

MODE D'EMPLOI EASYCHECKIN

UTILISATION **SANS** LIAISON AUTOMATIQUE (**SANS** PMS ou **SANS** IMPORTATION)

Table des matières

Comment se connecter à Easycheckin ?	2
Comment saisir un client ?	2
Comment modifier une réservation ?	3
Comment modifier les informations saisies par le client sur le guichet d'enregistrement ?	3
Comment annuler une réservation ?	4
Comment renvoyer une carte d'hôtes ?	4
Pourquoi mon client n'a-t-il pas reçu sa NTC ?	4
À quoi dois-je faire particulièrement attention lors de la saisie ?	4
Comment procéder si des clients s'ajoutent en cours de séjour ?	5
Booking.com, comment utiliser leurs adresses e-mail ?	5
Airbnb, comment transmettre les cartes d'hôtes à mes clients ?	6
Pas d'adresse e-mail comment procéder ?	7
Comment mon client peut-il obtenir des informations sur la NTC ?	7
D'autres questions concernant Easycheckin, à qui m'adresser ?	7
POUR LES CAMPINGS AVEC RÉSIDENTS ANNUELS UNIQUEMENT	8
Résident - Comment gérer les clients au bénéfice du forfait résident ?	8

Comment se connecter à Easycheckin ?

1. Rendez-vous sur : <https://checkin.myntc.ch/>
2. Saisissez votre identifiant
3. Saisissez votre mot de passe

Comment saisir un client ?

Pour saisir un nouveau client dans Easycheckin, voici la procédure à suivre :

1. Cliquez sur « **Clients** ».
2. Cliquez sur « **Liste** ».
3. Cliquez sur la case « **Ajouter** » située en haut à droite de votre écran.
4. Une fenêtre s'ouvre. Complétez tous les informations suivantes dans les 4 onglets puis cliquez sur « **Valider** ».
 - Titre du client
 - Nom du client
 - Prénom du client
 - Langue du client (afin que la NTC soit dans sa langue)
 - Adresse e-mail du client (afin qu'il reçoive sa Neuchatel Tourist Card par e-mail avant son arrivée)
 - La date d'arrivée du client
 - La date de départ du client
 - Le nombre d'adultes
 - Le nombre d'enfants

⚠ Seules les informations de la personne ayant effectué la réservation doivent être saisies.

⚠ Groupes & Écoles : la saisie s'effectue de la même façon. Il n'est plus nécessaire de les saisir sous la catégorie « École ».

5. Un e-mail sera automatiquement envoyé à votre client 3 jours avant son arrivée.


Cet e-mail invite votre client à compléter les informations nécessaires à l'émission de sa/ses carte(s) d'hôte. Une fois que le client aura complété ces informations il pourra :

- Accéder à sa Neuchatel Tourist Card directement depuis son smartphone
- La télécharger et l'imprimer
- L'envoyer par e-mail

⚠ *L'e-mail est envoyé immédiatement si la réservation est ajoutée moins de 3 jours avant.*

⚠ *Groupes & Écoles : Les groupes dès 10 personnes reçoivent automatiquement leur e-mail 5 jours avant leur arrivée (au lieu de 3 jours) afin de leur offrir suffisamment de temps pour effectuer leurs réservations de places dans les transports publics.*


Comment modifier une réservation ?

1. Cliquez sur « **Clients** »
2. Cliquez sur « **Liste** »
3. Sélectionnez votre client dans la liste
4. Cliquez sur la « **flèche rouge**  » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir un menu déroulant
5. Cliquez sur « **Modifier** »
6. Modifiez les champs souhaités (nom, prénom, titre, langue, adresse e-mail, date d'arrivée, date de départ, nombre d'adultes, nombres d'enfants).

⚠ *Lorsque vous effectuez une modification (changement du nombre de personne, changement des dates de séjour) il est nécessaire de renvoyer l'e-mail au client pour qu'il reçoive sa carte d'hôte mise à jour.*


Comment modifier les informations saisies par le client sur le guichet d'enregistrement ?

Si votre client s'est trompé en saisissant ses informations, procédez ainsi :


1. Connectez-vous à votre compte Easycheckin
2. Sélectionnez votre client dans la liste
3. Cliquez sur la « **flèche rouge**  » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir le menu déroulant
4. Cliquez sur « **Gérer les NTC** »
5. Sous Action : Sélectionnez l'option que vous souhaitez pour transmettre la NTC modifiée à votre client.
6. Modifiez les informations souhaitées
7. Cliquez sur « **Valider** »

⚠ *Une fois que le client a saisi ses informations sur le guichet d'enregistrement, il ne peut plus les modifier. Seul l'hébergeur peut effectuer des modifications.*

Comment annuler une réservation ?

1. Cliquez sur « **Clients** »
2. Cliquez sur « **Liste** »
3. Sélectionnez votre client dans la liste
4. Cliquez sur la « **flèche rouge**  » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir un menu déroulant
5. Cliquez sur « **Annuler** »

Comment renvoyer une carte d'hôtes ?

1. Cliquez sur « **Clients** »
2. Cliquez sur « **Liste** »
3. Sélectionnez votre client dans la liste
4. Cliquez sur la « **flèche rouge**  » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir un menu déroulant
5. Cliquez sur « **Envoyer la NTC** »

Pourquoi mon client n'a-t-il pas reçu sa NTC ?

Cela peut être dû à diverses raisons.

- La NTC est envoyée automatiquement 3 jours avant l'arrivée du client, votre client est peut-être simplement impatient.
- Vérifiez que les informations dans Easycheckin aient été correctement saisies (adresse e-mail du client, dates de séjour)
- Si aucun de ces points ne s'applique et que le signe « vu vert » est affiché à droite de la ligne de votre client, l'e-mail a bien été envoyé. Dans ce cas, il est possible que le client ait supprimé le message ou qu'il se trouve dans son dossier de courrier indésirable. Vous pouvez renvoyer la NTC à votre client en suivant la procédure ci-dessus.

À quoi dois-je faire particulièrement attention lors de la saisie ?

A bien compléter tous les champs correctement (dates de séjour, langue, nombre d'adultes et d'enfants, adresse e-mail). Cela vous évitera ainsi qu'à votre client d'avoir des soucis !

Comment procéder si des clients s'ajoutent en cours de séjour ?

Il faut simplement effectuer une nouvelle saisie pour le client concerné dans Easycheckin avec ses dates de séjour.

Par exemple :

Martina et Hans Stucki séjournent du 10 au 17 juillet et leur fils Michael vient les rejoindre du 12 au 17 juillet.

Il faut effectuer une première réservation pour 2 personnes dans Easycheckin pour Martina et Hans du 10 au 17 juillet et en faire une deuxième réservation dans Easycheckin au nom de Michael pour 1 personne du 12 au 17 juillet.

Booking.com, comment utiliser leurs adresses e-mail ?

Booking bloque automatiquement les e-mails et les liens externes. Pour utiliser les adresses e-mails fournies par booking.com (xxxxxx.xxxxxx@guest.booking.com) il est impératif de configurer votre compte booking.com afin que vos clients reçoivent correctement les informations relatives à la NTC.

Voici la marche à suivre :

1. Connectez-vous à votre compte administrateur de booking :
<https://admin.booking.com/>
2. Allez sur Établissement → Préférences des messages → Paramètres de sécurité
3. Effectuez l'authentification à deux facteurs.
4. Sous "**Vos adresses e-mail**" ajoutez les adresses e-mails ci-dessous pour autoriser les e-mails venant d'Easycheckin à être envoyés dans la messagerie de booking.com
 - neuchateltourisme@myntc.ch
 - easycheckin@omnisoftory.ch (peut-être utile en cas de panne)
5. Sous "**Vos liens approuvés**" ajoutez tous les liens ci-dessous pour que vos clients puissent cliquer sur les liens qui seront envoyés par e-mail.
 - myntc.ch
 - *.myntc.ch
 - neuchatel-tourist-card.ch
 - *.neuchatel-tourist-card.ch
 - checkinguest.myntc.ch
 - *.checkinguest.myntc.ch
 - webapp.myntc.ch
 - *webapp.myntc.ch

Airbnb, comment transmettre les cartes d'hôtes à mes clients ?

Airbnb ne fournit pas les adresses e-mails de vos clients, mais plusieurs possibilités s'offrent à vous :

1^{ère} variante :

Une fois la réservation effectuée par le client, vous avez la possibilité de demander à votre client via la messagerie Airbnb de vous fournir son adresse e-mail.

Pour vous faciliter la vie, vous pouvez créer un message programmé sur votre compte Airbnb (<https://fr.airbnb.ch/hosting/messages/settings/quick-replies>).

Une fois que vous avez reçu l'adresse e-mail de votre client, vous pouvez saisir votre client normalement sur Easycheckin.

2^{ème} variante :

Transmettez le lien vers le guichet d'enregistrement directement via la messagerie Airbnb.

1. Saisissez votre client sur Easycheckin sans ajouter son adresse e-mail.
2. Sélectionnez votre client dans la liste
3. Cliquez sur la « **flèche rouge** » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir le menu déroulant
4. Cliquez sur « **Copier lien vers check-in** »
5. Retournez sur la messagerie Airbnb. Saisissez un petit message (voir exemple ci-dessous) et collez le lien que vous avez copié à l'étape 4 (<https://checkingest.myntc.ch?coupon=XXXXXXXX>)

Exemple de message :

Bonjour *Prénom/Nom* du client,

Nous nous réjouissons de vous accueillir prochainement. Grâce à la Neuchâtel Tourist Card, profitez durant votre séjour d'un accès illimité aux transports publics dans le canton de Neuchâtel et bénéficiez d'entrées offertes pour une trentaine d'attractions touristiques de la région.

Pour obtenir votre/vos Neuchâtel Tourist Card, nous vous invitons à cliquer sur le lien ci-dessous et à compléter les informations demandées.

<https://checkingest.myntc.ch?coupon=XXXXXXXX>

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

Votre prénom / Nom de l'établissement

Pas d'adresse e-mail comment procéder ?

Ce n'est pas un souci, c'est simplement un peu plus contraignant pour vous et votre client ne recevra pas sa Neuchâtel Tourist Card avant d'arriver dans votre hébergement.

1. Saisissez votre client sur Easycheckin sans ajouter d'adresse e-mail.
2. Sélectionnez votre client dans la liste
3. Cliquez sur la « **flèche rouge** » située tout à droite de la ligne de votre client pour ouvrir un menu déroulant
4. Cliquez sur « **Lien vers check-in** » qui vous redirigera vers le guichet d'enregistrement pour générer les NTC de vos clients.
5. Sélectionner si votre client souhaite bénéficier des transports, des loisirs ou des 2.
6. Complétez les informations de chaque participants (Nom, prénom, date de naissance) puis cliquez sur « **Valider les informations saisies** »

⚠ Il est impératif de fournir les noms, prénoms et dates de naissance de chaque voyageur. Pour rappel, la Neuchâtel Tourist Card est nominative et intransmissible. Si les informations saisies ne correspondent pas aux voyageurs, la NTC n'est pas valable !

7. Cliquez sur « **Imprimer ma Neuchâtel Tourist Card** »
8. Imprimer le fichier PDF et remettez les NTC à vos hôtes.

Comment mon client peut-il obtenir des informations sur la NTC ?

Le site www.neuchatel-tourist-card.ch fournit toutes les informations au sujet de la NTC.

D'autres questions concernant Easycheckin, à qui m'adresser ?

Nous répondons volontiers à toutes vos questions par téléphone au 032 889 68 90 ou par e-mail à l'adresse info@ne.ch.

POUR LES CAMPINGS AVEC RÉSIDENTS ANNUELS UNIQUEMENT

Résident - Comment gérer les clients au bénéfice du forfait résident ?

- Au début de chaque saison, chaque emplacement bénéficiant du forfait résident reçoit une **carte à points** remise par le camping. Cette carte donne droit à **8 Neuchâtel Tourist Card (NTC)**, chacune valable pour **une personne pour une durée maximale de 15 jours**.
- La carte à points permet au camping d'assurer le **suivi et le contrôle du nombre de Neuchâtel Tourist Card attribuées par emplacement**.
- Lorsqu'un résident souhaite bénéficier des avantages liés à la **Neuchâtel Tourist Card**, il présente sa carte à points à la réception du camping. La réception procède alors à la **saisie de la réservation dans EasyCheck-in**, sous le type d'hébergement « **Camping (forfait)** », émet le nombre de **Neuchâtel Tourist Card** demandé et **coche sur la carte à points le nombre de cases correspondant aux NTC délivrées**.

Pour obtenir des cartes à points, veuillez nous communiquer le nombre d'emplacement résident de votre camping au 032 889 68 90 ou par e-mail info@ne.ch.