

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOCUMENTAZIONE PER FORNITORI

Tutto ciò che ti serve per crescere su Tratok

Una guida completa e in linguaggio semplice al portale del fornitore —
dalla creazione del tuo account alla gestione quotidiana della tua attività.
Scritta per chi fa il lavoro, non per chi ha costruito la tecnologia.

EDIZIONE

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

IT

Italiano



Indice

Un manuale dell'operatore in diciotto capitoli per i fornitori di servizi su hospitality.tratok.net.

01 Benvenuto su Tratok

02 Crea il tuo account

03 Configura il tuo profilo

04 Scegli cosa pubblicare

05 Pubblica un alloggio

06 Pubblica un'attività

07 Pubblica un ristorante

08 Traduci i tuoi annunci

09 Gestisci le prenotazioni

10 Recensioni

11 Ricevi i pagamenti

12 Promozioni e modelli email

13 Sincronizza con altri portali

14 Aggiungi membri al team

15 Analytics

16 Avanzato: usare l'API

17 Risoluzione problemi



18 Note finali



SEZIONE 1

01

Benvenuto su Tratok

Tratok è un marketplace online dove viaggiatori di tutto il mondo trovano alloggi, attività e luoghi dove mangiare. Come **fornitore di servizi**, pubblichi ciò che offri, i viaggiatori ti trovano, ti prenotano e ti pagano tramite la piattaforma.

Questa guida è scritta per chi deve fare il lavoro, non per chi ha costruito la tecnologia. Non serve sapere cos'è l'HTML, una URL o un server. Servono un computer o uno smartphone con connessione a internet, un indirizzo email e circa un'ora di pazienza per il primo annuncio. Dopo, la gestione quotidiana richiede pochi minuti.

— Cosa puoi pubblicare

- **Alloggi** — hotel, case vacanza, appartamenti, ville, agriturismi, ostelli, glamping. Qualsiasi posto dove un ospite dorme.
- **Attività** — tour, corsi, esperienze, escursioni di un giorno, laboratori, sessioni sportive, sport acquatici. Qualsiasi cosa che un ospite faccia per qualche ora o un'intera giornata.
- **Ristoranti** — ristoranti, caffè, bar, esperienze gastronomiche. Qualsiasi posto dove un ospite mangi o beva.

Puoi pubblicare uno di questi tipi, tutti e tre o qualsiasi combinazione. Molti fornitori iniziano con uno e aggiungono gli altri in seguito. Ogni tipo di annuncio usa lo stesso account, la stessa dashboard e lo stesso sistema di pagamento.

— Come funzionano i soldi (in parole semplici)

L'ospite prenota e paga Tratok. Tratok custodisce il denaro in sicurezza. Una volta completato il soggiorno o l'esperienza, Tratok trattiene una piccola commissione e il resto diventa il tuo **saldo disponibile**. Poi richiedi il pagamento sulla tua banca o sul tuo servizio di pagamento. Elaboriamo pagamenti in tutto il mondo.



— Cosa ti serve prima di iniziare

- Un indirizzo email valido (ti chiederemo di confermarlo).
- Un numero di telefono dove gli ospiti o il nostro team di supporto possano raggiungerti.
- Foto di ciò che pubblichi — almeno una buona foto, idealmente da cinque a dieci.
- Un documento d'identità ufficiale (passaporto, carta d'identità o patente) per la verifica dell'identità.
- I dati bancari o del servizio di pagamento per ricevere i tuoi guadagni.



SUGGERIMENTO

Puoi iniziare senza tutto questo

Puoi registrarti, creare un annuncio e caricare foto prima di verificare la tua identità o aggiungere dati di pagamento. La verifica dell'identità serve perché gli ospiti si fidino del tuo annuncio; i dati di pagamento servono solo quando vuoi prelevare denaro.

— Come leggere questa guida

Ogni sezione ti accompagna dall'inizio alla fine in una parte della piattaforma. Le sezioni sono brevi e autonome: puoi saltare a quella che ti serve. Le prime sezioni (dalla 2 alla 4) trattano la **configurazione iniziale**. Quelle centrali (dalla 5 alla 8) trattano la **creazione dei tuoi annunci**. Le ultime trattano la **gestione quotidiana del tuo business**.

Lungo tutta la guida vedrai riquadri come quello sopra. I riquadri **Suggerimento** danno consigli utili. I **Nota** spiegano qualcosa di contesto utile da sapere. Gli **Importante** avvisano di cose che possono causare problemi se ignorate.



SEZIONE 2

02

Crea il tuo account

Creare un account richiede circa due minuti. Passerai per quattro passaggi e poi riceverai un'email di conferma.

— Passo per passo

- 01** | Apri un browser (Chrome, Edge, Firefox o Safari vanno tutti bene) e vai su **hospitality.tratok.net**.
- 02** | Fai clic su **Crea account**. Se vedi la schermata di accesso, fai clic sul link «Creane uno» sotto il modulo.
- 03** | **Dati personali:** inserisci nome, cognome e indirizzo email. Usa il tuo vero nome — è così che gli ospiti si rivolgeranno a te. Fai clic su **Continua**.
- 04** | **Sicurezza:** crea una password (almeno 8 caratteri con una maiuscola, una minuscola e un numero). Riscrivila per confermare. Aggiungi il telefono — è facoltativo ma molto consigliato. Fai clic su **Continua**.
- 05** | **Dati aziendali:** inserisci nome dell'azienda (se ne hai una — può essere il tuo nome se sei un host individuale), Paese e città. Mentre digiti compaiono suggerimenti; fai clic su quello giusto. Fai clic su **Continua**.
- 06** | **Rivedi e conferma:** controlla che tutto sia corretto. Spunta la casella per accettare i Termini di servizio e la Privacy Policy. Fai clic su **Crea account**.
- 07** | Fatto! Vedi la tua dashboard vuota. Un'email di conferma arriverà in pochi minuti — aprila e clicca sul link per verificare il tuo indirizzo email.

**IMPORTANTE****Usa un'email reale a cui puoi accedere**

Se sbagli a digitare l'email, non riceverai notifiche di prenotazione, reimpostazioni password o avvisi di pagamento. Se ti accorgi che l'email è sbagliata, accedi, vai su **Il mio profilo** e contatta l'assistenza per cambiarla — l'email dell'account non si cambia dalla dashboard.

— Cos'è una password forte?

Una password forte è quella che nessuno può indovinare e che nessuno strumento automatico riesce a trovare provando ogni parola del dizionario. Tratok richiede:

- Almeno **8 caratteri** in totale.
- Almeno **una lettera maiuscola** (A-Z).
- Almeno **una lettera minuscola** (a-z).
- Almeno **un numero** (0-9).

Una buona password somiglia a **FiumeBlu42!** o **Caffè&Tramontog**. Una cattiva somiglia a **password123** o **tuonome2024**. Non riusare una password che usi altrove.

— Verificare l'indirizzo email

Dopo la registrazione, cerca nella casella di posta un messaggio da Tratok. Se non lo vedi entro qualche minuto, controlla la cartella spam o posta indesiderata. Clicca il link di verifica. Tornerai sulla piattaforma e vedrai un messaggio di conferma verde.

Se l'email non arriva, accedi, clicca la foto del profilo in alto a destra e usa **Reinvia verifica**. Assicurati che l'indirizzo mostrato sia esattamente quello che volevi.

— Accedere le volte successive

01 | Vai su **hospitality.tratok.net**.

02 | Se non sei già nella schermata di accesso, clicca **Accedi**.

03 | Inserisci l'email con cui ti sei registrato e la password. Clicca la piccola icona a forma di occhio se vuoi vedere la password mentre la digiti.



04 | Clicca **Accedi**. Atterri nella tua dashboard.

**NOTA****Password dimenticata?**

Nella schermata di accesso clicca **Password dimenticata?**. Inserisci la tua email e ti invieremo un link per reimpostarla. Se cinque tentativi di accesso falliscono di fila, il sistema si mette in pausa per qualche minuto per proteggersi — aspetta e riprova.



SEZIONE 3

03

Configura il tuo profilo

Il tuo profilo è ciò che gli ospiti vedono quando guardano i tuoi annunci, ed è così che costruisci fiducia. Compilarlo bene dovrebbe essere il primo passo dopo aver creato l'account.

— Aprire il tuo profilo

- 01** | Dalla dashboard, clicca il **cerchio con le tue iniziali** (o la tua foto, una volta aggiunta) in alto a destra.
- 02** | Nel menu che si apre, clicca **Il mio profilo**.
- 03** | Vedi i tuoi dati a sinistra e un modulo per aggiornarli a destra.

— Aggiungi la tua foto profilo

Una foto chiara del tuo viso — non un logo, non un edificio, non il tuo cane — dà agli ospiti la fiducia per prenotare. Anche se pubblichi con un nome aziendale, è un volto umano che crea il legame.

- 01** | Nella pagina profilo, clicca l'avatar grande rotondo (le tue iniziali in un cerchio dorato).
- 02** | Si apre una finestra. Clicca **Scegli foto**.
- 03** | Seleziona una foto dal computer o dal telefono. Vanno bene JPG, PNG o WebP. Deve essere chiara e recente.
- 04** | Il sistema ritaglia e ridimensiona automaticamente. Clicca **Salva**.



05

La nuova foto appare subito. Per cambiarla in futuro, ripeti questi passi. Per rimuoverla, clicca **Rimuovi foto** nella stessa finestra.

**SUGGERIMENTO****Cosa rende buona una foto profilo**

Buona luce, sfondo neutro, sguardo in camera, sorriso. Evita occhiali da sole, foto di gruppo o foto con testo. Se pubblichi un ristorante o un'attività, un ritratto amichevole nel locale o in divisa funziona benissimo.

— Aggiorna i dati personali

Compila o correggi ogni campo, poi clicca **Salva modifiche**. I campi sono:

CAMPO	COSA INSERIRE
Nome	Il tuo nome — usato nelle email agli ospiti.
Cognome	Il tuo cognome — usato nelle email agli ospiti.
Telefono	In formato internazionale se possibile (es. +39 02 1234567). Ospiti e supporto potrebbero dover chiamarti.
Azienda	Il nome commerciale. Lascia vuoto se pubblichi con il tuo nome.
Paese	Il Paese in cui ha sede l'attività — digita e scegli un suggerimento.
Città	La tua città — digita e scegli un suggerimento.

— Cambiare la password

Scorri fino alla sezione **Cambia password** nella pagina profilo.

01

Inserisci la **password attuale**.

02

Inserisci la **nuova password** che vuoi usare.

03

Riscrivi la nuova password nel campo di conferma.



04 | Clicca **Aggiorna password**. Al prossimo accesso userai la nuova.

— Verifica la tua identità

La verifica dell'identità è il segnale di fiducia più importante della piattaforma. Gli host verificati ricevono più prenotazioni e possono ottenere badge come Superhost. La procedura è semplice e richiede di solito 1-2 giorni lavorativi per la revisione del nostro team.

01 | Dalla dashboard, clicca **Verifica** (nel menu laterale o nella griglia Accesso rapido).

02 | Scorri fino alla sezione **Verifica dell'identità**.

03 | Clicca l'area di caricamento e seleziona una foto chiara o un PDF del tuo documento ufficiale — passaporto, carta d'identità o patente. Tutti e quattro gli angoli devono essere visibili.

04 | Clicca **Invia per revisione**. Vedrai una conferma che il documento è stato ricevuto.

05 | Esaminiamo i documenti in 1-2 giorni lavorativi. Il badge **Verificato** apparirà nel profilo quando approvato.



IMPORTANTE

Cosa accettiamo e cosa no

Accettati: foto o scansioni chiare di passaporti, carte d'identità e patenti ufficiali. **Non accettati:** documenti scaduti, foto con angoli tagliati, screenshot di documenti digitali che sembrano modificati, tessere della biblioteca, tessere studente o badge aziendali.

— Capire i tuoi badge

I badge sono riconoscimenti che appaiono sui tuoi annunci. Ognuno ha un requisito diverso.

BADGE	COME SI OTTIENE
Identità verificata	Assegnato automaticamente quando il nostro team approva il tuo documento d'identità.



SERVICE PROVIDER GUIDE

BADGE	COME SI OTTIENE
Struttura verificata	Assegnato dopo che abbiamo ispezionato o confermato indipendentemente la struttura. Richiedilo dalla pagina di verifica.
Superhost	Assegnato automaticamente con 50+ prenotazioni, 10+ recensioni e voto medio 4,8 o superiore.
Risposta rapida	Assegnato quando il tempo medio di risposta ai messaggi è sotto l'ora.
Più votato	Assegnato con 5+ recensioni e voto medio 4,5 o superiore.
Host veterano	Assegnato dopo 100 prenotazioni completate.



SEZIONE 4

04

Scegli cosa pubblicare

Prima di creare il tuo primo annuncio, decidi quale dei tre tipi corrisponde a ciò che offri. Puoi sempre aggiungerne altri in seguito — questo serve solo a orientarti.

— Confronto rapido

TIPO DI ANNUNCIO	A COSA SERVE
Alloggio	Un luogo dove l'ospite dorme. Prezzo a notte per camera. Più camere con propri prezzi e capienze. Può offrire pacchetti speciali (Staycation, Festività, ecc.).
Attività	Un'esperienza che dura qualche ora o un'intera giornata. Prezzo a persona. Numero massimo di partecipanti, durata e categoria.
Ristorante	Un luogo dove l'ospite mangia. Tipo di cucina, fascia di prezzo, orari e capienza massima. Può offrire menu fissi, brunch e offerte stagionali.

— Domande comuni prima di iniziare

HO UN HOTEL CON RISTORANTE. DUE ANNUNCI O UNO?

Due annunci, un solo account. Pubblica l'hotel come **Alloggio** e il ristorante come **Ristorante**. Gli ospiti possono prenotare l'uno o l'altro indipendentemente, e tu gestisci entrambi dalla stessa dashboard.

FACCIO TOUR GUIDATI DALLA MIA CASA VACANZA. COME PUBBLICO?

Due annunci: la casa vacanza come **Alloggio** e ogni tour come una **Attività**. Se proponi molti tour, crea un'attività per ciascuno — «Passeggiata di mezza giornata in centro storico» e «Escursione di un giorno in montagna» vanno tenute separate.



DEVO PUBBLICARE OGNI CAMERA SEPARATAMENTE?

No. Crea **un unico annuncio di alloggio** per la struttura e aggiungi ogni camera come sotto-voce. Le camere condividono indirizzo, foto, descrizione e regole, ma ciascuna ha il proprio prezzo e la propria capienza.

IL MIO BUSINESS È STAGIONALE. POSSO CHIUDERE GLI ANNUNCI?

Sì. Non devi cancellare un annuncio per metterlo offline. Ogni annuncio ha un pulsante **Disattiva** — premendolo l'annuncio sparisce dai risultati di ricerca finché non lo riattivi. Le prenotazioni esistenti non sono toccate.



SEZIONE 5

05

Pubblica un alloggio

Questa è la sezione più lunga della guida perché gli alloggi hanno più componenti — dati di base, foto, camere e pacchetti. Procedi un pezzo alla volta.

— Aprire la gestione strutture

01 | Dalla dashboard, clicca **Strutture** nel menu laterale (o la card Strutture nella home della dashboard).

02 | Vedi la lista delle strutture esistenti. Se è il tuo primo annuncio, è vuota.

03 | Clicca **Aggiungi struttura** in alto a destra.

— Compila i dati di base

Ogni campo obbligatorio va compilato. Qui sotto cosa significa ciascuno in parole semplici.

CAMPO	COSA INSERIRE
Nome della struttura	Il nome che vedranno gli ospiti — es. «Villa Vista Mare Marbella». Descrittivo ma non troppo lungo.
Indirizzo	Indirizzo completo, con numero civico o interno.
Città	La città. Digita per vedere i suggerimenti e scegli quello corrispondente, se disponibile.
Paese	Digita per vedere i suggerimenti.
Telefono	Formato internazionale se possibile — per contatti urgenti.



CAMPO	COSA INSERIRE
Email prenotazioni	Dove arrivano le notifiche delle nuove prenotazioni. Spesso reception o proprietario.
Email entrate	Dove arrivano le notifiche di entrate e pagamenti. Spesso amministrazione o proprietario — può essere la stessa di sopra.
Descrizione	Un paragrafo amichevole e preciso sulla struttura. Vedi i suggerimenti sotto.
Latitudine / Longitudine	Opzionale ma molto utile. Vedi «Impostare la posizione» sotto.
Immagine principale	Una foto principale d'effetto. Tranquillo — ne aggiungerai altre nella scheda Foto.



NOTA

Email prenotazioni vs email entrate

Sono due campi diversi perché in molte aziende le prenotazioni e i soldi li gestiscono persone diverse. Se fai tutto tu, metti la stessa email in entrambi. Ogni indirizzo riceve un'email di verifica separata — clicca i link per verificarli, altrimenti le email di prenotazione potrebbero non arrivare.

— Scrivere una descrizione efficace

La descrizione è la differenza più grande tra annunci che si riempiono e annunci che restano vuoti. Mira a tre paragrafi brevi:

- **Cos'è la struttura** — tipo, dimensione, stile, vista. «Casolare in pietra di quattro camere con piscina privata, su due ettari di uliveto, a dieci minuti d'auto dalla spiaggia.»
- **A chi si adatta** — famiglie, coppie, viaggiatori d'affari. «Otto posti letto comodi. Ideale per due famiglie in viaggio insieme o una famiglia numerosa con bambini.»
- **Cosa c'è nei dintorni** — ristoranti, trasporti, attrazioni. «A quindici minuti a piedi dal porto, con tre ottimi ristoranti di pesce lungo la strada. L'autobus per il centro ferma proprio al cancello.»

**SUGGERIMENTO****Traduci dopo, scrivi bene prima**

Scrivi la descrizione nella lingua che padroneggi meglio. Il traduttore integrato **Tara** può convertirla in tutte le lingue supportate con un clic. Una descrizione eccellente in una lingua vale più di una mediocre in quindici.

— Impostare la posizione sulla mappa

Latitudine e longitudine sono due numeri che individuano la tua struttura sul planisfero. Non serve capire cosa significano — basta copiarli da un sito di mappe.

01 | Apri **Google Maps** in un'altra scheda.

02 | Trova la tua struttura sulla mappa.

03 | **Clic destro** sul punto esatto (sul telefono: pressione prolungata).

04 | La prima voce che appare sono due numeri separati da una virgola — quelli sono la tua latitudine e longitudine.

05 | Clicca i numeri per copiarli.

06 | Nel modulo **Tratok** incolla il primo numero (prima della virgola) in **Latitudine** e il secondo (dopo la virgola) in **Longitudine**.

07 | Apparirà una piccola anteprima della mappa che conferma il punto.

— Aggiungere camere

Ogni alloggio ha almeno una camera. Se gestisci un hotel ne avrai molte; se pubblichi una villa privata potresti averne una sola «Intera villa».

01 | Nella pagina di modifica della struttura, clicca la scheda **Camere**.

02 | Clicca **Aggiungi camera**.



03 | Inserisci il **nome** (es. «Doppia Deluxe Vista Mare» o «Intera villa»).

04 | Scrivi una breve **descrizione** — cosa rende diversa questa camera dalle altre.

05 | Imposta il **prezzo per notte** e scegli la **valuta**.

06 | Imposta il **numero di camere** — quante di questo tipo hai disponibili. Una villa ne ha tipicamente 1; un hotel con dodici doppie vista mare identiche ne ha 12.

07 | Imposta la **capienza massima** — quante persone possono dormire (bambini inclusi).

08 | Clicca **Salva camera**. Ripeti per ogni tipologia diversa.

**SUGGERIMENTO****Non pubblicare ogni singola camera**

Raggruppa le camere identiche. Se hai quindici camere «Twin Standard» tutte uguali, crea **una sola** voce con quantità 15. Creare quindici voci separate rende il calendario ingestibile.

— Prezzi per data (calendario)

Di default ogni camera ha un prezzo applicato a tutte le notti. Per far pagare di più in alta stagione, nei weekend o nei festivi:

01 | Nella pagina della struttura, clicca **Prezzi e inventario**.

02 | Scegli la camera da regolare.

03 | Vedi un calendario mensile. Clicca una data per cambiare solo il prezzo di quella notte.

04 | Oppure usa il modulo **intervallo di date** in alto per applicare un prezzo a più notti insieme — es. «dal 1° giugno al 31 agosto, solo weekend».

05 | L'inventario funziona allo stesso modo: se hai chiuso camere per manutenzione, riduci la quantità disponibile in quelle date.



— Aggiungere pacchetti (opzionale)

I pacchetti sono offerte che vanno oltre la sola camera — Staycation, Mezza pensione (colazione e cena incluse), pacchetti festivi natalizi, Luna di miele, ecc. Hanno un **prezzo forfettario per tutto il soggiorno**, non a notte.

01 | Nella pagina della struttura, clicca la scheda **Pacchetti**.

02 | Clicca **Aggiungi pacchetto**.

03 | Dagli un nome chiaro (es. «Mezza pensione estate, 3 notti»).

04 | Scrivi una descrizione che elenchi esattamente ciò che è incluso.

05 | Scegli un **tipo** (Staycation, Mezza pensione, Pensione completa, Festività, Luna di miele, Altro).

06 | Imposta il **prezzo forfettario** per tutto il pacchetto e la **valuta**.

07 | Imposta **notte minime** — il soggiorno minimo coperto dal pacchetto. Prenotabile per quel numero di notti o più; il prezzo forfettario si applica comunque.

08 | Imposta gli **ospiti massimi**.

09 | Elenca le **inclusioni** (colazione, transfer, drink di benvenuto, ecc.) — sii specifico.

10 | Imposta i **giorni disponibili** (es. «Venerdì, sabato, domenica» per un pacchetto weekend) e date di validità opzionali.

11 | Clicca **Salva pacchetto**.



NOTA

Pacchetti e camere lavorano insieme

Quando un ospite prenota un pacchetto, sceglie comunque una camera della tua struttura. Il pacchetto sostituisce il prezzo a notte con quello forfettario, ma la capienza della camera resta valida.



— Caricare le foto

Le foto vendono le camere. Prendila sul serio.

- 01 | Nella pagina della struttura, clicca la scheda **Foto**.
- 02 | L'**immagine principale** è la foto guida che gli ospiti vedono per prima — scegli il tuo scatto migliore.
- 03 | Usa l'area **Galleria** per aggiungere altre foto. Punta ad almeno 5, idealmente 15-25.
- 04 | Per ogni camera creata puoi aggiungere foto specifiche e una galleria — vai nella scheda **Camere** e clicca l'icona macchina fotografica accanto a ciascuna.

— Riordinare e didascalia delle foto

- 01 | Dalla dashboard, apri **Foto** (in Accesso rapido o nel menu laterale).
- 02 | Seleziona l'annuncio.
- 03 | **Trascina e rilascia** le foto nell'ordine in cui vuoi che gli ospiti le vedano.
- 04 | Clicca su una foto per aggiungere una didascalia («La piscina al tramonto», «Camera padronale dal balcone»).
- 05 | Clicca l'icona stella su una foto per renderla quella in evidenza. Clicca il cestino per eliminarla.



SUGGERIMENTO

Basi di fotografia per non fotografi

Solo luce diurna — evita foto serali a meno che non mostrino qualcosa di speciale. Riordina prima di scattare. Apri le tende, accendi le luci, fai i letti. Tieni la fotocamera o il telefono dritti (non inclinati). Scatta dall'angolo di ogni stanza, non dalla porta. Una panoramica di ogni camera vale più di dieci primi piani.



SEZIONE 6

06

Pubblica un'attività

Le attività sono più semplici da pubblicare degli alloggi perché hanno meno componenti: niente camere, niente prezzi a notte. Imposti un prezzo a persona, una durata e una dimensione massima del gruppo.

— Aprire la gestione attività

01 | Dalla dashboard, clicca **Attività** nel menu laterale.

02 | Clicca **Aggiungi attività**.

— Compila i dettagli dell'attività

CAMPO	COSA INSERIRE
Nome	«Crociera in catamarano al tramonto», «Tour a piedi del centro storico», ecc.
Categoria	Scegli la più vicina: Avventura, Culturale, Cibo e bevande, Natura, Relax, Sport, Sport acquatici, Tour urbano, Laboratorio, Vita notturna, Altro.
Descrizione	Tre paragrafi: cosa succede, cosa è incluso (cibo, attrezzatura, trasporto) e cosa portare o indossare.
Durata (ore)	Quanto dura l'esperienza. Mezza giornata = 4, giornata intera = 8. Usa decimali per durate brevi (1,5 = novanta minuti).
Prezzo	A persona , non a gruppo.
Valuta	Scegli la valuta in cui vuoi essere pagato.



CAMPO	COSA INSERIRE
Partecipanti max.	Il massimo per sessione. Il sistema impedisce gli overbooking.
Indirizzo	Il punto di ritrovo — dove gli ospiti devono presentarsi.
Città, Paese	Usa i suggerimenti.
Latitudine / Longitudine	Vedi la sezione alloggi per recuperarle da Google Maps. Molto consigliato — gli ospiti ti trovano prima.
Email di contatto	Dove arrivano le notifiche di prenotazione. Riceve un'email di verifica dopo il salvataggio.
Telefono di contatto	Per contatti urgenti, soprattutto cancellazioni per maltempo.
Immagine principale	Una foto guida. Altre foto vanno nella scheda Foto dopo il salvataggio.

— Salvare e aggiungere foto

01 | Clicca **Aggiungi attività**. Atterri nella pagina di modifica.

02 | Passa alla scheda **Foto**.

03 | Carica la galleria. Per le attività, gli scatti in azione battono quelli statici — persone che fanno la cosa, non l'attrezzatura su un tavolo.



SUGGERIMENTO

Checklist descrizione attività

Le buone descrizioni rispondono a: Cosa farò? Quanto è fisico? È adatto a bambini, anziani, non nuotatori? Cosa porto io? Cosa fornite voi? Dove e quando ci si incontra? Cosa succede se piove? Anticipare queste risposte riduce le domande.

— Mettere in pausa o rimuovere un'attività

01 | Dalla lista attività, clicca quella da gestire.



02 | Per metterla in pausa: clicca **Disattiva** in alto a destra. Le prenotazioni esistenti restano; l'attività sparisce dalla ricerca.

03 | Per riattivarla: clicca **Attiva** nello stesso punto.

04 | Per eliminarla definitivamente: scorri in fondo e clicca **Elimina attività**. Le prenotazioni esistenti restano nei tuoi archivi ma l'annuncio sparisce.



SEZIONE 7

07

Pubblica un ristorante

Gli annunci ristorante coprono ristoranti, caffè, bar ed esperienze gastronomiche. Puoi accettare prenotazioni tramite Tratok e, opzionalmente, offrire menu prepagati e pacchetti.

— Aprire la gestione ristoranti

01 | Dalla dashboard, clicca **Ristoranti** nel menu laterale.

02 | Clicca **Aggiungi ristorante**.

— Compila le informazioni di base

CAMPO	COSA INSERIRE
Nome	L'insegna del locale.
Descrizione	Tre paragrafi: la storia della cucina, l'atmosfera, la posizione.
Tipo di cucina	Scegli la più vicina (Italiana, Libanese, Giapponese, Vegana, ecc.).
Fascia di prezzo	\$ Economica, \$\$ Media, \$\$\$ Alta, \$\$\$\$ Alta cucina. Sii onesto — gli ospiti filtrano in base a questo.
Indirizzo	Indirizzo completo.
Città, Paese	Usa i suggerimenti.
Latitudine / Longitudine	Molto utile per gli ospiti affamati che ti cercano. Vedi la sezione alloggi.
Telefono	Linea prenotazioni.



CAMPO	COSA INSERIRE
Email	Notifiche di prenotazione. Riceve verifica dopo il salvataggio.
Sito web	Opzionale — il tuo sito, se ne hai uno.
Orari	Testo libero. Sii specifico: «Lun-Ven 12:00-15:00 e 19:00-23:00; Sab-Dom 12:00-23:00; chiuso il martedì».
Capienza massima	Coperti totali — il numero massimo di clienti contemporaneamente.
Immagine principale	Il miglior scatto di un piatto o dell'interno.

— Caricare il menu (PDF)

Molti ristoranti hanno già un menu in PDF. Puoi caricarlo perché gli ospiti lo leggano prima di prenotare.

01 | Nella pagina del ristorante, clicca la scheda **Menu PDF**.

02 | Clicca **Carica menu PDF** e scegli il file dal computer.

03 | Sono accettati solo file PDF. Il menu appare nell'annuncio pubblico, scaricabile.

04 | Per sostituirlo, caricane uno nuovo — sovrascrive il precedente. Per rimuoverlo, clicca **Rimuovi menu PDF**.

— Aggiungere pacchetti ristorante

I pacchetti sono offerte prepagate — gli ospiti pagano alla prenotazione, non al ristorante. Esempi: menu degustazione a cinque portate, brunch a volontà, menu di San Valentino.

01 | Nella pagina del ristorante, clicca la scheda **Pacchetti**.

02 | Clicca **Aggiungi pacchetto**.

03 | Nominalo chiaramente («Brunch domenicale a volontà»).



- 04 | Descrivi cosa è incluso — portate, bevande, qualsiasi extra.
- 05 | Scegli il tipo (Menu fisso, Degustazione, Brunch, Occasione speciale, Altro).
- 06 | Imposta il **prezzo a persona** e la valuta.
- 07 | Imposta gli **ospiti massimi** — il gruppo più grande che questo pacchetto supporta.
- 08 | Imposta i **giorni disponibili** (es. «Sabato, domenica» per un brunch del weekend).
- 09 | Imposta **ora di inizio** e **ora di fine** se il pacchetto è solo in fasce specifiche («dalle 11:00 alle 15:00»).
- 10 | Imposta **valido dal** e **valido al** per offerte a tempo (es. menu di Natale).
- 11 | Clicca **Salva pacchetto**.

— Aggiungere foto

- 01 | Nella pagina del ristorante, passa alla scheda **Foto**.
- 02 | Carica scatti di piatti, interno, esterno e di qualsiasi piatto o cocktail di spicco.
- 03 | Aggiungi didascalie per identificare i piatti — agli ospiti piace sapere cosa stanno guardando.



SUGGERIMENTO

Food photography con lo smartphone

La luce naturale di una finestra batte ogni volta l'illuminazione del ristorante. Scatta dall'alto per piatti piatti (pizza, insalata) e a 45 gradi per piatti alti o stratificati (hamburger, cocktail). Pulisci eventuali macchie dal piatto prima di scattare.



SEZIONE 8

08

Traduci i tuoi annunci

Tratok supporta 16 lingue. Per impostazione predefinita, ciò che hai scritto viene mostrato agli ospiti nella lingua in cui stanno navigando — ma solo se esiste una traduzione. Hai due modi per fornire traduzioni: **Tara** (un clic, automatica) e l'**editor manuale**.

— Usare Tara per tradurre automaticamente

Tara è il traduttore integrato. Usa un modello di linguaggio avanzato addestrato per contenuti dell'ospitalità, quindi capisce che «balcone vista mare» è linguaggio di settore e non una frase letterale. La traduzione richiede di solito meno di un minuto.

01 | Apri qualsiasi annuncio in modifica.

02 | In alto nel modulo vedrai un pulsante **Traduci con Tara**.

03 | Cliccalo. Si apre un pannello dove scegliere le lingue di destinazione. Di default sono selezionate tutte le 15 lingue non inglesi.

04 | Clicca **Avvia traduzione**. Una barra di avanzamento mostra ogni lingua man mano che si completa.

05 | Quando ha finito, chiudi il pannello. Le traduzioni vengono salvate e mostrate agli ospiti subito.

**NOTA****Traduci una volta, modifica una volta**

Se in seguito modifichi la descrizione, clicca di nuovo Tara per ritradurre. Tara è idempotente — eseguirla due volte non produce risultati diversi se il testo sorgente non è cambiato.



— Modificare le traduzioni a mano

Se vuoi rifinire una traduzione specifica — ad esempio limare la versione araba con la voce di un madrelingua — usa l'editor manuale.

01 | Dalla dashboard, apri **Traduzioni** (nel menu laterale).

02 | Scegli l'annuncio a sinistra.

03 | Scegli il campo da tradurre (Nome, Descrizione, ecc.).

04 | Scegli la lingua di destinazione.

05 | Scrivi la traduzione nel pannello di destra e clicca **Salva**.

06 | La tua traduzione manuale sovrascrive qualsiasi precedente traduzione di Tara per quella specifica combinazione campo + lingua.



SUGGERIMENTO

Cosa viene tradotto

Tara e l'editor manuale gestiscono: nomi degli annunci, descrizioni, nomi e descrizioni delle camere, nomi e descrizioni dei pacchetti e inclusioni dei pacchetti. Non traducono dati fissi come indirizzi, telefoni, prezzi o il testo degli orari.



SEZIONE 9

09

Gestisci le prenotazioni

Non appena i tuoi annunci sono online, gli ospiti possono prenotare. Questa sezione copre tutto quello che succede tra «un ospite ha toccato Prenota» e «l'ospite lascia una recensione».

— Trovare il calendario prenotazioni

01 | Dalla dashboard, clicca **Calendario prenotazioni** (sotto la statistica Prenotazioni di questo mese, o nel menu laterale).

02 | Vedi il mese corrente. Ogni barra colorata rappresenta una prenotazione. Passa il mouse o tocca un giorno per vedere i dettagli.

03 | Usa le frecce in alto per scorrere tra i mesi.

— Capire i colori

COLORE	SIGNIFICATO
Barra blu	Prenotazione di alloggio (struttura).
Barra verde	Prenotazione di attività.
Barra rosa	Prenotazione di ristorante.
Barra ambra	In attesa — l'ospite ha prenotato ma la prenotazione attende la tua azione o la conferma del sistema.
Barra grigia	Completata — il soggiorno o l'esperienza è finito.



— Filtrare il calendario

Usa le pillole filtro sopra il calendario per mostrare solo un tipo di annuncio alla volta — utile se hai molte attività e vuoi vedere solo le prenotazioni di alloggio, per esempio.

— Stati delle prenotazioni, dall'inizio alla fine

STATO	SIGNIFICATO
In attesa	Appena creata. Potrebbe servire la tua conferma, o stare aspettando che il pagamento dell'ospite vada a buon fine.
Confermata	Attiva e bloccata. L'ospite arriva.
Completata	Il soggiorno o l'esperienza è finita.
Cancellata	Ha cancellato l'ospite o l'hai cancellata tu. Vedi gestione cancellazioni sotto.

— Rispondere in fretta alle prenotazioni in attesa

La home della dashboard mostra una card **Prenotazioni in attesa**. Cliccala per vedere quelle che richiedono la tua attenzione. Punta a rispondere entro un'ora — fa scattare il badge **Risposta rapida** e rassicura l'ospite.

— Scrivere a un ospite

01 | Dal calendario o dalla pagina notifiche, clicca una prenotazione per aprirla.

02 | Usa il modulo **Invia messaggio** per scrivergli. Riceve via email e dentro la piattaforma.

03 | Oppure apri **Notifiche** → scheda **Messaggi ospiti** per la cronologia completa con ogni ospite.

— Cancellazioni e modifiche

Se un ospite deve cancellare o cambiare date, di solito lo fa da sé e tu ricevi solo una notifica. Se devi cancellare tu — ad esempio, un allagamento ha danneggiato la camera — apri la prenotazione e clicca **Annulla prenotazione**. L'ospite riceve un'email automatica e viene rimborsato secondo le policy della piattaforma.



IMPORTANTE

Cancellare dal tuo lato influisce sul tuo record

Le cancellazioni iniziate dal fornitore peggiorano il tuo punteggio e possono escluderti dal badge Superhost. Cancella solo quando davvero non puoi onorare. Se il problema è un conflitto di date causato da un canale esterno non sincronizzato, sistema prima la sincronizzazione — vedi la sezione 13.



SEZIONE 10

10

Recensioni

Le recensioni sono il modo con cui gli ospiti raccontano ad altri ospiti com'è il tuo annuncio. Alimentano anche i tuoi badge e il posizionamento nella ricerca. Rispondi a ogni recensione, soprattutto a quelle negative.

— Aprire le tue recensioni

01 | Dalla dashboard, clicca **Recensioni**.

02 | Vedi il punteggio complessivo, il numero totale di recensioni e la distribuzione delle valutazioni in alto.

03 | Sotto, la lista delle recensioni recenti. Usa le pillole filtro per concentrarti su quelle senza risposta o con valutazione bassa.

— Rispondere a una recensione

01 | Clicca **Rispondi** su una recensione.

02 | Scrivi una risposta breve, educata, professionale. Ringrazia l'ospite, affronta la critica specifica e spiega cosa hai fatto al riguardo.

03 | Clicca **Pubblica risposta**. La tua risposta appare sotto la recensione nell'annuncio pubblico.

**SUGGERIMENTO****Come gestire le recensioni negative**

1. Leggila due volte prima di rispondere — fai sbollire la frustrazione.
2. Ringrazia sinceramente per il feedback.
3. Affronta il punto specifico senza scuse.
4. Spiega cosa hai cambiato (se hai cambiato qualcosa).
5. Invita l'ospite a tornare, o invita i futuri ospiti a contattarti in caso di dubbi.

I futuri ospiti leggono le tue risposte tanto quanto le recensioni. Una risposta elegante a una recensione cattiva può portarti più prenotazioni di un punteggio perfetto.

— Nascondere una recensione

Nascondere è riservato a chiare violazioni delle regole — linguaggio offensivo, attacchi personali, contenuti non legati al soggiorno. Non nascondere recensioni solo perché negative — la piattaforma monitora e l'account può essere penalizzato.

01 | Apri la recensione.

02 | Clicca **Segnala e nascondi**.

03 | Dicci perché. Il nostro team esaminerà la segnalazione.



SEZIONE 11

11

Ricevi i pagamenti

È la sezione che tutti vogliono conoscere. Guadagni, saldi, prelievi, tasse — tutto da una sola schermata.

Come compaiono i guadagni

Ogni prenotazione confermata si somma al tuo **Totale guadagnato**. Una volta completati il soggiorno o l'esperienza, la piattaforma trattiene la commissione e il netto entra nel tuo **Saldo disponibile**.

RIQUADRO NELLA PAGINA PAGAMENTI**COSA SIGNIFICA**

Totale guadagnato	Lordo cumulato di tutte le prenotazioni.
Saldo disponibile	Denaro su cui puoi chiedere un prelievo subito.
Richieste in attesa	Prelievi richiesti ancora in lavorazione.
Totale pagato	Denaro già sulla tua banca o portafoglio.

Vedere i tuoi guadagni

01 | Dalla dashboard clicca **Entrate**.

02 | Usa il selettore dell'intervallo in alto — ultimi 7, 30, 90, 365 giorni o personalizzato.

03 | La pagina mostra le entrate per giorno in un grafico a barre, distinte per tipo di annuncio e per singolo annuncio.



- 04** | Sotto il grafico, la tabella giornaliera mostra lordo, commissione e netto. Passa il mouse su una riga per i dettagli.

— Richiedere un prelievo

- 01** | Dalla dashboard, clicca **Pagamenti**.

- 02** | Verifica che il **Saldo disponibile** in alto sia maggiore di zero.

- 03** | Nel modulo **Richiedi pagamento**, inserisci l'importo da prelevare e la valuta.

- 04** | Scegli un metodo di pagamento:

- **Bonifico bancario** — inserisci nome banca, numero di conto o IBAN, codice ABI o SWIFT/BIC. Il modulo chiede ciò che la tua banca usa.
- **PayPal** — inserisci l'email del tuo account PayPal.
- **Wise (TransferWise)** — inserisci l'email del tuo account Wise.
- **Criptovalute** — inserisci l'indirizzo del wallet e l'asset (BTC, ETH, USDC, ecc.).

- 01** | Aggiungi eventuali note per il nostro team finanza nel campo Note.

- 02** | Clicca **Invia richiesta**.

- 03** | La richiesta appare nella cronologia sotto. La vedrai passare da **In attesa** → **In elaborazione** → **Completata** mentre il nostro team la gestisce.



NOTA

Quanto ci mettono i prelievi?

I bonifici di solito arrivano in 3-5 giorni lavorativi dal passaggio a **In elaborazione**. PayPal e Wise spesso lo stesso giorno. Crypto di solito entro un'ora da In elaborazione. I bonifici internazionali a volte richiedono più tempo per via delle banche intermedie.



— Scaricare report per tasse e contabilità

01 | Dalla dashboard, clicca **Report**.

02 | Scegli un preset — Mese corrente, Mese scorso, Trimestre corrente, Anno fino a oggi, Anno scorso — oppure un intervallo personalizzato.

03 | Filtra eventualmente per tipo di annuncio.

04 | Clicca **Scarica CSV**. Il file include data, nome dell'annuncio, tipo, numero di prenotazioni, entrate lorde, commissione ed entrate nette, più una riga di totali.

05 | Apri il CSV in Excel, Google Sheets o qualsiasi software di contabilità.



SEZIONE 12

12

Promozioni e modelli email

Due strumenti per crescere: codici sconto che portano più prenotazioni e modelli email che tengono coinvolti gli ospiti.

— Creare una promozione (codice sconto)

01 | Dalla dashboard, clicca **Promozioni**.

02 | Clicca **Crea promozione**.

03 | Compila:

CAMPO	COSA INSERIRE
Codice	Parola o frase breve in MAIUSCOLO (es. ESTATE25). È ciò che gli ospiti digitano al checkout.
Nome	Etichetta interna — come la chiamerai in questa pagina («Lancio estate 2026»).
Descrizione	Testo libero — a cosa serve la promozione.
Tipo di sconto	Percentuale (es. 25% di sconto) o Importo fisso (es. 50 \$).
Valore dello sconto	Il numero — 25 per 25%, o 50 per 50 \$.
Valuta	Per sconti a importo fisso.
Valore minimo ordine	L'ordine minimo a cui si applica il codice. Lascia o per nessun minimo.



CAMPO	COSA INSERIRE
Notti minime	Per gli alloggi — valido solo per soggiorni di almeno questa durata.
Usi massimi	Quante volte il codice può essere usato in totale. Lascia o per illimitato.
Si applica a	Tutti gli annunci, solo strutture, solo attività o solo ristoranti.
Valido dal / al	Finestra di date opzionale.

01 | Clicca **Crea promozione**. Il codice appare nella lista sopra.

02 | Condividi il codice nei tuoi canali — social, email, cartelli nel locale.

— Mettere in pausa o cancellare una promozione

Nella lista Promozioni, ogni riga ha un interruttore (attiva/inattiva) e un'icona cestino. Metterla in pausa conserva il codice nei tuoi dati ma lo disattiva al checkout. Cancellarla lo rimuove definitivamente.

— Modificare i modelli email

Tratok invia automaticamente sei email agli ospiti intorno alla loro prenotazione. Puoi personalizzare testo e tempistica di ciascuna, o lasciare le predefinite — sono scritte bene.

MODELLO	QUANDO VIENE INVIATA
Conferma prenotazione	Subito alla prenotazione.
Pre-arrivo	Promemoria 1 giorno prima del check-in.
Ringraziamento al check-out	Il giorno del check-out.
Richiesta di recensione	2 giorni dopo il check-out.
Cancellazione	Se una prenotazione viene cancellata.
Pagamento ricevuto	Quando il pagamento va a buon fine.



— Personalizzare un modello

01 | Dalla dashboard, clicca **Modelli** (in Accesso rapido o nel menu laterale).

02 | Clicca il modello da modificare.

03 | Modifica oggetto e corpo. Usa i segnaposto — parole tra doppie graffe — sostituiti dal valore reale all'invio. I segnaposto disponibili sono nel pannello a destra.

04 | Cambia la tempistica se vuoi (es. invia la richiesta di recensione 1 giorno dopo il check-out invece di 2).

05 | Clicca **Salva modello**.

06 | Clicca **Invia email di prova** per riceverne una a te prima di metterla in produzione.



SUGGERIMENTO

Segnaposto utili

{{guest_name}} — il nome dell'ospite

{{listing_name}} — il nome dell'annuncio

{{check_in}} / {{check_out}} — le date

{{guests}} — numero di ospiti

{{total_price}} — quanto hanno pagato

{{booking_id}} — il riferimento della prenotazione

{{provider_name}} — il tuo nome

Scrivili esattamente così, con le doppie graffe.



SEZIONE 13

13

Sincronizza con altri portali

Se pubblichi anche su Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor o Google, rischi una **doppia prenotazione** — la stessa camera prenotata su due siti nelle stesse date. La sincronizzazione canali la evita usando un formato calendario standard chiamato iCal.

— Come funziona in parole semplici

Ogni portale può pubblicare un URL del calendario — un link che mostra quando una camera è prenotata. Tratok ne pubblica uno per le tue prenotazioni Tratok e può leggere quelli degli altri siti. Scambiando questi URL, ogni portale sa quando un altro ha una prenotazione e blocca quelle date.

— Configurare una sincronizzazione canale

- 01** | Dalla dashboard, clicca **Canali** (in Accesso rapido o nel menu laterale).
- 02** | Clicca **Aggiungi canale**.
- 03** | Scegli il canale (Airbnb, Booking.com, ecc.).
- 04** | Scegli a quale annuncio si applica.
- 05** | Per gli alloggi, scegli la camera specifica.
- 06** | Incolla l'**URL di importazione iCal** dell'altro portale (vedi sotto per dove trovarlo).
- 07** | Clicca **Salva**. Tratok genera un **URL di esportazione** — copialo.



08

Vai sull'altro portale, trova l'impostazione «importa calendario» o «sincronizza calendario» e incolla l'URL di esportazione di Tratok.

— Dove trovare l'URL iCal su ciascun portale

PORTALE	DOVE TROVARE L'URL ICAL
Airbnb	Annuncio → Disponibilità → Sincronizzazione calendario → Esporta calendario
Booking.com	Struttura → Tariffe e disponibilità → Sincronizza calendari → URL di esportazione
Vrbo	Calendario → Impostazioni → iCal importa/esporta
Expedia	Dashboard struttura → Calendari → Collega calendario
Google	Travel Partner Central → Disponibilità → Feed iCal



IMPORTANTE

La sincronizzazione non è istantanea

La maggior parte dei canali aggiorna i calendari ogni 1-4 ore. Se ricevi una prenotazione su Airbnb alle 10:00, Tratok può ancora permettere una prenotazione concorrente fino alla sincronizzazione successiva (fino a 4 ore dopo). Il rischio è basso ma reale. Se operi anche su canali ad alto traffico, chiudi manualmente le date dopo ogni prenotazione.

— Mettere in pausa o rigenerare

Nella lista Canali:

- **Pausa** — interrompe temporaneamente l'importazione da un canale senza cancellare la sincronizzazione.
- **Rigenera token** — se condividi o esponi il tuo URL di esportazione Tratok, rigeneralo per emetterne uno nuovo. Aggiornalo poi sull'altro portale.
- **Elimina** — rimuove la sincronizzazione del tutto.



SEZIONE 14

14

Aggiungi membri al team

Se gestisci un'attività con personale — reception di hotel, operatore tour con guide, manager di ristorante — puoi dare a ciascuno il proprio accesso con permessi limitati.

— Ruoli

RUOLO	COSA PUÒ FARE
Manager	Accesso quasi completo — vede e modifica tutto tranne fatturazione e impostazioni di account.
Staff	Accesso operativo quotidiano. Permessi configurabili (vedi sotto).
Osservatore	Sola lettura — vede prenotazioni e report ma non può modificare nulla.

— Permessi (per il ruolo Staff)

Per i membri Staff, spunti le aree a cui possono accedere:

- **Prenotazioni** — vedere e rispondere alle prenotazioni, inviare messaggi.
- **Annunci** — modificare dettagli, foto, pacchetti.
- **Entrate** — vedere i numeri delle entrate (spesso disattivato per il personale di reception).
- **Messaggi** — leggere e rispondere ai messaggi degli ospiti.
- **Recensioni** — rispondere e segnalare recensioni.

— Invitare qualcuno

01 | Dalla dashboard clicca **Team**.



02 | Clicca **Invita membro**.

03 | Inserisci nome, cognome ed email.

04 | Scegli un ruolo (Manager / Staff / Osservatore).

05 | Se hai scelto Staff, spunta i permessi necessari.

06 | Clicca **Invia invito**.

07 | Riceve un'email con un link per impostare la propria password. Una volta accettato, compare nella tua lista con stato **Attivo**.

— Sospendere o rimuovere un membro

01 | Nella pagina Team, trova la persona nella lista.

02 | Clicca l'icona pausa per **sospenderlo** — mantiene l'account ma blocca l'accesso (utile per congedi lunghi).

03 | Clicca il cestino per **rimuoverlo** definitivamente. Non potrà più accedere e l'account viene cancellato.



SEZIONE 15

15

Analytics

La pagina Analytics trasforma le tue prenotazioni in grafici e numeri. Non servono le analytics per operare — ma se la consulti ogni settimana, individui problemi e opportunità in tempo.

— Aprire le analytics

01 | Dalla dashboard, clicca **Analytics**.

02 | Scegli un intervallo — 7, 30, 90 o 365 giorni.

03 | La pagina si ricarica con quell'intervallo.

— Cosa dicono i numeri in alto

NUMERO	COSA RAPPRESENTA
Entrate	Entrate lorde da tutte le prenotazioni confermate nell'intervallo.
Prenotazioni	Conteggio totale, con variazione percentuale rispetto al periodo precedente equivalente.
Valore medio prenotazione	Entrate diviso prenotazioni. Più alto è meglio — pacchetti e upsell lo alzano.
Occupazione	Solo alloggi — quale percentuale delle notti-camera dell'intervallo è stata venduta.

— In fondo alla pagina

— **Grafico giornaliero entrate** — individua trend, weekend, andamenti per giorno della settimana.



- **Entrate per tipo** — quale categoria (strutture / attività / ristoranti) sta tirando.
- **Top annunci** — i tuoi cinque migliori nell'intervallo. Considera di promuoverli di più e migliorare i fanalini.
- **Tasso di cancellazione** — prenotazioni cancellate in percentuale sul totale. Tassi alti penalizzano il posizionamento; indaga se sale.



SUGGERIMENTO

Cosa guardare ogni settimana

Crea una routine del lunedì mattina: apri le analytics, confronta gli ultimi 7 giorni con i 7 precedenti. Le prenotazioni salgono o scendono? Quale annuncio è in testa? Qualcuno è sceso a zero? Cinque minuti a settimana intercettano i problemi prima che costino davvero soldi.



SEZIONE 16

16

Avanzato: usare l'API

Questa sezione è per le aziende che vogliono collegare Tratok ad altri software — un PMS (Property Management System), un sito su misura o una dashboard di reporting. **Se queste parole non ti dicono niente, salta questa sezione.** Tutto ciò che fa la dashboard si può fare senza mai toccare l'API.

— Ottenere la chiave API

- 01** | Dalla dashboard, clicca **API Docs**.
- 02** | Clicca **Genera chiave API**. Il sistema crea una chiave e un segreto.
- 03** | Copiali subito — il segreto viene mostrato una sola volta. Conservali in luogo sicuro.
- 04** | Se per qualche motivo il segreto viene esposto o lo perdi, clicca **Rigenera** per emettere nuove credenziali. Le vecchie smettono di funzionare immediatamente.
- 05** | Usa l'interruttore per **abilitare** o **disabilitare** l'accesso API in qualunque momento.

— Cosa può fare l'API

- Leggere prenotazioni, annunci ed entrate.
- Creare, aggiornare ed eliminare annunci da programma.
- Inviare aggiornamenti di disponibilità e prezzi.
- Sottoscrivere webhook (notifiche inviate al tuo server quando succede qualcosa).



La reference tecnica completa è nella pagina API Docs — endpoint, parametri, esempi di risposta. Passa la documentazione al tuo sviluppatore; saprà cosa fare.



IMPORTANTE

Tratta il segreto API come una password

Non incollarlo mai in email, chat, screenshot o repository pubblici. Chi ha il segreto può agire come te. Nel dubbio, rigeneralo.



SEZIONE 17

17

Risoluzione problemi

Se qualcosa non funziona, trova il sintomo qui sotto e prova il primo suggerimento. La maggior parte dei problemi si risolve in meno di un minuto.

— Non riesco ad accedere

- Assicurati di essere all'indirizzo giusto: **hospitality.tratok.net**, non **tratok.net**. Il sito principale e il portale fornitori sono diversi.
- Controlla che il Caps Lock non sia attivo. Le password sono sensibili a maiuscole/minuscole.
- Clicca l'icona occhio accanto al campo password per vedere ciò che hai digitato.
- Se vedi «Troppi tentativi», aspetta cinque minuti — il sistema mette in pausa i tentativi.
- Clicca **Password dimenticata?** e usa il reset via email.

— Non ricevo le email

- Controlla la cartella spam o posta indesiderata.
- Aggiungi **no-reply@tratok.net** e **notifications@tratok.net** ai contatti o ai mittenti sicuri.
- Verifica che l'indirizzo email registrato sia corretto — vai su **Il mio profilo**.
- Per le email specifiche dell'annuncio (email prenotazioni, entrate, contatto), assicurati che quell'indirizzo sia verificato — cerca il badge **Verificato** accanto al campo nel modulo di modifica. Se non è verificato, clicca **Reinvia verifica**.

— Il mio annuncio non appare sul sito pubblico

- Verifica che non sia disattivato — apri la pagina di modifica e controlla l'interruttore Attiva/Disattiva in alto a destra.
- Verifica che l'annuncio abbia un'immagine principale. Gli annunci senza foto a volte vengono nascosti dalla ricerca.



- Per gli alloggi, verifica che esista almeno una camera con prezzo maggiore di zero.
- I nuovi annunci possono impiegare fino a un'ora per apparire in ricerca a causa della cache.

— Un ospite ha un conflitto di date / doppia prenotazione

- Apri il calendario prenotazioni e cerca prenotazioni sovrapposte in quella data.
- Se usi la sincronizzazione canali, controlla lo stato sulla pagina Canali. Una sincronizzazione in pausa o fallita è la causa abituale.
- Contatta il supporto Tratok — ti aiutiamo a risolvere il conflitto e a decidere quale prenotazione ha priorità.

— Ho fatto un refuso nell'annuncio

Tutti i dettagli dell'annuncio si possono modificare in qualsiasi momento. Apri l'annuncio e clicca **Salva modifiche** dopo le modifiche. Le prenotazioni esistenti non sono toccate — gli ospiti vedono l'ultima versione della descrizione.

— Voglio eliminare un annuncio per sempre

Apri la pagina di modifica dell'annuncio, scorri in fondo, clicca **Elimina**. L'annuncio sparisce dalla ricerca; le prenotazioni passate e lo storico delle entrate sono conservati.

— Dove trovo altro aiuto?

- **Notifiche** → **scheda Supporto** — apre un ticket direttamente al nostro team.
- Email: **support@tratok.net**
- Molte pagine hanno piccole icone di aiuto agli angoli — passa il mouse per vedere i suggerimenti in linea.

— Checklist di sicurezza

- Non condividere mai la password.
- Non incollare mai il segreto API fuori da codice che controlli tu.
- Se sospetti che l'account sia compromesso, cambia la password subito e scrivi al supporto.
- Quando dai accesso a un membro del team, usa il ruolo più basso e il minimo dei permessi necessari.
- Disconnettiti dai computer condivisi quando finisci.



SEZIONE 18

18

Note finali

Questo è tutto ciò che ti serve per operare come fornitore Tratok. Se questa guida ha fatto il suo lavoro, sei passato da «ho un posto da pubblicare» a «ho un posto pubblicato, con foto caricate, prezzi impostati, canali sincronizzati e un metodo di pagamento registrato».

Tratok evolve di continuo. Ogni poche settimane arrivano nuove funzionalità — promozioni, badge, traduzioni, pacchetti, canali — ognuna pensata per portarti più prenotazioni con meno lavoro. Tieni d'occhio la tua pagina **Notifiche** per gli aggiornamenti.

Soprattutto: rispondi ai tuoi ospiti, fotografa bene i tuoi spazi e applica prezzi onesti. Della piattaforma ci pensiamo noi.

**NOTA****Benvenuto a bordo**

Se qualcosa in questa guida non è chiaro, scrivi a **support@tratok.net** con il numero della sezione e la miglioreremo. Le domande vere di fornitori veri sono ciò che plasma questa guida più di ogni altra cosa.