

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOCUMENTATIE VOOR DIENSTVERLENERS

Alles wat u nodig hebt om op Tratok te groeien

Een volledige, in eenvoudige taal geschreven rondleiding door het dienstverlenersportaal — van het aanmaken van uw account tot het dagelijks runnen van uw bedrijf. Geschreven voor degene die het werk doet, niet voor degene die de techniek heeft gebouwd.

EDITIE

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

NL

Nederlands



Inhoud

Een operatorhandboek in achttien hoofdstukken voor dienstverleners op hospitality.tratok.net.

01 Welkom bij Tratok

02 Maak je account aan

03 Stel je profiel in

04 Kies wat je plaatst

05 Een accommodatie plaatsen

06 Een activiteit plaatsen

07 Een restaurant plaatsen

08 Vertaal je advertenties

09 Boekingén beheren

10 Reviews

11 Betaald krijgen

12 Acties en e-mailsjablonen

13 Synchroniseer met andere boekingsites

14 Teamleden toevoegen

15 Analytics

16 Gevorderd: de API gebruiken

17 Problemen oplossen



18 Slotopmerkingen



SECTIE 1

01

Welkom bij Tratok

Tratok is een online marktplaats waar reizigers uit de hele wereld plekken vinden om te overnachten, dingen te doen en uit eten te gaan. Als **dienstverlener** plaats jij wat je aanbiedt, reizigers vinden je, boeken bij je en betalen via het platform.

Deze handleiding is geschreven voor de persoon die het werk moet doen, niet voor degene die de technologie heeft gebouwd. Je hoeft niet te weten wat HTML, een URL of een server is. Je hebt een computer of telefoon met internet nodig, een e-mailadres en ongeveer een uur geduld voor je eerste advertentie. Daarna lukt de dagelijkse bediening in minuten.

— Wat je kunt plaatsen

- **Accommodaties** — hotels, B&B's, appartementen, villa's, vakantiehuisjes, hostels, glamping. Overal waar een gast slaapt.
- **Activiteiten** — tours, lessen, ervaringen, dagtochten, workshops, sportlessen, watersport. Alles wat een gast een paar uur of een hele dag doet.
- **Restaurants** — restaurants, café's, bars, culinaire ervaringen. Overal waar een gast eet of drinkt.

Je kunt één van deze, alle drie of een willekeurige combinatie plaatsen. Veel aanbieders beginnen met één en voegen de andere later toe. Elk type advertentie gebruikt hetzelfde account, hetzelfde dashboard en hetzelfde betalingssysteem.

— Hoe het geld werkt (in gewone taal)

Een gast boekt en betaalt Tratok. Tratok houdt het geld veilig. Na afloop van het verblijf of de ervaring houdt Tratok een kleine commissie in en de rest wordt jouw **beschikbare saldo**. Daarna vraag je een uitbetaling aan naar je bank of betalingsdienst. We verwerken uitbetalingen wereldwijd.

— Wat je nodig hebt om te starten

- Een werkend e-mailadres (we vragen je het te bevestigen).



- Een telefoonnummer waarop gasten of ons supportteam je kunnen bereiken.
- Foto's van wat je plaatst — minstens één goede foto, idealiter vijf tot tien.
- Een officieel identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) voor de identiteitscontrole.
- Bank- of betalingsgegevens om je verdiensten te ontvangen.



TIP

Je kunt starten zonder dat alles klaar is

Je kunt registreren, een advertentie maken en foto's uploaden voordat je je identiteit verifieert of betalingsgegevens toevoegt. De identiteitscontrole is nodig voordat gasten je advertentie vertrouwen; betalingsgegevens heb je pas nodig als je geld wilt opnemen.

— Hoe deze handleiding lezen

Elke sectie loopt je van begin tot eind door een onderdeel van het platform. Secties zijn kort en op zichzelf staand, dus je kunt naar de juiste springen. De eerste secties (2 tot 4) gaan over de **eenmalige set-up**. De middelste (5 tot 8) over het **opbouwen van je advertenties**. De latere over de **dagelijkse bedrijfsvoering**.

In de hele handleiding zie je kaders zoals hierboven. **Tip**-kaders geven handige suggesties. **Opmerking**-kaders leggen achtergrond uit die handig is om te weten. **Belangrijk**-kaders waarschuwen voor dingen die problemen kunnen geven als je ze negeert.



SECTIE 2

02

Maak je account aan

Een account maken duurt zo'n twee minuten. Je doorloopt vier stappen en krijgt daarna een bevestigingsmail.

— Stap voor stap

- 01** | Open een browser (Chrome, Edge, Firefox of Safari werken allemaal) en ga naar **hospitality.tratok.net**.
- 02** | Klik op **Account aanmaken**. Zie je een inlogscherf, klik dan op de link „Account aanmaken” onder het formulier.
- 03** | **Persoonlijke gegevens:** voer je voornaam, achternaam en e-mailadres in. Gebruik je echte naam — zo spreken gasten je aan. Klik op **Doorgaan**.
- 04** | **Beveiliging:** maak een wachtwoord aan (minstens 8 tekens met één hoofdletter, één kleine letter en één cijfer). Type het opnieuw ter bevestiging. Voeg je telefoonnummer toe — optioneel maar sterk aanbevolen. Klik op **Doorgaan**.
- 05** | **Bedrijfsgegevens:** vul je bedrijfs- of zaaknaam in (als je die hebt — kan ook je eigen naam zijn als je individueel verhuurt), je land en stad. Tijdens het typen verschijnen suggesties; klik de juiste aan. Klik op **Doorgaan**.
- 06** | **Controleren en bevestigen:** controleer of alles klopt. Vink het vakje aan om akkoord te gaan met de Voorwaarden en het Privacybeleid. Klik op **Account aanmaken**.
- 07** | Klaar! Je ziet je lege dashboard. Een bevestigingsmail komt binnen enkele minuten — open hem en klik op de link om je e-mailadres te bevestigen.

**BELANGRIJK****Gebruik een echt e-mailadres waar je bij kunt**

Als je je e-mail verkeerd typt, ontvang je geen boekingsmeldingen, wachtwoordresets of betalingsupdates. Merk je dat het adres fout is, log in, ga naar **Mijn profiel** en neem contact op met support om het te wijzigen — je kunt het accountmailadres niet zelf via het dashboard aanpassen.

— Wat is een sterk wachtwoord?

Een sterk wachtwoord kan niemand raden en geen automatische tool kan het vinden door alle woordenboekwoorden uit te proberen. Tratok eist:

- Minstens **8 tekens** totaal.
- Minstens **één hoofdletter** (A t/m Z).
- Minstens **één kleine letter** (a t/m z).
- Minstens **één cijfer** (0 t/m 9).

Een goed wachtwoord ziet eruit als **BlauweRivier42!** of **Koffie&Zonsondergang9**. Een slecht wachtwoord als **wachtwoord123** of **jouwnaam2024**. Hergebruik geen wachtwoord dat je elders gebruikt.

— Je e-mailadres verifiëren

Zoek na de registratie in je inbox naar een bericht van Tratok. Zie je het niet binnen een paar minuten, kijk dan in spam of ongewenste mail. Klik op de verificatielink. Je wordt teruggebracht naar het platform en ziet een groene bevestiging.

Als de e-mail nooit binnenkomt, log in, klik rechtsboven op je profielfoto en gebruik **Verificatie opnieuw versturen**. Zorg dat het getoonde adres precies het juiste is.

— Volgende keer inloggen

01 | Ga naar **hospitality.tratok.net**.

02 | Ben je nog niet op het inlogschermb, klik dan op **Inloggen**.

03 | Vul het e-mailadres in waarmee je je hebt geregistreerd en je wachtwoord. Klik op het kleine oogje als je het wachtwoord tijdens het typen wilt zien.



04 | Klik op **Inloggen**. Je landt op je dashboard.



OPMERKING

Wachtwoord vergeten?

Klik op het inlogscherf op **Wachtwoord vergeten?**. Voer je e-mailadres in en we sturen een resetlink. Lukken vijf pogingen na elkaar niet, dan pauzeert het systeem een paar minuten om gokken te voorkomen — wacht en probeer opnieuw.



SECTIE 3

03

Stel je profiel in

Je profiel is wat gasten zien als ze naar je advertenties kijken, en zo bouw je vertrouwen op. Het goed invullen is je eerste stap nadat je het account hebt aangemaakt.

— Je profiel openen

- 01** | Klik in het dashboard rechtsboven op de **cirkel met je initialen** (of je foto, zodra je die hebt toegevoegd).
- 02** | Klik in het menu dat verschijnt op **Mijn profiel**.
- 03** | Je ziet je gegevens links en een formulier om ze bij te werken rechts.

— Voeg je profielfoto toe

Een scherpe foto van je gezicht — geen logo, geen gebouw, niet je hond — geeft gasten het vertrouwen om te boeken. Ook als je onder een bedrijfsnaam adverteert, is een menselijk gezicht waarmee mensen verbinden.

- 01** | Klik op de profielpagina op de grote ronde avatar (je initialen in een gouden cirkel).
- 02** | Een pop-up opent. Klik op **Foto kiezen**.
- 03** | Kies een foto van je computer of telefoon. JPG, PNG of WebP werken allemaal. Hij moet helder en recent zijn.
- 04** | Het systeem snijdt en schaaft automatisch. Klik op **Opslaan**.



05

Je nieuwe foto verschijnt direct. Wil je hem later wijzigen, herhaal dan deze stappen. Verwijderen kan met **Foto verwijderen** in dezelfde pop-up.



TIP

Wat maakt een goede profielfoto

Goed licht, een rustige achtergrond, in de camera kijken, glimlachen. Vermijd zonnebrillen, groepsfoto's of foto's met tekst. Plaats je een restaurant of activiteit, dan werkt een vriendelijk portret in je zaak of werkkleding uitstekend.

— Werk je persoonlijke gegevens bij

Vul elk veld in of corrigeer het en klik op **Wijzigingen opslaan**. De velden zijn:

VELD	WAT IN TE VULLEN
Voornaam	Je voornaam — wordt in mails naar gasten gebruikt.
Achternaam	Je achternaam — wordt in mails naar gasten gebruikt.
Telefoon	Indien mogelijk in internationaal formaat (bv. +31 20 1234567). Gasten en support kunnen je willen bellen.
Bedrijf	Je handelsnaam. Laat leeg als je onder eigen naam verhuurt.
Land	Het land waar je bedrijf gevestigd is — typ en kies een suggestie.
Stad	Je stad — typ en kies een suggestie.

— Wachtwoord wijzigen

Scroll naar de sectie **Wachtwoord wijzigen** op de profielpagina.

01

Vul je **huidige wachtwoord** in.

02

Vul het **nieuwe wachtwoord** in dat je wilt gebruiken.

03

Type het nieuwe wachtwoord opnieuw ter bevestiging.



04 | Klik op **Wachtwoord bijwerken**. Bij de volgende keer inloggen gebruik je het nieuwe.

— Verifieer je identiteit

Identiteitscontrole is het belangrijkste vertrouwenssignaal op het platform. Geverifieerde hosts krijgen meer boekingen en komen in aanmerking voor badges zoals Superhost. Het proces is eenvoudig en duurt meestal 1 tot 2 werkdagen voor de beoordeling door ons team.

01 | Klik in het dashboard op **Verificatie** (in het zijmenu of in Snelle toegang).

02 | Scroll naar **Identiteitscontrole**.

03 | Klik op het uploadvak en kies een scherpe foto of PDF van je officiële identiteitsbewijs — paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Alle vier de hoeken moeten zichtbaar zijn.

04 | Klik op **Indienen voor beoordeling**. Je ziet een bevestiging dat het document is ontvangen.

05 | We beoordelen documenten binnen 1 tot 2 werkdagen. De badge **Geverifieerd** verschijnt op je profiel zodra goedgekeurd.



BELANGRIJK

Wat we accepteren en wat niet

Geaccepteerd: scherpe foto's of scans van paspoorten, ID-kaarten en officiële rijbewijzen.

Niet geaccepteerd: verlopen documenten, foto's met afgesneden hoeken, schermafbeeldingen van digitale ID's die bewerkt lijken, bibliotheek- of studentenpassen, of bedrijfsbadges.

— Begrijp je badges

Badges zijn onderscheidingen die op je advertenties verschijnen. Elke badge heeft een eigen voorwaarde.

BADGE

HOE TE VERDIENEN

Identiteit geverifieerd

Automatisch toegekend zodra ons team je identiteitsbewijs goedkeurt.



SERVICE PROVIDER GUIDE

BADGE	HOE TE VERDIENEN
Accommodatie geverifieerd	Toegekend nadat we je accommodatie hebben geïnspecteerd of onafhankelijk bevestigd. Aanvragen via de verificatiepagina.
Superhost	Automatisch bij 50+ boekingen, 10+ reviews en gemiddeld 4,8 of hoger.
Snelle responder	Bij een gemiddelde reactietijd op berichten onder een uur.
Topbeoordeeld	Bij 5+ reviews en gemiddeld 4,5 of hoger.
Veteraan-host	Na 100 voltooide boekingen.



SECTIE 4

04

Kies wat je plaatst

Voor je je eerste advertentie maakt, bepaal welk van de drie types past bij wat je aanbiedt. Je kunt er altijd meer toevoegen — dit is alleen om je te oriënteren.

— Snelle vergelijking

TYPE ADVERTENTIE	WAARVOOR
Accommodatie	Een plek waar een gast overnacht. Prijs per nacht per kamer. Meerdere kamers met eigen prijzen en capaciteit. Kan speciale pakketten aanbieden (Staycation, Feestdagen, enz.).
Activiteit	Een ervaring van een paar uur of een hele dag. Prijs per persoon. Maximaal aantal deelnemers, een duur en een categorie.
Restaurant	Een plek waar een gast eet. Met keuken, prijsklasse, openingstijden en maximale capaciteit. Kan menu's, brunches en seizoensaanbiedingen bieden.

— Veel gestelde vragen vooraf

IK HEB EEN HOTEL MET RESTAURANT. TWEE ADVERTENTIES OF ÉÉN?

Twee advertenties, één account. Plaats het hotel als **Accommodatie** en het restaurant als **Restaurant**. Gasten kunnen elk afzonderlijk boeken en jij beheert beide vanuit hetzelfde dashboard.

IK VERZORG RONDLEIDINGEN VANUIT MIJN B&B. HOE PLAATS IK?

Twee advertenties: de B&B als **Accommodatie** en elke tour als een **Activiteit**. Bied je meerdere tours, maak dan voor elke afzonderlijke een eigen activiteit — „Halve dag stadswandeling” en „Hele dag bergwandeling” horen apart.



MOET IK ELKE KAMER APART PLAATSEN?

Nee. Maak **één accommodatieadvertentie** voor het pand en voeg elke kamer toe als onderitem. Kamers delen adres, foto's, beschrijving en beleid, maar elk heeft een eigen prijs en capaciteit.

MIJN BUSINESS IS SEIZOENSGEBONDEN. KAN IK ADVERTENTIES SLUITEN?

Ja. Je hoeft een advertentie niet te verwijderen om offline te zetten. Elke advertentie heeft een knop **Deactiveren** — wisselen verbergt hem uit de zoekresultaten tot je weer activeert. Bestaande boekingen blijven gewoon doorgaan.



SECTIE 5

05

Een accommodatie plaatsen

Dit is de langste sectie omdat accommodaties de meeste onderdelen hebben — basisgegevens, foto's, kamers en pakketten. Pak het stap voor stap aan.

— De accommodatiebeheerder openen

- 01** | Klik in het dashboard op **Accommodaties** in het zijmenu (of op de kaart Accommodaties op het dashboard).
- 02** | Je ziet de lijst van bestaande accommodaties. Bij je eerste advertentie is hij leeg.
- 03** | Klik rechtsboven op **Accommodatie toevoegen**.

— Vul de basisgegevens in

Elk verplicht veld moet ingevuld worden. Hieronder wat elk veld in gewone taal betekent.

VELD	WAT IN TE VULLEN
Naam van de accommodatie	De naam die gasten zien — bv. „Zeezicht Villa Marbella”. Beschrijvend maar niet te lang.
Adres	Volledig straatadres, met gebouwnummer of toevoeging.
Stad	De stad. Typ om suggesties te zien — kies de juiste indien beschikbaar.
Land	Typ om suggesties te zien.
Telefoonnummer	Indien mogelijk in internationaal formaat — voor urgent contact.



VELD	WAT IN TE VULLEN
E-mail reserveringen	Waar boekingsmeldingen naartoe gaan. Vaak de receptie of eigenaar.
E-mail inkomsten	Waar inkomsten- en uitbetalingsmeldingen heen gaan. Vaak de boekhouding of eigenaar — kan hetzelfde zijn als hierboven.
Beschrijving	Een vriendelijke, nauwkeurige alinea over de accommodatie. Zie de tips hieronder.
Breedte- / Lengtegraad	Optioneel maar zeer handig. Zie „Locatie instellen” hieronder.
Hoofdfoto	Eén grote hero-foto. Geen zorgen — meer kun je toevoegen op het tabblad Foto's.

**OPMERKING****E-mail reserveringen vs. e-mail inkomsten**

Dit zijn twee aparte velden omdat in veel bedrijven verschillende mensen boekingen en geld beheren. Doe je alles zelf, gebruik dan in beide hetzelfde adres. Elk adres krijgt een aparte verificatiemail — klik op de links om te verifiëren, anders kunnen boekingsmails van gasten niet aankomen.

— Een goede beschrijving schrijven

De beschrijving is het grootste verschil tussen advertenties die vollopen en advertenties die leeg blijven. Streef naar drie korte alinea's:

- **Wat de accommodatie is** — type, grootte, stijl, uitzicht. „Een stenen boerderij met vier slaapkamers en privézweembad, op twee hectare olijfgaard, tien minuten rijden van het strand.”
- **Voor wie** — gezinnen, koppels, zakenreizigers. „Slaapt comfortabel acht personen. Ideaal voor twee gezinnen samen of een groot gezin met kinderen.”
- **Wat in de buurt** — restaurants, vervoer, bezienswaardigheden. „Vijftien minuten lopen naar de haven, met drie uitstekende visrestaurants onderweg. De bus naar het centrum stopt vlak voor de poort.”



TIP

Vertaal later, schrijf eerst goed

Schrijf je beschrijving in de taal die je het beste beheerst. De ingebouwde vertaler **Tara** zet hem met één klik om in elke ondersteunde taal. Een uitstekende beschrijving in één taal is meer waard dan een matige in vijftien.

— Je locatie op de kaart instellen

Breedte- en lengtegraad zijn twee getallen die je accommodatie precies op de wereldkaart aangeven. Je hoeft niet te weten wat ze betekenen — kopieer ze gewoon van een kaartwebsite.

01 | Open **Google Maps** in een ander tabblad.

02 | Zoek je accommodatie op de kaart.

03 | **Rechtsklik** op de exacte locatie (op de telefoon: lang ingedrukt houden).

04 | Het eerste wat verschijnt zijn twee getallen gescheiden door een komma — dat is je breedte- en lengtegraad.

05 | Klik op de getallen om te kopiëren.

06 | Plak in het Tratok-formulier het eerste getal (voor de komma) in **Breedtegraad** en het tweede (na de komma) in **Lengtegraad**.

07 | Een kleine kaartvoorbeeldweergave verschijnt en bevestigt het punt.

— Kamers toevoegen

Elke accommodatie heeft minstens één kamer. Een hotel heeft er veel; een privévilla misschien één „Hele villa”.

01 | Klik op de bewerkpagina van de accommodatie op het tabblad **Kamers**.

02 | Klik op **Kamer toevoegen**.



03 | Vul de **naam** in (bv. „Tweepersoonskamer Deluxe Zeezicht” of „Hele villa”).

04 | Schrijf een korte **beschrijving** — wat maakt deze kamer anders.

05 | Stel **prijs per nacht** in en kies de **valuta**.

06 | Stel **aantal kamers** in — hoeveel van precies dit type je beschikbaar hebt. Een villa heeft er meestal 1; een hotel met twaalf identieke tweepersoonskamers met zeezicht 12.

07 | Stel **maximale capaciteit** in — hoeveel personen er kunnen slapen (kinderen meegerekend).

08 | Klik op **Kamer opslaan**. Herhaal voor elk verschillend type.

**TIP****Plaats niet elke kamer apart**

Groeppeer identieke kamers. Heb je vijftien identieke „Standaard Twin”-kamers, maak dan **één** vermelding met aantal 15. Vijftien aparte vermeldingen maken de kalender onbeheerbaar.

— Kamerprijzen per datum (kalender)

Standaard heeft elke kamer één prijs die elke nacht geldt. Wil je meer rekenen in het hoogseizoen, in week-enden of op feestdagen:

01 | Klik op de accommodatiepagina op **Prijzen & voorraad**.

02 | Kies de kamer die je wilt aanpassen.

03 | Je ziet een maandweergave. Klik een datum om alleen de prijs van die nacht aan te passen.

04 | Of gebruik bovenin het formulier **datumreeks** om in één keer een prijs op meerdere nachten toe te passen — bv. „1 juni t/m 31 augustus, alleen weekenden”.



- 05** | Voorraad werkt hetzelfde: heb je kamers gesloten voor onderhoud, verlaag dan het beschikbare aantal voor die data.

— Pakketten toevoegen (optioneel)

Pakketten zijn aanbiedingen die verder gaan dan alleen een kamer — Staycations, halfpension (ontbijt en diner inbegrepen), kerstpakketten, huwelijksreisarrangementen, enz. Pakketten hebben een **vaste prijs voor het hele verblijf**, niet per nacht.

- 01** | Klik op de accommodatiepagina op het tabblad **Pakketten**.
- 02** | Klik op **Pakket toevoegen**.
- 03** | Geef het een duidelijke naam (bv. „Zomer halfpension, 3 nachten”).
- 04** | Schrijf een beschrijving met precies wat erbij zit.
- 05** | Kies een **type** (Staycation, Halfpension, Volpension, Feestdagen, Huwelijksreis, Overig).
- 06** | Stel de **vaste prijs** voor het hele pakket en de **valuta** in.
- 07** | Stel **minimale nachten** in — het kortste verblijf dat dit pakket dekt. Het pakket kan voor dat aantal nachten of meer worden geboekt; de vaste prijs blijft gelden.
- 08** | Stel **maximale gasten** in.
- 09** | Som de **inbegrepen items** op (ontbijt, transfers, welkomstdrankje, enz.) — wees specifiek.
- 10** | Stel **beschikbare dagen** in (bv. „Vrijdag, zaterdag, zondag” voor een weekendpakket) en optionele geldig-vanaf- en geldig-tot-data.
- 11** | Klik op **Pakket opslaan**.



OPMERKING

Pakketten en kamers werken samen

Wanneer een gast een pakket boekt, kiest hij nog steeds een kamer uit je accommodatie. Het pakket vervangt de prijs per nacht door de vaste pakketprijs, maar de capaciteit van de kamer geldt nog steeds.

— Foto's uploaden

Foto's verkopen kamers. Neem dit serieus.

- 01** | Klik op de accommodatiepagina op het tabblad **Foto's**.
- 02** | De **hoofdfoto** is de hero-foto die gasten als eerste zien — kies je enige beste opname.
- 03** | Gebruik de **Galerij** voor meer foto's. Streef naar minstens 5, idealiter 15-25.
- 04** | Voor elke gemaakte kamer kun je ook een eigen kamerfoto en galerij toevoegen — ga naar het tabblad **Kamers** en klik op het camera-icoon naast elke kamer.

— Foto's herschikken en bijschriften

- 01** | Open in het dashboard **Foto's** (Snelle toegang of zijmenu).
- 02** | Selecteer de advertentie.
- 03** | **Sleep en zet neer** de foto's in de volgorde waarin gasten ze moeten zien.
- 04** | Klik een foto aan om een bijschrift toe te voegen („Het zwembad bij zonsondergang“, „Hoofdslaapkamer vanaf het balkon“).
- 05** | Klik op het sterretje om hem als hoofdfoto in te stellen. Klik op de prullenbak om te verwijderen.



TIP

Fotografiebasis voor niet-fotografen

Alleen daglicht — vermijd avondfoto's tenzij ze iets bijzonders tonen. Ruim op voor je schiet. Gordijnen open, lampen aan, bedden opmaken. Houd de camera of telefoon recht (niet gekanteld). Fotografeer vanuit een hoek van elke kamer, niet vanaf de deur. Eén brede foto per kamer is meer waard dan tien close-ups.



SECTIE 6

06

Een activiteit plaatsen

Activiteiten zijn eenvoudiger te plaatsen dan accommodaties omdat ze minder onderdelen hebben: geen kamers, geen prijs per nacht. Je stelt een prijs per persoon, een duur en een maximale groepsgrootte in.

— De activiteitenbeheerder openen

01 | Klik in het dashboard op **Activiteiten** in het zijmenu.

02 | Klik op **Activiteit toevoegen**.

— Vul de activiteitsgegevens in

VELD	WAT IN TE VULLEN
Naam	„Zonsondergangcruise met catamaran“, „Stadswandeling oude binnenstad“, enz.
Categorie	Kies het dichtstbij: Avontuur, Cultureel, Eten & drinken, Natuur, Ontspanning, Sport, Watersport, Stadstour, Workshop, Uitgaan, Overig.
Beschrijving	Drie alinea's: wat gebeurt er, wat is inbegrepen (eten, materiaal, vervoer) en wat moet je meenemen of dragen.
Duur (uren)	Hoe lang de ervaring duurt. Halve dag = 4, hele dag = 8. Gebruik decimalen voor korter (1,5 = negentig minuten).
Prijs	Per persoon , niet per groep.
Valuta	Kies de valuta waarin je betaald wilt worden.



VELD	WAT IN TE VULLEN
Max. deelnemers	Het maximum per sessie. Het systeem laat geen overboeking toe.
Adres	Het verzamelpunt — waar gasten zich moeten melden.
Stad, Land	Gebruik de suggesties.
Breedte- / Lengtegraad	Zie de accommodatiesectie hoe je ze in Google Maps vindt. Sterk aanbevolen — gasten vinden je sneller.
Contact-e-mail	Waar boekingsmeldingen heen gaan. Krijgt een verificatiemail na het opslaan.
Contact-telefoon	Voor urgent contact, vooral bij weersannuleringen.
Hoofdfoto	Eén hero-foto. Meer foto's op het tabblad Foto's na opslaan.

— Opslaan en foto's toevoegen

01 | Klik op **Activiteit toevoegen**. Je komt op de bewerkpagina.

02 | Schakel naar het tabblad **Foto's**.

03 | Upload galerijfoto's. Bij activiteiten verslaan actiefoto's statische — mensen die de activiteit doen, niet het materiaal op een tafel.



TIP

Checklist voor de beschrijving

Sterke beschrijvingen beantwoorden: Wat ga ik doen? Hoe fysiek is het? Geschikt voor kinderen, ouderen, niet-zwemmers? Wat neem ik mee? Wat lever jij? Waar en wanneer is de afspraak? Wat gebeurt er bij regen? Dit vooraf beantwoorden scheelt veel vragen.

— Een activiteit pauzeren of verwijderen

01 | Klik vanuit de lijst de activiteit aan die je wilt beheren.



02 | Pauzeren: klik op **Deactiveren** rechtsboven. Bestaande boekingen blijven; de activiteit verdwijnt uit de zoekresultaten.

03 | Weer activeren: klik op **Activeren** op dezelfde plek.

04 | Definitief verwijderen: scroll naar onderen en klik op **Activiteit verwijderen**. Bestaande boekingen blijven in je records, de advertentie is weg.



SECTIE 7

07

Een restaurant plaatsen

Restaurantadvertenties dekken restaurants, café's, bars en culinaire ervaringen. Je kunt reserveringen via Tratok aannemen en optioneel vooruitbetaalde menu's en pakketten aanbieden.

— De restaurantbeheerder openen

01 | Klik in het dashboard op **Restaurants** in het zijmenu.

02 | Klik op **Restaurant toevoegen**.

— Vul de basis in

VELD	WAT IN TE VULLEN
Naam restaurant	De naam op de gevel.
Beschrijving	Drie alinea's: het keukenverhaal, de sfeer, de locatie.
Keukentype	Kies het dichtstbij (Italiaans, Libanees, Japans, Vegan, enz.).
Prijsklasse	\$ Voordelig, \$\$ Middelduur, \$\$\$ Hoger segment, \$\$\$\$ Fine dining. Wees eerlijk — gasten filteren hierop.
Adres	Volledig adres.
Stad, Land	Gebruik de suggesties.
Breedte- / Lengtegraad	Heel handig voor hongerige gasten die je proberen te vinden. Zie de accommodatiesectie.



VELD	WAT IN TE VULLEN
Telefoon	Reserveringslijn.
E-mail	Boekingsmeldingen. Krijgt verificatie na het opslaan.
Website	Optioneel — je eigen site als je die hebt.
Openingstijden	Vrije tekst. Wees specifiek: „Ma-vr 12:00-15:00 en 19:00-23:00; za-zo 12:00-23:00; dinsdag gesloten”.
Maximale capaciteit	Totale couverts — het maximum aantal gasten dat je tegelijk kunt plaatsen.
Hoofdfoto	Beste gerecht- of interieurfoto.

— Upload je menukaart (PDF)

De meeste restaurants hebben al een PDF-menukaart. Je kunt hem uploaden zodat gasten hem voor het reserveren kunnen lezen.

01 | Klik op de restaurantpagina op het tabblad **Menu PDF**.

02 | Klik op **Menu-PDF uploaden** en kies het bestand van je computer.

03 | Alleen PDF-bestanden worden geaccepteerd. Het menu verschijnt op de openbare advertentie en is downloadbaar.

04 | Om te vervangen, upload je een nieuwe — die overschrijft de oude. Verwijderen kan met **Menu-PDF verwijderen**.

— Restaurantpakketten toevoegen

Pakketten zijn vooruitbetaalde aanbiedingen — gasten betalen bij het boeken, niet in het restaurant. Voorbeelden: vijfgangenproeverijmenu, onbeperkte brunch, valentijnsmenu.

01 | Klik op de restaurantpagina op het tabblad **Pakketten**.

02 | Klik op **Pakket toevoegen**.



- 03 | Noem het duidelijk („Onbeperkte zondagsbrunch”).
- 04 | Beschrijf wat erbij zit — gangen, drankjes, extra's.
- 05 | Kies het type (Vast menu, Proeverij, Brunch, Speciale gelegenheid, Overig).
- 06 | Stel de **prijs per persoon** en valuta in.
- 07 | Stel **maximale gasten** in — de grootste groep die dit pakket ondersteunt.
- 08 | Stel **beschikbare dagen** in (bv. „Zaterdag, zondag” voor een weekendbrunch).
- 09 | Stel **starttijd** en **eindtijd** in als het pakket alleen op bepaalde uren loopt („11:00 tot 15:00”).
- 10 | Stel **geldig vanaf** en **geldig tot** in voor tijdelijke aanbiedingen (bv. kerstmenu).
- 11 | Klik op **Pakket opslaan**.

— Foto's toevoegen

- 01 | Schakel op de restaurantpagina naar het tabblad **Foto's**.
- 02 | Upload foto's van gerechten, interieur, exterieur en uitschieters.
- 03 | Voeg bijschriften toe om gerechten te benoemen — gasten waarderen dat ze weten wat ze zien.



TIP

Food-fotografie met je telefoon

Natuurlijk licht uit een raam verslaat elke keer de bovenverlichting van het restaurant. Schiet recht van boven voor platte gerechten (pizza, salade) en onder 45 graden voor hoge of opgestapelde gerechten (hamburgers, cocktails). Veeg vlekken van het bord voor je schiet.



SECTIE 8

08

Vertaal je advertenties

Tratok ondersteunt 16 talen. Standaard zien gasten wat je hebt geschreven in de taal waarin ze surfen — maar alleen als er een vertaling bestaat. Je hebt twee manieren om vertalingen te leveren: **Tara** (één klik, automatisch) en de **handmatige editor**.

— Tara gebruiken om automatisch te vertalen

Tara is de ingebouwde vertaler. Ze gebruikt een geavanceerd taalmodel dat getraind is op gastvrijheidsinhoud, dus snapt dat „balkon met zeezicht” hospitalitytaal is en geen letterlijke zin. Vertalen duurt meestal minder dan een minuut.

01 | Open een advertentie om te bewerken.

02 | Bovenaan het formulier zie je een knop **Vertalen met Tara**.

03 | Klik erop. Een paneel opent waarin je de doeltalen kiest. Standaard staan alle 15 niet-Engelse talen aangevinkt.

04 | Klik op **Vertaling starten**. Een voortgangsbalk toont elke taal terwijl die klaar is.

05 | Als het klaar is, sluit je het paneel. Vertalingen worden opgeslagen en direct aan gasten getoond.

**OPMERKING****Eén keer vertalen, één keer bewerken**

Wijzig je later de beschrijving, klik dan opnieuw Tara om opnieuw te vertalen. Tara is idempotent — twee keer uitvoeren geeft geen andere resultaten tenzij de brontekst veranderd is.



— Vertalingen handmatig bewerken

Wil je een specifieke vertaling verfijnen — bv. de Arabische versie polijsten met de stem van een moedertaalspreker — gebruik dan de handmatige editor.

01 | Open in het dashboard **Vertalingen** (in het zijmenu).

02 | Kies links de advertentie.

03 | Kies het veld dat je wilt vertalen (Naam, Beschrijving, enz.).

04 | Kies de doeltaal.

05 | Type je vertaling in het rechterpaneel en klik op **Opslaan**.

06 | Je handmatige vertaling overschrijft elke eerdere Tara-vertaling voor precies die combinatie van veld en taal.



TIP

Wat wordt vertaald

Tara en de handmatige editor behandelen: advertentienamen, beschrijvingen, kamernamen en -beschrijvingen, pakketnamen en -beschrijvingen en pakketinhoud. Ze vertalen geen vaste data zoals adressen, telefoonnummers, prijzen of de tekst van openingstijden.



SECTIE 9

09

Boekingën beheren

Zodra je advertenties live zijn, kunnen gasten boeken. Deze sectie dekt alles tussen „een gast tikte op Boeken” en „de gast laat een review achter”.

— De boekingskalender vinden

- 01** | Klik in het dashboard op **Boekingskalender** (onder de statistiek Boekingën deze maand, of in het zijmenu).
- 02** | Je ziet de huidige maand. Elke gekleurde balk is een boeking. Hover of tik op een dag voor details.
- 03** | Gebruik de pijlen bovenaan om door de maanden te bladeren.

— De kleuren begrijpen

KLEUR	BETEKENIS
Blauwe balk	Accommodatieboeking.
Groene balk	Activiteitsboeking.
Roze balk	Restaurantboeking.
Amberkleurige balk	In afwachting — de gast heeft geboekt maar de reservering wacht op jouw actie of systeembevestiging.
Grijze balk	Voltooid — verblijf of ervaring is voorbij.



— De kalender filteren

Gebruik de filterknoppen boven de kalender om slechts één advertentietype tegelijk te tonen — handig als je veel activiteiten hebt en alleen accommodatieboekingen wilt zien.

— Boekingsstatussen, van begin tot eind

STATUS	BETEKENIS
In afwachting	Net aangemaakt. Heeft mogelijk jouw bevestiging nodig of wacht tot de betaling van de gast is voltooid.
Bevestigd	Actief en vastgelegd. De gast komt.
Voltooid	Het verblijf of de ervaring is voorbij.
Geannuleerd	Of de gast heeft geannuleerd of jijzelf. Zie afhandeling annuleringen hieronder.

— Snel reageren op boekingen in afwachting

Het dashboard toont een statistiekkaart **Boekingen in afwachting**. Klik erop om de boekingen te zien die jouw aandacht nodig hebben. Streef naar reageren binnen een uur — dat levert de badge **Snelle responder** op en stelt de gast gerust.

— Een gast een bericht sturen

01 | Klik vanuit de kalender of de meldingenpagina een boeking aan om te openen.

02 | Gebruik het formulier **Bericht sturen**. De gast ontvangt het per e-mail en binnen het platform.

03 | Of open **Meldingen** → tabblad **Gastberichten** voor de volledige gespreksgeschiedenis met elke gast.

— Annuleringen en wijzigingen

Als een gast moet annuleren of datums veranderen, doet die dat meestal zelf en krijg jij alleen een melding. Moet je zelf annuleren — bv. door waterschade — open dan de boeking en klik op **Boeking annuleren**. De gast krijgt een automatische e-mail en wordt vergoed volgens het beleid van het platform.



BELANGRIJK

Zelf annuleren beïnvloedt je rapport

Annuleringen door de aanbieder schaden je prestatiescore en kunnen je diskwalificeren voor de Superhost-badge. Annuleer alleen als je de boeking echt niet kunt honoreren. Is het probleem een datumconflict door een niet-gesynchroniseerd extern kanaal, los dan eerst de kanaalsynchronisatie op — zie sectie 13.



SECTIE 10

10

Reviews

Reviews zijn hoe gasten andere gasten vertellen hoe je advertentie is. Ze voeden ook je badges en je positie in de zoekresultaten. Reageer op elke review, vooral op slechte.

— Je reviews openen

01 | Klik in het dashboard op **Reviews**.

02 | Je ziet bovenaan je totaalscore, aantal reviews en beoordelingsverdeling.

03 | Daaronder de lijst recente reviews. Gebruik de filters om je te concentreren op onbeantwoorde of laaggewaardeerde reviews.

— Reageren op een review

01 | Klik op **Antwoorden** bij een review.

02 | Schrijf een korte, beleefde, professionele reactie. Bedank de gast, ga concreet in op klachten en leg uit wat je hebt gedaan.

03 | Klik op **Antwoord plaatsen**. Je antwoord verschijnt onder de review op je openbare advertentie.



TIP

Hoe omgaan met slechte reviews

1. Lees hem twee keer voor je reageert — laat de pijn zakken.
2. Bedank oprecht voor de feedback.
3. Ga in op het concrete punt zonder excuses.
4. Leg uit wat je hebt veranderd (als je iets hebt veranderd).
5. Nodig ze terug uit, of vraag toekomstige gasten je te contacteren bij twijfel.

Toekomstige gasten lezen je antwoorden net zo goed als de reviews zelf. Een elegant antwoord op een slechte review kan meer boekingen opleveren dan een perfecte score.

— Een review verbergen

Een review verbergen is voorbehouden aan duidelijke beleidsschendingen — beledigend taalgebruik, persoonlijke aanvallen, inhoud zonder relatie tot het verblijf. Verberg reviews niet alleen omdat ze negatief zijn — het platform houdt dit in de gaten en je account kan gestraft worden.

01 | Open de review.

02 | Klik op **Melden & verbergen**.

03 | Vertel waarom. Ons team beoordeelt de melding.



SECTIE 11

11

Betaald krijgen

Dit is de sectie die iedereen wil kennen. Inkomsten, saldi, uitbetalingen, belastingen — alles vanuit één scherm.

— Hoe inkomsten verschijnen

Elke bevestigde boeking telt op bij je **Totaal verdiend**. Na afloop van het verblijf of de ervaring trekt het platform commissie af en het netto bedrag wordt deel van je **Beschikbaar saldo**.

VAKJE OP DE BETALINGEN-PAGINA	WAT HET BETEKENT
Totaal verdiend	Bruto over alle boekingen, levenslang.
Beschikbaar saldo	Geld waartegen je nu een uitbetaling kunt aanvragen.
Verzoeken in behandeling	Uitbetalingen die je hebt aangevraagd en nog verwerkt worden.
Totaal uitbetaald	Geld dat al op je bankrekening of wallet staat.

— Je inkomsten bekijken

01 | Klik in het dashboard op **Inkomsten**.

02 | Gebruik de datumkiezer bovenaan — laatste 7, 30, 90, 365 dagen of aangepast.

03 | De pagina toont inkomsten per dag als staafdiagram, uitgesplitst per advertentietype en per individuele advertentie.



04 | Onder het diagram toont de dagelijkse tabel bruto, commissie en netto. Hover voor details.

— Een uitbetaling aanvragen

01 | Klik in het dashboard op **Betalingen**.

02 | Controleer of je **Beschikbaar saldo** bovenaan groter is dan nul.

03 | Vul in het formulier **Betaling aanvragen** het op te nemen bedrag en de valuta in.

04 | Kies een betaalmethode:

- **Banktransfer** — vul banknaam, rekeningnummer of IBAN, routing- of SWIFT/BIC-code in. Het formulier vraagt wat jouw bank gebruikt.
- **PayPal** — vul het e-mailadres van je PayPal-account in.
- **Wise (TransferWise)** — vul het e-mailadres van je Wise-account in.
- **Cryptovaluta** — vul je wallet-adres en het asset in (BTC, ETH, USDC, enz.).

01 | Voeg notities toe voor ons financeteam in het veld Notities.

02 | Klik op **Verzoek indienen**.

03 | Het verzoek verschijnt in je geschiedenis. Je ziet het doorlopen van **In afwachting** → **In verwerking** → **Voltooid** terwijl ons team het afhandelt.



OPMERKING

Hoe lang duren uitbetalingen?

Banktransfers komen meestal binnen 3 tot 5 werkdagen aan nadat we ze op **In verwerking** zetten. PayPal en Wise vaak dezelfde dag. Crypto meestal binnen een uur vanaf In verwerking. Internationale banktransfers kunnen door tussenbanken langer duren.



— Rapporten downloaden voor belasting en boekhouding

01 | Klik in het dashboard op **Rapporten**.

02 | Kies een preset — Huidige maand, Vorige maand, Huidig kwartaal, Jaar tot nu, Vorig jaar — of een eigen datumreeks.

03 | Optioneel filteren op advertentietype.

04 | Klik op **CSV downloaden**. Het bestand bevat datum, advertentienaam, type, aantal boekingen, brutoomzet, commissie en netto, plus een totaalregel.

05 | Open de CSV in Excel, Google Sheets of elke boekhoudsoftware.



SECTIE 12

12

Acties en e-mailsjablonen

Twee tools om te groeien: kortingscodes die meer boekingen brengen, en e-mailsjablonen die gasten betrokken houden.

— Een actie aanmaken (kortingscode)

01 | Klik in het dashboard op **Acties**.

02 | Klik op **Actie aanmaken**.

03 | Vul in:

VELD	WAT IN TE VULLEN
Code	Kort woord of zin in HOOFDLETTERS (bv. ZOMER25). Dit typen gasten bij het afrekenen.
Naam	Intern label — hoe je hem op deze pagina noemt („Zomer 2026 launch”).
Omschrijving	Vrije tekst — waar de actie voor is.
Soort korting	Percentage (bv. 25% korting) of Vast bedrag (bv. €50 korting).
Waarde van de korting	Het getal — 25 voor 25% of 50 voor €50.
Valuta	Voor vaste-bedragkortingen.
Min. boekingsbedrag	Het kleinste order waarop de code geldt. Laat o voor geen minimum.



VELD	WAT IN TE VULLEN
Min. nachten	Voor accommodaties — alleen geldig voor verblijven van deze duur of langer.
Max. gebruik	Hoe vaak deze code in totaal kan worden ingewisseld. o voor onbeperkt.
Van toepassing op	Alle advertenties, alleen accommodaties, alleen activiteiten of alleen restaurants.
Geldig van / tot	Optioneel datumvenster.

01 | Klik op **Actie aanmaken**. De code verschijnt in de lijst.

02 | Deel de code in je marketing — sociale media, e-mail, posters in je zaak.

— Een actie pauzeren of verwijderen

In de actielijst heeft elke rij een schakelaar (actief/inactief) en een prullenbak. Pauzeren houdt de code in je records maar zet hem uit bij het afrekenen. Verwijderen haalt hem definitief weg.

— Je e-mailsjablonen bewerken

Tratok stuurt automatisch zes mails naar gasten rond hun boeking. Je kunt tekst en moment van elke aanpassen, of de standaarden laten — die zijn goed geschreven.

SJABLOON	WANNEER VERSTUURD
Boekingsbevestiging	Direct bij de boeking.
Voor aankomst	Herinnering 1 dag voor inchecken.
Bedankje bij uitchecken	Op de uitcheckdag.
Reviewverzoek	2 dagen na uitchecken.
Annulering	Als een boeking geannuleerd wordt.
Betaling ontvangen	Wanneer de betaling rondkomt.



— Een sjabloon aanpassen

01 | Klik in het dashboard op **Sjablonen** (Snelle toegang of zijmenu).

02 | Klik het sjabloon aan dat je wilt aanpassen.

03 | Bewerk onderwerp en inhoud. Gebruik placeholders — woorden tussen dubbele accolades — die bij het versturen door echte waarden vervangen worden. Beschikbare placeholders staan in de zijbalk rechts.

04 | Verander het moment als je wilt (bv. het reviewverzoek 1 dag na uitchecken in plaats van 2).

05 | Klik op **Sjabloon opslaan**.

06 | Klik op **Testmail sturen** om jezelf een voorbeeld te sturen voor je live gaat.



TIP

Handige placeholders

`{{guest_name}}` — de voornaam van de gast

`{{listing_name}}` — de naam van je advertentie

`{{check_in}}` / `{{check_out}}` — de datums

`{{guests}}` — aantal gasten

`{{total_price}}` — wat ze betaald hebben

`{{booking_id}}` — de boekingsreferentie

`{{provider_name}}` — jouw naam

Type ze precies zo, inclusief de dubbele accolades.



SECTIE 13

13

Synchroniseer met andere boekingssites

Adverteer je ook op Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor of Google, dan riskeer je een **dubbele boeking** — dezelfde kamer op twee sites geboekt voor dezelfde data. Kanaalsynchronisatie voorkomt dit met een standaardkalenderformaat genaamd iCal.

— Hoe het werkt in gewone taal

Elke boekingssite kan een kalender-URL publiceren — een link die toont wanneer een kamer geboekt is. Tratok publiceert er één voor jouw Tratok-boeking en kan die van andere sites lezen. Door deze URL's uit te wisselen weet elke site wanneer een andere een boeking heeft en blokkeert iedereen die data.

— Een kanaalsynchronisatie instellen

- 01 | Klik in het dashboard op **Kanalen** (Snelle toegang of zijmenu).
- 02 | Klik op **Kanaal toevoegen**.
- 03 | Kies het kanaal (Airbnb, Booking.com, enz.).
- 04 | Kies welke advertentie het betreft.
- 05 | Voor accommodaties, kies de specifieke kamer.
- 06 | Plak de **iCal-import-URL** van de andere site (zie hieronder waar je die vindt).



07 | Klik op **Opslaan**. Tratok genereert een **export-URL** — kopieer die.

08 | Ga naar de andere site, zoek de instelling „kalender importeren” of „kalender synchroniseren” en plak daar de Tratok-export-URL.

— Waar je de iCal-URL vindt op grote sites

SITE	WAAR DE ICAL-URL TE VINDEN
Airbnb	Advertentie → Beschikbaarheid → Kalendersynchronisatie → Kalender exporteren
Booking.com	Accommodatie → Tarieven & beschikbaarheid → Kalenders synchroniseren → Export-URL
Vrbo	Kalender → Instellingen → iCal importeren/exporteren
Expedia	Eigenarendashboard → Kalenders → Kalender koppelen
Google	Travel Partner Central → Beschikbaarheid → iCal-feed



BELANGRIJK

Synchronisatie is niet meteen

De meeste kanalen verversen kalenders elke 1 tot 4 uur. Krijg je om 10:00 een boeking op Airbnb, dan kan Tratok tot de volgende sync (tot 4 uur later) nog een concurrerende boeking toelaten. Het risico is klein maar reëel. Werk je ook op drukke kanalen, sluit dan datums na elke boeking handmatig.

— Pauzeren of opnieuw genereren

In de kanalenlijst:

- **Pauzeren** — stop tijdelijk met importeren van een kanaal zonder de sync te verwijderen.
- **Token opnieuw genereren** — als je je Tratok-export-URL ooit deelt of blootstelt, genereer dan een nieuwe. Werk de URL aan de andere kant bij.
- **Verwijderen** — verwijder de sync helemaal.



SECTIE 14

14

Teamleden toevoegen

Run je een bedrijf met personeel — hotelreceptie, touroperator met gidsen, restaurantmanager — dan kun je ieder een eigen inlog geven met beperkte rechten.

— Rollen

ROL	WAT ZE MOGEN
Manager	Bijna volledige toegang — ziet en bewerkt alles behalve facturatie en accountinstellingen.
Personeel	Dagelijkse operationele toegang. Rechten zijn instelbaar (zie onder).
Kijker	Alleen lezen — ziet boekingen en rapporten maar kan niets wijzigen.

— Rechten (voor de Personeel-rol)

Voor personeel vink je aan tot welke onderdelen ze toegang hebben:

- **Boeking**en — boekingen bekijken en beantwoorden, berichten sturen.
- **Advertenties** — details, foto's, pakketten bewerken.
- **Inkomsten** — inkomstcijfers bekijken (vaak uit voor receptie).
- **Berichten** — gastberichten lezen en beantwoorden.
- **Reviews** — reviews beantwoorden en melden.

— Iemand uitnodigen

01 | Klik in het dashboard op **Team**.



02 | Klik op **Lid uitnodigen**.

03 | Vul voornaam, achternaam en e-mail in.

04 | Kies een rol (Manager / Personeel / Kijker).

05 | Bij Personeel vink je de nodige rechten aan.

06 | Klik op **Uitnodiging sturen**.

07 | Ze krijgen een mail met een link om een eigen wachtwoord in te stellen. Zodra ze accepteren, staan ze in je lijst met status **Actief**.

— Een lid opschorten of verwijderen

01 | Zoek op de Team-pagina de persoon in de lijst.

02 | Klik op het pauze-icoon om te **schorsen** — account blijft, inloggen wordt geblokkeerd (handig bij langdurig verlof).

03 | Klik op de prullenbak om **definitief te verwijderen**. Ze kunnen niet meer inloggen en het account wordt verwijderd.



SECTIE 15

15

Analytics

De Analytics-pagina maakt grafieken en cijfers van je boekingen. Je hebt analytics niet nodig om te draaien — maar als je hem wekelijks bekijkt, zie je problemen en kansen vroeg.

— Analytics openen

01 | Klik in het dashboard op **Analytics**.

02 | Kies een periode — 7, 30, 90 of 365 dagen.

03 | De pagina herlaadt met die periode.

— Wat de bovenste cijfers betekenen

CIJFER	WAT HET BETEKENT
Inkomsten	Bruto-omzet van alle bevestigde boekingen in de periode.
Boekingen	Totaal aantal boekingen, met procentueel verschil t.o.v. de vorige vergelijkbare periode.
Gem. boekingswaarde	Omzet gedeeld door aantal boekingen. Hoger is beter — pakketten en upsells stuwten dit.
Bezettingsgraad	Alleen accommodaties — welk percentage van de kamernachten verkocht is in de periode.



— Onderaan de pagina

- **Dagelijkse omzetgrafiek** — spot trends, weekenden, dagpatronen.
- **Inkomsten per type** — welke categorie (accommodaties / activiteiten / restaurants) trekt.
- **Top-advertenties** — je vijf best presterende in de periode. Overweeg ze meer te promoten en de achterblijvers te verbeteren.
- **Annuleringspercentage** — annuleringen als percentage van het totaal. Hoge percentages schaden je positie; onderzoek bij stijging.



TIP

Wat wekelijks te bekijken

Maak er een maandagochtendritueel van: open analytics, vergelijk de laatste 7 dagen met de 7 ervoor. Gaan boekingen omhoog of omlaag? Welke advertentie leidt? Is er een naar nul gezakt? Vijf minuten per week vangt problemen voor ze echt geld kosten.



SECTIE 16

16

Gevorderd: de API gebruiken

Deze sectie is voor bedrijven die Tratok willen koppelen met andere software — een PMS, een eigen website of een rapportagedashboard. **Zeggen die woorden je niets, sla deze sectie dan over.** Alles in het dashboard kun je doen zonder de API aan te raken.

— Je API-sleutel ophalen

01 | Klik in het dashboard op **API-documentatie**.

02 | Klik op **API-sleutel genereren**. Het systeem maakt een sleutel en een secret.

03 | Kopieer beide direct — het secret wordt maar één keer getoond. Bewaar veilig.

04 | Lek of verlies je het secret, klik dan op **Opnieuw genereren** om nieuwe gegevens uit te geven. De oude werken direct niet meer.

05 | Gebruik de schakelaar om API-toegang voor je account altijd te **inschakelen** of **uit te schakelen**.

— Wat de API kan

- Je boekingen, advertenties en inkomsten lezen.
- Advertenties programmatisch aanmaken, bijwerken en verwijderen.
- Beschikbaarheid en prijzen pushen.
- Abonneren op webhooks (meldingen die naar je server worden gepusht als er iets gebeurt).



De volledige technische referentie staat op de API-documentatiepagina — endpoints, parameters, voorbeeldresponses. Geef de documentatie aan je ontwikkelaar; die weet wat te doen.



BELANGRIJK

Behandel je API-secret als een wachtwoord

Plak hem nooit in e-mails, chats, schermafbeeldingen of openbare code-repositories. Wie het secret heeft kan namens jou handelen. Bij twijfel: opnieuw genereren.



SECTIE 17

17

Problemen oplossen

Werkt iets niet, zoek dan het symptoom hieronder en probeer de eerste suggestie. De meeste problemen zijn binnen een minuut opgelost.

— Ik kan niet inloggen

- Zorg dat je op het juiste adres bent: **hospitality.tratok.net**, niet **tratok.net**. De hoofdsite en het aanbiedersportaal zijn verschillend.
- Controleer of Caps Lock niet aanstaat. Wachtwoorden zijn hoofdlettergevoelig.
- Klik op het oog-icoon naast het wachtwoordveld om te zien wat je hebt getypt.
- Zie je „Te veel pogingen”, wacht dan vijf minuten — het systeem pauzeert de pogingen.
- Klik op **Wachtwoord vergeten?** en gebruik de e-mailreset.

— Ik ontvang geen e-mails

- Kijk in je spam of ongewenste mail.
- Voeg **no-reply@tratok.net** en **notifications@tratok.net** toe aan je contacten of veilige afzenders.
- Bevestig dat het geregistreerde e-mailadres klopt — ga naar **Mijn profiel**.
- Voor advertentiespecifieke mails (reserveringen-, inkomsten-, contactmail), zorg dat dat specifieke adres geverifieerd is — kijk naar de badge **Geverifieerd** naast het veld in het bewerkformulier. Niet geverifieerd? Klik op **Verificatie opnieuw versturen**.

— Mijn advertentie staat niet op de openbare site

- Controleer dat hij niet gedeactiveerd is — open de bewerkpagina en bekijk de Activeren/Deactiveren-schakelaar rechtsboven.
- Controleer dat de advertentie een hoofdfoto heeft. Advertenties zonder foto worden soms verborgen.



- Voor accommodaties: zorg dat er minstens één kamer is met een prijs groter dan nul.
- Nieuwe advertenties kunnen tot een uur duren voordat ze in de zoekresultaten verschijnen door cache.

— Een gast heeft een datumconflict / dubbele boeking

- Open de boekingskalender en zoek overlappende boekingen op die datum.
- Gebruik je kanaalsynchronisatie, controleer de status op de Kanalen-pagina. Een gepauzeerde of mislukte sync is de gangbare oorzaak.
- Neem contact op met Tratok-support — we helpen je het conflict op te lossen en te bepalen welke boeking voorrang heeft.

— Ik heb een typfout in mijn advertentie

Alle advertentiegegevens kun je elk moment aanpassen. Open de advertentie en klik op **Wijzigingen opslaan** na de bewerking. Bestaande boekingen zijn niet getroffen — gasten zien de nieuwste beschrijving.

— Ik wil een advertentie voor altijd verwijderen

Open de bewerkpagina van de advertentie, scroll naar onder en klik op **Verwijderen**. De advertentie verdwijnt uit de zoekresultaten; je eerdere boekingen en inkomstengeschiedenis blijven bewaard.

— Waar krijg ik meer hulp?

- **Meldingen** → **tabblad Support** — opent een ticket rechtstreeks naar ons team.
- E-mail: **support@tratok.net**
- De meeste pagina's hebben kleine help pictogrammen in de hoeken — hover voor inline tips.

— Beveiligingschecklist

- Deel je wachtwoord nooit.
- Plak je API-secret nooit buiten code die jij beheert.
- Vermoed je dat je account gecompromitteerd is, wijzig dan onmiddellijk het wachtwoord en mail support.
- Geef je een teamlid toegang, gebruik dan de laagste rol en de minst noodzakelijke rechten.
- Log uit op gedeelde computers als je klaar bent.



SECTIE 18

18

Slotopmerkingen

Dat is alles wat je nodig hebt om als Tratok-aanbieder te werken. Heeft deze handleiding zijn werk gedaan, dan ben je van „ik heb een plek om te plaatsen” gegaan naar „ik heb een plek geplaatst, met foto's, prijzen, gesynchroniseerde kanalen en een ingestelde uitbetalingsmethode”.

Tratok evolueert continu. Elke paar weken komen er nieuwe functies bij — acties, badges, vertalingen, pakketten, kanalen — elk bedoeld om je meer boekingen te bezorgen met minder werk. Houd je **Meldingen**-pagina in de gaten voor productupdates.

Vooraf: reageer op je gasten, fotografeer je ruimtes goed en hanteer eerlijke prijzen. De rest doet het platform.

**OPMERKING****Welkom aan boord**

Is iets in deze handleiding onduidelijk, mail dan **support@tratok.net** met het sectienummer en we maken het beter. Echte vragen van echte aanbieders vormen deze gids meer dan wat ook.