



LIBRETTO DI ISTRUZIONI

BENVENUTO nel mondo di 4tourist.net!

INDICE:

- 1. Raccolta del materiale: il primo passo**
- 2. Il Pannello di controllo**
- 3. Entriamo nel vivo: come funziona il sistema di prenotazione**
- 4. Pagamenti**
- 5. Cancellazioni**
- 6. Numeri utili**

1. RACCOLTA MATERIALE: IL PRIMO PASSO

Per poter procedere alla pubblicazione è necessario produrre le pagine che saranno visualizzate su www.agriturismo.net / www.lodging.it. Qualora non avessi espressamente indicato nel contratto dove reperire il materiale, ti invitiamo a inviarcelo per posta elettronica a questo indirizzo: crm@4tourist.net, oppure a contattare lo staff di produzione presso i nostri uffici allo 050/8665377.

Ti preghiamo di mandare le foto in formato jpg e con un peso in KB che non superi i 200 per foto. Qualora avessi foto più grandi puoi inviarle in formato digitale all'indirizzo: crm@4tourist.net

I testi possono essere inviati in qualsiasi formato. Se, però, usi un computer Macintosh, salva i file in formato RTF.

Oltre ai dati descrittivi, come foto e testi, è importantissimo registrare anche tutti i dati relativi a:

- regolamento di prenotazione;
- pagamento della caparra e relativi codici bancari (IBAN, BIC, ABI, CAB, CC) o carte di credito accettate;
- penalità di cancellazione;
- tabella prezzi.

Per registrare questi dati ti chiediamo di farlo sin da subito utilizzando il **Pannello di Controllo** mentre noi penseremo a realizzare le tue pagine.

Vedi il paragrafo successivo per sapere cosa è il **Pannello di Controllo**.



2. IL PANNELLO DI CONTROLLO

Avrai sempre a tua disposizione un potente strumento di gestione che noi abbiamo denominato *Pannello di Controllo* e con cui potrai comunicare con *4tourist.net*, modificare direttamente i tuoi dati e quelli della tua struttura quando lo riterrai più opportuno.

Indirizzo del pannello di controllo: <http://www.4tourist.net/cp>

In fase di iscrizione al 4tourist Network, ti verrà richiesto di scegliere il tuo **Nome utente** e la tua **Password**, che utilizzerai, poi, ogni qual volta vorrai accedere al tuo *Pannello di Controllo* digitando l'indirizzo sopra riportato (<http://www.4tourist.net/cp>).

Nel caso in cui tu dimenticassi o perdessi i tuoi codici personali di accesso al *Pannello di Controllo*, basta digitare l'indirizzo <http://www.4tourist.net/cp> e cliccare su [Password persa?](#)

Riceverai entrambi i codici all'indirizzo di posta che hai inserito in fase di iscrizione al 4tourist Network.

Nel caso, invece, tu voglia cambiare i suddetti codici, è sufficiente entrare nel *Pannello di Controllo*, sezione **AIUTO** e cliccare su **Codici di Accesso**.

Ricorda che, per motivi di sicurezza legati alla tutela della tua privacy, noi non siamo in possesso dei suddetti codici di accesso.

Alcune delle funzionalità che troverai nel *Pannello di Controllo*:

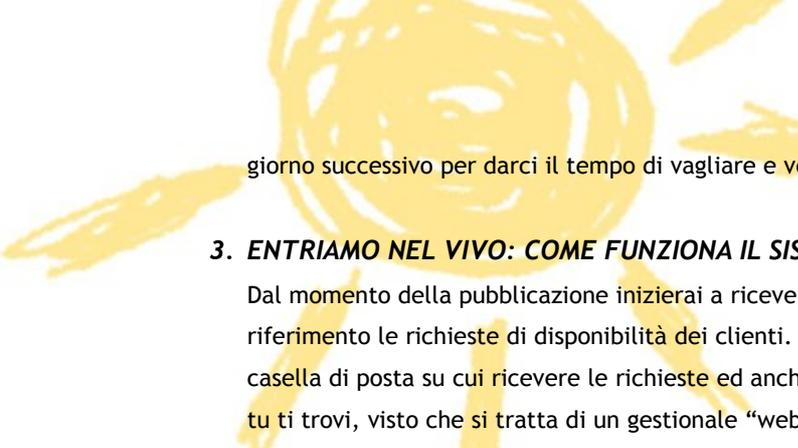
- " Overbooking " **New**;
- " Gestione BIP " **New**;
- " Anteprema Struttura " - dati riepilogativi della struttura con gestione e modifica;
- " Elenco Servizi " - servizi offerti dalla struttura con gestione e modifica;
- " Regole e Pagamenti " - dati relativi alle modalità di prenotazione e pagamento, oltre che regolamenti vari;
- " Penali di Cancellazione " - policy di cancellazione delle prenotazioni;
- " Impostazione Stagioni " - definizione delle stagionalità;
- " Tabella Prezzi " - tariffario della struttura;
- " Servizi Aggiuntivi " - specifiche e costi dei servizi extra;
- Gestionale delle offerte promozionali e dell'ultimo minuto;
- Visualizzare le richieste generate dal *4tourist Network* e le prenotazioni registrate;
- Visualizzare l'elenco delle fatture emesse e il tuo stato contabile;
- Modificare i dati della tua ragione sociale per la fatturazione;
- Richiedere assistenza al supporto tecnico, commerciale, amministrativo, di *4tourism s.r.l. s.u.*;
- Rispondere ai clienti da qualsiasi parte del mondo;
- Utilizzare il Cerca Clienti;
- E tanto altro ancora...

Inoltre, se usi il *Pannello di Controllo* per "**chiedere assistenza**" avrai sempre la precedenza.

Garantiamo, infatti, un canale diretto sempre operativo per le richieste che arrivano dal *Pannello di Controllo*.

E' giusto dirti sin d'ora che qualsiasi modifica che farai sul *Pannello di Controllo* sarà pubblicata entro il





giorno successivo per darci il tempo di vagliare e verificare le tue modifiche.

3. ENTRIAMO NEL VIVO: COME FUNZIONA IL SISTEMA DI PRENOTAZIONE

Dal momento della pubblicazione inizierai a ricevere direttamente alla casella di posta che hai indicato come riferimento le richieste di disponibilità dei clienti. Puoi utilizzare il *Pannello di Controllo* per modificare la casella di posta su cui ricevere le richieste ed anche per rispondere dallo stesso a tutti i tuoi clienti, ovunque tu ti trovi, visto che si tratta di un gestionale “web”, messo a tua disposizione dal *4tourist Network*, in maniera del tutto gratuita. Altra funzione molto importante che troverai all’interno del tuo *Pannello di Controllo* è il *Cerca Clienti*, ricordati di visionarlo o fartelo spiegare dal nostro Staff, tante delle nostre aziende riescono a concludere moltissime prenotazioni attraverso il corretto utilizzo di questo strumento.

La comunicazione con i clienti fino alla prenotazione seguirà due iter diversi a seconda che si tratti di un *cliente facente richiesta di disponibilità dal territorio italiano o di un cliente facente richiesta di disponibilità dall'estero.*

- **CLIENTI FACENTI RICHIESTA DI DISPONIBILITA' DALL'ESTERO**

La comunicazione avverrà soltanto tramite:

A) le informazioni pubblicate sulle tue pagine. E' perciò che ti chiediamo di rendere le stesse le più complete possibile, sia a livello testuale che fotografico.

B) la tua trattativa fatta direttamente con il cliente e sviluppata attraverso il solo scambio di messaggi di posta elettronica.

Il contatto diretto con il cliente, utilizzando la sua email e i suoi recapiti telefonici, potrà avvenire solo a prenotazione conclusa. Anzi, ti ricordiamo sin d'ora di assicurarti sempre, una volta registrata la prenotazione, che il cliente, che fino a quel momento non conosceva i tuoi recapiti e la tua localizzazione precisa, sappia queste informazioni per non correre il rischio che non riesca a trovarti quando verrà in vacanza.

Solo in casi eccezionali, da valutare singolarmente, potremo fornirti i recapiti del cliente già in fase di trattativa.

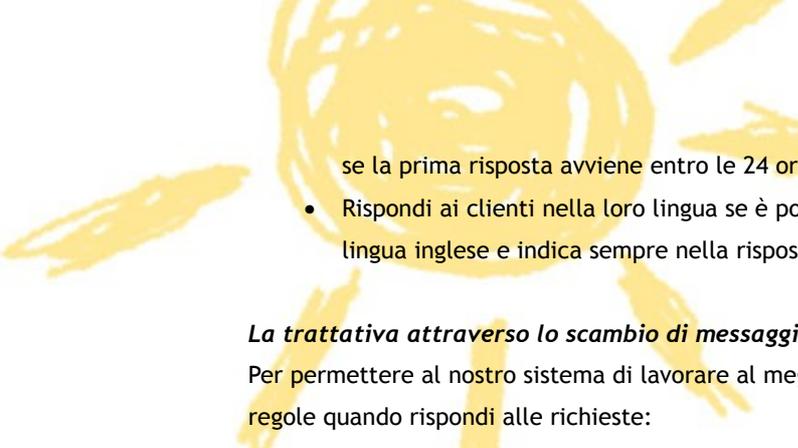
Quindi la capacità di concludere prenotazioni con i clienti stranieri attraverso *4tourist.net* è fortemente dipendente dal materiale pubblicato e da come risponderai alle richieste, oltre che dai parametri standard quali prezzo e disponibilità.

Il nostro Booking staff sarà sempre a tua disposizione per darti delucidazioni, consigli e suggerimenti scrivendo all'indirizzo email booking@4tourist.net oppure telefonando allo 050/8665377 in orario di ufficio.

Quattro piccoli ma importanti consigli già da subito:

- Controlla le foto pubblicate! Devono essere numerose, meglio fare anche una galleria di immagini, e devono essere possibilmente belle e luminose;
- Traduci le tue pagine in più lingue, attrarrai più clienti. Se non le hai disponibili, ordina attraverso il *Pannello di Controllo* i servizi di traduzione;
- Rispondi il più presto possibile ai clienti, ricordati che le prenotazioni si concludono nel 90% dei casi





se la prima risposta avviene entro le 24 ore dal momento della richiesta di disponibilità;

- Rispondi ai clienti nella loro lingua se è possibile. In caso non potessi farlo, rispondi agli stranieri in lingua inglese e indica sempre nella risposta il prezzo, la disponibilità e eventuali servizi aggiuntivi.

La trattativa attraverso lo scambio di messaggi:

Per permettere al nostro sistema di lavorare al meglio e velocemente è necessario rispettare poche, semplici regole quando rispondi alle richieste:

- Scrivi all'indirizzo fwd-booking@4tourist.net SOLO per rispondere ai clienti. Per comunicare con lo staff prenotazioni di 4tourist.net utilizza: booking@4tourist.net ;
- NON rimuovere mai il codice richiesta (Request Code), (es: #1040233#), dal testo dei messaggi che ti spediamo, anche ai successivi reply verso il cliente;

Un metodo molto semplice per farlo: ogni volta che rispondi, fai semplicemente 'reply' oppure "rispondi" dal tuo programma ti posta e non cancellare il testo;

- NON inviare allegati ai messaggi e preferisci sempre l'invio in formato 'semplice testo' al formato HTML;
- Come rispondere a queste 4 domande che sicuramente i clienti ti faranno?

◆ **Come faccio ad allegare le fotografie se me le chiede il cliente?**

Qualora vorrai allegare fotografie al messaggio, indica pure al cliente di visitare le tue pagine ed eventualmente la galleria di immagini. Se le foto che vorrai proporre al cliente non sono nelle tue pagine, potrai mandarle al seguente indirizzo email crm@4tourist.net, corrispondente allo staff di produzione, chiedendo di pubblicarle con urgenza ed invitando poi il cliente a visionarle online.

◆ **Cosa rispondo ai clienti che mi chiedono un numero di telefono per parlare con me?**

Rispondi loro che possono chiamare il booking staff di 4tourist.net allo 0039 050/8665377 e avranno tutto il supporto necessario. Se ti chiedono assicurazioni, puoi comunque dire loro che ti metterai in contatto diretto subito dopo la formalizzazione della prenotazione.

◆ **Cosa devo dire ai clienti che mi chiedono dove si trova la mia struttura?**

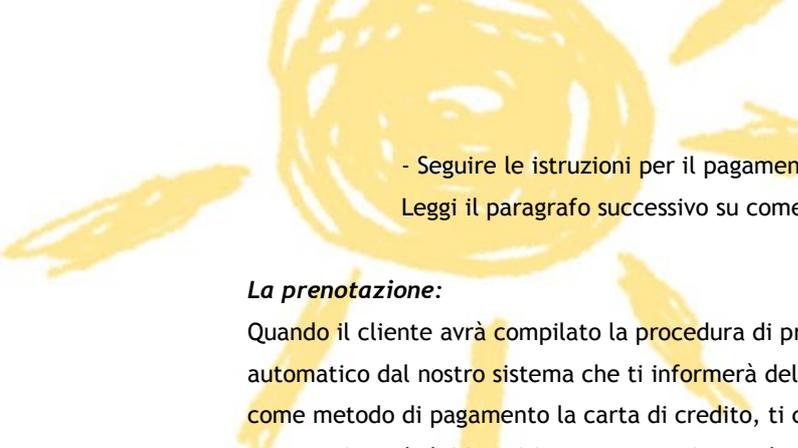
Nel caso che le richieste provengano dal territorio estero, basta che tu indichi la località, senza specificare l'indirizzo preciso. Potrai, invece, indicare chiaramente l'indirizzo civico in cui si trova la struttura nel caso in cui il cliente faccia richiesta dal territorio italiano. Riconoscerai queste richieste perché avranno, già nel primo form di richiesta che riceverai, tutti i recapiti diretti, email e telefoni (qualora siano stati inseriti al momento della richiesta) del cliente.

◆ **Cosa devo dire ai clienti quando mi chiedono come confermare la prenotazione?**

E' molto semplice, invitali a:

- Seguire le indicazioni riportate sulle tue pagine alla voce "regolamenti";
- Compilare il modulo che si trova utilizzando il codice scritto in calce a tutti i messaggi che vi siete scambiati (es: #1040233#);
- Controllare tutti i dati presenti nel modulo on line ed eventualmente correggere quelli non corrispondenti;
- Spuntare la modalità di pagamento dell'acconto prescelta;





- Seguire le istruzioni per il pagamento della caparra.

Leggi il paragrafo successivo su come concludere in prenotazione la trattativa.

La prenotazione:

Quando il cliente avrà compilato la procedura di prenotazione, riceverai per email un messaggio inviato in automatico dal nostro sistema che ti informerà della sua intenzione di confermare il soggiorno. Se ha scelto come metodo di pagamento la carta di credito, ti chiederemo di verificare la correttezza dei dati di prenotazione da lui inseriti per poter registrare la prenotazione, inviando così relativa conferma anche al cliente.

Per registrare la prenotazione, ti basterà accedere alla sezione '**Gestione BIP**' del tuo *Pannello di Controllo* e cliccare sul tasto '**Conferma BIP**' relativo alla trattativa in questione.

Se tu non potessi confermare la prenotazione, invece, ti chiederemo di accedere alla sezione sopra descritta e di scrivere subito al cliente tramite relativo tasto, motivando i perché della mancata conferma.

Una volta confermata la prenotazione, potrai visualizzare la carta di credito per effettuare il prelievo sotto la sezione *Prenotazioni* del tuo *Pannello di Controllo*.

Nel caso in cui il cliente abbia scelto, invece, il bonifico bancario, una volta completata la procedura di prenotazione, ti verrà inviata la mail riepilogativa informandoti che il cliente ha 3 giorni di tempo per inviarti, per fax o email, la ricevuta del pagamento. Ti chiederemo, inoltre, di utilizzare la sezione sopra citata del tuo *Pannello di Controllo* ('**Gestione BIP**') per comunicare al cliente qualsiasi tipo di incongruenza rispetto a quanto concordato durante la trattativa e di confermare la prenotazione tramite relativo tasto '**Conferma BIP**' una volta che il cliente avrà inviato la documentazione relativa al pagamento.

- **CLIENTI FACENTI RICHIESTA DI DISPONIBILITA' DAL TERRITORIO ITALIANO**

La procedura di scambio informazioni e di prenotazione è diversa se si tratta di clienti facenti richiesta dal territorio italiano. In questo caso, infatti, la nuova formula *Direct Italy* ti permette di avere, sin da subito, i contatti diretti dei clienti, per cui avrai la possibilità di portare avanti le trattative personalmente e di concludere le prenotazioni senza doverci riconoscere alcuna percentuale. Puoi, quindi, rispondere dalla tua casella di posta personale e adottare il sistema di prenotazione che preferisci. Non è necessario invitare i clienti a prenotare tramite il form on line, o meglio, è preferibile che utilizzino i tuoi canali diretti, dal momento che nessuna commissione ci deve essere riconosciuta e, quindi, nessuna prenotazione deve essere registrata.

4. **PAGAMENTI**

Conteggio delle commissioni:

La nostra commissione per ogni prenotazione, proveniente da richieste di disponibilità fatte dall'estero, registrata attraverso di noi, ti sarà addebitata in fattura all'ultimo giorno del mese in cui verrà realmente effettuata la vacanza. Ad esempio, se il cliente J.Smith prenota il primo gennaio per una vacanza dal 10 al 17 agosto, noi ti conteggeremo le nostre spettanze nella fattura del 31 agosto.

Questo perché ti verranno conteggiate solo le prenotazioni su vacanze effettivamente andate a buon fine e,





quindi, non oggetto di cancellazione.

Come calcoliamo le commissioni:

Calcoliamo le commissioni conteggiando la nostra spettanza sul totale della prenotazione decurtato dell'IVA. Questo perché, per correttezza, non intendiamo prendere una commissione sull'IVA che poi andrai a pagare.

Ad esempio: Il signor J. Smith ha prenotato una settimana per 1.100,00 euro.

La tua IVA su quell'incasso sarà 100 euro ovvero il 10% di 1.000,00 euro. Quindi per noi il totale su cui conteggiare la nostra commissione sarà 1.000,00 + IVA (20%).

Noi calcoleremo il 20% su 1.000,00 euro.

Dove e come pagare:

Ti ricordiamo che i pagamenti dovranno avvenire a vista fattura, proprio perché tali fatture saranno riferite a prenotazioni già eseguite e incassi da te già percepiti.

Su ogni fattura sono indicati gli estremi bancari su cui effettuare il bonifico.

5. **CANCELLAZIONI**

Se un cliente disdice la sua vacanza, dovrai applicare le penali di cancellazione previste sulle tue pagine. Per questo è importante accedere al *Pannello di Controllo* e assicurarsi che anche questi dati relativi alle penali di cancellazione siano stati da te correttamente compilati.

4tourist.net conteggerà la commissione spettante sull'importo applicato come penale.

Ti invitiamo a comunicare tempestivamente le cancellazioni scrivendo all'indirizzo: cancellation@4tourist.net oppure al fax: 050 3836906. Indica chiaramente se puoi applicare le penali e l'importo finale. Allega alla comunicazione la documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione.

6. **NUMERI UTILI**

Lo staff di 4tourist.net è sempre a tua disposizione scrivendo dal *Pannello di Controllo* oppure:

- Staff booking: booking.staff@4tourist.net
- Staff produzione: crm@4tourist.net
- Staff amministrazione: amministrazione@4tourist.net
- TEL: 050 8665377 durante l'orario di ufficio: 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00
- FAX: 050 3869005 (booking) / 050 3869003 (amministrazione).

Ti ricordiamo, ad ogni modo, che il canale più veloce ed efficace per chiedere assistenza allo staff di 4tourist.net è il *Pannello di Controllo*.

Augurandoti la più proficua collaborazione ti ricordiamo che 4tourist.net ti offre anche:

- Servizi di traduzione testi mediante madrelingua Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco etc...
- Promozioni e sponsorizzazioni, per l'incremento della tua visibilità, sulla Home page di *Agriturismo.net*, *Lodging.it* e sulla nostra Newsletter periodica.

Per saperne di più clicca qui: www.4tourist.net/cp/promo.

