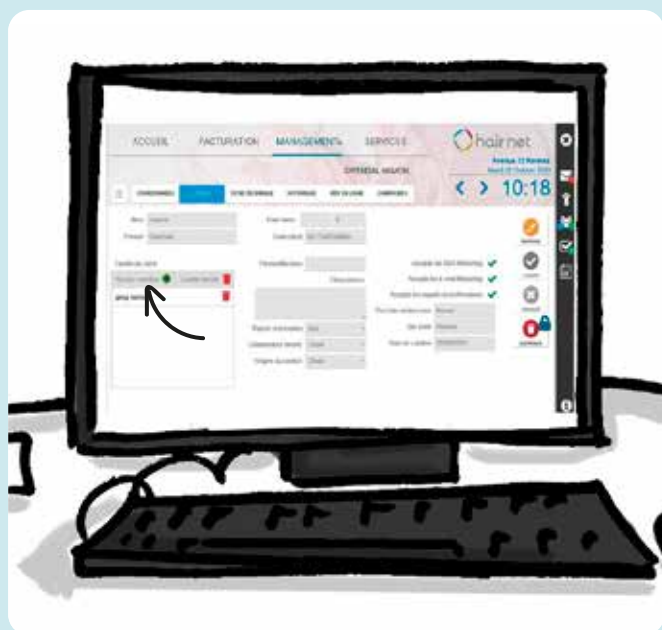


L'info de Gwendal

## RAPPEL SUR LES RESERVATIONS EN LIGNE

### 1) PRENDRE RENDEZ-VOUS POUR UN PROCHE



#### NOTE : POUR QUE VOS CLIENTS PUISSENT PRENDRE RDV POUR UN PROCHE IL FAUT QUE :

- La fiche client au nom du « proche » ait été créée
- « l'ajout de membre » dans le profil du client principal ait été effectué
- Des prestations ou forfaits enfants existent dans le logiciel

## 2) PRENDRE RDV POUR UN ADOLESCENT

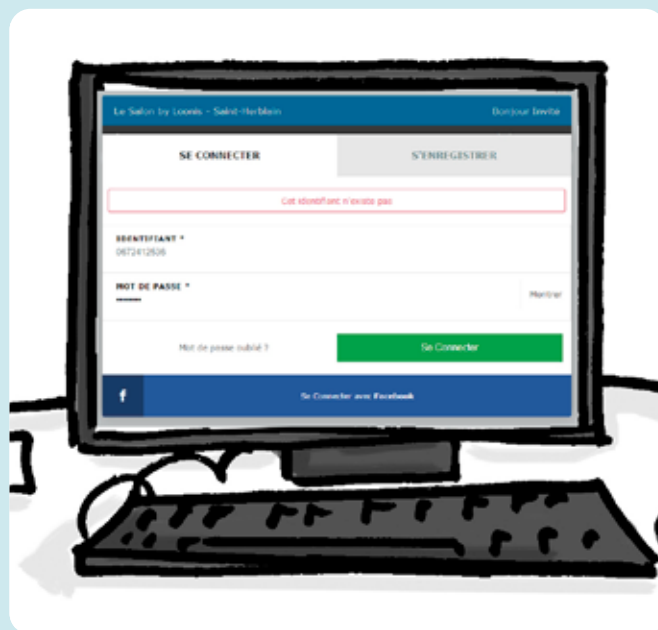


Pour un adolescent, vos clientes ne savent pas quel «Type» choisir quand vous n'avez que les catégories «enfants» ou «adultes»

**NOTE :** Vérifiez qu'il existe dans vos services des prestations et/ou forfaits destinés aux adolescents. Si ce n'est pas le cas, orientez-vous vers les animatrices réseau pour créer des prestations ou forfaits adolescents.

Elles seront ensuite disponibles sur la réservation en ligne

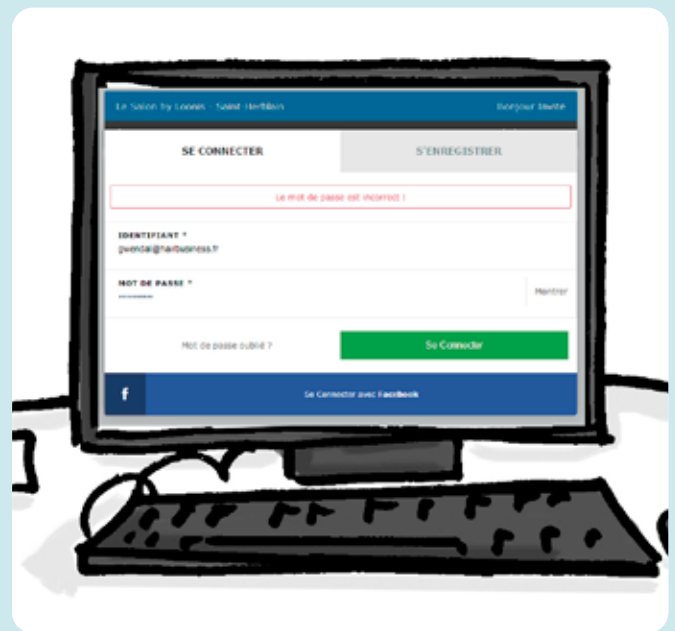
## 3) VOTRE CLIENT RENCONTRE DES DIFFICULTÉS POUR SE CONNECTER À LA RÉSERVATION EN LIGNE OU À L'APPLICATION

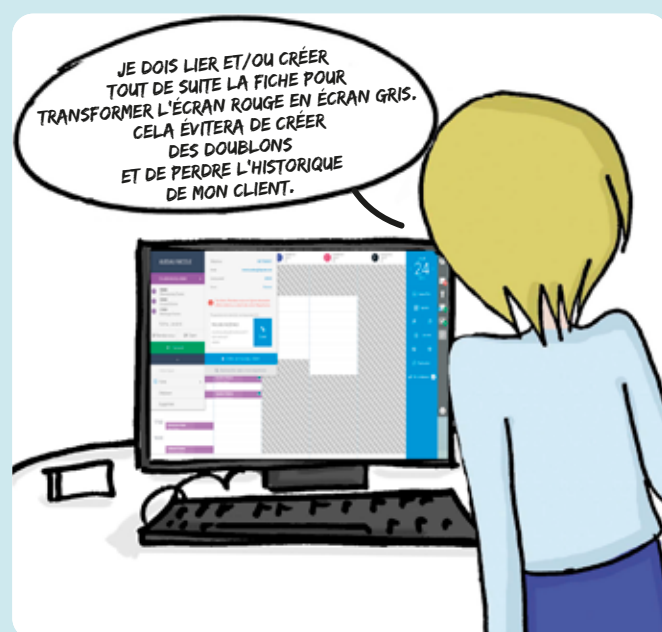
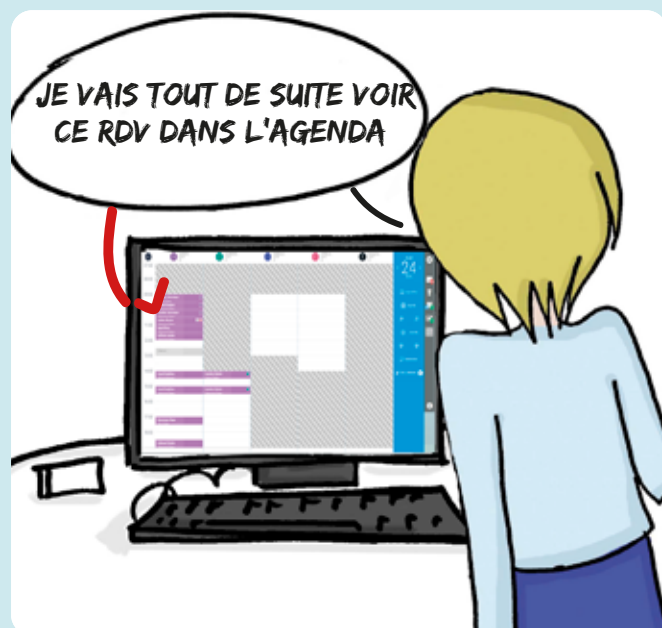




**NOTE :** Il arrive que votre client vous interpelle en vous disant que l'appli ou le service de réservation en ligne ne le reconnaît pas. Il s'agit d'une erreur de leur part sur leur identifiant. En effet, lors de la création du compte, il est demandé aux clients de choisir leur identifiant : Le numéro de portable ou l'adresse email.

#### 4) VOTRE CLIENT A PERDU/OUBLIÉ SON MOT DE PASSE





**NOTE :** L'écran rouge dans l'agenda vous indique que le client à réserver son rendez-vous par Internet pour la 1<sup>ère</sup> fois.  
2 cas de figures s'offrent à vous lorsque vous cliquez sur l'écran rouge :

- Lier la fiche ou « Créer un nouveau client ».
- La « chasse » aux écrans rouge est cruciale pour le bon fonctionnement de l'application du client et des rdv en ligne.

Pour vous remémorer la marche à suivre, reprenez votre manuel opératoire

- Fusionner les fiches pour un ancien client
- Créer et fusionner les fichiers pour un nouveau client