

## n°10. La gestion des réservations

### Le formulaire de réservation

#### A quoi ça sert?

Le formulaire de réservation est un **document à remplir par l'organisateur** qui souhaite planifier une visite de groupe dans votre établissement. Il peut également présenter **l'ensemble de l'offre touristique** à destination des groupes et peut donc être envoyé dès le premier contact. Ainsi, un tel formulaire garantit la **compréhension du produit** et **facilite le contact** : il permet d'anticiper les éventuelles questions et de réduire le nombre d'échanges. Lorsqu'il est bien complété par l'organisateur, un simple mail suffit pour confirmer la réservation.

#### Qu'est-ce qu'il contient?

- **Les informations générales :**

Modalités de paiement, d'annulation, conditions de visite (les horaires d'ouverture, le lieu de rendez-vous), et conditions générales de vente a procédure d'annulation, les modalités de règlement)

- **L'ensemble des prestations proposées aux groupes avec précision :**

Les différentes formules de visite (durée et description succincte du contenu de chacune), les tarifs associés selon le type de groupe (scolaires / adultes) et la politique de gratuité pour l'accompagnateur et le chauffeur, le nombre de personnes (minimum et maximum)

- **Les champs à remplir par l'organisateur :**

Les informations sur la structure (la raison sociale, le nom et les coordonnées), le nom du responsable du groupe et ses coordonnées, les différentes options de visite, la langue de médiation, plusieurs créneaux (date et horaires), un cadre libre pour indiquer les commentaires et les remarques pertinents pour le déroulement de la visite.



**Assurez-vous de bien connaître la réglementation à laquelle vous êtes soumis !**

L'e-mail de confirmation de réservation est une étape majeure dans la procédure de réservation. Il assure une **bonne compréhension entre les deux parties** en **reprenant les termes évoqués** lors des précédents échanges. Conservez-le, il peut s'avérer utile de présenter une telle preuve en cas de litige ! Souvent accompagné de la facture, vous pouvez également joindre la brochure du site, un plan d'accès et le règlement intérieur.

### Les éléments essentiels :

- La date et l'heure du rendez-vous
- Le nombre de personnes
- Le produit sélectionné
- Le tarif



Madame X,

Suite à nos précédents échanges, j'ai le plaisir de vous confirmer la réservation d'une visite commentée d'1h30 le jeudi 9 juin 2016. Vous pourrez vous présenter dans notre hall d'accueil dès 10h30, le guide vous y retrouvera. Pour un groupe de 18 personnes, le prix de la prestation s'élève à ... €, je vous transmets ci-joint la facture. Vous pouvez nous retourner un chèque d'acompte de ..%, soit ..€ et vous acquitter du reste de la somme le jour de votre visite.

Je reste à votre disposition pour des informations complémentaires,

Bien cordialement.

Signature + coordonnées complètes



#### Contact :

Christelle CHATAIGNON  
Chargée de mission  
Tél. : 05 46 31 71 76  
Mail. : christelle.chataignon@en-charente-maritime.com