



SUPERHOTE  
**ATELIER**

MERCREDI 28 SEPTEMBRE 2022

**SUPERHOTE**

Bonjour à tous !

Je m'appelle Isaline,  
Je fais partie des Coachs SuperHote, et je suis  
ravie de pouvoir échanger avec vous ce soir.



Contact : *Isaline SuperHote*

Email : [support@superhote.com](mailto:support@superhote.com)

# AU PROGRAMME

- ✓ La configuration des paiements
- ✓ Que faire quand...
- ✓ Questions / Réponses

Si vous avez des questions, je vous invite à les mettre dans le chat et j'y répondrai à la fin de la présentation lors de la session questions/réponses



Contact : *Isaline SuperHote*

Email : [support@superhote.com](mailto:support@superhote.com)

Les Paiements via

**SUPERHOTE**

POURQUOI BIEN CONFIGURER

# **LES PAIEMENTS**

# CELA PERMET

- ✓ De faire des réservations en direct et via le Site Web
- ✓ D'optimiser l'utilisation des notifications
- ✓ De voir d'un coup d'oeil si la réservation est payée
- ✓ La prise en compte des montants dans Analytics
- ✓ La disponibilité des factures

# A GARDER EN TÊTE

- ✓ Les plateformes n'indiquent pas à SH que la réservation est payée
- ✓ Bien savoir comment les plateformes encaissent pour pouvoir mettre en place les validations nécessaires
- ✓ Avoir un compte Stripe



PAIEMENT ET CAUTIONS GÉRÉS

**PAR LES PLATEFORMES**

# TYPIQUEMENT

- ✓ Airbnb
- ✓ Abritel (VRBO) en Ical
- ✓ By Booking (virement) – New mais pas disponible pour tous

# PARAMÉTRAGE

✓ Cocher les cases dans les paramètres de chaque hébergement

INFO	CONTRAT	FACTURE	SERVICES	CHECKLISTS	FORMULAIRES	PLATEFORMES	PARAMÈTRES
<p>A cocher uniquement pour les plateformes qui encaissent directement les paiements des réservations</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> AIRBNB</li><li><input checked="" type="checkbox"/> BOOKING</li><li><input type="checkbox"/> EXPEDIA</li><li><input type="checkbox"/> HOTELS</li><li><input type="checkbox"/> HOUSETRIP</li><li><input checked="" type="checkbox"/> HOMEAWAY</li><li><input type="checkbox"/> TRIPADVISOR</li></ul>		<p>A cocher uniquement pour les plateformes qui gèrent déjà les cautions</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> AIRBNB</li><li><input checked="" type="checkbox"/> BOOKING</li><li><input type="checkbox"/> EXPEDIA</li><li><input type="checkbox"/> HOTELS</li><li><input type="checkbox"/> HOUSETRIP</li><li><input checked="" type="checkbox"/> HOMEAWAY</li><li><input type="checkbox"/> TRIPADVISOR</li></ul>		<p>Fonctionnalités</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Gap fill (ouverture et adaptation automatique du nb de nuits minimum entre 2 réservations)</li></ul> <hr/> <p><b>Nb jour min avant Checkin:</b></p> <p>Pas de limite</p> <hr/> <p><b>Réductions:</b></p>			

PAIEMENTS DANS

**SUPERHOTE**

# INDISPENSABLE

- ✓ Avoir un compte Stripe : <https://help.superhote.com/cr%C3%A9er-et-valider-un-compte-stripe>
- ✓ l'ajouter à SH et le lié à chaque hébergement  
<https://help.superhote.com/configurer-et-associer-le-compte-stripe-aux-appartements-dans-superhote>

LE CAS DU

**SITE WEB**

# PARAMÉTRAGES

A savoir : Le paiement est fait directement sur le site avec le compte Stripe défini dans l'hébergement.

Pour chaque hébergement :

- ✓ Sélectionner le compte Stripe dans SH
- ✓ Cocher la case WebSite dans les paramètres de SH
- ✓ Créer une notification pour demander la caution
- ✓ Particularité : en cas de paiement partiel => ajouter une notification pour demander le complément avec le shortcode

Connecter un compte Stripe

Stripe BJ

AJOUTER UN COMPTE STRIPE



WEBSITE

## Premier paiement

Activer le premier paiement

Pourcent %

30

Montant du paiement automatique

LE CAS DE

**BOOKING**



# OPTIONS ET PARAMÉTRAGES

- ✓ Paiement by Hôtel (collecte des numéros de CB)
- ✓ Paiement par Carte Virtuelle Booking

=> Vérifier que les cases Booking sont décochées dans les paramètres des hébergements concernés

A cocher uniquement pour les plateformes qui encaissent directement les paiements des réservations

- AIRBNB
- BOOKING
- EXPEDIA

A cocher uniquement pour les plateformes qui gèrent déjà les cautions

- AIRBNB
- BOOKING
- EXPEDIA

# CB VIRTUELLE BOOKING

✓ Programmer une notification pour demander la caution

✓ Pour encaisser, 2 solutions :

✓ Programmer les paiements X jours avant l'arrivée

✓ Encaisser manuellement dans Stripe

The screenshot shows a configuration interface for a virtual booking card. It includes several dropdown menus and checkboxes:

- Titre \***: Caution
- Lorsque cet événement se produit \***: Avant Checkin (à partir de 12h00)
- Délai \***: - 1 Jour
- Statut \***: Si caution non payée
- Envoyez au voyageur \***:  Envoyez au voyageur,  Envoyez au prestataire
- Langues**: Français (selected), Anglais, Portugais, Espagnol
- Sujet \***: [RENTALNAME] : Votre séjour du [BOOKING.CHECKIN]
- Envoyer ce message \***: A rich text editor containing the message: "Bonjour, Votre séjour approche. Merci d'utiliser ce lien pour effectuer le dépôt de garantie par carte bancaire : [DEPOSITLINK]. La somme n'est pas prélevée, simplement bloquée par empreinte bancaire. N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions."
- Pour cet appartement \***: Sélectionner les appart...
- Effectuer cette action \***: Envoyer un email
- Plateforme \***: Sélectionnez les chaînes
- Types de chaînes**:  Toutes les chaînes,  Direct,  Airbnb.com,  Booking.com,  Chalet montagne,  Expedia,  Gite de France,  Homeaway,  Homeaway

The screenshot shows a payment configuration interface with the following sections:

- Titre \***: Encaissement -7jours
- Pour cet appartement**: Sélectionner les app...
- Plateforme**: Sélectionnez les chaî...
- Types de paiement**: Percent of Total Price
- Planifier le paiement**:
  - Lorsque cet événement se produit \***: Après la réservation
  - Délai \***: Immédiat
  - Montante \* (%)**: 0
- Paiement restant**:
  - Lorsque cet événement se produit \***: Avant Checkin (à partir de 12h)
  - Délai \***: - 7 Jours
  - Montante \* (%)**: 100

# CB COLLECTEES => 2 SOLUTIONS

✓ Encaissement immédiat

=> Cocher Paiement automatique et caution automatique

=> Cocher éventuellement Annulation automatique

\*Au bout de 24 h sans paiement, la réservation sera annulée dans Booking

✓ Programmer les paiements X jours avant l'arrivée

Titre *	Pour cet appartement	Plateforme	Types de paiement
Encaissement -7jours	Sélectionner les app...▼	Sélectionnez les chaî...▼	Percent of Total Price ▼
<b>Planifier le paiement</b>			
Lorsque cet événement se produit *	Délai *	Montante * (%)	
Après la réservation ▼	Immédiat ▼	0	
<b>Paiement restant</b>			
Lorsque cet événement se produit *	Délai *	Montante * (%)	
Avant Checkin (à partir de 12h) ▼	- 7 Jours ▼	100	

AJOUTER UN COMPTE STRIPE

- SMS Integration ⓘ
- Paiement automatique ⓘ
- Caution automatique ⓘ
- Annulation automatique ⓘ

Type Taxe de séjour

- En %
- Par pers / nuit

# CB COLLECTEES REMARQUES

- ✓ Il est possible de gérer la caution par message automatique  
=> décocher caution automatique



AJOUTER UN COMPTE STRIPE

- SMS Integration ⓘ
- Paiement automatique ⓘ
- Caution automatique ⓘ
- Annulation automatique ⓘ

Type Taxe de séjour

- ✓ Il est toujours possible d'encaisser manuellement dans Stripe

LE CAS DES

**RÉSERVATIONS EN  
DIRECT**

# PARAMÉTRAGES

- ✓ Vérifier que les cases Direct sont décochées dans les paramètres de l'hébergement

TRIPADVISOR  
 DIRECT  
 WEBSITE  
 GITE DE FRANCE

DIRECT  
 WEBSITE  
 GITE DE FRANCE

- ✓ Envoyer la demande de paiement au client

# DEMANDER LE PAIEMENT

- ✓ Manuellement via le modèle prédéfini  
Avec Action > Envoyer un paiement global

Titre \*  
Demande de paiement

Pour cet appartement \*  
Sélectionner les apparts

Lorsque cet événement se produit \*  
Après la réservation

Effectuer cette action \*  
Envoyer un email

Délai \*  
+ 1 Heure

Plateforme \*  
Sélectionnez les chaînes

Statut \*  
Si réservation non payée

Envoyer au voyageur  Envoyer au prest

Langue \*  
 Français  Anglais  Portugais  Espagnol

Sujet \*  
[RENTALNAME] - Votre séjour du [CHECKING-DD-] à [CHECKING-DE-DD-]

Envoyer ce message \*  
[Rich text editor]

Bonjour [GUEST:NAME],  
Votre réservation est bien enregistrée.  
Il ne reste plus qu'à finaliser en effectuant le règlement via ce lien : [AUTOPAYMENT:AMOUNT] et en signant le contrat [CONTRACT:LINK].  
A très bientôt.

Dropdown menu for Platform selection:  
 Toutes les chaînes  
 Direct  
 Airbnb.com  
 Booking.com  
 Chalet montagne  
 Expedia  
 Gite de France  
 Homeaway

		Actions ▾
AIRES	RESSOURCES	
Statut		
EN ATTENTE ▾	25 €	Encaisser un paiement Encaisser une caution Créer nouveau lien paiement Créer nouveau lien caution <a href="#">Envoyer un paiement global</a>
EN ATTENTE ▾	4 €	
EN ATTENTE ▾	110 €	

- ✓ Automatiquement via une notification programmée  
=> Une fois payée via le lien, la réservation sera passée automatiquement à OK et confirmé

# AUTRE MODE DE PAIEMENT

- ✓ Si le client préfère payer par Virement / chèque
  - ✓ Valider le paiement manuellement dans SH une fois le virement/chèque reçu
- ✓ Applicable à la Caution

**John Doe** (1755703)

Appartement : HEBERGEMENT TEST

Date de réservation : Mer 28 Septembre . 2022  
Checkin : Mer 28 Septembre . 2022  
Checkout : Ven 30 Septembre . 2022

Nb Adultes : 2 - Nb Enfants : 0

Direct ( 139 € )

Notes : -  
Commentaires : -

ARRIVÉE N/A	DÉPART N/A
----------------	---------------

EMAIL  
test@test.fr

MOBILE  
222

PAIEMENT KO	CAUTION KO
<input type="radio"/> OK <input checked="" type="radio"/> KO <input type="radio"/> KO	FORMULAIRE CHECKIN KO
A RELANCER ⓘ Oui	CONTRAT Pas signé
ASSIGNER CHECKIN -	ASSIGNER MENAGE -

FACTURE >



# DEMANDER LA CAUTION

- ✓ Manuellement via l'onglet paiement  
Action > Créer un nouveau lien de caution

The screenshot shows a form for creating a payment request. Key fields include:

- Titre \***: Demande de paiement
- Quand cet événement se produit \***: Après la réservation
- Délai \***: + 1 heure
- Statut \***: Si réservation non payée
- Effectuer cette action \***: Envoyer un email
- Plateforme \***: Sélectionnez les chaînes (with a dropdown menu open showing options like Direct, Airbnb.com, Booking.com, etc.)
- Sujet \***: [RENTALNAME] : Votre séjour du [CHECKING-DD-YY]
- Envoyer ce message \***: A text area containing a message template: "Bonjour [GUEST-NAME],  
Votre réservation est bien enregistrée.  
Il ne reste plus qu'à finaliser en effectuant le règlement via ce lien : [AUTOPAYMENT:AMOUNT] et en signant le contrat [CONTRACT:LINK].  
A très bientôt."




The screenshot shows the 'RESSOURCES' tab with a table of payment requests. The table has columns for 'Statut' and 'Montant'.

Statut	Montant
EN ATTENTE	25 €
EN ATTENTE	4 €
EN ATTENTE	110 €

On the right, an 'Actions' dropdown menu is open, showing options: Encaisser un paiement, Encaisser une caution, Créer nouveau lien paiement, Créer nouveau lien caution, and Envoyer un paiement global.

- ✓ Automatiquement via la notification programmée  
=> Une fois payée via le lien, la caution sera passée automatiquement à OK

# REMARQUE CREATION RESA

 **JOHN DOE**  2  2 Personnes **Me 28 Sep - Ve 30 Sep**

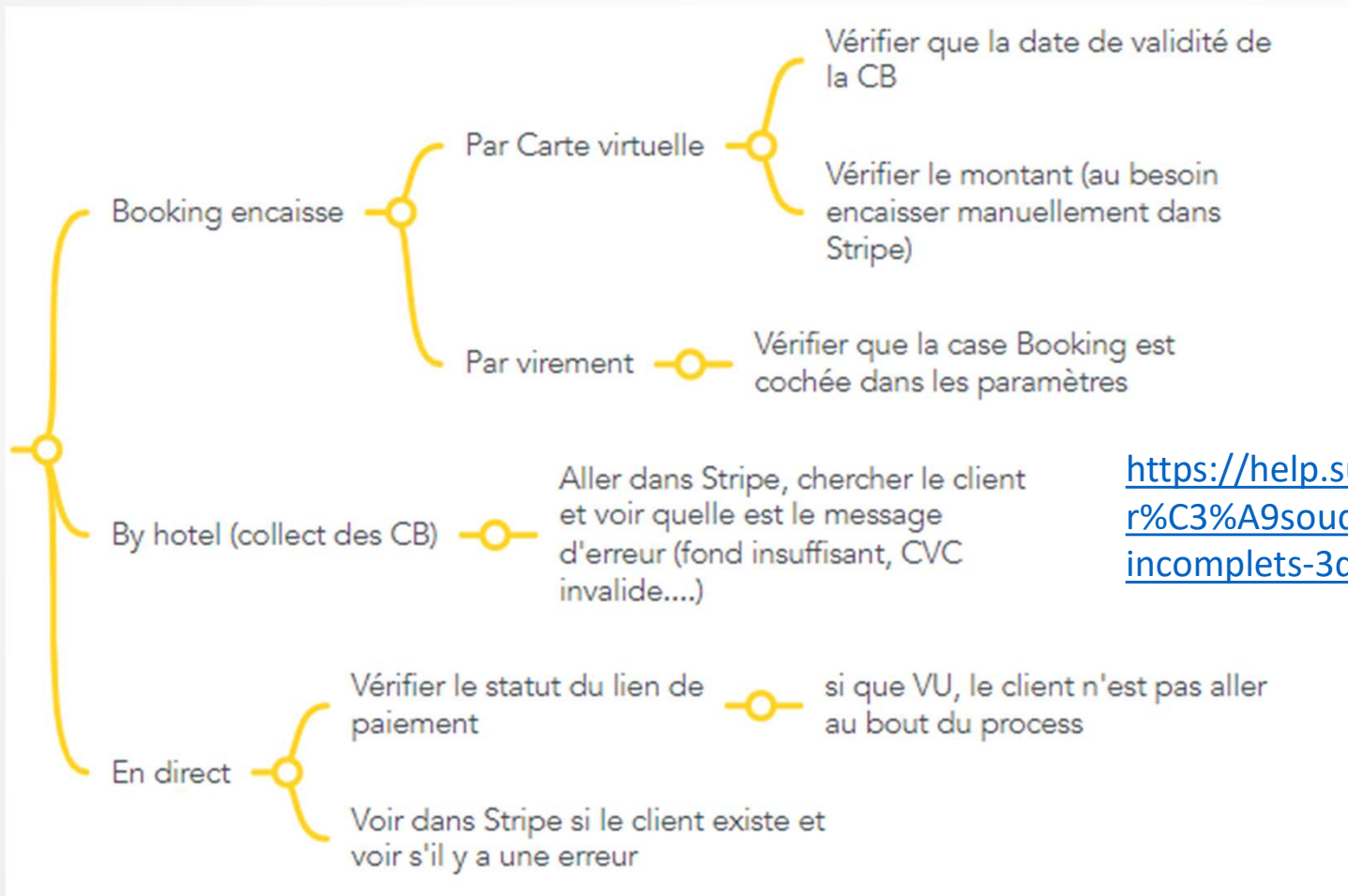
**INFORMATIONS** | MESSAGES | PAIEMENTS | CONTRAT | FACTURE | CHECKLISTS | FORMULAIRES | RESSOURCES

Détails Voyageur		Détails Réservation		
Prénom *	Nom *	Appartement *	Statut *	Source
John	Doe	HEBERGEMENT TEST	Non Confirmé	Direct
Email *	Email alternatif	Arrivée *	Heure d'arrivée	
test@test.fr		28 Mer Septembre 2022		
Téléphone *	Téléphone alternatif	Départ *	Heure de départ	Commentaires *
222		30 Ven Septembre 2022		
Code postal	Adresse	Nombre d'adultes *	Nombre d'enfants *	
		2	0	
Ville	Pays *	Payment	Deposit	Notes
	France	KO	KO	
Frais de ménage	Taxe de séjour	Prix nuitées *	A relancer	
25	4	110	Oui	
			<input type="checkbox"/> Personnaliser les couleurs des réservations	

QUE FAIRE

**QUAND**

# PAIEMENT RESTE KO



<https://help.superhote.com/comment-r%C3%A9soudre-le-probl%C3%A8me-des-paiements-incomplets-3dsecure-stripe-moto>

# CLIENTS NE PAIENT PAS LA CAUTION


Vérifier qu'ils reçoivent bien les demandes

Attention à la configuration de la notification et au statut de caution dans la réservation

Veiller à avoir configuré / défini les cautions sur les plateformes (Booking, Airbnb...) et dans Superhote

Veiller à l'explication de la caution au client (un message clair facilite)

# MONTANTS NON PRIS EN COMPTE DANS ANALYTICS

 Vérifier que les lignes de paiements (nuits, ménage, taxe) apparaissent bien dans l'onglet PAIEMENTS des réservations

Vérifier que les paiements sont bien notés comme payés

# FACTURE VIDE

— Vérifier qu'il y a bien les lignes nécessaires dans paiements

# ANNULATION / FAIRE UN REMBOURSEMENT



Aller dans Stripe pour faire le  
remboursement



**MERCI À TOUS !**

# **QUESTIONS / RÉPONSES**