

MODULE 07 / Vente & réservation

Mon parcours de réservation

De la demande d'information à la confirmation de participation.

VOTRE OBJECTIF	COMMENT UTILISER CE CAHIER
De la demande d'information à la confirmation de participation.	Lisez la méthode et le cas pratique, complétez la trame puis choisissez une action datée. Les exemples servent de point de départ.

Votre projet

Atelier / thème	Date de séance	Responsable
À compléter	À compléter	À compléter

Les montants sont des hypothèses pédagogiques. Les validations sanitaires, juridiques et fiscales restent propres à votre activité.

Dans ce cahier

- 01 Comprendre la méthode et les choix à faire
- 02 Étudier un exemple et repérer les erreurs courantes
- 03 Compléter votre document de travail
- 04 Organiser vos prochaines actions

VOTRE POINT DE DÉPART
Ce que je sais déjà :
Ce que je dois encore vérifier :

COMPRENDRE ET APPLIQUER

Organiser les réservations et confirmations

Une demande d'information, une place réservée et une inscription payée sont trois états différents. Décidez comment vous les suivez avant de lancer les ventes.

Définir le parcours

Indiquez comment choisir une date, payer et recevoir une confirmation. Définissez qui répond aux questions si un partenaire encaisse. Vérifiez qu'aucun parcours ne peut vendre plus de places que votre capacité.

Collecter le nécessaire

Demandez les informations utiles à l'organisation et expliquez leur usage. Évitez les données sans nécessité. Organisez les accès et la conservation des informations selon vos obligations, notamment pour les demandes particulières.

Confirmer sans ambiguïté

La confirmation récapitule le lieu, l'heure, le contenu, les éléments à apporter et le contact en cas de problème. Prévoyez le traitement d'un paiement échoué, d'une demande d'annulation et d'un changement de séance.

Cas pratique commenté

LA SITUATION

Une personne vous écrit « intéressée » sur Instagram. Vous ne la comptez pas comme inscrite tant que les étapes de réservation définies dans votre offre ne sont pas remplies.

À éviter

Confondre messages d'intérêt et places effectivement réservées.

Votre mise en pratique

Tracez votre parcours en cinq étapes maximum. Vérifiez qui agit et quelle confirmation est envoyée à chaque étape.

Résultat à obtenir : Un processus de réservation compréhensible.

APPROFONDISSEMENT PROFESSIONNEL

Fiabiliser le passage de la demande à la place confirmée.

Définir les états de réservation

Distinguez demande, option avec échéance, paiement à rapprocher, confirmation, annulation et remboursement. Attribuez un identifiant qui permet de relier la place, le paiement et les échanges. Limitez les places confirmées à la capacité réelle et définissez qui contrôle cette limite quand plusieurs canaux coexistent.

Éviter les ruptures d'information

La confirmation reprend date, horaires, lieu, contenu, prix payé et consignes utiles. Préparez les procédures de changement ou annulation selon les conditions juridiquement applicables. Pour un service de loisir à date déterminée, le droit de rétractation peut relever d'une exception : faites qualifier votre offre, sans recopier une règle générale au hasard.

Étude de cas : à vous de décider

Capacité quatre : trois paiements confirmés, une option expirant ce soir et un nouveau paiement reçu via un autre canal. Quelles actions ?

MON RAISONNEMENT / MES CALCULS

Corrigé indicatif

Vérifier d'abord les engagements attachés à l'option. Suspendre les nouvelles ventes, rapprocher les horodatages et contacter les personnes concernées selon les conditions annoncées. Ne pas transformer automatiquement l'option en annulation ni accepter cinq participants. Prévenir la récurrence par un inventaire de places commun aux canaux.

Pièce à ajouter au dossier

Un registre de réservations fictif et trois modèles : confirmation, option arrivant à échéance, modification de séance.

Critère observable	Score 0 / 1 / 2	Preuve à joindre
Chaque paiement correspond à une réservation.	À compléter	À compléter
Les capacités sont respectées.	À compléter	À compléter
Les messages reprennent les engagements applicables.	À compléter	À compléter

Documenter votre évaluation

[illegible]

Repère de classement : conservez la première version, la correction et la preuve qui justifie votre nouvelle évaluation. Ne joignez pas de données sensibles inutiles.

VOTRE DOCUMENT DE TRAVAIL

La trame à compléter

Offre : [Nom]

Version : [01]

Responsable du suivi : [Nom]

ÉTAT 0 - INFORMATION

Canaux : [Instagram / site / partenaire / e-mail]

Message court : « Voici le thème, la date, la durée, le niveau, ce qui est inclus, le prix TTC et le lien. Une place n'est réservée qu'après paiement confirmé. »

Réponse attendue sous : [__ h]

modèle enregistré : [nom du fichier]

ÉTAT 1 - DEMANDE QUALIFIÉE

Nom : À compléter	e-mail : À compléter	date choisie : À compléter
Niveau déclaré : À compléter	allergie/restriction à traiter : À compléter	
Accès/handicap à anticiper : À compléter	source : [code partenaire / post]	
Finalité des données expliquée : [oui/non]	accès autorisé à : À compléter	

ÉTAT 2 - PROPOSITION

Lien page de vente : [URL]	prix TTC : [__ €]	capacité restante : À compléter
Date limite de maintien : À compléter	minimum : [__ personnes]	

CGV, annulation, rétractation et contenu de la prestation accessibles : [oui/non]

ÉTAT 3 - PAIEMENT EN ATTENTE

Moyen : [virement / TPE / lien]

montant : [__ €]

échéance : À compléter

Ne jamais compter cette personne dans les places confirmées.

Relance 1 (date / canal) : À compléter

Relance 2 : À compléter

ÉTAT 4 - PAIEMENT CONFIRMÉ

Référence paiement : À compléter	date/heure : À compléter	facture n° : À compléter
Confirmation envoyée : [oui/non]	preuve archivée : [emplacement]	
Places confirmées : [__ / __]	partenaire prévenu : [oui/non]	

E-MAIL DE CONFIRMATION (à adapter)

Objet : Votre atelier [nom] - [date] - confirmation

Bonjour [prénom], votre paiement de [montant] est confirmé pour le [date] à [heure], à [adresse].

Prévoyez [tenue]. Les préparations sont emportées et doivent être conservées/transportées comme indiqué dans la fiche jointe. Signalez toute allergie avant [date].

En cas de question ou d'empêchement : [contact]. Conditions : [lien CGV]. À bientôt, [signature].

ANNULATION / MODIFICATION

Demande reçue le À compléter par [canal]	état au moment de la demande : À compléter
Règle appliquée : [CGV]	décision : [remboursement / report / avoir autorisé]
Montant et date du remboursement : À compléter	client informé : [oui/non]

CONTRÔLE AVANT SESSION

- ☐ Nombre de paiements = nombre de places
- ☐ Factures et confirmations envoyées
- ☐ Allergènes transmis au bon responsable
- ☐ Liste de présence imprimée ou sécurisée
- ☐ Données marketing séparées et consentement vérifié

PASSER À L'ACTION

Votre décision, par écrit.

Appuyez-vous sur le cas pratique et vos données réelles. Gardez une trace des points confirmés et de ceux qui nécessitent encore une réponse.

Décision retenue	Pourquoi ce choix ?

Action	Responsable	Date cible	Preuve attendue

Avant de classer ce document

- ☐ J'ai remplacé les hypothèses par mes chiffres ou mes informations.
- ☐ J'ai identifié les validations encore nécessaires.
- ☐ J'ai choisi une prochaine action et une échéance.
- ☐ J'ai daté cette version et conservé les justificatifs.

Notes et retours après votre première séance

Ce qui a fonctionné	Ce que je change à la prochaine séance