

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOCUMENTATION PRESTATAIRE

Tout pour développer votre activité sur Tratok

Un parcours complet, en langage clair, du portail prestataire — de la création de votre compte à la gestion quotidienne de votre activité. Écrit pour la personne qui fait le travail, pas pour celle qui a conçu la technologie.

ÉDITION

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

FR

Français



DOCUMENTATION PRESTATAIRE

Sommaire

Un manuel d'opérateur en dix-huit chapitres pour les prestataires de hospitality.tratok.net.

01 Bienvenue sur Tratok

02 Créez votre compte

03 Configurez votre profil

04 Choisissez ce que vous publiez

05 Publier un hébergement

06 Publier une activité

07 Publier un restaurant

08 Traduisez vos annonces

09 Gérer les réservations

10 Avis

11 Encaissez vos revenus

12 Promotions et modèles d'e-mail

13 Synchroniser avec d'autres sites

14 Ajouter des membres d'équipe

15 Statistiques

16 Avancé : utiliser l'API

17 Dépannage

18 Notes finales



SECTION 1

01

Bienvenue sur Tratok

Tratok est une place de marché en ligne où les voyageurs du monde entier trouvent des hébergements, des activités et des restaurants. En tant que **prestataire de services**, vous publiez ce que vous proposez, les voyageurs vous trouvent, vous réservent et vous payent via la plateforme.

Ce guide est écrit pour la personne qui doit faire le travail, pas pour celle qui a construit la technologie. Vous n'avez pas besoin de savoir ce qu'est le HTML, une URL ou un serveur. Il vous faut un ordinateur ou un téléphone connecté à Internet, une adresse e-mail, et environ une heure de patience pour votre première annonce. Ensuite, le quotidien se gère en quelques minutes.

— Ce que vous pouvez publier

- **Hébergements** — hôtels, chambres d'hôtes, appartements, villas, gîtes, auberges, glamping. Tout endroit où un voyageur dort.
- **Activités** — visites, cours, expériences, sorties à la journée, ateliers, sessions sportives, sports nautiques. Tout ce qu'un voyageur fait pendant quelques heures ou une journée.
- **Restaurants** — restaurants, cafés, bars, expériences gastronomiques. Tout endroit où un voyageur mange ou boit.

Vous pouvez publier un seul de ces types, les trois, ou n'importe quelle combinaison. Beaucoup de prestataires commencent par un, puis ajoutent les autres. Tous les types partagent le même compte, le même tableau de bord et le même système de paiement.

— Comment fonctionne l'argent (en clair)

Un voyageur réserve et paie Tratok. Tratok garde l'argent en sécurité. Une fois le séjour ou l'expérience terminé, Tratok prélève une petite commission et le reste devient votre **solde disponible**. Vous demandez ensuite un versement sur votre banque ou votre service de paiement. Nous effectuons des versements vers le monde entier.



— Ce qu'il vous faut avant de commencer

- Une adresse e-mail valide (nous vous demanderons de la confirmer).
- Un numéro de téléphone où les voyageurs ou notre équipe de support peuvent vous joindre.
- Des photos de ce que vous publiez — au minimum une bonne photo, idéalement entre cinq et dix.
- Une pièce d'identité officielle (passeport, carte nationale, permis de conduire) pour la vérification d'identité.
- Vos coordonnées bancaires ou de service de paiement pour recevoir vos revenus.



ASTUCE

Vous pouvez commencer sans tout cela

Vous pouvez vous inscrire, créer une annonce et téléverser des photos avant de vérifier votre identité ou d'ajouter des coordonnées de paiement. La vérification d'identité est nécessaire pour que les voyageurs vous fassent confiance ; les coordonnées de paiement ne sont requises que pour retirer de l'argent.

— Comment lire ce guide

Chaque section vous accompagne d'un bout à l'autre d'une partie de la plateforme. Elles sont courtes et autonomes : vous pouvez sauter directement à celle qui vous intéresse. Les premières sections (2 à 4) traitent de la **configuration initiale**. Les suivantes (5 à 8) traitent de la **création de vos annonces**. Les dernières traitent de la **gestion quotidienne** de votre activité.

Tout au long du guide, vous verrez des encadrés comme le précédent. Les encadrés **Astuce** donnent des conseils utiles. Les **À noter** expliquent un détail de contexte utile à connaître. Les **Important** alertent sur des choses qui peuvent poser problème si on les ignore.



SECTION 2

02

Créez votre compte

Créer un compte prend environ deux minutes. Vous passerez par quatre étapes, puis recevrez un e-mail de confirmation.

— Étape par étape

- 01** | Ouvrez un navigateur (Chrome, Edge, Firefox ou Safari conviennent) et allez sur **hospitality.tratok.net**.
- 02** | Cliquez sur **Créer un compte**. Si vous voyez l'écran de connexion, cliquez sur le lien « En créer un » sous le formulaire.
- 03** | **Informations personnelles** : entrez votre prénom, votre nom et votre adresse e-mail. Utilisez votre vrai nom — c'est ainsi que les voyageurs s'adresseront à vous. Cliquez sur **Continuer**.
- 04** | **Sécurité** : créez un mot de passe (au moins 8 caractères avec une majuscule, une minuscule et un chiffre). Retapez-le pour confirmer. Ajoutez votre numéro de téléphone — c'est facultatif mais fortement recommandé. Cliquez sur **Continuer**.
- 05** | **Informations professionnelles** : renseignez le nom de votre entreprise (si vous en avez une — ce peut être votre nom si vous êtes hôte indépendant), votre pays et votre ville. Des suggestions apparaissent en tapant ; cliquez sur la bonne. Cliquez sur **Continuer**.
- 06** | **Vérifier et confirmer** : contrôlez que tout est correct. Cochez la case pour accepter les Conditions d'utilisation et la Politique de confidentialité. Cliquez sur **Créer un compte**.
- 07** | C'est fait ! Vous voyez votre tableau de bord vide. Un e-mail de confirmation arrivera dans quelques minutes — ouvrez-le et cliquez sur le lien pour vérifier votre adresse.

**IMPORTANT****Utilisez un e-mail réel auquel vous avez accès**

Si vous tapez mal votre adresse, vous ne recevrez ni notifications de réservation, ni réinitialisations de mot de passe, ni avis de paiement. Si vous vous apercevez que l'adresse est fausse, connectez-vous, allez dans **Mon profil** et contactez le support pour la changer — vous ne pouvez pas modifier l'e-mail du compte depuis le tableau de bord.

— Qu'est-ce qu'un mot de passe fort ?

Un mot de passe fort est un mot de passe que personne ne peut deviner et qu'aucun outil automatique ne peut trouver en essayant tous les mots du dictionnaire. Tratok exige :

- Au moins **8 caractères** au total.
- Au moins **une majuscule** (A à Z).
- Au moins **une minuscule** (a à z).
- Au moins **un chiffre** (0 à 9).

Un bon mot de passe ressemble à **RiviereBleue42!** ou **Café&Coucherg**. Un mauvais mot de passe ressemble à **motdepasse123** ou **votrenom2024**. Ne réutilisez pas un mot de passe que vous employez ailleurs.

— Vérifier votre adresse e-mail

Après votre inscription, cherchez dans votre boîte de réception un message de Tratok. Si vous ne le voyez pas en quelques minutes, regardez dans les courriers indésirables ou le spam. Cliquez sur le lien de vérification. Vous serez ramené sur la plateforme avec un message de confirmation vert.

Si l'e-mail n'arrive jamais, connectez-vous, cliquez sur votre photo de profil en haut à droite et utilisez l'option **Renvoyer la vérification**. Vérifiez que l'adresse affichée est bien celle que vous vouliez.

— Se reconnecter par la suite

01 | Allez sur **hospitality.tratok.net**.

02 | Si vous n'êtes pas déjà sur l'écran de connexion, cliquez sur **Se connecter**.



03 | Entrez l'adresse e-mail avec laquelle vous vous êtes inscrit et votre mot de passe. Cliquez sur la petite icône en forme d'œil pour voir le mot de passe pendant que vous le tapez.

04 | Cliquez sur **Se connecter**. Vous arrivez sur votre tableau de bord.



À NOTER

Mot de passe oublié ?

Sur l'écran de connexion, cliquez sur **Mot de passe oublié ?**. Entrez votre adresse e-mail et nous vous enverrons un lien de réinitialisation. Si cinq tentatives échouent d'affilée, le système se met en pause quelques minutes pour bloquer les attaques — patientez puis réessayez.



SECTION 3

03

Configurez votre profil

Votre profil est ce que les voyageurs voient quand ils regardent vos annonces, et c'est comme cela que vous construisez la confiance. Bien le remplir devrait être votre première action après la création du compte.

— Ouvrir votre profil

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur le **cercle avec vos initiales** (ou votre photo, une fois ajoutée) en haut à droite.

02 | Dans le menu qui s'ouvre, cliquez sur **Mon profil**.

03 | Vous voyez vos informations à gauche et un formulaire pour les mettre à jour à droite.

— Ajoutez votre photo de profil

Une photo nette de votre visage — pas un logo, pas un bâtiment, pas votre chien — donne aux voyageurs la confiance nécessaire pour réserver. Même si vous publiez sous un nom d'entreprise, c'est un visage humain qui crée le lien.

01 | Sur la page de profil, cliquez sur le grand avatar rond (vos initiales dans un cercle doré).

02 | Une fenêtre s'ouvre. Cliquez sur **Choisir une photo**.

03 | Sélectionnez une photo depuis votre ordinateur ou votre téléphone. JPG, PNG ou WebP fonctionnent. Elle doit être nette et récente.



04 | Le système recadre et redimensionne automatiquement. Cliquez sur **Enregistrer**.

05 | Votre nouvelle photo apparaît immédiatement. Pour la changer plus tard, répétez ces étapes. Pour la retirer, cliquez sur **Supprimer la photo** dans la même fenêtre.

**ASTUCE****Ce qui fait une bonne photo de profil**

Bonne lumière, fond uni, regard vers l'objectif, sourire. Évitez lunettes de soleil, photos de groupe ou photos avec du texte. Si vous publiez un restaurant ou une activité, un portrait avenant dans votre établissement ou en tenue de travail fait merveille.

— Mettez à jour vos informations personnelles

Remplissez ou corrigez chaque champ, puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Les champs sont :

CHAMP	À RENSEIGNER
Prénom	Votre prénom — utilisé dans les e-mails aux voyageurs.
Nom	Votre nom — utilisé dans les e-mails aux voyageurs.
Téléphone	Au format international si possible (ex. +33 1 23 45 67 89). Les voyageurs et le support peuvent avoir besoin de vous appeler.
Entreprise	Votre nom commercial. Laissez vide si vous opérez sous votre propre nom.
Pays	Le pays où se trouve votre activité — tapez et choisissez une suggestion.
Ville	Votre ville — tapez et choisissez une suggestion.

— Changer votre mot de passe

Descendez jusqu'à la section **Changer le mot de passe** sur la page de profil.

01 | Entrez votre **mot de passe actuel**.

02 | Entrez le **nouveau mot de passe** que vous voulez utiliser.



03 | Retapez le nouveau mot de passe dans le champ de confirmation.

04 | Cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**. Votre prochaine connexion utilisera le nouveau.

— Vérifiez votre identité

La vérification d'identité est le signal de confiance le plus important sur la plateforme. Les hôtes vérifiés reçoivent plus de réservations et peuvent prétendre à des badges comme Superhôte. Le processus est simple et prend généralement 1 à 2 jours ouvrés pour la revue.

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Vérification** (dans le menu latéral ou la grille d'accès rapide).

02 | Descendez jusqu'à la section **Vérification d'identité**.

03 | Cliquez sur la zone de téléversement et choisissez une photo nette ou un PDF de votre pièce d'identité officielle — passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire. Les quatre coins doivent être visibles.

04 | Cliquez sur **Soumettre pour revue**. Vous verrez une confirmation que le document a été reçu.

05 | Nous examinons les documents en 1 à 2 jours ouvrés. Le badge **Vérifié** apparaîtra sur votre profil une fois approuvé.



IMPORTANT

Ce que nous acceptons et ce que nous n'acceptons pas

Accepté : photos ou scans nets de passeports, cartes nationales d'identité et permis de conduire officiels. **Refusé** : documents expirés, photos avec des coins coupés, captures de pièces numériques qui paraissent retouchées, cartes de bibliothèque, cartes étudiantes ou badges professionnels.

— Comprendre vos badges

Les badges sont des distinctions qui apparaissent sur vos annonces. Chacun a un critère différent.



SERVICE PROVIDER GUIDE

BADGE	COMMENT L'OBTENIR
Identité vérifiée	Attribué automatiquement quand notre équipe approuve votre pièce d'identité.
Propriété vérifiée	Attribué après que nous ayons inspecté ou confirmé indépendamment votre propriété. À demander depuis la page de vérification.
Superhôte	Attribué automatiquement avec 50 réservations ou plus, 10 avis ou plus et une note moyenne d'au moins 4,8.
Réponse rapide	Attribué quand votre temps de réponse moyen aux messages est inférieur à une heure.
Très bien noté	Attribué avec 5 avis ou plus et une note moyenne d'au moins 4,5.
Hôte chevronné	Attribué après 100 réservations finalisées.



SECTION 4

04

Choisissez ce que vous publiez

Avant de créer votre première annonce, choisissez lequel des trois types correspond à ce que vous offrez. Vous pourrez toujours en ajouter d'autres plus tard — c'est juste pour vous orienter.

— Comparaison rapide

TYPE D'ANNONCE	À QUOI ÇA SERT
Hébergement	Un endroit où le voyageur dort la nuit. Prix à la nuit par chambre. Plusieurs chambres avec leurs propres prix et capacités. Peut proposer des forfaits spéciaux (escapade, fêtes, etc.).
Activité	Une expérience qui dure quelques heures ou une journée. Prix par personne. Nombre maximum de participants, une durée et une catégorie.
Restaurant	Un endroit où le voyageur mange. Type de cuisine, fourchette de prix, horaires et capacité d'accueil maximale. Peut proposer des menus, brunchs et offres saisonnières.

— Questions fréquentes avant de commencer

J'AI UN HÔTEL AVEC UN RESTAURANT. DEUX ANNONCES OU UNE SEULE ?

Deux annonces, un seul compte. Publiez l'hôtel comme **Hébergement** et le restaurant comme **Restaurant**. Les voyageurs peuvent réserver l'un ou l'autre indépendamment, et vous gérez les deux depuis le même tableau de bord.

JE PROPOSE DES VISITES GUIDÉES DEPUIS MA MAISON D'HÔTES. COMMENT PUBLIER ?

Deux annonces : la maison d'hôtes comme **Hébergement** et chaque visite comme une **Activité**. Si vous proposez plusieurs visites, créez une activité distincte pour chacune — « Balade d'une demi-journée en vieille ville » et « Randonnée d'une journée en montagne » doivent être séparées.



DOIS-JE PUBLIER CHAQUE CHAMBRE SÉPARÉMENT ?

Non. Créez **une seule annonce d'hébergement** pour la propriété, puis ajoutez chaque chambre comme sous-élément. Les chambres partagent l'adresse, les photos, la description et les politiques, mais chacune a son propre prix et sa capacité.

MON ACTIVITÉ EST SAISONNIÈRE. PUIS-JE FERMER MES ANNONCES ?

Oui. Vous n'avez pas besoin de supprimer une annonce pour la retirer. Chaque annonce a un bouton **Désactiver** — le basculer cache l'annonce des résultats jusqu'à ce que vous la réactiviez. Les réservations existantes ne sont pas affectées.



SECTION 5

05

Publier un hébergement

C'est la section la plus longue du guide parce qu'un hébergement comporte le plus d'éléments — informations de base, photos, chambres et forfaits. Procédez par étapes.

— Ouvrir le gestionnaire de propriétés

- 01** | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Propriétés** dans le menu latéral (ou la carte Propriétés du tableau de bord).
- 02** | Vous verrez la liste de vos propriétés existantes. Si c'est votre première annonce, la liste est vide.
- 03** | Cliquez sur **Ajouter une propriété** en haut à droite.

— Renseignez les informations de base

Chaque champ obligatoire doit être renseigné. Voici ce que chacun signifie en langage clair.

CHAMP	À RENSEIGNER
Nom de la propriété	Le nom que verront les voyageurs — par exemple « Villa Vue Mer Marbella ». Descriptif mais pas trop long.
Adresse	Adresse postale complète, avec numéro de bâtiment ou d'unité.
Ville	La ville. Tapez pour voir des suggestions — choisissez celle qui correspond si disponible.
Pays	Tapez pour voir des suggestions.



CHAMP	À RENSEIGNER
Numéro de téléphone	Format international si possible — pour un contact urgent.
E-mail de réservations	Où arrivent les notifications de réservation. Souvent la réception ou le propriétaire.
E-mail des revenus	Où arrivent les notifications de revenus et versements. Souvent la comptabilité ou le propriétaire — peut être le même que ci-dessus.
Description	Un paragraphe accueillant et précis décrivant la propriété. Voir les conseils ci-dessous.
Latitude / Longitude	Facultatif mais très utile. Voir « Régler votre emplacement » ci-dessous.
Image principale	Une photo phare. Pas d'inquiétude — vous pourrez en ajouter d'autres dans l'onglet Photos.

**À NOTER****E-mail de réservations vs e-mail des revenus**

Ce sont deux champs distincts parce que dans beaucoup d'entreprises ce sont deux personnes différentes qui gèrent les réservations et l'argent. Si vous faites tout vous-même, mettez le même e-mail dans les deux. Chaque adresse reçoit un e-mail de vérification distinct — cliquez sur les liens pour les valider, sinon les e-mails de réservation pourraient ne pas arriver.

— Rédiger une excellente description

La description est la plus grande différence entre une annonce qui se remplit et une qui reste vide. Visez trois courts paragraphes :

- **Ce qu'est la propriété** — type, taille, style, vue. « Une longère en pierre de quatre chambres avec piscine privée, sur deux hectares d'oliveraie, à dix minutes en voiture de la plage. »
- **À qui ça convient** — familles, couples, voyageurs d'affaires. « Couchage confortable pour huit. Idéal pour deux familles qui voyagent ensemble ou une grande famille avec enfants. »
- **Ce qu'il y a autour** — restaurants, transports, sites. « Quinze minutes à pied du port, avec trois excellents restaurants de poisson en chemin. Le bus pour le centre s'arrête juste à la grille. »



ASTUCE

Traduisez après, écrivez d'abord bien

Rédigez votre description dans la langue où vous êtes le plus à l'aise. Le traducteur intégré **Tara** peut la convertir dans chaque langue supportée en un clic. Une excellente description dans une langue vaut mieux qu'une description médiocre en quinze.

— Régler votre emplacement sur la carte

La latitude et la longitude sont deux nombres qui pointent votre propriété sur une carte du monde. Pas besoin de savoir ce qu'ils signifient — il suffit de les copier depuis un site de cartes.

- 01 | Ouvrez **Google Maps** dans un autre onglet.
- 02 | Trouvez votre propriété sur la carte.
- 03 | **Clic droit** sur l'emplacement exact (sur téléphone, appui long).
- 04 | Le premier élément qui apparaît est composé de deux nombres séparés par une virgule — c'est votre latitude et votre longitude.
- 05 | Cliquez sur ces nombres pour les copier.
- 06 | Sur le formulaire Tratok, collez le premier (avant la virgule) dans **Latitude** et le second (après la virgule) dans **Longitude**.
- 07 | Un aperçu de carte apparaît, confirmant le point.

— Ajouter des chambres

Chaque hébergement a au moins une chambre. Un hôtel en aura beaucoup ; une villa privée n'aura peut-être qu'une « Villa entière ».

- 01 | Sur la page d'édition de la propriété, cliquez sur l'onglet **Chambres**.
- 02 | Cliquez sur **Ajouter une chambre**.



03 | Entrez le **nom** (par ex. « Double Deluxe Vue Mer » ou « Villa entière »).

04 | Écrivez une brève **description** — ce qui rend cette chambre différente.

05 | Réglez le **prix par nuit** et choisissez la **devise**.

06 | Réglez le **nombre de chambres** — combien de ce type exact vous avez à vendre. Une villa en a typiquement 1 ; un hôtel avec douze doubles vue mer identiques en a 12.

07 | Réglez la **capacité maximale** — combien de personnes peuvent y dormir (enfants inclus).

08 | Cliquez sur **Enregistrer la chambre**. Répétez pour chaque type différent.

**ASTUCE****Ne publiez pas chaque chambre individuellement**

Regroupez les chambres identiques. Si vous avez quinze chambres « Twin Standard » toutes pareilles, créez **une seule** entrée avec un nombre de chambres de 15. Créer quinze entrées séparées rend le calendrier ingérable.

— Régler les prix par date (calendrier)

Par défaut chaque chambre a un prix qui s'applique chaque nuit. Pour facturer plus en haute saison, le week-end ou les jours fériés :

01 | Depuis la page d'édition, cliquez sur **Prix et inventaire**.

02 | Choisissez la chambre à ajuster.

03 | Vous voyez un calendrier mensuel. Cliquez sur une date pour changer seulement ce prix-là.

04 | Ou utilisez le formulaire **plage de dates** en haut pour appliquer un prix à plusieurs nuits d'un coup — par exemple « du 1^{er} juin au 31 août, week-ends uniquement ».



- 05** | L'inventaire fonctionne pareil : si vous fermez des chambres pour maintenance, réduisez le nombre disponible à ces dates.

— Ajouter des forfaits (facultatif)

Les forfaits sont des offres qui vont au-delà de la chambre — Escapade, Demi-pension (petit-déjeuner et dîner inclus), Forfaits fêtes de fin d'année, Lune de miel, etc. Les forfaits ont un **prix forfaitaire pour le séjour entier**, pas par nuit.

- 01** | Sur la page d'édition de la propriété, cliquez sur l'onglet **Forfaits**.

- 02** | Cliquez sur **Ajouter un forfait**.

- 03** | Donnez-lui un nom clair (par ex. « Demi-pension Été, 3 nuits »).

- 04** | Écrivez une description listant exactement ce qui est inclus.

- 05** | Choisissez un **type** (Escapade, Demi-pension, Pension complète, Fêtes, Lune de miel, Autre).

- 06** | Réglez le **prix forfaitaire** pour tout le forfait et la **devise**.

- 07** | Réglez le **minimum de nuits** — le séjour le plus court couvert par ce forfait. Réservable pour ce nombre de nuits ou plus ; le prix forfaitaire s'applique.

- 08** | Réglez le **nombre maximal de voyageurs**.

- 09** | Listez les **inclusions** (petit-déjeuner, transferts, boisson de bienvenue, etc.) — soyez précis.

- 10** | Réglez les **jours disponibles** (par ex. « Vendredi, samedi, dimanche » pour un forfait week-end) et des dates de validité optionnelles.

- 11** | Cliquez sur **Enregistrer le forfait**.



À NOTER

Forfaits et chambres marchent ensemble

Quand un voyageur réserve un forfait, il choisit quand même une chambre dans votre propriété. Le forfait remplace le prix par nuit par le prix forfaitaire, mais la capacité de la chambre s'applique toujours.

— Téléverser les photos

Les photos vendent les chambres. Prenez ça au sérieux.

- 01 | Sur la page d'édition de la propriété, cliquez sur l'onglet **Photos**.
- 02 | L'**image principale** est la photo phare que voient les voyageurs en premier — choisissez votre meilleur cliché.
- 03 | Utilisez la zone **Galerie** pour ajouter d'autres photos. Visez au moins 5, idéalement 15 à 25.
- 04 | Pour chaque chambre créée, vous pouvez aussi ajouter une photo individuelle et une galerie — allez dans l'onglet **Chambres** et cliquez sur l'icône appareil photo à côté de chaque chambre.

— Réorganiser et légender les photos

- 01 | Depuis le tableau de bord, ouvrez **Photos** (accès rapide ou menu latéral).
- 02 | Sélectionnez l'annonce.
- 03 | **Glissez-déposez** les photos dans l'ordre où les voyageurs doivent les voir.
- 04 | Cliquez sur une photo pour ajouter une légende (« La piscine au coucher du soleil », « La chambre principale depuis le balcon »).
- 05 | Cliquez sur l'étoile pour en faire l'image phare. Cliquez sur la corbeille pour supprimer.



ASTUCE

Bases de la photo pour non-photographes

Lumière du jour uniquement — évitez les photos du soir sauf si elles montrent quelque chose de spécial. Rangez avant de photographier. Ouvrez les rideaux, allumez les lumières, faites les lits. Tenez l'appareil ou le téléphone droit (sans incliner). Photographiez depuis un coin de chaque pièce, pas depuis la porte. Une photo large d'une pièce vaut mieux que dix gros plans de détails.



SECTION 6

06

Publier une activité

Les activités sont plus simples à publier que les hébergements parce qu'elles ont moins d'éléments : pas de chambres, pas de prix par nuit. Vous fixez un prix par personne, une durée et une taille maximale de groupe.

— Ouvrir le gestionnaire d'activités

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Activités** dans le menu latéral.

02 | Cliquez sur **Ajouter une activité**.

— Remplir les détails de l'activité

CHAMP	À RENSEIGNER
Nom	« Croisière en catamaran au coucher du soleil », « Visite à pied de la vieille ville », etc.
Catégorie	Choisissez la plus proche : Aventure, Culturel, Gastronomie, Nature, Détente, Sports, Sports nautiques, Visite urbaine, Atelier, Vie nocturne, Autre.
Description	Trois paragraphes : ce qui se passe, ce qui est inclus (repas, équipement, transport) et ce qu'il faut apporter ou porter.
Durée (heures)	Combien de temps dure l'expérience. Demi-journée = 4, journée complète = 8. Utilisez des décimales pour plus court (1,5 = quatre-vingt-dix minutes).
Prix	Par personne , pas par groupe.
Devise	Choisissez la devise dans laquelle vous voulez être payé.



CHAMP	À RENSEIGNER
Participants maximum	Le maximum sur une session. Le système empêchera la sur-réservation.
Adresse	Le point de rendez-vous — où les voyageurs doivent se présenter.
Ville, pays	Utilisez les suggestions.
Latitude / Longitude	Voir la section hébergements pour les obtenir sur Google Maps. Fortement recommandé — les voyageurs vous trouvent plus vite.
E-mail de contact	Où arrivent les notifications de réservation. Reçoit un e-mail de vérification après enregistrement.
Téléphone	Pour contact urgent, surtout en cas d'annulation pour cause de météo.
Image principale	Une photo phare. Plus de photos dans l'onglet Photos après enregistrement.

— Enregistrer et ajouter des photos

01 | Cliquez sur **Ajouter une activité**. Vous arrivez sur la page d'édition.

02 | Passez à l'onglet **Photos**.

03 | Téléversez votre galerie. Pour les activités, les photos d'action battent les statiques — des gens qui font la chose, pas le matériel posé sur une table.



ASTUCE

Liste de contrôle d'une bonne description

Une bonne description répond à : Qu'est-ce que je vais faire ? Est-ce physique ? Est-ce adapté aux enfants, personnes âgées, non-nageurs ? Qu'est-ce que j'apporte ? Que fournissez-vous ? Où et quand on se retrouve ? Que se passe-t-il s'il pleut ? Anticiper ces réponses réduit fortement les questions.

— Mettre en pause ou supprimer une activité

01 | Depuis la liste, cliquez sur l'activité à gérer.



02 | Pour mettre en pause : cliquez sur **Désactiver** en haut à droite. Les réservations existantes restent ; l'activité disparaît de la recherche.

03 | Pour la remettre en ligne : cliquez sur **Activer** au même endroit.

04 | Pour la supprimer définitivement : descendez tout en bas et cliquez sur **Supprimer l'activité**. Les réservations passées restent dans vos archives mais l'annonce disparaît.



SECTION 7

07

Publier un restaurant

Les annonces de restaurant couvrent restaurants, cafés, bars et expériences gastronomiques. Vous pouvez prendre des réservations via Tratok et proposer en option des menus prépayés et des forfaits.

— Ouvrir le gestionnaire de restaurants

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Restaurants** dans le menu latéral.

02 | Cliquez sur **Ajouter un restaurant**.

— Remplir les bases

CHAMP	À RENSEIGNER
Nom	Le nom de l'enseigne.
Description	Trois paragraphes : l'histoire de la cuisine, l'ambiance, l'emplacement.
Type de cuisine	Choisissez la plus proche (Italienne, Libanaise, Japonaise, Végétalienne, etc.).
Fourchette de prix	\$ Bon marché, \$\$ Moyen, \$\$\$ Haut de gamme, \$\$\$\$ Gastronomique. Soyez honnête — les voyageurs filtrent là-dessus.
Adresse	Adresse postale complète.
Ville, pays	Utilisez les suggestions.
Latitude / Longitude	Très utile pour les voyageurs affamés qui cherchent. Voir la section hébergements.



CHAMP	À RENSEIGNER
Téléphone	Ligne de réservation.
E-mail	Notifications de réservation. Reçoit un e-mail de vérification après enregistrement.
Site web	Facultatif — votre propre site si vous en avez un.
Horaires	Texte libre. Soyez précis : « Lun-Ven 12h00-15h00 et 19h00-23h00 ; Sam-Dim 12h00-23h00 ; fermé le mardi ».
Capacité max.	Couverts totaux — le nombre maximal de convives à la fois.
Image principale	Meilleure photo plat ou intérieur.

— Téléverser votre carte (PDF)

La plupart des restaurants ont déjà une carte en PDF. Vous pouvez la téléverser pour que les voyageurs la lisent avant de réserver.

01 | Sur la page d'édition, cliquez sur l'onglet **Carte PDF**.

02 | Cliquez sur **Téléverser la carte PDF** et choisissez le fichier depuis votre ordinateur.

03 | Seuls les fichiers PDF sont acceptés. La carte apparaît sur l'annonce publique, téléchargeable.

04 | Pour la remplacer, téléversez-en une nouvelle — elle écrase l'ancienne. Pour la retirer, cliquez sur **Supprimer la carte PDF**.

— Ajouter des forfaits restaurant

Les forfaits sont des offres prépayées — les voyageurs payent à la réservation, pas au restaurant. Exemples : menu dégustation cinq plats, brunch à volonté, menu Saint-Valentin.

01 | Sur la page d'édition, cliquez sur l'onglet **Forfaits**.

02 | Cliquez sur **Ajouter un forfait**.



- 03 | Nommez-le clairement (« Brunch dominical à volonté »).
- 04 | Décrivez ce qui est inclus — plats, boissons, suppléments.
- 05 | Choisissez le type (Menu, Dégustation, Brunch, Occasion spéciale, Autre).
- 06 | Réglez le **prix par personne** et la devise.
- 07 | Réglez le **nombre maximal de voyageurs** — le plus grand groupe accepté.
- 08 | Réglez les **jours disponibles** (par ex. « Samedi, dimanche » pour un brunch de week-end).
- 09 | Réglez l'**heure de début** et l'**heure de fin** si le forfait ne tourne qu'à certaines plages (« de 11h00 à 15h00 »).
- 10 | Réglez **valide du / valide au** pour les offres limitées (par ex. menu de Noël).
- 11 | Cliquez sur **Enregistrer le forfait**.

— Ajouter des photos

- 01 | Sur la page d'édition, passez à l'onglet **Photos**.
- 02 | Téléversez des photos de plats, intérieur, extérieur et tout plat ou boisson remarquable.
- 03 | Ajoutez des légendes pour identifier les plats — les voyageurs apprécient de savoir ce qu'ils voient.



ASTUCE

Photographie culinaire au téléphone

La lumière naturelle d'une fenêtre bat à chaque fois l'éclairage zénithal du restaurant. Photographiez d'en haut pour les plats plats (pizza, salade) et à 45° pour les plats hauts (burgers, cocktails). Essayez les éclaboussures de l'assiette avant la photo.



SECTION 8

08

Traduisez vos annonces

Tratok prend en charge 16 langues. Par défaut, ce que vous avez écrit est montré aux voyageurs dans la langue dans laquelle ils naviguent — mais seulement si une traduction existe. Vous avez deux moyens de fournir des traductions : **Tara** (un clic, automatique) et l'**éditeur manuel**.

— Utiliser Tara pour traduire automatiquement

Tara est le traducteur intégré. Il s'appuie sur un modèle de langue avancé entraîné pour le contenu hôtelier ; il comprend que « balcon avec vue mer » est du langage hôtelier, pas une phrase littérale. La traduction prend généralement moins d'une minute.

01 | Ouvrez n'importe quelle annonce à éditer.

02 | En haut du formulaire, vous verrez un bouton **Traduire avec Tara**.

03 | Cliquez. Un panneau s'ouvre pour choisir les langues cibles. Par défaut, les 15 langues non-anglaises sont sélectionnées.

04 | Cliquez sur **Démarrer la traduction**. Une barre de progression montre l'avancée pour chaque langue.

05 | Une fois terminé, fermez le panneau. Les traductions sont enregistrées et montrées immédiatement aux voyageurs.

**À NOTER****Traduire une fois, éditer une fois**

Si vous modifiez votre description plus tard, recliquez sur Tara pour retraduire. Tara est idempotent — l'exécuter deux fois ne produit pas de résultat différent à moins que le texte source ait changé.

— Éditer les traductions à la main

Si vous voulez affiner une traduction particulière — par exemple peaufiner la version arabe avec une touche de locuteur natif — utilisez l'éditeur manuel.

- 01** | Depuis le tableau de bord, ouvrez **Traductions** (menu latéral).
- 02** | Choisissez l'annonce à gauche.
- 03** | Choisissez le champ à traduire (Nom, Description, etc.).
- 04** | Choisissez la langue cible.
- 05** | Tapez votre traduction dans le panneau de droite, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- 06** | Votre traduction manuelle écrase toute traduction Tara antérieure pour cette combinaison champ + langue.

**ASTUCE****Ce qui est traduit**

Tara et l'éditeur manuel prennent en charge : noms d'annonces, descriptions, noms et descriptions de chambres, noms et descriptions de forfaits, et inclusions de forfaits. Ils ne traduisent pas les données fixes comme adresses, numéros de téléphone, prix ou texte des horaires.



SECTION 9

09

Gérer les réservations

Dès que vos annonces sont en ligne, les voyageurs peuvent réserver. Cette section couvre tout ce qui se passe entre « un voyageur a appuyé sur Réserver » et « le voyageur laisse un avis ».

— Trouver le calendrier de réservation

- 01** | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Calendrier de réservation** (sous la statistique Réservations du mois, ou dans le menu latéral).
- 02** | Vous voyez le mois en cours. Chaque barre colorée représente une réservation. Survolez ou touchez un jour pour voir le détail.
- 03** | Utilisez les flèches en haut pour avancer et reculer dans les mois.

— Comprendre les couleurs

COULEUR	SIGNIFICATION
Barre bleue	Réservation d'hébergement (propriété).
Barre verte	Réservation d'activité.
Barre rose	Réservation de restaurant.
Barre ambre	En attente — le voyageur a réservé mais la réservation attend votre action ou la confirmation du système.
Barre grise	Terminée — le séjour ou l'expérience est fini.



— Filtrer le calendrier

Utilisez les pastilles de filtre au-dessus du calendrier pour n'afficher qu'un type d'annonce — utile si vous avez beaucoup d'activités et voulez voir seulement les réservations d'hébergement.

— Statuts de réservation, de bout en bout

STATUT	SIGNIFICATION
En attente	Tout juste créée. Peut nécessiter votre confirmation, ou attendre que le paiement du voyageur soit validé.
Confirmée	Active et verrouillée. Le voyageur arrive.
Terminée	Le séjour ou l'expérience est passé.
Annulée	Soit le voyageur, soit vous avez annulé. Voir la gestion des annulations ci-dessous.

— Réagir vite aux réservations en attente

L'accueil du tableau de bord affiche une carte **Réservations en attente**. Cliquez pour voir celles qui demandent votre attention. Visez moins d'une heure de réponse — c'est ce qui décroche le badge **Réponse rapide** et rassure le voyageur.

— Envoyer un message à un voyageur

- 01 | Depuis le calendrier ou la page de notifications, cliquez sur une réservation pour l'ouvrir.
- 02 | Utilisez le formulaire **Envoyer un message** pour lui écrire. Il le reçoit par e-mail et dans la plateforme.
- 03 | Ou ouvrez **Notifications** → onglet **Messages voyageurs** pour l'historique complet des conversations.

— Annulations et modifications

Si un voyageur doit annuler ou changer les dates, il le fait généralement lui-même et vous recevez simplement une notification. Si vous devez annuler de votre côté — par exemple, une inondation a abîmé la chambre — ouvrez la réservation et cliquez sur **Annuler la réservation**. Le voyageur reçoit un e-mail auto-



matique et est remboursé selon les politiques de la plateforme.



IMPORTANT

Annuler de votre côté pèse sur votre dossier

Les annulations initiées par le prestataire dégradent votre score de performance et peuvent vous disqualifier du badge Superhôte. N'annulez que si vous ne pouvez vraiment pas honorer. Si le problème est un conflit de dates causé par un canal externe désynchronisé, corrigez d'abord la synchronisation — voir la section 13.



SECTION 10

10

Avis

Les avis sont la manière dont les voyageurs disent aux autres voyageurs ce qu'est votre annonce. Ils nourrissent aussi vos badges et votre classement. Répondez à chaque avis, surtout aux mauvais.

— Ouvrir vos avis

- 01** | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Avis**.
- 02** | Vous voyez votre note globale, le nombre total d'avis et la répartition des notes en haut.
- 03** | En dessous, la liste des avis récents. Utilisez les pastilles de filtre pour vous concentrer sur les avis sans réponse ou ceux à basse note.

— Répondre à un avis

- 01** | Cliquez sur **Répondre** sur n'importe quel avis.
- 02** | Tapez une réponse courte, polie, professionnelle. Remerciez le voyageur, traitez la critique précisément et expliquez ce que vous avez fait.
- 03** | Cliquez sur **Publier la réponse**. Votre réponse apparaît sous l'avis sur votre annonce publique.



ASTUCE

Comment gérer les mauvais avis

1. Lisez-le deux fois avant de répondre — laissez retomber la pression.
2. Remerciez sincèrement pour le retour.
3. Adressez le point précis sans excuse.
4. Expliquez ce que vous avez changé (si vous avez changé quelque chose).
5. Invitez-les à revenir, ou invitez les futurs voyageurs à vous contacter en cas de doute.

Les futurs voyageurs lisent vos réponses autant que les avis eux-mêmes. Une réponse élégante à un mauvais avis peut vous rapporter plus de réservations qu'une note parfaite.

— Masquer un avis

Masquer un avis est réservé aux violations claires de la politique — langage offensant, attaques personnelles, contenu sans rapport avec le séjour. Ne masquez pas un avis simplement parce qu'il est négatif — la plateforme surveille ça et votre compte peut être pénalisé.

01 | Ouvrez l'avis.

02 | Cliquez sur **Signaler et masquer**.

03 | Dites-nous pourquoi. Notre équipe examinera le signalement.



SECTION 11

11

Encaissez vos revenus

C'est la section que tout le monde veut connaître. Revenus, soldes, versements, impôts — tout depuis un seul écran.

— Comment apparaissent les revenus

Chaque réservation confirmée vient s'ajouter à votre **Total gagné**. Une fois le séjour ou l'expérience terminé, la plateforme déduit sa commission et le net rejoint votre **Solde disponible**.

ENCADRÉ SUR LA PAGE PAIEMENTS

CE QUE ÇA SIGNIFIE

Total gagné	Brut cumulé de toutes les réservations.
Solde disponible	Argent que vous pouvez retirer dès maintenant.
Demandes en attente	Versements demandés en cours de traitement.
Total versé	Argent déjà sur votre banque ou portefeuille.

— Consultez vos revenus

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Revenus**.

02 | Utilisez le sélecteur de période en haut — 7, 30, 90, 365 derniers jours, ou personnalisé.

03 | La page montre les revenus par jour dans un graphique à barres, ventilés par type d'annonce et par annonce.



- 04** | Sous le graphique, le tableau quotidien montre brut, commission et net. Survolez une ligne pour les détails.

— Demander un versement

- 01** | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Palements**.

- 02** | Confirmez que votre **Solde disponible** en haut est supérieur à zéro.

- 03** | Dans le formulaire **Demander un paiement**, entrez le montant à retirer et la devise.

- 04** | Choisissez un moyen de paiement :

- **Virement bancaire** — remplissez nom de banque, numéro de compte ou IBAN, code guichet ou SWIFT/BIC. Le formulaire demande ce que votre banque utilise.
- **PayPal** — renseignez l'e-mail de votre compte PayPal.
- **Wise (TransferWise)** — renseignez l'e-mail de votre compte Wise.
- **Cryptomonnaies** — renseignez votre adresse de portefeuille et l'actif (BTC, ETH, USDC, etc.).

- 01** | Ajoutez des notes pour notre équipe financière dans le champ Notes.

- 02** | Cliquez sur **Envoyer la demande**.

- 03** | La demande apparaît dans votre historique. Vous la voyez progresser de **En attente** → **En traitement** → **Terminée**.



À NOTER

Combien de temps pour les versements ?

Les virements bancaires arrivent généralement sous 3 à 5 jours ouvrés après passage en **En traitement**. PayPal et Wise sont souvent le jour même. Crypto généralement dans l'heure suivant En traitement. Les virements internationaux peuvent prendre plus en raison des banques intermédiaires.



— Télécharger les rapports pour les impôts et la comptabilité

- 01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Rapports**.
- 02 | Choisissez un préreglage — Mois en cours, Mois précédent, Trimestre, Année à ce jour, Année précédente — ou une plage personnalisée.
- 03 | Filtrez éventuellement par type d'annonce.
- 04 | Cliquez sur **Télécharger CSV**. Le fichier contient date, nom de l'annonce, type, nombre de réservations, revenu brut, commission, revenu net, et une ligne de totaux.
- 05 | Ouvrez le CSV dans Excel, Google Sheets ou n'importe quel logiciel comptable.



SECTION 12

12

Promotions et modèles d'e-mail

Deux outils pour développer votre activité : les codes de réduction qui apportent plus de réservations, et les modèles d'e-mail qui gardent les voyageurs engagés.

— Créer une promotion (code de réduction)

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Promotions**.

02 | Cliquez sur **Créer une promotion**.

03 | Remplissez :

CHAMP	À RENSEIGNER
Code	Mot ou phrase courte en MAJUSCULES (par ex. ETE25). C'est ce que les voyageurs tapent au paiement.
Nom	Libellé interne — comment vous l'appellerez sur cette page (« Lancement été 2026 »).
Description	Texte libre — à quoi sert la promotion.
Type de réduction	Pourcentage (par ex. 25 % de remise) ou Montant fixe (par ex. 50 \$ de remise).
Valeur de la réduction	Le nombre — 25 pour 25 %, ou 50 pour 50 \$.
Devise	Pour les remises à montant fixe.
Réservation minimale	Le panier minimum auquel ce code s'applique. Laissez 0 si pas de minimum.



CHAMP	À RENSEIGNER
Nuits minimum	Pour les hébergements — valide uniquement pour des séjours d'au moins cette durée.
Utilisations max.	Combien de fois ce code peut être utilisé au total. Laissez 0 pour illimité.
S'applique à	Toutes les annonces, seulement propriétés, seulement activités ou seulement restaurants.
Valide du / au	Fenêtre de dates optionnelle.

01 | Cliquez sur **Créer la promotion**. Le code apparaît dans la liste.

02 | Partagez-le dans votre communication — réseaux sociaux, e-mails, affiches dans votre établissement.

— Mettre en pause ou supprimer une promotion

Dans la liste des Promotions, chaque ligne a un interrupteur (active/inactive) et une corbeille. La mettre en pause conserve le code dans vos registres mais l'empêche de fonctionner au paiement. La supprimer la retire définitivement.

— Modifier vos modèles d'e-mail

Tratok envoie automatiquement six e-mails aux voyageurs autour de leur réservation. Vous pouvez personnaliser le texte et le moment d'envoi, ou laisser les versions par défaut — elles sont bien rédigées.

MODÈLE	QUAND IL EST ENVOYÉ
Confirmation de réservation	Immédiatement à la réservation.
Pré-arrivée	Rappel envoyé 1 jour avant l'arrivée.
Merci au départ	Envoyé le jour du départ.
Demande d'avis	Envoyé 2 jours après le départ.
Annulation	Envoyé si une réservation est annulée.



MODÈLE

QUAND IL EST ENVOYÉ

Païement reçu

Envoyé quand le paiement est validé.

— Personnaliser un modèle

- 01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Modèles** (accès rapide ou menu latéral).
- 02 | Cliquez sur le modèle à modifier.
- 03 | Modifiez l'objet et le corps. Utilisez des variables — mots entre doubles accolades — remplacés par la vraie valeur à l'envoi. Les variables disponibles sont listées dans la barre de droite.
- 04 | Modifiez le moment d'envoi si vous voulez (par ex. envoyer la demande d'avis 1 jour après le départ au lieu de 2).
- 05 | Cliquez sur **Enregistrer le modèle**.
- 06 | Cliquez sur **Envoyer un e-mail test** pour vous en envoyer un aperçu avant la mise en service.

**ASTUCE****Variables utiles**

`{{guest_name}}` — le prénom du voyageur
`{{listing_name}}` — le nom de votre annonce
`{{check_in}}` / `{{check_out}}` — les dates
`{{guests}}` — nombre de voyageurs
`{{total_price}}` — ce qu'ils ont payé
`{{booking_id}}` — la référence de réservation
`{{provider_name}}` — votre nom

Tapez-les exactement, avec les doubles accolades.



SECTION 13

13

Synchroniser avec d'autres sites

Si vous publiez aussi sur Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor ou Google, vous risquez une **double réservation** — la même chambre réservée sur deux sites aux mêmes dates. La synchronisation des canaux évite cela grâce à un format de calendrier standard appelé iCal.

— Comment ça marche en clair

Chaque site de réservation peut publier une URL de calendrier — un lien qui montre quand une chambre est réservée. Tratok en publie une pour vos réservations Tratok, et Tratok peut lire celles des autres sites. En échangeant ces URLs, chaque site sait quand un autre a une réservation et bloque ces dates.

— Configurer une synchronisation de canal

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Canaux** (accès rapide ou menu latéral).

02 | Cliquez sur **Ajouter un canal**.

03 | Choisissez le canal (Airbnb, Booking.com, etc.).

04 | Choisissez à quelle annonce ça s'applique.

05 | Pour les hébergements, choisissez la chambre concernée.

06 | Collez l'**URL d'import iCal** de l'autre site (voir ci-dessous comment la trouver).

07 | Cliquez sur **Enregistrer**. Tratok génère une **URL d'export** — copiez-la.



08

Sur l'autre site, trouvez son réglage « importer un calendrier » ou « synchroniser le calendrier » et collez-y l'URL d'export Tratok.

— Trouver l'URL iCal sur chaque grand site

SITE	OÙ TROUVER L'URL ICAL
Airbnb	Annonce → Disponibilité → Synchronisation du calendrier → Exporter le calendrier
Booking.com	Propriété → Tarifs et disponibilité → Synchroniser les calendriers → URL d'export
Vrbo	Calendrier → Paramètres → iCal importer/exporter
Expedia	Tableau de bord propriété → Calendriers → Connecter un calendrier
Google	Travel Partner Central → Disponibilité → Flux iCal



IMPORTANT

La synchronisation n'est pas instantanée

La plupart des canaux rafraîchissent les calendriers toutes les 1 à 4 heures. Si vous recevez une réservation Airbnb à 10h00, Tratok peut encore accepter une réservation concurrente jusqu'à la prochaine synchro (jusqu'à 4 heures plus tard). Le risque est faible mais réel. Si vous opérez aussi sur des canaux à fort trafic, envisagez de fermer manuellement les dates après chaque réservation.

— Mettre en pause ou régénérer

Dans la liste des Canaux :

- **Mettre en pause** — arrête temporairement l'import depuis un canal sans supprimer la synchronisation.
- **Régénérer le jeton** — si vous partagez ou exposez votre URL d'export Tratok, régénérez pour en émettre une nouvelle. Mettez-la à jour sur l'autre côté.
- **Supprimer** — retire entièrement la synchronisation.



SECTION 14

14

Ajouter des membres d'équipe

Si vous gérez une entreprise avec du personnel — équipe de réception d'un hôtel, opérateur avec des guides, manager de restaurant — vous pouvez leur donner leurs propres accès avec des droits limités.

Rôles

RÔLE	CE QU'IL PEUT FAIRE
Manager	Accès quasi total — voit et modifie tout sauf la facturation et les réglages de compte.
Personnel	Accès opérationnel quotidien. Permissions configurables (voir ci-dessous).
Observateur	Lecture seule — voit les réservations et rapports mais ne peut rien changer.

Permissions (pour le rôle Personnel)

Pour les membres Personnel, vous cochez les zones auxquelles ils ont accès :

- **Réservations** — voir et répondre, envoyer des messages.
- **Annonces** — modifier détails, photos, forfaits.
- **Revenus** — voir les chiffres de revenus (souvent désactivé pour la réception).
- **Messages** — lire et répondre aux messages voyageurs.
- **Avis** — répondre et signaler des avis.



— Inviter quelqu'un

- 01 | Depuis le tableau de bord cliquez sur **Équipe**.
- 02 | Cliquez sur **Inviter un membre**.
- 03 | Entrez prénom, nom et e-mail.
- 04 | Choisissez un rôle (Manager / Personnel / Observateur).
- 05 | Si vous avez choisi Personnel, cochez les permissions nécessaires.
- 06 | Cliquez sur **Envoyer l'invitation**.
- 07 | Ils reçoivent un e-mail avec un lien pour définir leur propre mot de passe. Une fois acceptée, ils apparaissent dans la liste avec le statut **Actif**.

— Suspendre ou retirer un membre

- 01 | Sur la page Équipe, trouvez la personne dans la liste.
- 02 | Cliquez sur l'icône pause pour **suspendre** — garde le compte mais bloque la connexion (utile pour un congé long).
- 03 | Cliquez sur la corbeille pour **retirer** définitivement. Ils ne peuvent plus se connecter et le compte est supprimé.



SECTION 15

15

Statistiques

La page Statistiques transforme vos réservations en graphiques et chiffres. Vous n'avez pas besoin des stats pour fonctionner — mais si vous la consultez chaque semaine, vous repèrerez les problèmes et opportunités tôt.

— Ouvrir les statistiques

01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Statistiques**.

02 | Choisissez une période — 7, 30, 90 ou 365 jours.

03 | La page se recharge avec cette période.

— Ce que disent les chiffres du haut

CHIFFRE	CE QU'IL REPRÉSENTE
Revenus	Revenus bruts de toutes les réservations confirmées sur la période.
Réservations	Total de réservations, avec le pourcentage de variation par rapport à la période précédente équivalente.
Valeur moyenne	Revenus divisés par nombre de réservations. Plus haut = mieux — vos forfaits et ventes additionnelles le tirent vers le haut.
Taux d'occupation	Hébergements seulement — quel pourcentage des nuits-chambre de la période a été vendu.



— Bas de la page

- **Graphique quotidien des revenus** — repérez tendances, week-ends, jours de la semaine.
- **Revenus par type** — quelle catégorie (propriétés / activités / restaurants) tire son épingle du jeu.
- **Top annonces** — vos cinq meilleures sur la période. Pensez à les promouvoir davantage et à améliorer les retardataires.
- **Taux d'annulation** — annulations en pourcentage du total. Un taux élevé pèse sur votre classement ; enquêtez si ça grimpe.



ASTUCE

Quoi regarder chaque semaine

Installez un rituel du lundi matin : ouvrez les statistiques, comparez les 7 derniers jours aux 7 précédents. Les réservations montent ou descendent ? Quelle annonce mène ? Y en a-t-il une tombée à zéro ? Cinq minutes par semaine attrapent les problèmes avant qu'ils ne coûtent vraiment cher.



SECTION 16

16

Avancé : utiliser l'API

Cette section est pour les entreprises qui veulent brancher Tratok sur d'autres logiciels — un PMS, un site web sur mesure, un tableau de bord de reporting. **Si ces mots ne vous parlent pas, sautez cette section.** Tout ce que fait le tableau de bord peut se faire sans toucher à l'API.

— Obtenir votre clé API

- 01 | Depuis le tableau de bord, cliquez sur **Docs API**.
- 02 | Cliquez sur **Générer une clé API**. Le système crée une clé et un secret.
- 03 | Copiez-les immédiatement — le secret n'est affiché qu'une fois. Stockez-les en lieu sûr.
- 04 | Si vous fuyez ou perdez votre secret, cliquez sur **Régénérer** pour émettre de nouveaux identifiants. Les anciens cessent de fonctionner immédiatement.
- 05 | Utilisez l'interrupteur pour **activer** ou **désactiver** l'accès API à tout moment.

— Ce que l'API peut faire

- Lire vos réservations, annonces et revenus.
- Créer, modifier et supprimer des annonces programmatiquement.
- Pousser des mises à jour de disponibilité et de tarifs.
- S'abonner aux webhooks (notifications poussées vers votre serveur quand quelque chose se passe).

La référence technique complète est sur la page Docs API — endpoints, paramètres, exemples de réponses. Donnez la documentation à votre développeur ; il saura quoi en faire.



IMPORTANT

Traitez votre secret API comme un mot de passe

Ne le collez jamais dans des e-mails, chats, captures d'écran ou dépôts de code publics. Qui a le secret peut agir en votre nom. Dans le doute, régénérez.



SECTION 17

17

Dépannage

Si quelque chose ne marche pas, trouvez le symptôme ci-dessous et essayez la première suggestion. La plupart des problèmes se résolvent en moins d'une minute.

— Je n'arrive pas à me connecter

- Assurez-vous d'être à la bonne adresse : **hospitality.tratok.net**, pas **tratok.net**. Le site principal et le portail prestataire sont différents.
- Vérifiez que le verrouillage majuscules n'est pas activé. Les mots de passe sont sensibles à la casse.
- Cliquez sur l'icône œil à côté du champ mot de passe pour voir ce que vous avez tapé.
- Si vous voyez « Trop de tentatives », attendez cinq minutes — le système met en pause les essais.
- Cliquez sur **Mot de passe oublié ?** et utilisez la réinitialisation par e-mail.

— Je ne reçois pas d'e-mails

- Vérifiez votre dossier spam ou courrier indésirable.
- Ajoutez **no-reply@tratok.net** et **notifications@tratok.net** à vos contacts ou liste d'expéditeurs sûrs.
- Vérifiez que l'adresse dans votre compte est correcte — allez dans **Mon profil**.
- Pour les e-mails spécifiques à l'annonce (e-mail de réservations, des revenus, de contact), assurez-vous que cette adresse précise est vérifiée — cherchez le badge **Vérifié** à côté du champ dans le formulaire d'édition. Sinon, cliquez sur **Renvoyer la vérification**.

— Mon annonce n'apparaît pas sur le site public

- Vérifiez qu'elle n'est pas désactivée — ouvrez la page d'édition et regardez l'interrupteur Activer/Désactiver en haut à droite.
- Vérifiez qu'elle a une image principale. Les annonces sans photo sont parfois masquées de la recherche.



- Pour les hébergements, vérifiez qu'au moins une chambre existe avec un prix supérieur à zéro.
- Les nouvelles annonces peuvent mettre jusqu'à une heure à apparaître dans la recherche (cache).

— Un voyageur a un conflit de dates / double réservation

- Ouvrez le calendrier et cherchez les réservations qui se chevauchent à cette date.
- Si vous utilisez la synchro de canaux, vérifiez le statut sur la page Canaux. Une synchro en pause ou échouée est la cause habituelle.
- Contactez le support Tratok — on vous aide à résoudre le conflit et à décider quelle réservation prime.

— J'ai fait une faute dans mon annonce

Tous les détails d'une annonce sont modifiables à tout moment. Ouvrez l'annonce et cliquez sur **Enregistrer les modifications** après édition. Les réservations existantes ne sont pas affectées — les voyageurs voient la dernière description.

— Je veux supprimer une annonce pour toujours

Ouvrez la page d'édition de l'annonce, descendez tout en bas, cliquez sur **Supprimer**. L'annonce disparaît de la recherche ; vos réservations passées et l'historique des revenus sont conservés.

— Où obtenir plus d'aide ?

- **Notifications** → onglet **Support** — ouvre un ticket direct vers notre équipe.
- E-mail : **support@tratok.net**
- La plupart des pages ont de petites icônes d'aide dans les coins — survolez pour voir les astuces en ligne.

— Aide-mémoire sécurité

- Ne partagez jamais votre mot de passe.
- Ne collez jamais votre secret API en dehors d'un code que vous contrôlez.
- Si vous soupçonnez une compromission, changez immédiatement le mot de passe et écrivez au support.
- Quand vous donnez l'accès à un membre d'équipe, utilisez le rôle le plus faible et le moins de permissions possible.
- Déconnectez-vous des ordinateurs partagés en partant.



SECTION 18

18

Notes finales

Voilà tout ce qu'il vous faut pour opérer comme prestataire Tratok. Si ce guide a fait son travail, vous êtes passé de « j'ai un endroit à publier » à « j'ai un endroit publié, avec photos téléversées, prix fixés, canaux synchronisés et moyen de paiement enregistré ».

Tratok évolue en continu. De nouvelles fonctionnalités arrivent toutes les quelques semaines — promotions, badges, traductions, forfaits, canaux — chacune conçue pour vous rapporter plus de réservations avec moins de travail. Gardez un œil sur votre page **Notifications** pour les nouveautés.

Surtout : répondez à vos voyageurs, photographiez bien vos espaces et fixez des prix honnêtes. La plateforme se charge du reste.

**À NOTER****Bienvenue à bord**

Si quelque chose dans ce guide n'est pas clair, écrivez à **support@tratok.net** avec le numéro de section et nous l'améliorerons. Les vraies questions des vrais prestataires sont ce qui façonne le plus ce guide.