

Cahier des charges fonctionnel – Plateforme de réservation / conciergerie touristique

1. Présentation du projet

Objectif :

Créer une plateforme de réservation multi-destinations qui permet aux clients de réserver des activités, hébergements, restaurants, piscines & spas et locations de voitures, tout en offrant un système de gestion complet pour les agents et les partenaires.

Type de projet :

- Plateforme / agence / conciergerie touristique en ligne
- Collaboration avec des partenaires locaux dans chaque destination
- Système de gestion interne complet (back-office)
- Gestion multi-destinations et multi-devises
- Double mode de commande : directe client ou préparée par un agent

Destinations actuelles :

- Dubaï
- Marrakech
- Phuket
- Hurghada

Objectif à moyen terme :

Permettre d'ajouter facilement de nouvelles destinations via le back-office.

2. Structure générale du site

2.1. Front-office (côté client)

- Accueil présentant les destinations et les catégories de services.
 - Page dédiée à chaque destination.
 - Recherche et filtrage par catégorie, type de service, prix, durée, etc.
 - Fiches détaillées pour chaque service (photos, description, prix, options, avis).
 - Affichage des prix dans la devise locale ou en euros.
 - Panier et système de paiement sécurisé.
 - Espace client (historique de commandes, factures, statut de réservation).
 - Intégration du contact via WhatsApp.
 - Système d'avis client automatique (avec relances).
-

3. Back-office (interface d'administration)

3.1. Gestion des destinations

- Création, modification, suppression de destinations.
- Association d'une devise locale à chaque destination :
 - Dubaï → AED
 - Marrakech → MAD
 - Phuket → THB
 - Hurghada → EUR
- Possibilité de convertir les prix vers d'autres devises (notamment l'euro).

3.2. Catégories de services

5 catégories principales :

1. Activités (ex : jet-ski, safari, hélicoptère...)
2. Hébergements (appartements, villas...)
3. Piscine & Spa
4. Restaurants
5. Location de voitures

Chaque catégorie peut être disponible uniquement dans certaines destinations.

3.3. Gestion des services

- Création et modification de chaque service.
- Champs principaux :
 - Titre, description, catégorie, destination
 - Prix d'achat (en devise locale)
 - Prix de vente affiché (avec conversion automatique)
 - Photos / vidéos / options
 - Disponibilités / horaires
- Chaque service est relié à un prestataire local.
- Gestion séparée par destination (chaque agent ne voit que sa zone).

3.4. Gestion des agents

- Création de comptes agents avec affectation à une destination.
 - Accès restreint aux données de leur zone.
 - Notifications en cas de nouvelle commande.
 - Statistiques individuelles (ventes, chiffre d'affaires, commissions).
 - Outil pour créer un panier client manuellement et envoyer un lien de paiement.
-

4. Gestion des commandes et paiements

4.1. Deux modes de commande

1. Commande directe : le client réserve seul sur le site.
2. Commande créée par un agent :
 - L'agent discute avec le client (souvent sur WhatsApp),
 - Créer un panier personnalisé,
 - Envoie un lien au client pour validation et paiement.

4.2. Modes de paiement

- Paiement par carte (en ligne, confirmé immédiatement).
- Paiement en espèces (sur place pour quelques activités spécifiques seulement).

4.3. Processus de réservation

- Une fois le paiement effectué, l'agent ou le système vérifie la disponibilité.
- Envoi d'un e-mail automatique de confirmation au client et au prestataire (génération d'une nouvelle demande de réservation dans l'espace intranet du prestataire et dans notre backoffice).
 - + CONFIGURATION ENVOI AUTOMATIQUE MESSAGE SUR WHATSAPP:
définition de plusieurs message en fonction du statut de la commande
 - En attente paiement carte
 - En attente paiement en espèces activité nécessitant paiement en avance
 - En attente paiement en espèce activité paiement sur place au prestataire possible
 - Confirmation par service lorsqu'on valide (envoi de l'adresse et heure du rdv, ou heure de pickup etc.)
- Si le service n'est plus disponible, proposition d'alternative ou remboursement.
- Suivi complet du statut des commandes :
 - En attente de paiement
 - Payée / en cours de validation

- Confirmée
- Annulée

4.4. Flexibilité dans le choix du paiement (avance)

Pour certains produits, comme pour le yachts: on veut avoir la possibilité de proposer au client de régler une avance afin de confirmer sa réservation.

Celui-ci peut payer une avance de 1000 AED et pour valider et par la suite régler le reste sur place.

Par ailleurs, sur chaque page de yacht privé on aimerait en + de l'option de réservation directe un bouton whatsapp bien visible où le client peut cliquer "BOOK BY WHATSAPP". Car on a beaucoup de bateaux, c'est une activité très rentable pour nous et on peut passer du temps à parler avec le client pour le convaincre, le rassurer et même négocier.

Inspiration:

<https://dubaiyachtbooking.com/>

4.5 Création portail paiement en espèces à l'avance (DUBAI)

Pour les paiements en espèces requis à l'avance afin de confirmer, on envoie les clients payer chez un restaurant partenaire. Actuellement, on envoie manuellement les commandes au manager sur place au restaurant pour qu'il sache combien encaisser.

Le client donne son nom et il sait combien encaisser.

Il lui faudrait un espace dédié où il peut automatiquement:

- il peut voir de façon simplifiée combien encaisser à un client
- Valider l'encaissement pour que le client reçoit automatiquement la facture
- Que notre équipe reçoit directement une notification lors de sa validation pour traiter et valider sa commande

On a également la possibilité de voir combien il y a dans la caisse en temps réel, et de la remettre à 0 lorsque quelqu'un de notre équipe passe pour récupérer le montant.

On peut également modifier le montant encaissé s'il y a eu une modification dans la somme prise par le point de paiement (+ ou -) afin d'avoir un calcul juste.

4.5 FLEXIBILITÉ DU SCHÉMA DE RÉSERVATION ET CONDITION DE VALIDATION

En fonction des destinations et de l'activité, les conditions de validation d'une réservation peuvent varier. Nous devons donc pouvoir être en mesure de les configurer individuellement.

Par exemple, à Marrakech la plupart des réservations sont en paiement sur place directement au prestataire.

Pour certaines prestations, par exemple une nuitée à Agafay une avance de 50% est exigée pour valider et le reste à payer sur place.

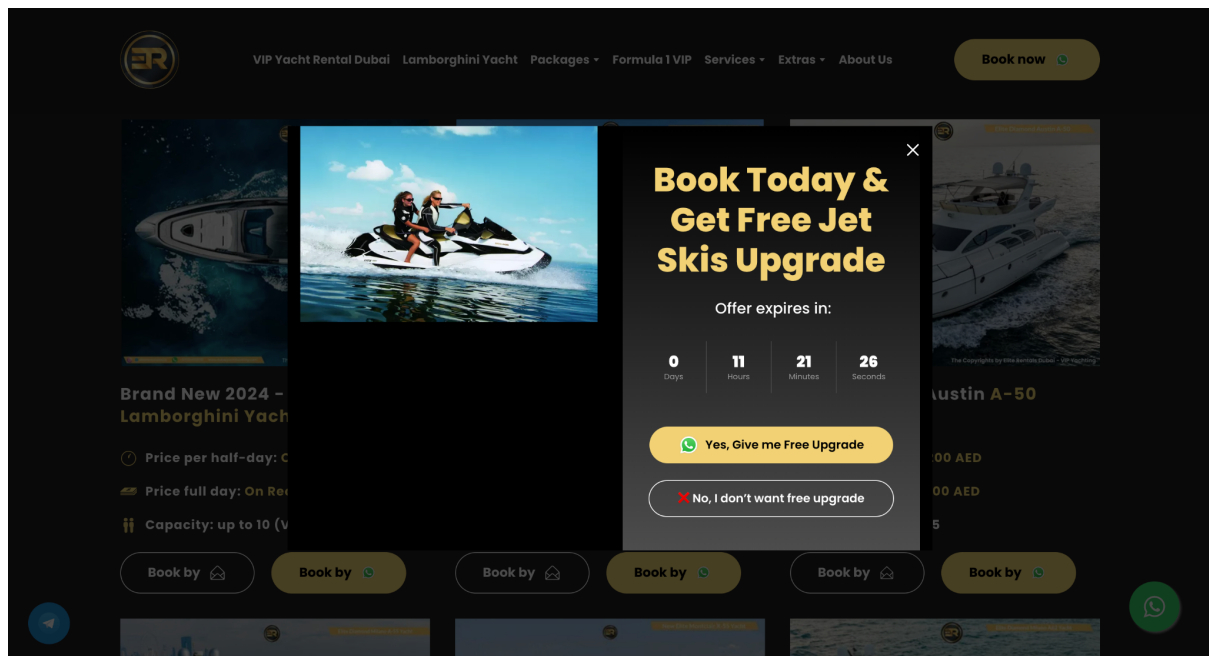
A Dubai, la plupart des activités requièrent un paiement en avance pour valider mais certaines sont possible avec avance et le solde sur place (Yacht), et quelques une comme le jetski possibles en paiement directement sur place, on doit juste rapidement valider la disponibilité avec le prestataire pour confirmer la réservation au client qui paiera sur place.

4.6. Gestion des factures et relances

- Envoi automatique des factures après paiement.
- Relance automatique pour les paiements en attente.

4.7. Création de POPUP

Possibilité de créer des popup de réduction, spécifiques à chaque page produit avec une réduction sur une option. Exemple



4.8. UPSELLS PRODUITS

Proposition d'ajout options supplémentaires:

- En popup lorsqu'un client ajoute un produit au panier (sans réduction)
 - Dans le checkout (avec réduction pour inciter à valider)
 - En carrousel en bas de la page produit avec les activités phares

4.9 AFFICHAGE PRIX

Possibilité d'afficher prix avec réduction pour inciter à consommer.

4.10 FORMULAIRES & AFFICHAGE PAGES PRODUITS

Pages produit agréable, fluide et qui donne confiance:

- Photos / - Vidéo de l'activité (redirection vers notre insta/tiktok pour la preuve sociale)
- Avis (google: 952 avis note 4,9)

Formulaires pages produits proposant toutes les options & extras de façon synthétique, pour optimiser l'expérience utilisateur.

Proposer les options étapes par étape, par exemple systématiquement le transfert sous une forme qui donne envie d'être prise et évidente (comme sur Get Your guide, compagnies aériennes Ryanair etc). Sur la capture d'écran, il faut indiquer le prix subtilement avec l'option oui/non et une mise en évidence du OUI.

Détails de l'activité

Savez-vous où vous voulez être pris en charge ?

☐ Oui, je peux l'indiquer maintenant

☒ Je ne sais pas encore

Indiquez votre lieu de prise en charge 24 heures avant votre activité (plus tôt si possible) afin que l'organisateur sache où venir vous chercher.

Options

Balade à cheval de 20 minutes (128,55) 128,55 × 1

Détails de l'activité

Options

Angus Burger & frites (62,44) 62,44 × 1

Mojito : gorgées d'été (35,26) 35,26 × 1

Parachute ascensionnel en duo (550,93) 550,93 × 1

Location GoPro 360 (165,28) 165,28 × 1

Parachute ascensionnel en solo (385,65) 385,65 × 1

Le tarif REGULAR est idéal pour votre voyage !

Le tarif Basic ne comprend pas le bagage de 10 kg à placer dans le compartiment supérieur, l'embarquement prioritaire ou la sélection du siège. Passez au tarif Regular pour seulement 304,08 MAD de plus par personne sur chaque vol.

	BASIC Voyager léger	REGULAR Choisir votre siège et bagage de 10 kg à bord
1 bagage de petite taille	✓	✓
Siège réservé	✗	✓
Embarquement prioritaire	✗	✓
Bagage de 10 kg dans le compartiment supérieur	✗	✓
456,67 MAD Prix total		juste 304,08 MAD de plus sur chaque vol
Continuer avec Basic		Passer à Regular

5. Intégration avec les prestataires (API)

Objectif

Connecter le site à certains partenaires ou opérateurs externes via leurs clés API, afin que :

- Les disponibilités et tarifs soient affichés en temps réel sur le site,
- Les réservations soient automatisées (confirmation immédiate, billet ou voucher généré).

Exemples de partenaires

- Rayna Tours (billetterie d'activités à Dubaï)
- Plateformes de logements (pour les hébergements)
- Falcon aviation (Helicoptère)
- Xclusive Yacht

Fonctionnement attendu

- Lorsqu'un client consulte une activité, le site affiche les créneaux disponibles en temps réel.
- Lors d'une réservation, le système communique automatiquement avec le prestataire pour confirmer et générer le voucher.
- Le client reçoit ensuite son billet ou sa confirmation sans intervention manuelle.
- En cas d'indisponibilité, une proposition d'alternative est faite ou un remboursement est émis.
- Une vérification manuelle reste possible si l'API ne répond pas.

Avantages

- Gain de temps pour les agents.

- Diminution des erreurs ou doubles réservations.
 - Mise à jour automatique des prix et des stocks.
-

6. Gestion des partenaires B2B (agences affiliées)

Objectif

Permettre à des partenaires professionnels (agences, gestionnaires d'appartements, etc.) de recommander vos services à leurs clients et de recevoir une commission automatique.

Fonctionnalités attendues

- Création d'un compte partenaire dans le back-office.
- Attribution d'un QR code unique à chaque partenaire (et un lien).
- Le QR code (et lien) redirige vers votre site :
 - Quand un client scanne le code et fait une réservation,
 - Le système identifie automatiquement de quel partenaire il provient.
- La commande est ainsi rattachée à ce partenaire, qui touche une commission.

Exemple d'utilisation

- Une agence qui gère des appartements Airbnb place un QR code dans chaque logement.
- Le client scanne le code pour réserver une activité.
- L'agence reçoit une commission sans intervention manuelle, et bénéficie d'une interface de suivi de ses bookings et commissions

Suivi & statistiques

- Tableau de bord pour chaque partenaire :
 - Nombre de réservations générées

- Chiffre d'affaires associé
 - Montant des commissions
 - Possibilité d'activer / désactiver un partenaire.
-

7. Promotions, avis et statistiques

7.1. Codes promo

- Création par les agents ou l'administrateur.
- Réduction en pourcentage ou en montant fixe.
- Limitations à une date, et à certaine(s) activités
- Suivi du chiffre d'affaires et des marges générés par chaque code.

7.2. Emails & Messages Whatsapp automatiques

- Envoi automatique d'e-mails pour laisser un avis après l'activité :
 - 1er envoi : le soir de l'activité
 - 2e relance : 3 jours après
 - 3e relance : 7 jours après

Possibilité de voir si le client a laissé son avis: pas de relance

- Publication ou modération depuis le back-office.
- Envoi automatique d'un mail faisant la promotion de nos autres destinations 1 semaine après son activité (fin de son séjour)
Envoyer ce mail 1 seul fois par client (s'il fait plusieurs commandes)
- Envoi automatique après toute réservation qui dit que nos clients bénéficient d'un service de conciergerie VIP avec une assistance de réservation GRATUITE pour toute réservation de piscine et restaurant, avec une liste de 20/30 établissements

- Envois personnalisés avec des offres du genre: cette semaine UN COCKTAIL OFFERT au restaurant x avec Dubai For You

7.3. Statistiques & reporting

- Chiffre d'affaires global et par destination.
 - Marge et bénéfice par service / activité / agent / partenaire.
 - Commissions calculées automatiquement ou saisies manuellement pour certains services.
 - Les marges doivent être calculées pour les bookings validés: c'est-à-dire ceux déjà payés. Donc les paiements en carte sur notre site + paiement en espèces effectués au point de paiement + paiements faits sur places chez les prestataires le jour de l'activité. Les commandes en paiement espèces sont en attente et pas encore comptabilisées, elles le sont que lorsque le client fait le paiement au point de paiement et à ce moment-là on émet la facture.
 - Suivi de performance des campagnes marketing (liées aux codes promo ou partenaires B2B).
-

8. Exigences techniques générales

- Site développé sur mesure (pas de CMS type WordPress).
 - Interface multi-destinations et multi-devises.
 - Design responsive (ordinateur, mobile, tablette).
 - Sécurité renforcée (connexion, paiements, données clients).
 - Système de notifications (e-mails, WhatsApp).
 - Hébergement stable et évolutif.
 - Possibilité d'ajouter de nouvelles destinations facilement.
-

9. Stripe connect prestataire: répartition directe du paiement en carte

- Développement comptes stripe connect pour certains prestataires (possibilité de l'activer ou non)
Le prestataire a un compte stripe connecté au notre: lorsque le client fait un paiement par carte sur notre site, le prix fournisseur est directement reversé au prestataire sur son compte stripe connect, et notre commission directement sur notre compte.
Ex: le client réserve un jetski.
Prix fournisseur 250. Prix client 350. Commission DFY 100.
Le client paie en carte 350 sur notre site: 250 vont directement sur le stripe connect du prestataire et 100 sur notre stripe (DFY).

10 . Évolutions futures envisagées

- Lancement sur de nouvelles destinations.
- Application mobile (client et agent).
- Espace dédié aux prestataires (pour gérer leurs disponibilités).