



Informations pour les nouveaux hôtes sur **Workspace2go**

Dans cette brochure, vous trouverez des informations sur l'utilisation de votre compte et sur la procédure de réservation sur workspace2go.com.

VOTRE COMPTE DEMANDES & RESERVATIONS ACCUEILLIR LE CLIENT FACTURATION

Calendrier

Ici, vous pouvez choisir les horaires pendant lesquels les espaces peuvent être réservés. Vous pouvez également bloquer certaines périodes lorsque des salles individuelles ne sont plus disponibles. Si, par exemple, vous indiquez un espace comme étant occupé en raison de vacances d'entreprise ou d'une réunion interne, vous ne recevrez aucune demande au cours de cette période.

Mes espaces


Ici, vous trouverez toutes les informations sur vos différents espaces, qui peuvent être actualisés à tout moment si nécessaire. Ces informations aident les clients à choisir un espace et seront utilisées dans la confirmation d'une réservation définitive.

Demandes & Réservations

Ici vous trouverez toutes les demandes de réservation, les conversations correspondantes ainsi toutes les réservations définitives avec les confirmations.

Mon compte

Ici, vous pouvez gérer vos données personnelles. Si vous souhaitez modifier votre mot de passe, votre adresse e-mail ou votre personne de contact interne, vous pouvez le faire sur cette page.

 **Astuce:** Ajoutez une photo de profil à votre compte, cela plaira aux clients. Cette image sera affichée dans la conservation lors d'une demande.

Demande de réservation du client

Si un client vous envoie une demande via Workspace2go, vous recevrez une notification par e-mail.

↳ Le statut de la demande est **«en attente»**

A ce stade, vous pouvez écrire des messages les uns aux autres.

Répondre à la demande

Vous pouvez répondre à une demande de deux façons : créer une offre ou refuser la demande.

1. Faire une offre

Pour qu'un client puisse effectuer une réservation, il a d'abord besoin d'une offre de votre part. Cliquez sur le bouton vert «Faire une offre». Les données de votre offre seront utilisées pour la confirmation de réservation et la facture. Assurez-vous donc que vous offrez:

- + La bonne salle,
- + À l'horaire correct
- + Au bon prix (incl. commission Ws2go, TVA)

↳ Le statut de la demande devient **«offre envoyé»**

↩️ **Astuce:** L'espace demandé n'est pas libre mais vous pouvez proposer un autre ? Créez une offre et changez la salle. Le client reçoit une notification avec un lien vers l'espace disponible.

2. Refuser la demande

Si vous ne pouvez pas accepter la demande, veuillez la refuser sans délai en cliquant sur le bouton rouge «Refuser la demande». Indiquez la raison pour laquelle vous ne pouvez pas accepter. Le client sera informé et Workspace2go pourra lui trouver une alternative.

↳ Le statut de la demande devient **«refusé»**

↩️ **Astuce:** Plus vous répondez rapidement à une demande de réservation, plus la probabilité qu'un client conclue la réservation est grande.

Le client finalise sa réservation

Dès que vous avez fait une offre, le client en est informé et peut réserver définitivement. Si vous faites une réservation, vous recevrez à nouveau une notification par courriel avec la confirmation. Cette confirmation de réservation se trouve également dans votre compte sous «Demandes & Réservations».

↳ Le statut de la demande devient **«confirmé»**

Tant qu'un client n'a pas encore réservé définitivement, il peut retirer sa demande gratuitement.

Obtenir des avis

Nos clients apprécient un service de haute qualité, ce qui se traduit souvent par une note de 5 étoiles. Les qualités fréquemment mentionnées sont l'amabilité, la simplicité, la perspicacité, les solutions rapides aux questions ou aux problèmes et le bon sens. De bonnes expériences mènent à de bonnes évaluations, et de bonnes évaluations mènent à plus de réservations.

Rédiger des avis

L'invité peut non seulement vous noter, mais vous pouvez également noter l'invité et laisser des commentaires pour d'autres hôtes. Si un client a déjà reçu une note d'une réservation précédente, vous la verrez lorsque la demande est envoyée. **Workspace2go vit de l'évaluation** - vous aidez les autres fournisseurs d'espace et les invités à trouver un espace et des clients appropriés pour nous aider à développer et améliorer notre service. Nous sommes toujours heureux de recevoir vos commentaires!

Comment obtenir quel montant?

Vous ne devez pas envoyer de facture!

Une fois par mois, nous vous enverrons un relevé de vos réservations avec la date de chaque événement du mois précédent. Le 25 de chaque mois, nous transférerons votre part selon ce relevé. Votre part est calculée comme suit:

Si vous êtes soumis à la TVA : Le montant de la réservation moins la commission Workspace2go.
Exemple : montant de la réservation CHF 100.00, montant du paiement TVA incluse : CHF 80.00

Si vous n'êtes pas soumis à la TVA : Montant de la réservation moins la commission Workspace2go moins 7,7% TVA.

Exemple: Montant de la réservation CHF 100.00, montant du paiement hors TVA : CHF 74.28

Informations pour le premier virement bancaire

Pour le premier transfert, nous avons besoin d'une facture de votre part. Par la suite, nous effectuons un transfert mensuel sans aucune facture de votre part. Votre part et la facture vous serviront de reçu.

 **Important:** Informez toutes les personnes concernées que nous nous occupons de l'encaissements et que nous enverrons la facture au client.

 Si vous avez des questions ou si vous avez besoin de notre aide, n'hésitez pas à nous contacter.