

FAQ

für das Buchungssystem Feratel für Gastgeber

Als Hilfestellung zur Datenpflege finden Sie folgend unsere FAQ, die Fragen beantworten sollen und gleichzeitig eine Anleitung zu den verschiedenen Einstellungen beinhalten. Sollten Sie dennoch Probleme haben, kontaktieren Sie uns gerne wie gewohnt telefonisch unter **04922 933-0** oder senden Sie eine Mail an **info@borkum.de** und wir helfen Ihnen weiter.

INHALT

1. HINWEISE & GRUNDEINSTELLUNGEN *Seite 2*
2. BELEGUNGSPLAN *Seite 3*
3. PREISE *Seite 3-5*
4. MINDESTMIETZEITEN UND ANREISEREGELN *Seite 5-6*
5. BESCHREIBUNGSTEXTE *Seite 7*
6. BILDER *Seite 7*
7. AUSSTATTUNGSMERKMALE *Seite 8*
8. LAGE & ENTFERNUNGEN *Seite 8*
9. BETTWÄSCHE & ENDREINIGUNG *Seite 8-9*
10. ZAHLUNG & STORNO *Seite 9*

Der erste Login in Feratel?

Sie landen auf der Startseite in der Datenwartung. Auf der linken Seite ist ein Menü mit den Kategorien „Verfügbarkeiten & Preise“, „Stammdaten“, „Produkte“ und „Erweiterte Einstellungen“ sowie den verschiedenen Unterpunkten ersichtlich. Gehen Sie jeden Punkt durch und nehmen Sie die verschiedenen Einstellungen vor. Halten Sie sich dabei an die Anleitungen anbei.

Oberhalb der Startseite finden Sie einen blauen Balken mit einer weiteren Menüauswahl. Hier finden Sie Übersichten mit Details zu Ihren Buchungen, Statistiken, können Gästekarten erstellen und Ihre Provisionsabrechnungen einsehen.

Weitere Verwendung der Angaben

Wenn Urlauber uns kontaktieren, um Informationen über freie Unterkünfte zu erhalten, verschicken wir oft entsprechende Angebote per Mail. Diese enthalten das Titelbild der Unterkunft, die Hausbeschreibung sowie die Produktbeschreibung.

Auf der Buchungsbestätigung für den Gast sind neben Ihrer Kontaktdaten die Konditionen- sowie die Anreise/check In Beschreibung enthalten.

Angaben wie private Kontaktdaten oder Hinweise/Links z.B. zur eigenen Webseite sind in den Beschreibungstexten, Logos, etc. **nicht gestattet**. Beim Einstellen behalten wir uns vor, die Unterkunft aus der Vermittlung auszuschließen.

Gut zu wissen

Feratel unterscheidet im Vermieterbereich oft zwischen **Leistungsträgern** und **Produkten**. Mit Leistungsträger ist die Unterkunft bzw. die Vermietung allgemein gemeint, also z.B. das Hotel oder das Ferienhaus. Mit Produkten werden die einzelnen Zimmer oder Ferienwohnungen bezeichnet. Falls Sie nur eine Ferienwohnung besitzen, sollten Sie für die optimale Darstellung auf unserer Webseite dennoch immer **in beiden** Bereichen Daten hinterlegen.

1. GRUNDEINSTELLUNGEN

Wieso kann ich manche Angaben nicht ändern?	Angaben wie z.B. Adresse und Kontaktdaten der Vermietung, Betten -und Personenanzahl oder Check In/Check Out Zeiten können nur Mitarbeiter der Tourist Information vornehmen. Rufen Sie uns an oder senden Sie eine Mail an info@borkum.de mit den gewünschten Änderungen.
Was ist der Content Score?	Der Content Score gibt einen Überblick über die Vollständigkeit und die Qualität der eingepflegten Daten. Wenn Sie die Datenpflege abgeschlossen haben, sollten Sie einen Wert von mindestens 70% erreicht haben. Rechts neben dem Score finden Sie zusätzlich eine Übersicht, in welchen Bereichen Sie noch Verbesserungen vornehmen könnten. Sollte der Score trotz Datenpflege auf 0% bleiben, sind Sie im System offline. Geben Sie uns bitte Bescheid. Ab 01.01.2024 setzen wir für die Vermittlung einen Score von 60% als Mindestwert voraus.
Wie trage ich die URL meiner Webseite ein?	Auch wenn laut System die URL fehlt: Die Angabe der Webseite ist in Ihrem Vermieterbereich nicht möglich, aber auch nicht nötig, da Sie dem Gast nicht angezeigt wird (keine Auswirkung auf den Content Score). Hinweise zur eigenen Webseite sind generell nicht gestattet.
Was ist mit der Registrierungsnummer in den allgemeinen Daten gemeint?	Die Registrierungsnummer ist für unsere Vermittlung irrelevant und muss im System nicht hinterlegt werden (keine Auswirkung auf den Content Score).

2. BELEGUNGSPLAN

Wie wird der Belegungsplan korrekt gepflegt?

Gehen Sie unter *"Verfügbarkeiten & Preise"* auf *"Kalender"* und sie finden Ihren **Belegungsplan**. Wenn Sie mehrere Ferienwohnungen besitzen, ist es immer wichtig darauf zu achten, dass Sie oben die Wohnung auswählen, die Sie gerade bearbeiten möchten. Darunter unter *"Optionen"* können Sie einstellen, ob der Kalender in **halben Tagen** angezeigt und ob die **Wochenenden** dargestellt werden sollen.

Rot (0) = Belegt/Blockiert

Grün (1 bzw. Anzahl verfügbare Einheiten) = Frei

Wenn Sie das erste Mal in Ihren Belegungsplan schauen, wird dieser komplett in Rot und mit einer "0" angezeigt. Dies bedeutet, dass es aktuell keine Verfügbarkeiten gibt. Sie können nun Freimeldungen vornehmen oder Sie melden den kompletten Plan frei, um dann belegt zu melden (Bedenken Sie bitte, dass sobald Sie freimelden, der Gast die Möglichkeit hat, die Wohnung zu buchen). Gehen wir davon aus, Sie wollen den Zeitraum 10.05. bis 17.05. freimelden. Hier ist **wichtig zu wissen, dass der Kalender in Tagen gepflegt wird und nicht in Nächten**. Sie klicken (gedrückt halten) also auf den 10.05. und markieren den Zeitraum bis zum 16.05. (**1 Nacht weniger**), sodass dieser sich schwarz färbt. Jetzt lassen Sie los und es öffnet sich eine Maske, in der Sie auswählen können, was Sie mit dem Zeitraum anfangen möchten. **Alternativ** können Sie auf ein beliebiges Datum im Kalender klicken und passen den Zeitraum oben in der Maske an. Jetzt gehen Sie auf *"Bitte wählen"* und tragen *"verfügbar"* ein. Im Anschluss speichern und schließen Sie die Maske und Sie sehen, dass der gewünschte Zeitraum grün geworden ist und sich eine "1" darin befindet. Der Zeitraum ist jetzt frei gemeldet. Wenn Sie sich für die Darstellung in halben Tagen entschieden haben, sehen Sie nun außerdem, dass der Zeitraum automatisch bis zum 17.05. für die letzte Nacht verlängert hat.

Wie unterscheide ich meine Buchungen von denen der Tourist Information?

Buchungen über die Tourist Information sind zusätzlich erkennbar rot umrandet. Details dieser Buchungen finden Sie unter *„Angebote/Buchungen“* (blaues Menü oben).

Kann ich Details von vergangenen Buchungen einsehen?

Ja, das können Sie. Gehen Sie unter *„Angebote/ Buchungen“* auf *„Buchungen“*. Jetzt klicken Sie auf *„Filter“* und wählen *„Suche abgelaufene Transaktionen“* aus. Abschließend klicken Sie rechts auf die *Lupe* und es werden Ihnen alle generierten Buchungen angezeigt.

3. PREISE

Wie erstelle ich eine Saisonzeit/Preisvorlage?

Gehen Sie unter *"Verfügbarkeiten & Preise"* auf *"Kalender"* und anschließend einen Reiter weiter auf **"Preise"**. Nun sehen Sie einen Kalender. Feratel arbeitet mit **Vorlagen**, die man beliebig erstellen kann. Klicken Sie unter dem Kalender auf *"neue Vorlage erfassen"* und es öffnet sich ein Eingabefeld. Als Vorlagenamen können Sie hier z.B. Hauptsaison eintragen und wählen darunter eine beliebige **Farbe** aus. Erneut klicken Sie auf *"neue Vorlage erfassen"*. Jetzt können Sie den Preis eintragen und die Änderungen speichern. Nun finden Sie in der Übersicht die neu erstellte Vorlage und können anschließend noch Weitere für verschiedene Saisonzeiten erstellen. Für jeden Preis benötigen Sie nur eine Vorlage, denn Sie können die Vorlagen im Kalender so oft verwenden, wie Sie möchten. Ist dies erledigt, müssen Sie im Kalender darüber noch zuweisen, wann welche Vorlage gelten soll. Dafür markieren Sie den gewünschten Zeitraum und es öffnet sich eine Maske, in der Sie die passende Vorlage auswählen können. Sie speichern und sehen direkt im Kalender, dass sich der Zeitraum der Farbe der Vorlage angepasst und der Betrag sich geändert hat. Sollten Sie mehrere Ferienwohnungen mit der gleichen Personenanzahl und gleichen Preisen besitzen, können Sie unter dem Kalender auf *"Preise auf andere Produkte kopieren"* gehen und die Vorlagen auf die anderen Wohnungen übertragen.

Die Bettwäsche und/ oder die Endreinigung ist im Preis inklusive. Wo gebe ich diese an, dass sie dem Gast auf der Buchungsbestätigung korrekt aufgelistet wird?

Unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" in den "*Standard-Einstellungen*" gehen Sie im "*Basispreis*" auf „*bearbeiten*“. Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Preis Endreinigung*" und/oder "*Verwende Preis Bettwäsche*" und geben Sie die fehlenden Angaben ein. Bei der *Preisberechnung* wählen Sie "**im Basispreis inbegriffen**" aus. Anschließend klicken Sie auf "*Änderungen speichern*", dann auf "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*" und im Abschluss auf "Ja".



Sie nehmen einen Aufpreis? Siehe Seite 8 unten

Ich habe verschiedene Preisvorlagen erstellt, wo trage ich den entsprechenden Zeitraum ein?

Nachdem Sie eine Vorlage erstellt haben, muss diese noch den gewünschten Zeiträumen im Kalender zugewiesen werden. Markieren Sie dafür den Zeitraum im Kalender und wenn Sie Loslassen öffnet sich die Maske, in der Sie die passende Vorlage auswählen können. Abschließend speichern und schließen Sie und sehen im Kalender die entsprechende Änderung.

Was ist der Basispreis?

Der **Basispreis** bildet die Grundlage für die Preisberechnung. Im „*Kalender*“ unter „*Preise*“ werden über die Vorlagen die Übernachtungspreise eingestellt.

Unter "*Verfügbarkeiten & Preise*", "*Standard-Einstellungen*" werden Abweichungen vom Übernachtungspreis eingestellt und auf die Preisvorlagen im Kalender übertragen. Darunter Extraleistungen wie Endreinigung und Bettwäsche, verschiedene Zuschläge und Rabatte.

Wofür gibt es die Standard-Vorlagen?

Die "**Standard-Vorlage**" greift, falls Sie einmal vergessen sollten, eine selbst erstellte Vorlage im Kalender zuzuweisen. Daher hinterlegt man hier in der Regel nicht den niedrigsten, sondern eher den höchsten Übernachtungspreis. Das gleiche gilt unter Anreiseregeln für die Mindestmietzeit.

Wie stelle ich einen Last Minute Rabatt ein?

Rabatt soll immer gelten? Gehen Sie unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" in den "*Standard-Einstellungen*" auf "*Ermäßigungen*". Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Last Minute Ermäßigung*". Hier können Sie einen Betrag als Festpreis oder in Prozent eintragen und auch, ab wann vor Anreise dem Gast dieser Rabatt auf unserer Webseite angezeigt und gewährt werden soll. Klicken Sie auf „*Änderungen speichern*“, „*Standard speichern UND Daten aktualisieren*“, „Ja“. Im Kalender steht nun unter Extras "LM" für Last Minute in jeder Preisvorlage.

Sie möchten den Rabatt nur bestimmten Zeiträumen im Kalender zuweisen? Dann setzen Sie den Haken zusätzlich bei "*änderbar je Produkt*". Klicken Sie auf „*Änderungen speichern*“. Sie können nun im Kalender unter Preise neue Vorlagen mit dem Rabatt erstellen oder in einer vorhandenen Preisvorlage den Rabatt aktivieren, in dem Sie die Ermäßigungen bearbeiten und speichern. In der Übersicht der Vorlagen steht nun unter Extras "LM" für Last Minute.

Testen Sie in der simulierten Buchung oben im Kalender, ob der Rabatt wie gewünscht berechnet wird.

Ab einer bestimmten Personenanzahl soll sich der Preis/Nacht erhöhen, wie gebe ich das ein?

Gehen wir davon aus, Sie besitzen eine Ferienwohnung für max. 3 Personen und Sie wollen für die volle Belegung mit 3 Personen einen höheren Preis verlangen als bei der Belegung bis 2 Personen. Öffnen Sie die erstellte Preisvorlage unter "*Kalender*" und "*Preise*". Klicken Sie beim *Basispreis* rechts auf „*bearbeiten*“. Links neben der Preiseingabe sehen Sie die Felder "von Person" und "bis Person". Mithilfe der Pfeiltasten direkt neben dem Feld "*bis Person*" können Sie diese auf 2 heruntersetzen und es öffnet sich automatisch darunter ein neues Eingabefeld für die 3. Person (Person 3 bis 3). Hier tragen Sie den abweichenden Preis für die 3. Person ein.

Wichtig ist hier, dass Sie nicht die Differenz eintragen, sondern aufschlagen. Bedeutet: Wenn Sie für 2 Personen 50,00 Euro nehmen und für die 3. Person 15,00 Euro mehr verlangen, tragen Sie bei der 3. Person nicht 15,00 Euro ein, sondern 65,00 Euro.

Ich nehme einen Zuschlag für Kurzübernachtungen. Wie stelle ich das korrekt ein?

Sie gehen unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" auf "*Standard-Einstellungen*". Unter dem Basispreis finden Sie nun "*Aufenthaltsdauer abhängige Preise*" und klicken rechts auf „*bearbeiten*“. Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Aufenthaltsdauer abhängige Preise*". Bei der "*Variante Preiserfassung*" wählen Sie "*Zuschlag/Abschlag*" aus. Anschließend setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Zuschlag für Kurzaufenthalt*". Darüber können Sie nun auswählen, ob Sie diesen Zuschlag in Prozent oder als Festpreis erheben möchten. Nun erfolgt die Preiseingabe. Als Beispiel nehmen wir jetzt eine Ferienwohnung, die bis 6 Nächte 100,00 Euro Zuschlag verlangt (die Mindestmietzeit sollte dies zulassen). **Wichtig** ist hier, dass der eingetragene Betrag **für jede Nacht berechnet wird und nicht einmalig**. Heißt: Wenn Sie jetzt bis 6 Nächte 100 Euro eingeben würden, hätten Sie bei einer Buchung von 3 Nächten einen Zuschlag von 300,00 Euro. Daher geben Sie den Zuschlag wie folgt ein: Bis Nächte 1: 100,00 Euro, bis Nächte 2: 50,00 Euro, bis Nächte 3: 33,33 Euro, bis Nächte 4: 25,00 Euro, bis Nächte 5: 20,00 Euro, bis Nächte 6: 16,66 Euro. Wenn Sie es nicht so genau nehmen, können Sie die Beträge natürlich auch aufrunden/anpassen. Abschließend gehen Sie auf "*Änderungen speichern*", "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*", "*Ja*". Sie können die Einstellung im Kalender in der simulierten Buchung kontrollieren und prüfen, ob der Reisepreis korrekt berechnet wird.

Wenn Gäste besonders lange bleiben möchten, gewähre ich einen Rabatt. Wie stelle ich das korrekt ein?

Sie gehen unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" auf "*Standard-Einstellungen*". Unter dem Basispreis finden Sie nun "Aufenthaltsdauer abhängige Preise" und klicken rechts auf „*bearbeiten*“. Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Aufenthaltsdauer abhängige Preise*". Bei "*Variante Preiserfassung*" wählen Sie "*Zuschlag/Abschlag*" aus. Anschließend setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Ermäßigung für Langzeitaufenthalt*". Darüber können Sie nun auswählen, ob Sie diesen Zuschlag in Prozent oder als Festpreis erheben möchten. Nun erfolgt die Preiseingabe. **Wichtig:** Bei der Preiseingabe für Langzeitaufenthalte müssen Sie vorsichtig sein, dass Sie (vor allem bei Festbeträgen) nicht einen zu hohen Betrag eingeben. Genau wie bei dem Zuschlag für Kurzaufenthalte wird dieser **für jede Nacht berechnet und nicht einmalig**. Sie können die Einstellung im Kalender in der simulierten Buchung kontrollieren und prüfen, ob der Reisepreis korrekt berechnet wird.

4. MINDESTMJETZEITEN UND ANREISEREGELN

Wo und wie trage ich die Mindestmietzeiten ein?

Unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" und "*Kalender*" gehen Sie 2 Reiter weiter auf "**Anreiseregeln**". Hier finden Sie einen Kalender. Genau wie bei den Preisen können Sie darunter Vorlagen mit verschiedenen Mindestmietzeiten anlegen. Gehen Sie dafür auf "*neue Vorlage erfassen*", geben Sie der Vorlage einen beliebigen Namen wie z.B. "5 Nächte" oder "Nebensaison" und wählen Sie eine Farbe aus. Hinterlegen Sie anschließend die richtige Anzahl der Nächte, die mindestens gebucht werden soll. Außerdem können Sie hier angeben, an welchen Wochentagen eine Anreise/Abreise möglich sein soll. Jetzt muss im Kalender über den Vorlagen wieder zugewiesen werden, wann welche Vorlage gelten soll. Markieren Sie den gewünschten Zeitraum, in dem die Mindestmietzeit 5 Nächte beträgt und wählen Sie in der geöffneten Maske die richtige Vorlage aus. „*Speichern und schließen*“ Sie (alternativ können Sie auf ein beliebiges Datum im Kalender klicken und passen den Zeitraum oben an). Der Zeitraum im Kalender passt sich nun der Farbe der Vorlage an.

Gäste sollen nur an bestimmten Wochentagen an -und abreisen. Wie stelle ich das ein?

Unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" im "*Kalender*" unter "*Anreiseregeln*" können Vorlagen für Mindestmietzeiten erstellt und bearbeitet werden. In den Vorlagen kann zusätzlich angegeben werden, an welchen Tagen Gäste anreisen und abreisen dürfen. Wenn Gäste bei Ihnen z.B. nur samstags anreisen dürfen, entfernen Sie die Haken bei allen anderen Tagen. Nach dem Speichern sehen Sie während der geltenden Vorlage im Kalender einen Haken an Samstagen und einen Kreis mit einem Querstrich an allen anderen Tagen. Der Kreis steht in diesem Fall dafür, dass an diesem Tag keine Anreise möglich ist. Falls noch nicht vorhanden, müssen die **Abreisetage** zunächst freigeschaltet werden. Gehen Sie dafür unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" und "*Standard-Einstellungen*" im Reiter "*Anreiseregeln*" auf "*Anreiseregeln*" und setzen einen Haken bei "*Verwende Abreisetage*", "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*", "*Ja*". Nach dem Speichern können Sie die Abreisetage genauso wie die Anreisetage in den Vorlagen im Kalender bearbeiten.

Wie verkürze ich die Mindestmietzeit, falls mal eine kürzere Lücke im Belegungsplan entsteht?

Angenommen, Sie haben eine Mindestmietzeit von 7 Nächten, aber zwischen den Buchungen ist eine 5-Nächte-Lücke entstanden. Sie haben nun die Möglichkeit, im "*Kalender*" unter "*Anreiseregeln*" eine Vorlage mit der Mindestmietzeit von 5 Nächten zu erstellen. Weisen Sie die Vorlage dem Zeitraum der Lücke im Kalender entsprechend zu.

Wie vermeide ich zu kurzfristige Buchungen?



Wir haben die Möglichkeit, Ihnen einen individuellen **Buchungsstopp** einzurichten, um zu vermeiden, dass Gäste z.B. heute für heute buchen können. Rufen Sie uns an oder senden Sie uns eine Mail und geben Sie an, wie viele Tagen zwischen Buchung und Anreise der Gäste mindestens liegen müssen.

Ich möchte zwischen meinen Buchungen eine Lücke von mind. 1 Nacht, damit ich genügend Zeit für die Reinigung habe. Wie muss dies eingestellt werden?

Wenn Sie nach jeder Buchung von der Tourist Information im Belegungsplan eine Nacht blockiert haben möchten, können Sie dies unter "*Verfügbarkeiten & Preise*", "*Standard-Einstellungen*" und dem Reiter "*Anreiseregeln*" einstellen. Setzen Sie einen Haken bei "*Anschlussbuchung nicht erlaubt*". Allerdings ist **wichtig** zu wissen, dass das System den Putztag nicht automatisch einträgt, wenn vor einer bereits bestehenden Buchung gebucht wird. Heißt: Wenn bereits eine Buchung vom 10.05. bis 15.05. besteht, könnte der Gast die Unterkunft trotzdem noch bis zum 10.05. finden und buchen. Der 09.05. müsste also **manuell** geblockt werden. **Außerdem:** Wenn Sie Ihre **privaten Buchungen** eintragen, sollten Sie darauf achten, dass Sie **vor** und **nach** jeder Buchung einen Tag mehr blockieren. Hier greift die Funktion nicht.

Es soll ein bestimmter Abstand zwischen Buchungen liegen. Wie stelle ich das richtig ein?

Nach jeder Buchung muss es einen Mindestabstand zur nächstmöglichen Buchung geben. Für diese Einstellung gehen Sie unter "*Verfügbarkeiten & Preise*", "*Standard-Einstellungen*" und dem Reiter "*Anreiseregeln*". Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Mindestlücke zwischen Buchungen*". Wenn Sie jetzt bei "*Mindestlücke*" z.B. eine 3 eintragen, kann nicht im Anschluss, sondern erst wieder nach 3 Nächten gebucht werden. "*Änderungen speichern*", "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*", "*Ja*". **Bitte beachten**, dass das System solche Einstellungen nur nach einer Buchung erkennt. Die Mindestlücke vor der nächsten Buchung wird nicht berücksichtigt. **Außerdem:** Bei Eigenbelegungen greift diese Funktion nicht.

Es soll immer im direkten Anschluss oder nach einer bestimmten Lücke gebucht werden, um möglichst alle Tage zu vermieten. Geht das?

Um vorhandene Lücken optimal bzw. alle Zeiträume lückenlos zu vermieten, empfehlen wir die Mindestmietzeit sowie die An -und Abreisetage in den Vorlagen der Anreiseregeln im Kalender für jeden Zeitraum und für jede Lücke manuell anzupassen. **Eine Einstellung, die dies automatisch tut, gibt es nicht. Bitte verzichten Sie hier auf die Einstellung „Mindestlücke“.**



5. BESCHREIBUNGSTEXTE

Wo trage ich welchen Beschreibungstext ein?

Unter "*Stammdaten*" und "*Beschreibungen*" können Sie zwischen "*Unterkunftsbeschreibung*" und "*Produktbeschreibung*" wählen.

In der Kategorie *Unterkunftsbeschreibung* finden Sie verschiedene Reiter. Zunächst wird hier die "*Haus-Beschreibung*" eingepflegt. Klicken Sie auf "+ *Beschreibung hinzufügen*". Hier kann ein allgemeiner Text über das Haus eingetragen werden. Unter anderem sind hier Besonderheiten wie z.B. die Lage, ein großer Garten oder das Wohnen beim Insulaner interessant. Dieser Text kann wie ein Imagetext gestaltet werden, von dem der Gast neben den Leistungsträgerbildern einen positiven ersten Eindruck des Objektes erhält.

Der nächste Reiter ist die "*Konditionen-Beschreibung*". Hier kann man unter anderem angeben, was im Übernachtungspreis inklusive ist, wo zusätzliche Gebühren anfallen können, wie der Gast den Gesamtpreis bezahlen soll, ob eine Anzahlung getätigt werden muss oder ob noch eine separate Buchungsbestätigung mit den genauen Zahlungsanweisungen folgt.

Unter dem Reiter "*Anreise/Check-In-Beschreibung*" können z.B. Angaben gemacht werden, ab wann die Wohnung bezogen werden kann, Infos zur Schlüsselübergabe/Begrüßung oder eine Wegbeschreibung zur Unterkunft.

Wenn Sie anfangs die *Produktbeschreibung* auswählen, können Sie hier zunächst angeben, welche Ferienwohnung Sie gerade bearbeiten möchten. Zu jeder Ferienwohnung kann ein individueller Text erstellt werden. Wir empfehlen hier noch einmal die Zimmeraufteilungen aufzulisten.

Es ist Ihnen überlassen, ob Sie Beschreibungstexte zusätzlich in eine andere Sprache übersetzen möchten.

Beachten Sie, dass sowohl die Konditionen-Beschreibung sowie die Anreisebeschreibung neben Borkum.de auch auf der Buchungsbestätigung für den Gast ersichtlich sind. Die Haus- und Produktbeschreibungen sind außerdem in unseren Angeboten enthalten, die wir dem Gast per Mail zu senden.

6. BILDER

Wo und wie pflege ich die Bilder richtig ein?

Unter "*Stammdaten*" und "*Bilder & Video*" werden die Bilder eingepflegt. Oben sehen Sie, dass zwischen "*Leistungsträgerbildern*" und "*Zimmer/ Appartementbildern*" ausgewählt werden kann. **Laden Sie auf jeden Fall in beiden Bereichen Bilder hoch:**

In *Leistungsträgerbilder* können allgemeine Bilder vom Haus, Garten oder verschiedenen Ferienwohnungen eingepflegt werden – **wählen Sie hier die schönsten aus für einen positiven ersten Eindruck.**

Unter *Zimmer/Appartementbilder* können Sie auswählen, für welche Ferienwohnung Sie gerade Bilder pflegen und zu jeder Wohnung die entsprechenden Fotos hochladen.

Zum Hochladen von Bildern klicken Sie einfach auf das Feld "*Bilder herein ziehen fürs Hochladen*" und Sie können die Bilder auf Ihrem PC suchen und auswählen. Die Bilder sind nun im System sichtbar. Sie können die Bilder bearbeiten. Im ersten Bild sehen Sie ein grünes Feld in dem "**Haupt**" steht. Dieses ist aktuell das **Titelbild** Ihrer Vermietung auf unserer Webseite. Falls Sie hier ein anderes Bild bevorzugen, klicken Sie es an und ziehen es an den Anfang. Taucht an einem Bild ein rotes Ausrufezeichen auf, ist meist die Datenqualität/Auflösung unzureichend.

Das Titelbild in den Leistungsträgerbildern ist das Titelbild auf unserer Webseite und auch in unseren Angeboten enthalten, die wir dem Gast per Mail senden.

7. AUSSTATTUNGSMERKMALE

Wo trage ich die Ausstattungsmerkmale ein?

Unter "*Stammdaten*" und "*Ausstattung*" können alle Merkmale für die allgemeine Vermietung "*Ausstattung Vermieter*" und für jede Ferienwohnung individuell "*Ausstattung Produkt*" bearbeitet werden. Gehen Sie einfach rechts auf "*zeigen und alle bearbeiten*" und setzen Sie einen Haken bei den passenden Merkmalen. Nach der Bearbeitung können Sie die Angaben unten abspeichern.

Es lohnt sich, die Merkmale möglichst genau und ausführlich auszuwählen, da wir und auch die Gäste bei der Unterkunftssuche nach diesen filtern.

Ich nehme Hunde auf, wo gebe ich Details an?

Der Hund wird als Zusatzleistung angelegt (S. 9). Damit Gäste mit Hund Ihre Unterkunft auf unserer Webseite finden, sollten Sie diese über die Ausstattungsmerkmale als Haustierfreundlich erkennbar machen. Wählen Sie unter „*Ausstattung Vermieter*“ und „*Einrichtungen Betrieb*“ das Merkmal „*Haustiere willkommen*“ aus und unter „*Ausstattung Produkt*“ das Merkmal „*max. Haustiere*“ mit Anzahl.

8. POSITION UND ENTFERNUNGEN

Wo wird der Standort auf der Karte und die Entfernung zu den Hotspots eingetragen?

Gehen Sie unter "*Stammdaten*" und "*allgemeine Daten*" auf den Reiter "*Karten & Entfernung*". Als Erstes finden Sie hier eine Karte mit einer roten Markierung, die die **Lage** Ihres Objektes kennzeichnet. Sollte diese nicht korrekt sein, können Sie die rote Nadel anklicken und zum passenden Ort ziehen. Sobald alles richtig ist, klicken Sie auf "*Geo-Koordinaten speichern*". Darunter finden Sie das Feld "*Entfernung*" und können rechts auf „*bearbeiten*“ gehen. Hier werden Ihnen verschiedene Hotspots, also interessante Orte für den Gast angezeigt. Rechts daneben kann nun die jeweilige Entfernung in Kilometer eingetragen werden. Speichern Sie die Angaben. Zusätzlich können Sie unten noch **Merkmale** zur Lage eingeben, klicken Sie dafür auf "*Ausstattung verwalten*" und setzen Sie einen Haken bei den passenden Auswahlmöglichkeiten. Darunter z.B. zentrale Lage, ruhige Lage, Strand fußläufig erreichbar, etc.

9. BETTWÄSCHE UND ENDREINIGUNG

Die Bettwäsche und/oder die Endreinigung werden extra berechnet und sollen automatisch auf den Übernachtungspreis aufgeschlagen werden. Wie stelle ich das richtig ein?



Eine Leistung, die **automatisch immer** und **einmalig** auf den Übernachtungspreis aufgeschlagen wird, wird in Feratel als **Extraleistung** bezeichnet.

Um eine Extraleistung anzulegen, gehen Sie unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" auf "*Standard-Einstellungen*". Anschließend gehen Sie im "*Basispreis*" rechts auf „*bearbeiten*“. Hier kann nun unter anderem die Endreinigung ausgewählt werden. Als Beispiel hier die Eingabe der Endreinigung: Gilt die Extraleistung für alle Objekte, wählen Sie als Unterkunftstyp "*Alle Produkte*" und bei "*Preisberechnung*" das passende Feld. Geben Sie nun den Preis ein. Ab Nächte "1" kann bestehen bleiben, sofern Sie die Endreinigung nicht erst nach einer bestimmten Aufenthaltsdauer berechnen. Wenn Sie einen Haken bei "*änderbar je Produkt*" setzen können Sie (später) für jedes Objekt verschiedene Preise erheben. Nun klicken Sie auf "*Änderung speichern*", "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*" und im Anschluss "*Ja*". Dies ist wichtig, damit die Extraleistung auf alle Preisvorlagen, die Sie im Kalender unter Preise erstellt haben, übertragen werden. Neben jeder Preisvorlage im Kalender sollte nun unter Extras "ER" für Endreinigung stehen. Sollten Sie "*änderbar je Produkt*" gewählt haben, können Sie in jeder Preisvorlage den Preis für die Endreinigung ändern. In der simulierten Buchung können Sie zusätzlich noch einmal prüfen, ob die Extraleistung korrekt berechnet wird.

Die Bettwäsche und/ oder die Endreinigung sind im Preis inklusive und soll dem Gast entsprechend aufgelistet werden

Unter "*Verfügbarkeiten & Preise*" in den "*Standard-Einstellungen*" gehen Sie im "*Basispreis*" auf „bearbeiten“. Setzen Sie einen Haken bei "*Verwende Preis Endreinigung*" und/oder "*Verwende Preis Bettwäsche*" und geben Sie die fehlenden Angaben ein. Bei der Preisberechnung wählen Sie "**im Basispreis inbegriffen**" aus. Anschließend klicken Sie auf "*Änderungen speichern*", dann auf "*Standard speichern UND Daten aktualisieren*" und im Abschluss "Ja".

Gäste dürfen einen Hund mitbringen und zahlen einen Aufpreis, wie stelle ich das richtig ein?

Der Hund gilt als **Zusatzleistung**, da der Gast bei Buchung die Möglichkeit haben soll **optional** auszuwählen, ob er einen Hund mitbringt oder nicht. Wir bitten hier darum, eine Mail an info@borkum.de zu senden und wir übernehmen die Einstellung gerne für Sie. Wichtig für uns ist zu wissen, ob der Preis pro Aufenthalt oder pro Tag gilt und wie viele Hunde max. mitgebracht werden dürfen.

10. ZAHLUNG UND STORNO

Ein Gast hat bei mir die von der Tourist Information getätigte Buchung storniert, wie gehe ich vor?

Die Stornierung muss umgehend, laut Vertrag **innerhalb von 3 Tagen**, an die Tourist Information weitergegeben werden. Sie und der Gast erhalten im Anschluss eine entsprechende Bestätigung und der Zeitraum wird im Belegungsplan automatisch wieder freigemeldet. Die stornierte Buchung wird nicht provisioniert, sofern sie rechtzeitig an die Tourist Information weitergegeben wurde.

Wo gebe ich die möglichen Zahlungsmethoden für den Gast an?

Sie haben einige Möglichkeiten, die Zahlungsarten anzugeben und dem Gast nahezulegen. Unter "*Stammdaten*" und "*allgemeine Daten*" finden Sie den Reiter "**Zahlungseinstellungen**". Hier können Sie Ihre **Bankverbindung** hinterlegen und ganz unten die **Ausstattungsmerkmale** zur Zahlungsinformation bearbeiten. Klicken Sie dafür auf "*Ausstattung verwalten*".

Unter "*Stammdaten*" und "*Beschreibungen*" finden Sie neben der "*Haus-Beschreibung*" den Reiter "**Konditionen-Beschreibung**". Hier kann unter anderem genannt werden, was im Übernachtungspreis inklusive ist oder wo zusätzliche Gebühren anfallen, wie der Gast den Gesamtpreis bezahlen soll, ob eine Anzahlung getätigt werden soll oder ob noch eine separate Buchungsbestätigung mit den genauen Zahlungsanweisungen folgt. Dieser Text taucht sowohl in der Übersicht auf Borkum.de auf als auch auf der Buchungsbestätigung, die von der Tourist Information verschickt wird.

Die allgemeinen **Zahlungs-/Stornobedingungen** werden unter "*Verfügbarkeiten und Preise*" im "*Kalender*" im Reiter "*Zahlungs-/Stornoregeln*" angegeben. Im Normalfall ist hier zunächst unser Standard hinterlegt:

Nur Übernachtung:

Keine Anzahlung, kein kostenloses Storno 90%

Übernachtung mit Frühstück:

Keine Anzahlung, kein kostenloses Storno 80%

Hier handelt es sich um das rechtliche Maximum, was Sie an Stornokosten nehmen dürfen, wenn das Objekt nicht mehr anderweitig vermietet werden kann und daher im gebuchten Zeitraum leer steht. Natürlich können Sie dem Gast aus Kulanz einen geringeren Betrag in Rechnung stellen oder auf die Kosten verzichten.

Sie können alternativ ganz einfach eine andere Vorlage auswählen. Dies ist wie bei den Preisen und den Mindestmietzeiten über den Kalender möglich, in dem Sie den Zeitraum markieren und anschließend in der Maske die passende Vorlage wählen.

Falls keine Vorlage die Richtige ist, geben Sie uns Bescheid, damit wir diese für Sie individuell anpassen können.