Manual operatiu de vendes de grups de serveis d’estació.

1. **Propòsit:**
   Aquest document descriu l'operativa que han de seguir els professionals de serveis per a la compra web dels nostres paquets per a grups de Grandvalira Resorts.

   Aquesta càrrega de paquets a través del web es pot realitzar fins a 10 dies abans de la data d'inici del primer servei contractat.
   Per fer una compra amb menys de 10 dies d'antelació als serveis, hauràs de contactar-nos mitjançant un formulari de contacte, disponible a la part inferior de qualsevol dels portals per a tour operadors.
   Un cop finalitzada la compra a través del web, rebràs per correu electrònic el document de confirmació i la proforma.

2. **Accés al portal:**
   Per efectuar la compra has d'accedir a la web que correspongui:

- Sector Encamp/Canillo/ El Tarter/ Soldeu/ Grau Roig/ Pas de la Casa: https://grupos.grandvalira.com
- Sector Pal/ Arinsal: https://grupos.palarinsal.com
- Sector Ordino Arcalís: https://grupos.ordinoarcalis.com

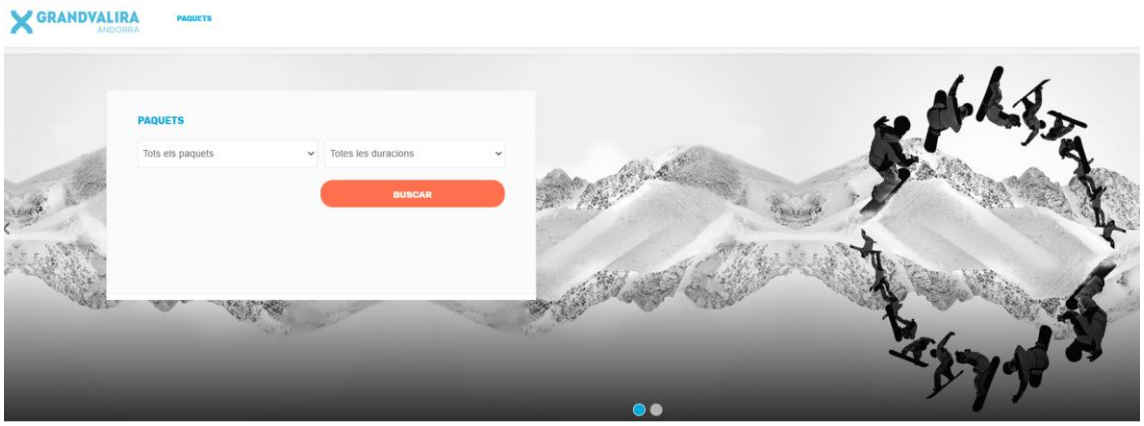
Si encara no disposes d'usuari i contrasenya, hauràs de donar-te d'alta com a client fent clic a "Sol·licitar" hauràs d'omplir el formulari amb les dades de l'agència o institució.



Si no recordes la teva contrasenya, sol·licita en aquest enllaç el correu per restablir-la.

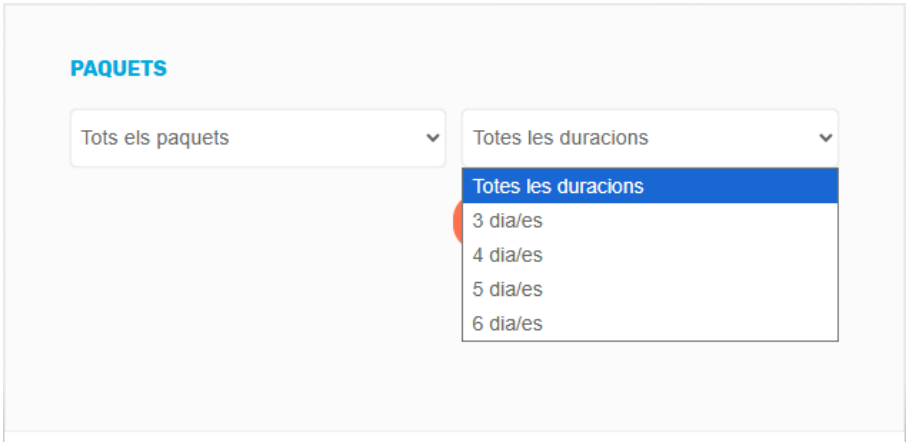
Hauràs d'introduir les teves credencials:
- Usuari: (correu electrònic registrat)
- Contrasenya: (introdueix la teva contrasenya)
- Prem "INICIAR SESSIÓ"

3. **Inici:**

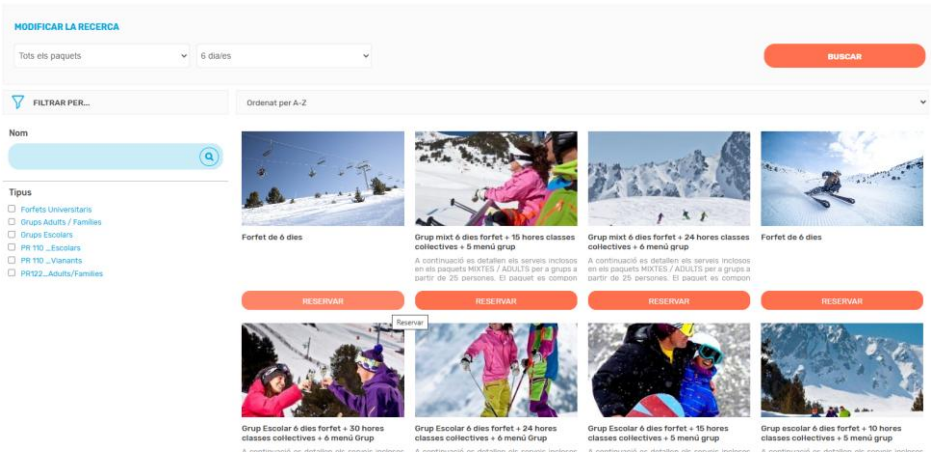


4. **Cerca de paquet:**

Per cercar el paquet que vols carregar, defineix primer si vols un paquet d'adults/mixtos o escolars. Pots filtrar o no per la durada del paquet.



Es mostrarà el llistat de paquets disponibles amb les diferents combinacions possibles de serveis (dies de forfet / hores de classes per dia).



Selecciona l'opció desitjada per continuar amb la reserva.

A continuació, hauràs d'indicar la informació següent:

- Sector d'entrada del grup
- Data d'inici dels serveis*
- Nombre de persones per tipologia (escolar, suplement escolar i professor) o (adults, júniors i nens)

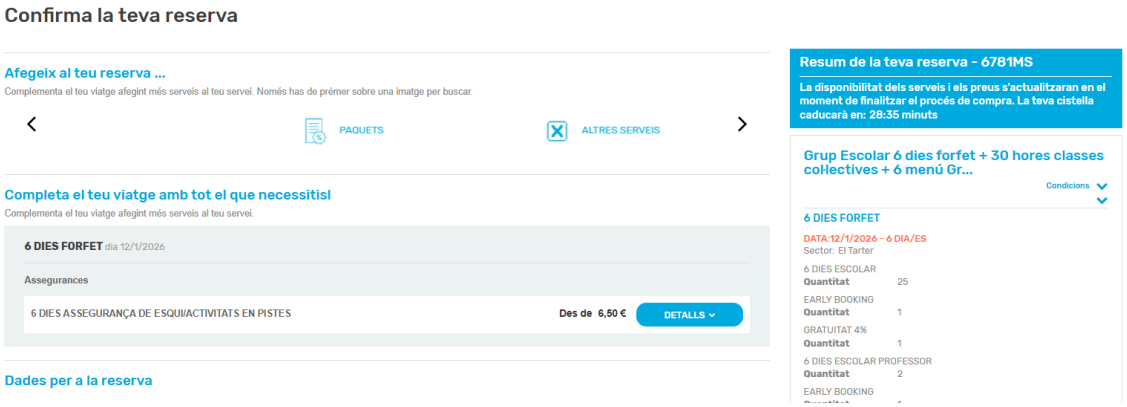
*Tots els grups amb data d'inici diferent a dilluns quedaran amb l'estat de reserva pendent de confirmar. El departament de grups confirmarà la reserva posteriorment, una vegada verificada la disponibilitat.



Per procedir amb la reserva, fes clic a "Reservar paquet".

5. Reserva del paquet

Ara ja tens el paquet afegit al "carretó" de compra, on es veurà, a l'esquerra, el resum amb el corresponent localitzador i, a la dreta, el detall dels serveis contractats.



5.1. Hauràs de revisar a la part dreta la informació següent:

- Nombre de dies de forfet

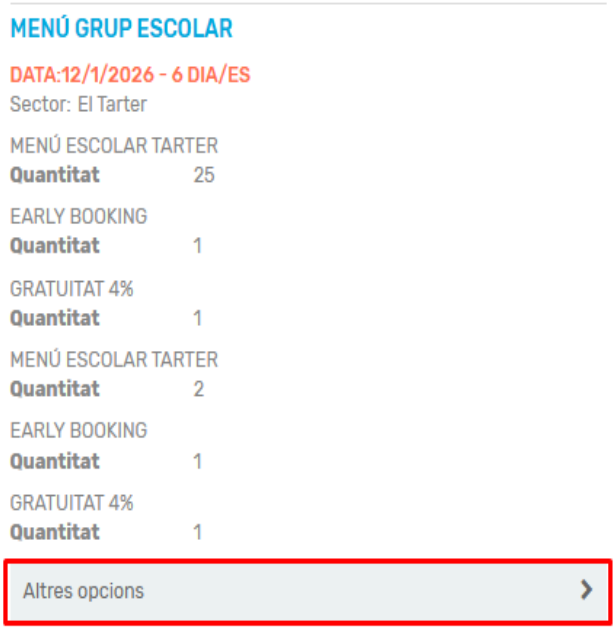
- Nombre de dies / hores de classes col·lectives

- Nombre de dies / tipus de menú

Nota: el menú per defecte per als grups mixtos (adults/famílies) és el menú exprés; en el cas dels grups escolars, l'opció per defecte és el menú bàsic de grups (escolar).

Per modificar l'opció de menú hauràs de seleccionar "Tria una altra opció per a aquest producte". A sota del detall ja descrit apareixeran les opcions corresponents als menús de grups disponibles i el suplement o descompte que s'hi apliqui.

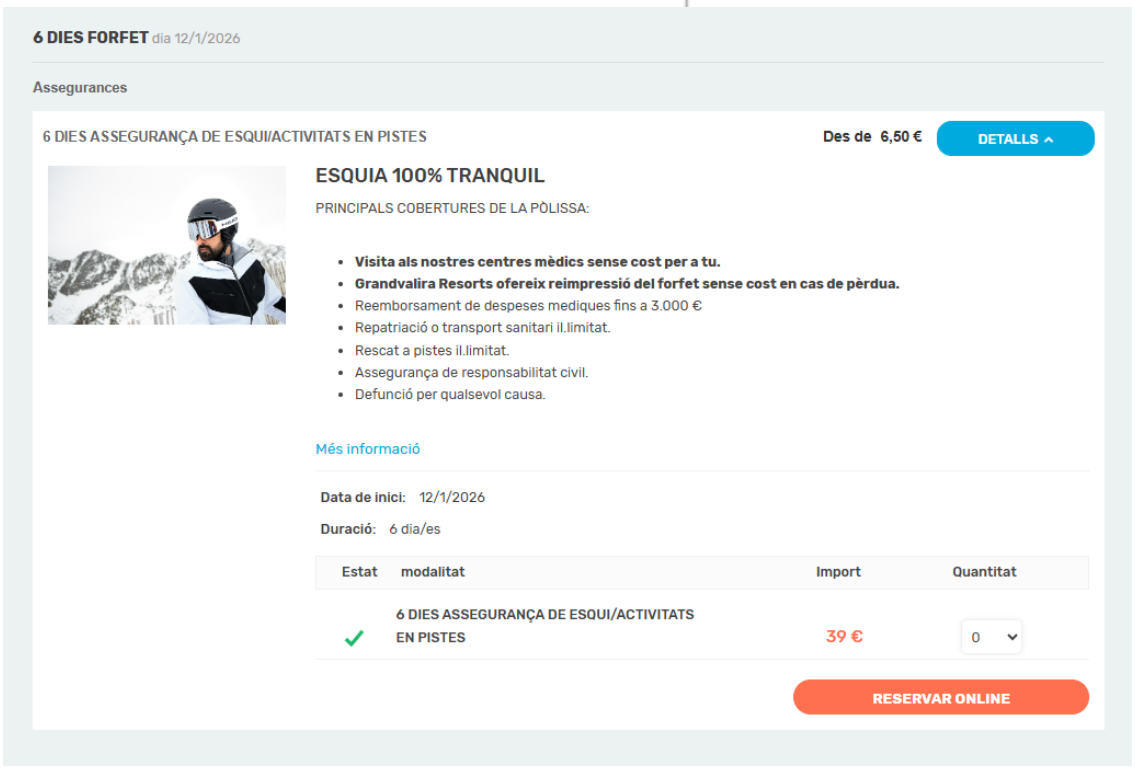
Per seleccionar el menú hauràs de prémer "Modificar". Tingues en compte que la modificació del menú s'aplicarà a la totalitat del grup; no hi ha la possibilitat d'indicar un menú diferent només per a una part del grup.



5.1. Has de complimentar la informació següent:

Servei opcional:

Assegurança d'esquí: es podrà afegir l'assegurança d'esquí/activitats a pistes per a tota l'estada i per al grup complet.



En el moment d'omplir les "dades de la reserva", si has escollit l'opció de comprar assegurança d'esquí, és obligatori completar el nom i el cognom + la data de naixement, ja que, si no s'introdueixen aquestes dades, no podràs continuar amb la reserva.

Dades per a la reserva: has de completar el qüestionari:

- Nom del grup (passatger 1)
- Nombre d'autobusos
- Gàbies
- Observacions
- Informació de la reserva sobre les classes de grups:
    - Idioma desitjat per a les classes
    - Horari desitjat per a les classes *
    - Nombre de persones en modalitat d'esquí
    - Nombre de persones en modalitat de snowboard **
    - Horari confirmat: seleccionar "pendent de confirmar"
- Informació de la reserva sobre el menú escollit:
    - Horari desitjat*
    - Horari confirmat: seleccionar "pendent de confirmar"
    - Restaurant

*Grandvalira es reserva el dret d'assignar l'horari de classes i de menú d'acord amb el planning general de grups. En cap cas l'horari desitjat comporta reserva o confirmació alguna.

L'opció d'horaris estarà disponible només per al tipus de menú grup bàsic escolar. Per a les modalitats de menú grup Self Service i Express no hi ha horari assignat.

** Edat mínima de 12 anys per a les classes de snowboard. Modalitat de snowboard amb un mínim de 6 persones per reserva. En cas de ser menys de 6 persones per nivell, s'incorporaran a un altre grup ja establert, respectant el seu nivell.

Dades de creació de la reserva:

- Afegeix el nom del grup
- La teva referència de reserva: pot ser una referència interna de l'agència per identificar el grup al nostre sistema. No pot coincidir amb una altra que ja hagis utilitzat.
- Punt de recollida: el guia de l'agència o del grup haurà de recollir els forfets i les contramarques per a altres serveis al punt de recollida indicat en aquesta opció. La documentació estarà preparada a les oficines seleccionades.

El desplegable mostra més opcions de les que corresponen a aquest tipus de reserves. Els punts de recollida per als grups són: Oficines Illa Carlemany, Comercial El Tarter, Taquilles Funicamp, Taquilles Canillo, Taquilles Soldeu, Taquilles Grau Roig, Taquilles Pas de la Casa, Telecabina La Massana, el Planell Pal, Taquilles Ordino Arcalís i Comallemple Arinsal.

6. **Comissió agència:**

S'informa de les condicions de comissió de la reserva, segons el contracte amb Grandvalira (desglossament de la comissió). La reserva sempre es pagarà pel preu net.



7. **Servicios adicionales:**

Abans de confirmar la reserva, existeix l'opció d'afegir serveis o productes addicionals que es facturaran dins de la mateixa reserva del paquet de grups. Aquests serveis o productes addicionals poden ser individuals o per a tot el grup. Les opcions que hi trobaràs són les següents:

- Paquets
- Forfet
- Classes
- Altres serveis

Aquests serveis es poden afegir mitjançant l'opció "continua afegint serveis al carretó..." situada a la part superior de la reserva. Allà s'ha de seleccionar el producte que es vulgui afegir.

Els productes addicionals només es poden carregar a la reserva a través del web en el moment de la seva càrrega inicial. Un cop confirmada, si es volen afegir altres serveis, aquests s'hauran de sol·licitar mitjançant un formulari de contacte.



Comptem amb alguns serveis addicionals que no es troben disponibles al web i que s'hauran de sol·licitar mitjançant un formulari web. Aquests són:

- Servei receptiu
- Lloguer de material per a grups

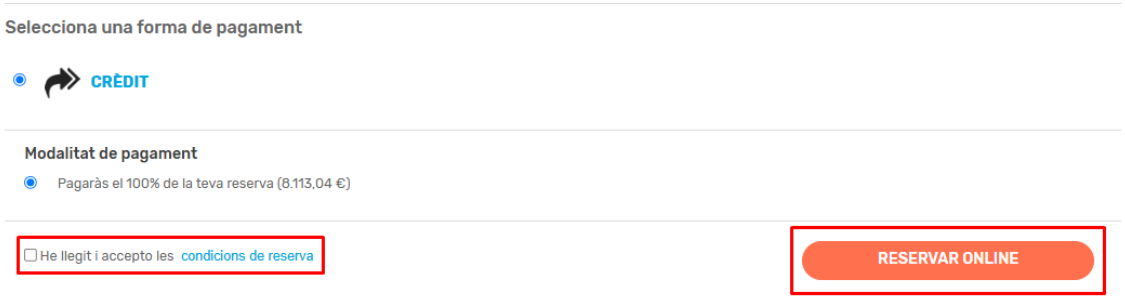
8. **Pagament de la reserva:**

Ja ets a un pas de confirmar la reserva. Per fer-ho, hauràs de veure i llegir les condicions de reserva i seleccionar "He llegit i accepto les condicions de reserva".

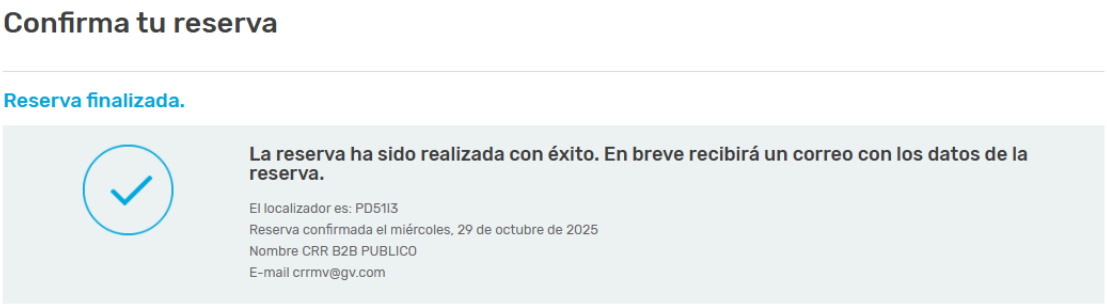
Clicar a "Reservar online" és l'últim pas per confirmar la reserva.

- Si ets un client amb crèdit, la reserva es confirmarà i no caldrà fer el pagament en aquest moment, excepte si el paquet escollit té condicions específiques de pagament previ i la data en què estiguis efectuant la reserva coincideix amb la data límit de pagament.

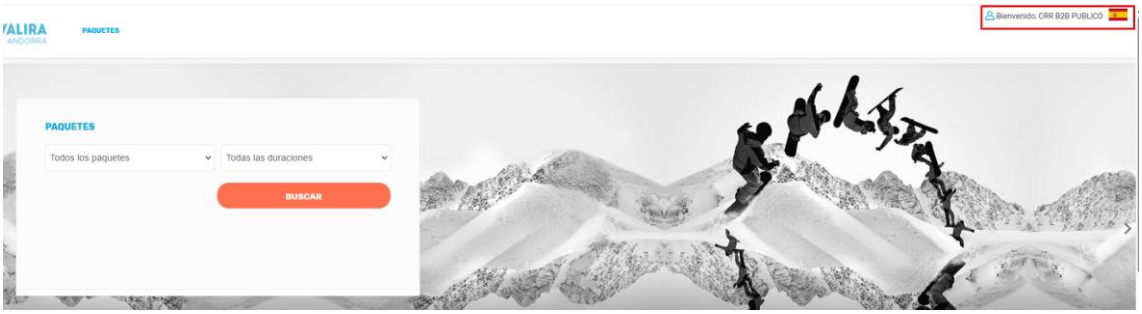
• Si ets un client de pagament previ, el sistema t'oferirà abonar el percentatge corresponent a la confirmació (30%) o el total de la reserva, amb targeta de crèdit o mitjançant transferència bancària (depenent de les dates de la reserva).



9. **Reserva finalitzada:**
   Un cop gestionat el pagament segons correspongui, veuràs el missatge següent.



10. **Consulta i gestió de la reserva:**
    Per veure totes les reserves, has d'accedir a "El meu compte" a través del nom d'usuari situat al marge superior dret.



Apareixerà un llistat amb totes les opcions dins del teu compte de grups.

A “Les meves reserves” hi trobaràs les reserves efectuades fins al moment, ordenades per usuari i pel seu estat actual.

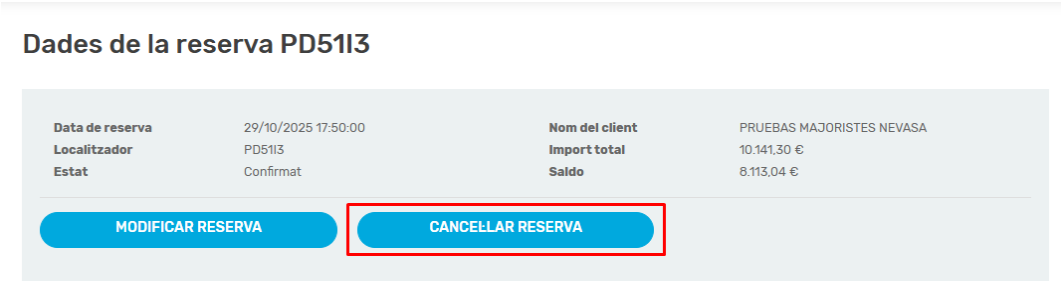


Per acotar la cerca, disposes de l’opció de filtrar:

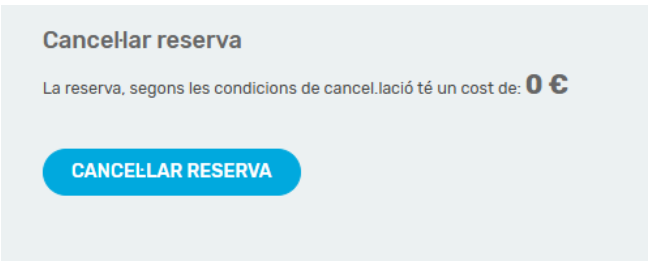


Per poder veure tot el detall de la reserva, prem a “veure fitxa”.

11. Cancel·lació:



Si vols cancel·lar la reserva, clica a “Cancel·lar reserva”. Allà s’indicaran les condicions i despeses corresponents.



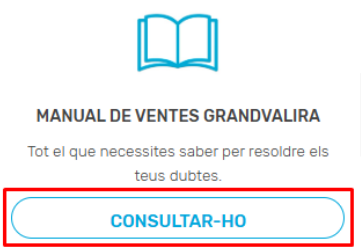
12. Manual de Vendes:

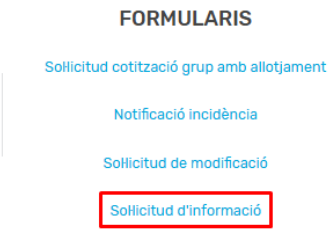
Els manuals de vendes són l'eina amb què comptes per revisar preus, detalls de cada servei, condicions de venda i cancel·lació, etc.

- Manual de ventas GV
- Manual de ventas Pal-Arinsal
- Manual de Ventas Ordino Arcalís

13. Modificacions i altres consultes:

Per a noves sol·licituds d'informació o modificacions, així com per a notificacions d'incidències, has d'utilitzar els formularis de contacte disponibles al final de cada pàgina web B2B.
Un cop rebuda la nostra resposta, podràs continuar la comunicació responent com si fos un correu electrònic normal.
Tingues en compte que l'adreça "contact.b2b@grandvaliraresorts.com" no és vàlida per a noves sol·licituds, només per a respostes.





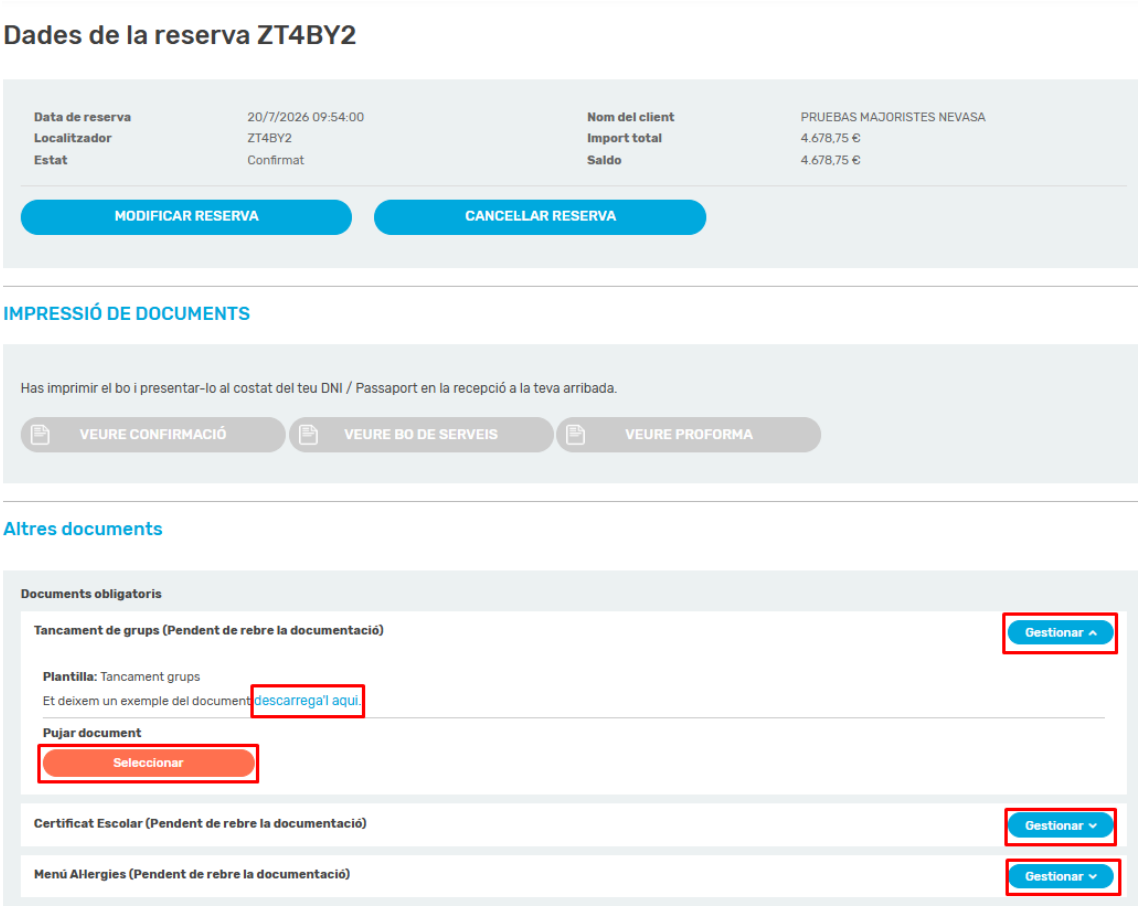
Càrrega de documents al web de grups

1. Accedeix al web de grups de Grandvalira, Ordino Arcalís o Pal Arinsal i inicia sessió.

2. Accedeix a la reserva del grup en què vols incloure aquests documents: Tancament de grups, Certificat escolar i Menú d'al·lèrgies.

3. A l'apartat «Altres documents», fes clic a “Gestionar” i a continuació a “Descarrega'l aquí” per obtenir la plantilla del document, emplena-la i desa-la al teu ordinador.

4. Fes clic a «Gestionar» i, a continuació, a «Seleccionar» per carregar el document des del teu ordinador.



5. S'obrirà una finestra emergent, on hauràs de seleccionar des del teu ordinador el fitxer que vols pujar al sistema. Un cop seleccionat, fes clic a "Obrir". Aquesta acció carregarà el document al web.