais paramétré et vous pouvez dès maintenant accepter simplement des réservations en ligne.

- 1. Sous la rubrique « Réservations », vous pouvez consulter un tableau de toutes les réservations reçues pour le jour sélectionné. La fonction de calendrier vous permet de passer d'un jour à l'autre et de consulter les réservations correspondantes. Vous pouvez également utiliser la fonction de recherche ou afficher toutes les nouvelles réservations reçues via le bouton « Non vue ».
- 2. Lorsque vous cliquez sur une réservation, celle-ci se déplie et vous pouvez modifier son statut grâce au mode édition (p.ex. arrivé / annulé / pas venu).
- **3.** Si vous avez défini un e-mail de réservation (cf. p. 3), toutes les réservations seront également envoyées à votre adresse e-mail.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Nous vous recommandons de recevoir les réservations par e-mail sur un smartphone, par exemple. Ceci vous permet de rester mobile même pendant les heures de service.

## Saisir des réservations téléphoniques



#### MARCHE À SUIVRE

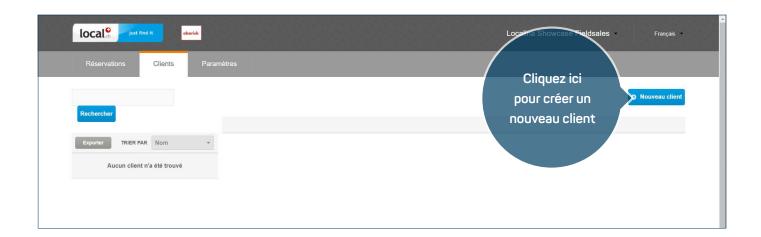
Grâce à MyLOCALINA, vous pouvez non seulement recevoir des réservations en ligne, mais aussi saisir facilement vous-même des réservations reçues par téléphone ou e-mail.

- **1.** Sous la rubrique « Réservations », cliquez sur le bouton « Nouvelle réservation ». Une fenêtre permettant d'enregistrer une nouvelle réservation s'ouvre.
- 2. Saisissez les données de la réservation. Toutes les réservations doivent contenir au moins le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail de la personne qui souhaite réserver, afin que, le cas échéant, vous puissiez la contacter.
- 3. Enregistrez la réservation.

#### INDICATION IMPORTANTE

➤ Vous ne pouvez pas enregistrer de réservations hors des horaires de réservation définis. Le point 2 vous explique comment modifier les horaires de réservation.

### 11. Saisir les coordonnées des clients





#### MARCHE À SUIVRE

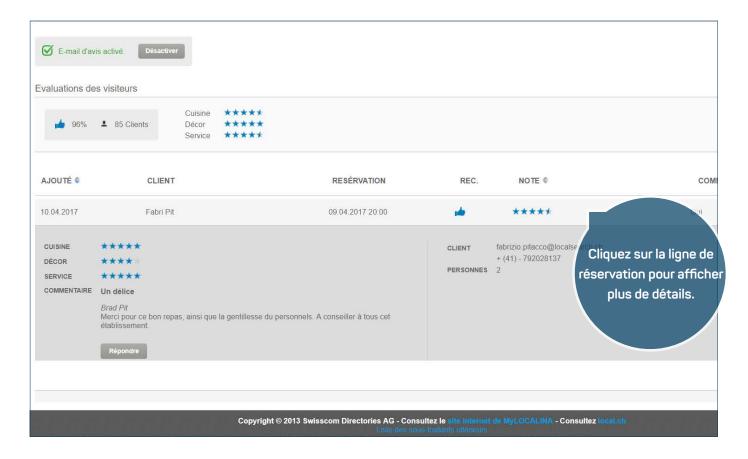
MyLOCALINA vous permet aussi de saisir facilement les coordonnées des clients arrivant à l'improviste.

- **1.** Sous la rubrique « Clients », cliquez sur le bouton « Nouveau client ». Une fenêtre permettant d'enregistrer les coordonnées du nouveau client s'ouvre.
- 2. Saisissez les coordonnées du client. Il faut inscrire au moins le nom du client ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse e-mail. Sans ces informations, il n'est pas possible de créer un nouveau client.
- 3. Enregistrez les coordonnées.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Cochez la case à côté de la mention «Les clients peuvent s'inscrire à votre newsletter» uniquement si le client en question confirme vouloir la recevoir.

### 12. Gérer les feed-back



#### MARCHE À SUIVRE

Vous souhaitez savoir si votre client a apprécié le moment qu'il a passé chez vous? Activez la fonction de feed-back proposée par MyLOCALINA pour que vos clients soient invités par e-mail à formuler un feed-back après leur passage dans votre établissement. Les évaluations et commentaires écrits sont automatiquement affichés dans votre inscription détaillée sur local.ch.

- 1. Vous pouvez activer ou désactiver la fonction en question sous l'onglet «Avis».
- 2. En dépliant la ligne de réservation, vous pouvez consulter l'évaluation de votre client. Vous avez la possibilité de répondre directement au client depuis l'outil web.
- **3.** En activant la fonction de feed-back, les commentaires écrits et les évaluations sont automatiquement affichés dans votre inscription détaillée sur local.ch.

#### INDICATION IMPORTANTE

> Pour que vos clients réguliers ne se sentent pas envahis par un nombre trop grand d'e-mails, une même adresse pe recoit qu'un seul e-mail par mois