

Informations additionnelles sur les groupes et les guides

Qualification des groupes et des guides

Vous gérez des visites de groupe et désirez utiliser vos propres critères pour qualifier les groupes et vos guides? SecuTix vous propose une nouvelle fonctionnalité qui vous apportera la souplesse désirée.

Définition des qualifications

Une qualification est définie au moyen des attributs suivants:

- Nom de la qualification, par exemple, un niveau de connaissance
- Rang de la qualification. Utile pour déterminer l'ordre d'affichage dans les écrans
- Valeurs possibles de cette qualification, par exemple débutant, avancé ou expert
- Cette qualification est-elle utilisée pour la planification des guides? (oui, non)



Nous vous invitons à prendre contact avec notre service clientèle afin de définir le nombre des qualifications souhaitées.

Utilisation des qualifications pour la planification des guides

Une fois la définition des qualifications effectuée avec SecuTix, vous pouvez associer ces qualifications à vos guides et les intégrer au processus de planification. Par exemple, si la qualification "Niveau de connaissance" est utilisée pour la planification de vos guides, vous pouvez préciser que Guy Marchand est prévu pour les groupes de niveau "Débutant" alors que Sophie Larmonique est prévue pour les groupes de niveaux "Avancé" et "Expert".

Informations sur le groupe

Lors de l'achat d'une visite de groupe, l'opérateur au guichet et l'internaute saisissent les champs correspondant aux qualifications.

- La saisie des informations utilisées pour la planification des guides est obligatoire
- La saisie des informations qui ne sont pas nécessaires à la planification des guides est optionnelle.
- Vous pouvez décider de dissimuler à l'internaute les qualifications qui ne sont pas obligatoires pour la planification et que vos opérateurs peuvent saisir eux-mêmes.

Planification des guides

Un premier niveau de qualification est déjà proposé par défaut dans le calendrier des visites, notamment en fonction de la langue et du thème. Vous pouvez désormais prendre en compte d'autres critères pour déterminer si un guide est qualifié ou non dans le cadre de la planification des visites. Si l'on reprend l'exemple précédent, Guy Marchand sera identifié comme non qualifié pour un groupe souhaitant une niveau de connaissance "Expert". Toutefois, vous pouvez toujours planifier un guide disponible pour une visite, même s'il n'est pas qualifié pour le groupe concerné.

Reporting

Les trois qualifications les plus prioritaires (celles de rang minimum) peuvent être affichées dans tous les rapports du sous-thème "Planning visite".

Remarques

Les informations sur les groupes (nom et nature du groupe) et sur les visites (langue et thématique) demeurent inchangées.

Nombre de participants effectif

Le nombre de participants effectif lors d'une visite peut différer du nombre de participants annoncé au moment de la réservation. Jusqu'à maintenant, si le groupe devait payer un supplément ou se faire rembourser une partie du montant payé, il devait se rendre à un guichet qui procédait alors à l'encaissement/remboursement et à l'émission de nouveaux billets. Une procédure simplifiée est désormais disponible si la différence entre le nombre prévu et le nombre réel de participants n'entraîne pas de changement de prix ou si l'institution culturelle décide de ne pas rembourser ou de faire payer une différence de prix éventuelle. Dans ce cas, l'opérateur au guichet (ou un agent d'accueil des groupes) pourra simplement saisir le nombre de participants et, s'il le désire, le nombre d'accompagnants effectifs du groupe.

Ce nombre est affiché dans le calendrier. Il est également pris en compte dans les rapports appartenant aux sous-thèmes "Fréquentation" et "Planning visite". Les rapports du sous-thème "Planning visite" peuvent également afficher la différence entre le nombre de participant prévu (c'est-à-dire annoncé au moment de la réservation) et le nombre de participants effectif.