

ZAČÍNÁME ...

POMŮŽEME VÁM S PODNIKÁNÍM



“Najít odvahu začít využívat rezervační systém je často to nejtěžší.”

tvůrci rezervačního systému reenio

Začínáme s rezervačním systémem

Systém reenio je moderní intuitivní nástroj a pomocník. Na to už jste určitě přišli. Jenže, i přesto je potřeba myslet na několik věcí, zvláště, když s našim rezervačním systémem začínáte. Zde najdete to nejdůležitější, co je dobré promyslet!



Adresa rezervační stránky

Zvažte, jakou adresu budete pro rezervační stránku používat. Tu můžete libovolně měnit, nicméně nesmí být již obsazena. Měla by být krátká a vystihovat vaše podnikání nebo název společnosti. Tuto adresu pak můžete používat i k propagačním účelům mimo internet. Můžete vybírat z naší nabídky domén nebo mít doménu svou vlastní.



Obsah rezervační stránky

Jsou to velmi důležité informace, které pomohou vašim zákazníkům identifikovat, kdo jste, jaké služby nabízíte, jak se k vám dostanou apod. Důležitým vizuálním prvkem je vaše logo, které by mělo být ve čtvercovém formátu či na šířku a ideálně bílé na průhledném pozadí (PNG formát).



Co se nabízí k rezervaci

Je klíčovým bodem nastavení. Dobře promyslete, co nabízíte. Jestli to, co budou zákazníci rezervovat, je služba nebo místo. Jestli budou rezervovat konkrétní akci nebo jen časový interval. Jaký a jestli bude mít daný termín název, apod.



Vytvoření zdrojů

Zdroje popisují to, co se rezervuje (místo v posilovně, kurt na tenis, hodina práce kosmetičky apod.). Informace o zdrojích jsou samozřejmě dostupné i zákazníkům. Pomocí kvalitní a vhodné fotografie můžete zákazníkům ukázat prostředí své provozovny, fotografii pracovníka (trenéra, kosmetičky,...), jenž se o ně bude starat nebo přesně definovat místo na mapě, kam se mají zákazníci dostat.



Vytváření jednotlivých termínů

Pokud již máte promyšleno, co se bude rezervovat a máte připraveny odpovídající zdroje, můžete přejít k vytváření samotných termínů. Těch může být několik typů, mohou se automaticky opakovat, mohou mít různou cenu atd. Velmi důležitá je možnost nastavení hlídání kolizí. Tato funkce vám umožní nabídnout široké možnosti rezervací na zdroje (např. různé typy sportů ve stejné tělocvičně nebo různé služby poskytované jedním pracovníkem) a zároveň automaticky pohledává, aby nedošlo k více rezervacím ve stejný čas, které by se nevhodně křížily.



Další nastavení procesů rezervací

Nyní byste měli promyslet a nastavit další věci, které souvisejí s rezervačním procesem, jako např. chci se od zákazníků dozvědět i nějaké specifické údaje, chci zákazníky upozornit na blížící se rezervaci pomocí SMS, chci informace o rezervaci posílat také pracovníkům, kterých se rezervace týká atd.



Co jsou to zdroje

Jak už jste si přečetli, zdroje patří mezi věci, které je dobré promyslet při samotném začátku používání rezervačního systému. Zdroje popisují základní vlastnosti rezervací a odpovídají zákazníkům na otázky: Co? Kde? Kdo?



Místo

Určením konkrétního místa řeknete svým zákazníkům, kde se bude rezervovaná služba realizovat a kam se mají v rezervovaný čas dostavit.

Kromě názvu místa, fotografie nebo odkazu na webovou stránku s dalšími informacemi, je velmi vhodné nastavit také umístění na mapě. Díky tomu budou mít zákazníci možnost velmi snadno místo najít nebo se k němu navigovat.

provozovna, přednášková místnost, tělocvična, posilovna, ordinace, učebna, servisní box, tenisový kurt, kancelář, bowlingová dráha, sauna, vířivka, masérna, divadelní sál, ...



Služba

Tento zdroj jednoznačně popisuje, jaké služby si zákazník rezervuje.

Důležité je službu dobře nazvat a popsat, aby zákazník jasně pochopil, co si objednává. Tomu může velmi pomoci také vhodná a kvalitní fotografie.

spinning, masáž, saunování, workshop, vstupní prohlídka, školení, přezutí pneumatik, posilování s trenérem, poledance, venčení psů, divadelní představení, technická kontrola, ...



Zaměstnanec

Pokud nabížete rezervace, kdy je důležité, kdo se o zákazníka bude starat, je vhodné využít tento typ zdroje. Také je výhodou, že systém může automaticky upozorňovat konkrétní pracovníky na to, že se k nim někdo objednal.

U zaměstnance můžete nastavit nejen jméno, fotografii a přímé kontakty, ale také popis, kde je vhodné uvést např. specializaci nebo kvalifikaci.

trenér, kadeřnice, masér, cvičitelka, právník, konzultant, lékař, přednášející, kosmetička, automechanik, ...



Jednotlivá Místa, Služby či Zaměstnanci se následně využívají při specifikaci jednotlivých **Zdrojů**.

U konkrétních Zdrojů však nemusíte mít nastaven ani jeden z těchto základních typů zdrojů, ale stačí název. Nicméně můžete použít také jeden nebo více typů zdrojů, vše záleží na tom, jak jste si rozmysleli, co a jak budete nabízet zákazníkům k objednání. Ne vždy je totiž nutné a vhodné využívat všechny typy zdrojů najednou. V některých případech stačí např. jen definovat místo a přidat název Zdroje.

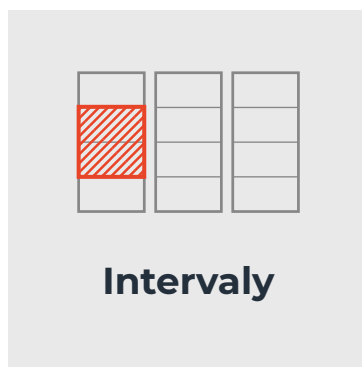
Myslete také na to, že informace o zdrojích se zobrazují na rezervační stránce a posílají se jako součást potvrzujících či upomínajících e-mailů.

Dobře promyšlené, nastavené a použité zdroje jsou základem pro efektivní rezervace a jejich správu, a to především při využití tzv. **automatického hlídání kolíz**.



Jak fungují termíny

Základním kamenem všech Vašich rezervací jsou termíny. Ty určují, kdy chcete přijímat zákazníky, poskytovat služby nebo organizovat akci. Nastavení termínů by tak mělo odpovídat pracovní době nebo termínu akce. Termíny určují, jakým způsobem se zákazníci rezervují či nakupují vstupenky.



Intervaly

Tento typ termínu patří mezi nejčastěji používané a umožňuje rozdělit čas termínu do mnoha malých intervalů. Nemusíte tak vytvářet hromadu termínů jen proto, abyste umožnili rezervaci např. po 30 minutách.

Zákazník pak přehledně vidí, které časové úseky jsou volné a může si vybrat dle potřeby. Jak svou pracovní dobu rozdělíte, je jen na vás.



Celý termín

Jak už název napovídá, jedná se o možnost rezervace celého nastaveného termínu. Tento typ se používá často ve spojení s větší kapacitou termínu. Typicky tak umožňuje snadno rezervovat na aktivitu, která zabírá jasně naplánovaný čas a je určena pro více zákazníků najednou.

Dokud nedojde k naplnění kapacity, je termín zobrazován jako dostupný a zákazník také může vidět počet obsazených míst.



Libovolný čas

Tento typ termínu nejvíce odpovídá běžné pracovní době. Při nastavení v rámci jednoho dne (s možností opakování) pouze určíte, v jakém intervalu mohou rezervace začínat (např. každých 10 minut) a jak dlouhý čas bude konkrétní rezervace zabírat (např. 90 minut). Délka rezervace může být i proměnná, a to včetně přírůstek ceny.

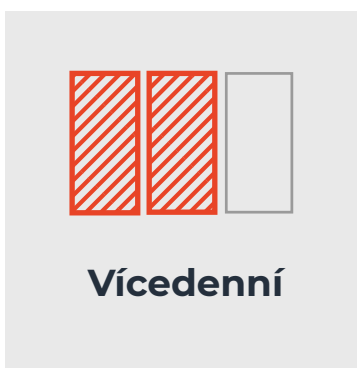
Zákazník si pak bude moci sám vybrat umístění své rezervace během dne a pracovní doby.



Sedadla

Tento typ termínu je specifický tím, že nabízí možnost rezervace přímo konkrétního místa (stůl, sedadlo nebo jiná forma místenky) v rámci konkrétní akce.

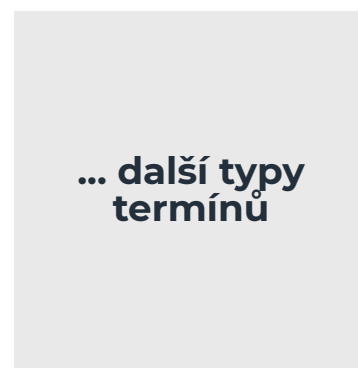
Zákazník si snadno vybere konkrétní místa na interaktivní mapě. V rámci potvrzení rezervace pak mohou být zaslány přímo vstupenky opatřené QR kódy pro snadné odbavení při akci. Díky spojení s on-line platbami je tak možné vytvořit plnohodnotný systém pro prodej vstupenek a místenek.



Vícedenní

Pokud potřebujete provádět rezervace na více dní, pak je k tomuto určen tento typ termínu. Díky komplexnímu nastavení si určíte, které dny mohou rezervace začínat nebo končit, jaká bude jejich cena a jak se bude počítat atd.

V určitých případech je možné využít tzv. spojování termínů. Při dodržení určitých pravidel pak výsledná rezervace zohledňuje různé parametry pro různé dny, např. jiná cena ve všední dny či o víkendy.



... další typy termínů

Protože volba vhodného typu termínu je klíčová pro celkové a efektivní využití rezervačního systému, je pro nás důležité pokrývat různé rezervační scénáře a typy podnikání.

Mimo zde uvedené možnosti tak v systému najdete např. termín typu Celá sekvence nebo Poukaz.

Ukázky jednotlivých typů termínů najdete na <https://demo.reenio.cz>.

Typy termínů v praxi

Jak je uvedeno výše, velmi důležité je rozmyslet, jakým způsobem nabízet rezervace Vašich služeb zákazníkům. Klíčovým momentem je pak výběr správného typu termínu a jeho následné nastavení. Pro lepší představu o termínech uvádíme příklady, které ilustrují vhodnost jejich použití v konkrétních situacích.



pronájmy sportovišť, bowling, lékařská prohlídka, výměna pneumatik, právní konzultace, využití zasedačky, pronájmy, půjčování, kosmetické služby, wellness, ...



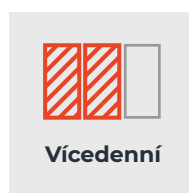
přednášky, workshopy, spinning, fitness, pronájmy, divadelní představení, koncerty, školení, ...



taneční kurzy, dětské kroužky, družiny, vzdělávací kurzy, pravidelné dlouhodobé akce, pronájmy, ...



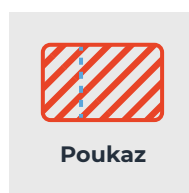
různé druhy pronájmů, kadeřnické služby, kosmetické služby, půjčovny, ubytování, konzultace, poradenství, ...



různé dlouhodobé či krátkodobé pronájmy, ubytování, kurzy, školení, zájezdy, pobytové workshopy, ...



divadelní představení, koncerty, plesy, přednášky, módní přehlídky, zážitkové akce, filmová promítání, ...



aktivity a zážitky, zábavné atrakce, skipasy, dárkové poukazy, vstupenky s časovou platností, ...

Správnou volbou jednotlivých typů termínů nejen určíte, co a jak mohou zákazníci rezervovat, ale také to, jakým způsobem se jim informace o nabízených termínech zobrazí. Podle typu termínu tak zákazník může vidět jednoduchý seznam událostí (celý termín), kalendář (celý termín, intervaly), postupný výběr času (libovolný čas) nebo dokonce interaktivní mapu sálu s jednotlivými sedadly (sedadla). Celková zobrazení nabídky je pak také dáno nastavením typu zobrazení rezervační stránky.

Vždy doporučujeme si daný typ termínu **vyzkoušet a ověřit**, že je to ten správný a odpovídá požadavkům na rezervace dle Vašich potřeb.

Dejte vědět svým zákazníkům



Systém reenio je zde hlavně pro vás! Šetří vám čas, a to jsou peníze. Proto řekněte svým zákazníkům, že jej používáte a jak jim usnadní využívání vašich služeb. Uvidíte, že si na on-line rezervace hned zvyknou a budete mít konečně dostatek času na svou práci!



Říct jim to můžete pomocí různých kanálů. Tím základním je samozřejmě přímo vaše pracoviště nebo provozovna a osobní kontakt. Dalšími kanály mohou být dále sociální sítě, e-mail či SMS. A pokud máte vlastní webové stránky, požádejte svého správce, a ten informaci o systému reenio umístí i tam. V dalším kroku můžete rezervační systém integrovat přímo do vašeho webu.

Do newsletteru stačí zkopírovat následující vzor, změnit název firmy, odkaz a máte vystaráno.



Krásný den,
jako našeho věrného klienta Vás informujeme o změně v rezervacích. Nebojte, je to úplně jednoduché!
Stále nám můžete zavolat, jako doposud, ale pro větší pohodlí a vyšší rychlost jsme pro Vás spustili interaktivní rezervační systém reenio.

Ten najdete na adrese <http://...> (zde doplňte odkaz na rezervační stránku, kterou zvolíte v nastavení systému).

Provést rezervaci je hračka. Jen si vyberete den a čas (případně konkrétní službu, místo nebo pracovníka), vyplníte údaje o sobě, a je to!

Uložte si naši stránku do oblíbených a budete mít naše služby stále po ruce.

Rádi Vám s tím v začátcích pomůžeme, pokud si nebudete vědět rady, ozvěte se nám.

Děkujeme a těšíme se na Vaše rezervace.
Vaše, **jméno firmy**.

Na sociální sítě pak můžete použít tento vzor, přidat vhodný obrázek, který bude ilustrovat vaše služby, a už můžete jen očekávat nové zákazníky. Jako první doporučujeme vložit samotný odkaz - Facebook si následně načte informaci o stránce a umožní na ni přímo odkázat. Pak stačí jen odkaz smazat, doplnit text příp. přidat ilustrační obrázek (jaké informace se mají načíst ovlivníte v *Nastavení - Rezervační stránka - Obsah*).



Důležitá novinka. Změnili jsme pro Vás možnost rezervace! Stále nám můžete zavolat, jako doposud, ale pro Vaše větší pohodlí a vyšší rychlost jsme pro Vás spustili interaktivní rezervační systém @reenio.system. Ten najdete na <http://...> (zde doplňte odkaz na rezervační stránku, kterou sami zvolíte). Neváhejte a rezervujte s k nám on-line.



A co on-line platby



Dnešní technologie přináší celou řadu nových možností a příležitostí. Mezi ně patří také moderní způsoby placení prostřednictvím internetu. Nabídněte svým zákazníkům možnost okamžitě uhradit rezervované služby nebo vstupenky pomocí on-line platební brány.

On-line platební brána integrovaná v rezervačním systému nabízí **jednoduchý, bezpečný a moderní způsob**, jak umožnit zákazníkům provést rychlou úhradu ceny za rezervovaný tenisový kurt, masáž nebo třeba vstupenku na koncert.

Systém reenio nabízí pouze technickou integraci platebních bran. **Nejsme zprostředkovateli samotných plateb!** Je tak na vás, jaké podmínky a poplatky si s poskytovatelem platební brány smluvně spolu dohodnete.

Aby byla zajištěna maximální bezpečnost a uživatelský komfort při využívání platební brány, je rezervační systém reenio certifikovaným řešením GoPay.



V rezervačním systému reenio je primárně integrována **platební brána GoPay**, která patří mezi nejrozšířenější české on-line platební brány. Pro její používání stačí získat obchodní účet GoPay, nastavit potřebné parametry pro integraci platební brány (*Nastavení - Platby, kredity a DPH*) a nastavit ceny u jednotlivých termínů. Pak už je jen na zákaznících, jakou konkrétní platební metodu využijí.

Rozhodnutí, zda zaplatit on-line můžete nechat čistě na zákazníkovi, nebo platbu můžete vyžadovat jako součást rezervačního procesu. Stejně tak můžete využívat systém **zákaznických kreditů**, kdy si zákazník pomocí on-line platby nakoupí kredit (s možným zvýhodněním) a ten pak používá pro přímou úhradu jednotlivých rezervovaných služeb. Kredity můžete využívat i bez napojení na on-line platby!



Platební brána

Systém reenio toho nabízí více! Z nabídky platebních bran si můžete vybrat tu, která vám nabídne nejlepší poplatky nebo kterou již používáte na jiném projektu. Mimo GoPay tak můžete využívat např. bránu **ThePay, Comgate, ČSOB** či **Stripe**.

Speciální možností je pak platba **bankovním převodem**, kdy sám systém (bez potřeby integrace třetí strany) pouze vygeneruje potřebné údaje k provedení platby zákazníkem. Vhodným doplňkem je pak možnost automatického párování plateb, které přijdou na váš účet.



Terminál

Někdy je potřeba přijímat platby také osobně, např. přímo při konání konkrétní akce. I s tímto může systém reenio pomoci, a to pomocí funkcionality *Pokladna* a ve spojení s platebními terminály.

I zde dává systém na výběr z několika možností a řešení. Jedním z nich jsou **platební terminály Comgate**. Jedná se o plnohodnotná samostatná fyzická zařízení.

Další možností je tzv. SoftPOS řešení **GP Tom**, kdy si naopak vystačíte pouze s obyčejným chytrým telefonem.



Storno

V systému je možné nastavit (globálně nebo pro jednotlivé termíny), že cena za rezervaci musí být uhrazena, a to do určitého časového momentu.

Pokud nedojde k úhradě, jakýmkoliv způsobem, do takto nastaveného času, rezervace se **automaticky stornuje**.

Velmi snadno tak zajistíte, aby zákazníci za své objednané služby platili v rámci procesu rezervace.

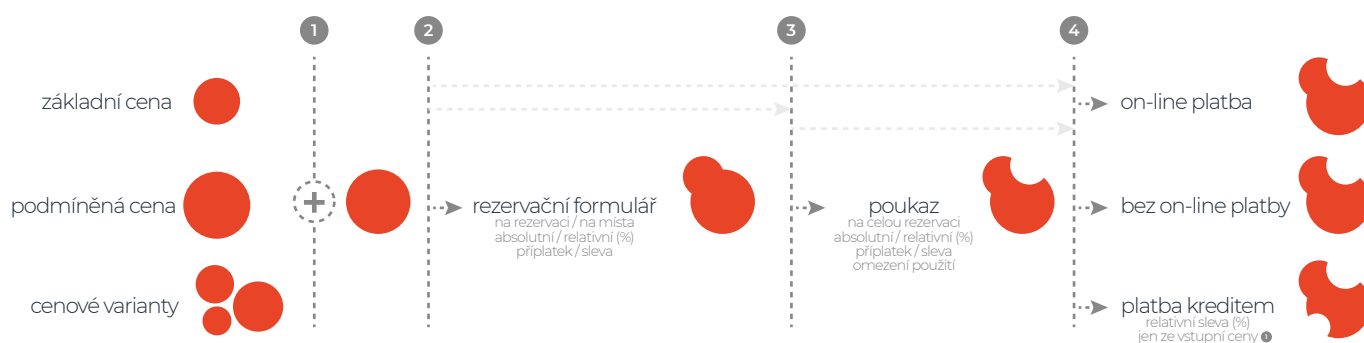
Tuto automatizaci je možné doplnit také o práci se **zálohou**, kdy zákazník musí on-line uhradit pouze část ceny rezervace.



Cena je pro zákazníky důležitá

Ať již budete využívat on-line platby nebo ne, určitě je vhodné poskytnout svým zákazníkům informaci o ceně služeb, které si rezervují. Zákazník tak bude přesně vědět, kolik ho bude služba stát, resp. kolik bude nutné uhradit pomocí on-line platební brány či hotově.

Cenotvorba je významným prvkem při nabízení a poskytování jakýchkoliv služeb. Výsledná cena za rezervaci/vstupenku může být ovlivněna celou řadou faktorů a v určitých situacích může být navyšována či naopak snižována. Rezervační systém poskytuje několik technik, jak výslednou cenu definovat a reálně vypočítat. Jednotlivé techniky úpravy ceny je možné kombinovat, využít všechny nebo jen některé.



1 VSTUPNÍ CENA REZERVACE

Prvním krok je výpočet celkové ceny za osoby, místa atd. Pokud je u termínu použita jen **základní cena**, je výpočet dán vynásobením rezervované kapacity a ceny. V systému je nicméně možnost definovat **cenové varianty**, které umožní snadno rozlišovat různé typy cen (Dospělý, Dítě apod.). Zde je vstupní cena rovna součtu jednotlivých variant vynásobených odpovídající rezervovanou kapacitou. Dále je možné využít tzv. **podmíněné ceny**, kdy se jednotlivé ceny upraví s ohledem na nastavené podmínky či parametry.

2 REZERVAČNÍ FORMULÁŘ

Rezervační formulář je silný nástroj, pomocí kterého je možné získat od zákazníků dodatečné informace a údaje. Zároveň je možné na základě těchto údajů **upravit cenu rezervace**. Možnosti nastavení formulářových polí jsou široké a ovlivňují celkovou cenu různými způsoby. Typické použití může být **příplatek za nadstandardní služby** (kladná hodnota, absolutní (Kč), na celou rezervaci) nebo **slevy pro členy** (záporná hodnota, relativní (%), na celou rezervaci). U složitějších konfigurací vždy doporučujeme chování cenových polí otestovat, aby bylo zachováno očekávané fungování s ohledem na různé kombinace zadání hodnot (např. relativní sleva a zároveň absolutní příplatek).

3 DÁRKOVÝ POUKAZ

Jako další krok, který umožňuje upravit výslednou cenu je aplikace tzv. dárkového poukazu. V rezervačním systému se evidují jednotlivé **poukazy spolu s jejich parametry** (doba platnosti, hodnota slevy/příplatku, možný počet použití). Tyto poukazy resp. jejich kódy je možné rozšířit mezi zákazníky a jejich použitím při rezervaci se docílí požadované úpravy celkové ceny rezervace. Typickým použitím jsou různé **marketingové slevové akce**, ale také např. **řízená nabídka rezervací** mezi omezenou skupinu zákazníků (kód s nulovou hodnotou a jedním použitím) či **permanentky**.

4 ZPŮSOB PLATBY

Výsledkem je celková cena, která může být následně uhrazena (nebo její část) zákazníkem. Ta zohledňuje aplikace jednotlivých nástrojů cenotvorby a je použita jen pro informaci (bez on-line platby) nebo jako podklad pro uskutečnění platby (pomocí on-line platební brány). Specifickým případem je možnost úhrady ceny rezervace pomocí kreditů, což je možné zvýhodnit.



Zjistěte více

Připravili jsme pro vás dokumentaci obsahující základní popis funkcionalit systému, na co si dávat pozor, jak co nastavit atd. Dokumentaci pravidelně udržujeme a doplňujeme. Důležitým zdrojem informací jsou také nápovědy, které najdete přímo v administraci pod ikonkou otazníku.



[https://**manual.reenio.cz**](https://manual.reenio.cz)

- NOVINKY A AKTUALITY
- JAK SYSTÉM REENIO POMÁHÁ S GDPR
- ČASTO KLADENÉ OTÁZKY A ODPOVĚDI
- JAK PROBÍHÁ PROCES REZERVACE
- JAK NASTAVIT REZERVAČNÍ STRÁNKU
- PRÁCE SE ZÁKAZNICKÝM KREDITEM
- JAK SE VYPOČÍTÁVÁ CENA REZERVACE
- PRODEJ DÁRKOVÝCH POUKAZŮ
- TYPY TERMÍNŮ A ZDROJE
- VLOŽENÍ DO VAŠEHO WEBU
- JAK KOMUNIKOVAT SE ZÁKAZNÍKY
- K ČEMU SLOUŽÍ REZERVAČNÍ FORMULÁŘ
- ...

Pokud máte konkrétní dotazy, potřebujete poradit nebo si nevíte s něčím rady, neváhejte se na nás obrátit, a to prostřednictvím rychlého **kontaktního formuláře** (v pravém dolním rohu administrace) nebo na e-mail **helpdesk@reenio.cz**.