

Q&A - 06/05/2020

Webinar - Emails: Plantillas del sistema o personalizadas

1. Si tenemos distintas tarifas, por ejemplo reembolsable y no reembolsable ¿cómo podemos diferenciar el texto que recibe el cliente? En cuanto al correo de prepago y a las políticas de cancelación.

Las políticas de cancelación no se pueden diferenciar según el cliente reserva un tipo u otro de tarifa. De forma que, si es imprescindible indicar ambas políticas, se deberá realizar en el mismo texto.

En el caso del correo de prepago. Dependiendo de si la reserva es reembolsable o no reembolsable, el importe pendiente de pago para solicitar será el 100% o un X%, de forma que se mandaría el correo de “prepago de la reserva” o el de “pago de la reserva”.

2. ¿Cómo se puede excluir el email automático de pago pendiente a huéspedes que han reservado por canal y ya le han pagado todo directamente al canal.

En esos casos, cuando nos llegue la reserva del canal a Icnea, el importe pendiente por pagar ya estará a 0€ debido a que nos llegará como todo “Cobrado por la agencia”, de forma que el mail pidiendo un pago no se enviará debido a que para enviarlo tiene en cuenta si queda o no algo pendiente por pagar.

3. ¿Se puede crear una política de cancelación personalizada? Una para temporada alta y otra en temporada baja?

Actualmente con el sistema de Icnea la política de cancelación que añaden en el registro de las propiedades es para todo el año entero igual, no se puede diferenciar política según temporadas.

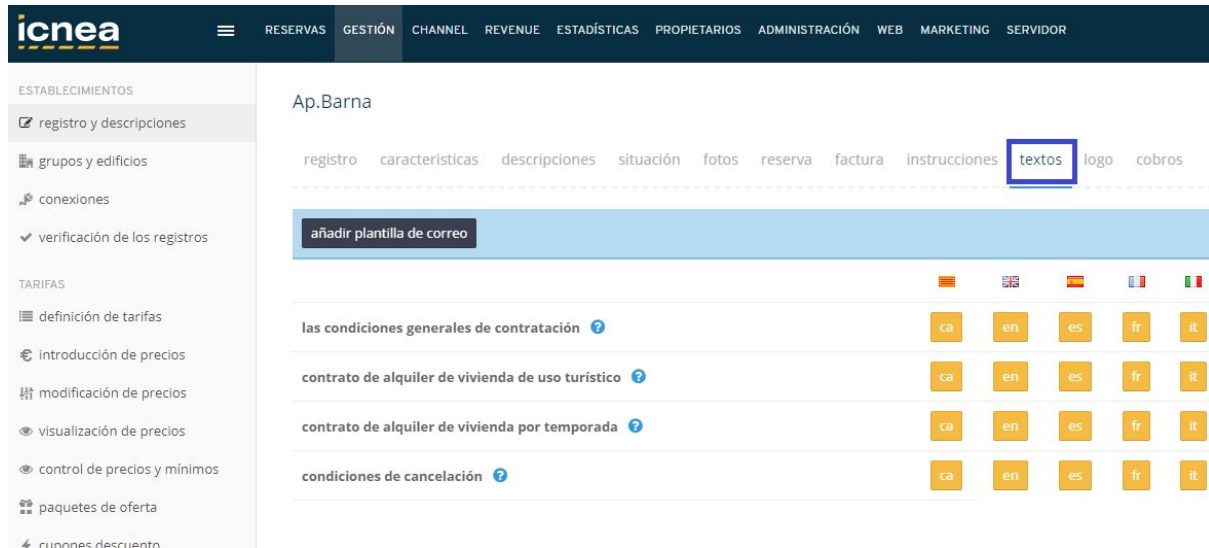
Sin embargo, si utilizan el texto personalizado que tienen en las plantillas de textos de correos tienen la posibilidad de personalizar el texto de las políticas de cancelación y por lo tanto podrían indicar una política distinta por periodos. Todo de forma escrita.

4. ¿Hay forma de configurar plantillas diferentes para cada propiedad?

Desde Servidor → Configuración del sistema → Bloque Configuración → Contratos y cuenta bancaria por propiedad

 Contratos y cuenta bancaria por propiedad ☐ No ☒ Si

En el momento en que se activa, dentro de las propiedades les aparecerá una pestaña de textos para poder incluir plantillas de textos y correos personalizados según cada propiedad.



En caso de que no rellenen algún texto de dentro la propiedad, el sistema cogerá por defecto el que tengan en el servidor, por lo que les recomendamos que siempre tengan las plantillas de servidor rellenas para asegurarnos que ninguna propiedad se quede sin textos.

Sin embargo, si rellenan el texto de una propiedad el sistema prioriza los textos por propiedad.

5. ¿La solicitud de registro de huéspedes se puede enviar manualmente?

Prácticamente cualquier de las plantillas que tenemos con Icnea se pueden enviar de forma manual;

- Email propuesta de disponibilidad → Solo manual / Se envía desde Reservas → Búsqueda de disponibilidad.
- Email reserva On Request → Solo automática cuando el cliente hace una reserva on request por la web.
- Email reserva On Request prepagada → Solo automática cuando el cliente hace una reserva on request por la web.
- Email de confirmación de la reserva → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde dentro de una reserva → Pestaña Reserva → Botón “Mail confirmación reserva”.
- Email petición de prepagado de la reserva → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde dentro de una reserva → Pestaña Reserva → Icono del sobre en la casilla de “Pago anticipado”. 
- Email petición de pago de la reserva → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde dentro de una reserva → Pestaña Reserva → Icono del sobre en la casilla de “Pago anticipado”. 

- Email petición de pago del depósito → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde dentro de una reserva → Pestaña Reserva → Icono del sobre en la casilla de “Fianza”. 
- Email de recordatorio de entrada y petición de registro de huéspedes → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde Reservas → Mail de recordatorio → Icono del avión de papel. 
- Email de agradecimiento y petición de testimonio → Automático y Manual / Para enviarlo manual desde Reservas → Mail de agradecimiento → Icono del avión de papel. 

6. Si has creado una plantilla personalizada y quieres automatizarla, cuando eliges el desplegable ¿A qué se refiere fecha reserva? ¿Es la fecha cuando se ha dado de alta en Icnea la reserva? ¿O es la fecha de entrada?

La fecha de reserva se refiere el día en que se ha dado de alta la reserva dentro de Icnea, cuando Icnea ha recibido la reserva por parte del canal, de la web o se ha creado de forma manual.

7. Podemos modificar la template de envío de propiedades? Por ejemplo cambiar el color del botón?

Las plantillas de correo que se envían son generales para todos nuestros clientes de Icnea. Pueden personalizar cualquier cosa dentro del editor de texto; color del texto, poner fotos, poner su logo corporativo, etc. Pero cualquier cosa relacionada en cómo se envía el correo o el aspecto de los botones que ofrece Icnea para pagar, registrar huéspedes o registrar testimonios no se pueden personalizar.

8. Los emails de agradecimiento en reservas provenientes de Booking.com, ¿les llegarían al email que proporciona Booking.com?

Los correos que se mandan a través de Icnea, a un destinatario con el mail que proporciona Booking.com, tipo icnea1234@quest.booking.com se redirigen al correo personal que tiene el cliente.

De forma que al final, el huésped recibirá vuestro correo directamente en su correo personal, aunque vosotros tengáis un correo de Booking.com