****

**FOIRE AUX QUESTIONS**

**PORTAIL ÉCOUTE TON CORPS**

**https://portail.ecoutetoncorps.com/**

****

**Dans le présent manuel, nous couvrons toutes les questions qui ont été soulevées depuis la création. Afin de trouver la réponse à votre question, utiliser l'outil RECHERCHE du logiciel et taper quelques mots.**

***Pour apprendre à utiliser notre portail, nous vous demandons d'écouter les vidéos qui ont été créées dans ce but. Vous les trouverez ici:*** [***https://www.ecoutetoncorps.com/fr/aide-portail-admin***](https://www.ecoutetoncorps.com/fr/aide-portail-admin)***.***

(demandez-nous l'email associé à votre compte d'utilisateur ainsi que votre mot de passe temporaire si vous n'avez jamais accédé au portail. Si vous avez déjà été, cliquez sur "Mot de passe oublié ?")

***Mise à jour : 31 mars 2025***

Table des matières

[1. Comment expliquer le PORTAIL aux clients ? 4](#_Toc194324646)

[2. Quel message les nouveaux clients reçoivent-ils lorsqu’il a un nouveau dossier dans le PORTAIL ? 4](#_Toc194324647)

[3. Que dois-je faire avec les participants qui n'ont pas d'adresse courriel ? 6](#_Toc194324648)

[4. Quoi faire si je reçois un message d'erreurs de livraison de message envoyé par courriel ? 6](#_Toc194324649)

[5. Comment voir tous les messages que le client a reçus du système ? 7](#_Toc194324650)

[6. Qu'est-ce qui peut empêcher un client de se créer un 2e dossier ? 7](#_Toc194324651)

[Déjà client ? 7](#_Toc194324652)

[7. Quoi faire si un client demande d'avoir accès à son dossier ? 7](#_Toc194324653)

[8. Qu'arrive-t-il lorsqu'un client va dans son dossier et clique sur DEMANDER À ÊTRE RETIRÉ ? 7](#_Toc194324654)

[9. Comment gérer les gens qui ne veulent plus recevoir d’email publicitaire ou de la poste ou des appels ? 8](#_Toc194324655)

[10. Comment noter dans le PORTAIL qu’un client est intéressé par un atelier ou une phase ? 8](#_Toc194324656)

[11. Lorsque j’envoie un message à plusieurs clients du même coup, que dois-je savoir avant de composer mon texte? 9](#_Toc194324657)

[12. Comment informer les clients qu’il y a des ateliers dans leur région ? 9](#_Toc194324658)

[13. Il est important que le client soit informé de la politique d'annulation, comment faire ? 10](#_Toc194324659)

[14. Comment fixer la capacité de la salle et des reprises ? 11](#_Toc194324660)

[15. Comment gérer une liste d’attente ? 11](#_Toc194324661)

[16. Si client ne veut pas donner un acompte sur carte de crédit, comment faire ? 11](#_Toc194324662)

[17. Pourquoi je ne vois pas la date de l’atelier que j’organise lorsque je tente d’inscrire un client ? 12](#_Toc194324663)

[18. Est-ce que la plateforme de paiement sur le PORTAIL est sécure ? 12](#_Toc194324664)

[19. Quoi faire si nous avons inscrit un client par erreur à un atelier ou une phase ? 12](#_Toc194324665)

[20. Quoi faire si un étudiant appelle pour dire qu’il veut suivre son (ou ses) atelier à telle date, et que vous ne voyez pas cet (ou ces) atelier À PLANIFIER à son dossier ? 12](#_Toc194324666)

[21. Comment mettre les reprises à zéro pour quelqu’un qui a une carte privilège ? 12](#_Toc194324667)

[22. Comment faire une inscription avec un prix spécial ? 13](#_Toc194324668)

[23. Comment gérer les preuves pour les rabais ? 13](#_Toc194324669)

[24. Si un client ne présente pas sa preuve de rabais à l’atelier, que faire ? 14](#_Toc194324670)

[25. Les clients paient en quelle devise? 14](#_Toc194324671)

[26. Comment prendre inscription (à la carte ou pour une phase) lors d'un atelier ? 14](#_Toc194324672)

[27. Pouvons-nous inscrire une personne que pour la matinée (les invités de nos étudiants) ? 15](#_Toc194324673)

[28. Quoi faire si le client est déjà inscrit à quelques ateliers à la carte, mais décide de s'inscrire à la phase à la place ? 15](#_Toc194324674)

[29. Comment savoir si un client s'inscrit à un atelier ? 15](#_Toc194324675)

[30. Comment savoir si le participant a reçu un rappel une semaine avant l'atelier ? 16](#_Toc194324676)

[31. Si le client dit ne pas avoir reçu le email avec tous les détails de son inscription, que faire ? 16](#_Toc194324677)

[32. Étant donné qu'il y a un courriel automatique envoyé 7 jours avant chaque atelier, si je prends une inscription pour un atelier qui se donne dans 3 jours, comment lui envoyer ce rappel qu'il ne recevra pas ? 16](#_Toc194324678)

[33. Si inscription se fait quelques jours, quelques heures AVANT le début de l’atelier choisi, comment être prévenu ? 16](#_Toc194324679)

[34. Si un client désire une attestation pour son atelier suivi, comment faire ? 17](#_Toc194324680)

[35. Quoi faire avec la liste de participants ? 17](#_Toc194324681)

[36. Comment un client procède-t-il pour annuler son atelier ? 17](#_Toc194324682)

[37. Comment puis-je aider un client qui semble avoir beaucoup de difficulté à comprendre le portail ? 19](#_Toc194324683)

[38. Je veux annuler l'inscription de la personne. Faut-il aussi que je fasse quelque chose pour annuler sa facture ? Ou ça se fera tout seul ? 19](#_Toc194324684)

[39. Comment annuler un atelier ? 20](#_Toc194324685)

[40. Quoi faire si j’ai annulé l’atelier par erreur ? 21](#_Toc194324686)

[41. Comment envoyer une facture au client qui dit ne pas pouvoir l'ouvrir ? 22](#_Toc194324687)

[42. Si j’envoie un email à un client via le portail, et qu’il me répond, son message sera livré à quelle adresse mail ? 22](#_Toc194324688)

[43. Puis-je insérer un fichier ou une image dans le email que j’envoie aux clients ? 22](#_Toc194324689)

[44. Si j'envoie un email à plusieurs participants d'un coup (via la liste de participants ou via une requête), est-ce que l’email est envoyé immédiatement ? 23](#_Toc194324690)

[45. Comment envoyer un email à seulement quelques participants ou étudiants sur la liste de participants ? 23](#_Toc194324691)

[46. Puis-je envoyer un email via la liste de participants, plusieurs semaines ou mois après l’atelier ? 24](#_Toc194324692)

[47. C’est quoi la limite maximale pour un envoi de masse ? 24](#_Toc194324693)

[48. Comment faire pour un participant qui nous demande une facture au nom et adresse du chèque (donc par exemple le nom de son entreprise) ? 24](#_Toc194324694)

[49. Comment mettre une note importante au dossier du client ? 24](#_Toc194324695)

[50. Que faire avec ceux qui n’ont pas d’adresse email ou n’ont pas donné d’acompte ? 25](#_Toc194324696)

[51. Les organisateurs gardent-ils les chèques reçus entre les tournées comme d’habitude ? 25](#_Toc194324697)

[52. Est-ce possible de savoir qu’un étudiant suit son 9e atelier de phase ? 25](#_Toc194324698)

[53. Comment "fermer" un atelier ? 25](#_Toc194324699)

## Comment expliquer le PORTAIL aux clients ?

Lorsque vous parlez à un client à partir de maintenant, il est bon de leur dire ceci :

« Nous avons maintenant un système de gestion qui vous permet de consulter votre dossier à Écoute Ton Corps (vos inscriptions, ateliers suivis, factures, etc.), de faire votre changement d’adresse, choisir vos préférences de communications et même vous inscrire vous-mêmes à nos ateliers! »

## Quel message les nouveaux clients reçoivent-ils lorsqu’il a un nouveau dossier dans le PORTAIL ?

Si le client crée son propre dossier, il reçoit le modèle « Création d'un dossier par le client »

{cher} {prenom\_client},

Nous vous remercions d'avoir créé votre dossier. Avec votre adresse courriel et votre mot de passe, vous pourrez en tout temps changer vos préférences de communications, vérifier l’exactitude de vos informations et même vous inscrire en ligne à nos ateliers et formations.

[Veuillez cliquer ici pour valider votre adresse courriel](https://portail.ecoutetoncorps.com/%7blien_validation%7d)

Veuillez garder en lieu sûr l'adresse courriel et le mot de passe que vous avez utilisé pour créer votre dossier. Lorsque vous voudrez consulter votre dossier, vous n'aurez qu'à visiter notre site web et cliquer sur "mon dossier" dans le haut de toutes les pages ou [cliquer ici pour accéder à votre dossier.](https://portail.ecoutetoncorps.com/)

Nous vous suggérons également d'ajouter notre adresse courriel (info@ecoutetoncorps.com) à vos contacts afin que vous receviez nos futures communications.

Abonnez-vous gratuitement à notre infolettre mensuelle et bénéficiez d'un accès exclusif au webinaire Les 9 moyens pour changer votre vie de Lise Bourbeau, ainsi qu’un cadeau dans chaque infolettre. [Cliquez ici pour vous abonner](https://visitor.r20.constantcontact.com/manage/optin?v=001CPbz0pBDAy4zs9yACSyxkb7-Hqpa80MJU0MJGeoYZ0EONrZSvcWDra1bcC88EfJVMZKegmvnSBL2TVhhScrF8AAsN1yhK1XDoakJCtBb7jLpRbMAzconwNz-WC2qSV2Rm8PdzgAemwfCYAruvRTbFUZWEwFhtHXfVaNiQUX4svg%3D).

Nous vous souhaitons bon cheminement avec nous!

Si nous créons le dossier pour lui, il reçoit ce message :

{cher} {prenom\_client},

Nous vous remercions pour votre intérêt envers notre école.

Nous avons créé votre nouveau dossier et maintenant il ne vous reste qu'à l'activer en y accédant et en choisissant un mot de passe.

[Cliquez ici pour accéder à votre dossier.](https://portail.ecoutetoncorps.com/index.php?p=changepass&r=NGRC8HxPY0nhk5EXIqDbc7ySTvrQdp49waMjOJVK1AUs32gz6F)

Si vous avez besoin d'aide pour le faire, voici [une vidéo](https://www.ecoutetoncorps.com/index.php?cID=1085#connect) de quelques minutes qui vous aidera.

Suite à la nouvelle Réglementation générale sur la Protection des Données (R.G.P.D.), vous devez nous indiquer votre accord ou désaccord à recevoir des informations de notre école par téléphone, la poste et/ou par courriel. Pour ce faire, lorsque vous vous connecterez à votre dossier la première fois, vous pourrez nous signaler vos préférences et vous pourrez les changer dans les futurs, au besoin.

Nous vous suggérons d'ajouter le portail à vos favoris. Mais sachez que vous pourrez accéder à votre dossier en cliquant sur "mon dossier" tout en haut de toutes nos pages web au [www.ecoutetoncorps.com](https://www.ecoutetoncorps.com).

Nous vous souhaitons bon cheminement avec nous!

S’il dit ne pas le recevoir, vous pouvez lui envoyer le modèle « Nouveau client ajouté manuellement »

{cher} {prenom\_client},

Nous vous remercions pour votre intérêt envers notre école.

Nous avons créé votre nouveau dossier et maintenant il ne vous reste qu'à l'activer en y accédant et en choisissant un mot de passe.

[Cliquez ici pour accéder à votre dossier.](https://portail.ecoutetoncorps.com/%7blien_connect%7d)

Si vous avez besoin d'aide pour le faire, voici [une vidéo](https://www.ecoutetoncorps.com/index.php?cID=1085#connect) de quelques minutes qui vous aidera.

Suite à la nouvelle Réglementation générale sur la Protection des Données (R.G.P.D.), vous devez nous indiquer votre accord ou désaccord à recevoir des informations de notre école par téléphone, la poste et/ou par courriel. Pour ce faire, lorsque vous vous connecterez à votre dossier la première fois, vous pourrez nous signaler vos préférences et vous pourrez les changer dans les futurs, au besoin.

Nous vous suggérons d'ajouter le portail à vos favoris. Mais sachez que vous pourrez accéder à votre dossier en cliquant sur "mon dossier" tout en haut de toutes nos pages web au [www.ecoutetoncorps.com](https://www.ecoutetoncorps.com).

Nous vous souhaitons bon cheminement avec nous!

## Que dois-je faire avec les participants qui n'ont pas d'adresse courriel ?

Leur expliquer que notre nouveau système de gestion a besoin d'être capable de communiquer avec nos clients, surtout pour donner accès à notre politique de confidentialité et pour que le client coche ses préférences de communications.

Un client sans courriel pourrait nous donner le courriel d'une personne proche (mari, frère, enfant, meilleur ami, etc.)

## Quoi faire si je reçois un message d'erreurs de livraison de message envoyé par courriel ?

Voici quoi faire :

1. Investiguer pour connaitre la bonne adresse courriel de votre client, quitte à l'appeler.
2. Faire correction dans le dossier du client
3. Lui retourner les courriels qu’il n’a pas pu recevoir :

* Le courriel qui l’invite au portail si nouveau client (on fait ça en ajoutant une communication, envoi d’email, modèle « Nouveau client ajouté manuellement »)
* Le courriel pour la confirmation d’inscription (on fait ça en cliquant sur la petite enveloppe à côté de l'atelier en question)

Si l’erreur n’est pas causée par une adresse courriel erronée, c’est très important de les transférer à [sylviec@ecoutetoncorps.com](mailto:sylviec@ecoutetoncorps.com) afin qu’elle fasse le nécessaire selon le message d’erreur. S’il y a une pièce jointe au message d’erreur, vous devez l’inclure.

## Comment voir tous les messages que le client a reçus du système ?

Vous pouvez voir tous les emails automatisés que le système a envoyés au client en cliquant sur ces mots en haut du dossier du client : « Consulter les logs ».

## Qu'est-ce qui peut empêcher un client de se créer un 2e dossier ?

Si un client existant dans notre système tente de se créer un nouveau dossier dans le portail, le système ne permettra pas de créer un 2e dossier dans ces 2 cas :

* Le client écrit la même adresse email, alors le système la reconnaîtra et lui enverra un email pour se connecter à son dossier.
* Le client n’écrit pas la même adresse email, mais le système pourra alors détecter avec son nom, prénom et code postal s’il a déjà un dossier. Dans ce cas, il verra ce message à l’écran :

# Déjà client ?

Vous avez déjà un dossier à notre école, veuillez communiquer avec nous afin qu'on vous y donne accès.  
En Amérique du Nord : 1-800-361-3834  
France : 01 76 66 07 55  
info@ecoutetoncorps.com

Alors si un client vous dit vouloir avoir accès à son dossier, lisez la prochaine réponse.

## Quoi faire si un client demande d'avoir accès à son dossier ?

Vous entrez dans son dossier et lui envoyez l’invitation au portail (dans la partie COMMUNICATION, envoie de courriel, modèle « invitation au portail »), mais pour faire ça, ça vous prend sa bonne adresse email, donc demandez-lui son adresse.

## Qu'arrive-t-il lorsqu'un client va dans son dossier et clique sur DEMANDER À ÊTRE RETIRÉ ?

**S'il n'y a pas de factures ou d'ateliers:** *Votre dossier a été complètement supprimé.*

**S'il y a des factures et des ateliers dans la colonne « ateliers », le client verra le message suivant :** *Votre dossier a été désactivé et presque toutes vos données personnelles ont été supprimées. Nous avons uniquement conservé votre nom et votre code postal, car vous avez suivi des ateliers avec nous et nous avons besoin de garder des traces au cas où vous désirez un jour restaurer votre dossier.*

**S'il y a un solde à son dossier :** *Votre dossier n’a pas pu être supprimé, car vous avez un solde à votre dossier. Veuillez communiquer avec nous.*

**S'il a des ateliers À PLANIFIER :** *Votre dossier n’a pas pu être supprimé, car vous êtes inscrit/e à un ou plusieurs ateliers. Veuillez les annuler ou communiquer avec nous.*

Si un client veut qu'on restaure son dossier (possible seulement si le dossier a été désactivé), il s'agit de cliquer sur RESTAURER CE CLIENT au bas du dossier client. Ensuite, il est important d'insérer les informations manquantes: courriel, téléphone, adresse et envoyer le courriel via le système (modèle : « Courriel lors de restauration… ») pour que le client choisissent ses préférences de communication.

## Comment gérer les gens qui ne veulent plus recevoir d’email publicitaire ou de la poste ou des appels ?

C’est eux qui doivent entrer dans leur dossier pour le spécifier eux-mêmes. Mais si la personne n'a suivi aucun atelier, et elle demande d'arrêter de tout recevoir, supprime son dossier client, car c’est inutile de le garder ouvert si ne veut plus de nouvelles de l’école.

## Comment noter dans le PORTAIL qu’un client est intéressé par un atelier ou une phase ?

Un client peut maintenant nous dire qu’il est intéressé par une activité. Il n’a qu’à cliquer sur le cœur à côté des ateliers dans le portail client et cela nous indique qu’il est intéressé.

Et si vous désirez le faire pour lui, vous entrez dans son dossier et dans la partie COMMUNICATION, vous créez une nouvelle communication d’intérêt et vous choisissez l’atelier ou la phase en question. Grâce à cela (ou le petit cœur que le client ajoute), son nom sortira lorsque nous ferons une requête pour trouver les gens intéressés à un atelier ou phase particulière.

## Lorsque j’envoie un message à plusieurs clients du même coup, que dois-je savoir avant de composer mon texte?

Vous êtes rendu à l’étape de composer (ou coller) votre texte que vous envoyez à plusieurs, suite à une requête? Sachez qu’il est important que votre texte ne comporte pas de mots qui sont tous en majuscules (donc pas de mots comme « ETC » ou « RABAIS ») car le portail n’acceptera pas d’envoyer ton message. Nous voulons éviter de passer pour des spammer. De plus, pour le moment, le portail n’affiche pas tous les émoticônes. Donc si vous en mettez, il y a risque que certains deviendront des « ??????? ». à la limite, vous pouvez mettre un cœur rouge ou un soleil car j’ai remarqué qu’ils fonctionnent, mais faite un petit test avec un nombre limité de clients si vous tenez à en mettre. De plus, assurez-vous que votre texte n’a pas de faute d’orthographe, qu’il est bien aéré (espace entre les paragraphes), pas trop de couleurs ou de police différentes. Mettez quelques liens vers des pages web plutôt que de tout écrire les détails.

## Comment informer les clients qu’il y a des ateliers dans leur région ?

Vous pouvez faire une requête dans le portail pour trouver les clients qui respectent vos critères et ensuite envoyer un email de masse à ces clients.

Email de masse = un email que vous envoyez à plusieurs personnes pour annoncer un atelier. Donc c’est un type de publicité.

Étant donné que nous ne voulons pas que nos clients reçoivent trop de mails de notre part:

* ne pas envoyer plus de deux email de masse pour annoncer les activités dans votre ville, car sinon nos clients seront agacés et iront cocher qu’ils ne veulent plus recevoir d’email de notre part. Chaque email doit être espacé de deux mois. Donc il est suggéré environ 2-3 mois et ensuite 2-4 semaines avant la série.
* Incluez donc toujours dans vos requêtes la condition À PROXIMITÉ DE et choisissez la ville où vous organisez et un rayon maximal de 200km OU, envoyez grâce aux 2 ou 3 premiers chiffres du code postal. Dans ce cas il n’est pas nécessaire de spécifier un rayon, ni la « proximité », mais il est important dans ce cas d’ajouter le filtre PAYS pour ne pas envoyer à des clients qui ont des codes postaux dans un autre pays.
* Ne pas envoyer un email de masse qui touche trop de clients. Par exemple : tous les clients de France. Par contre on peut envoyer un email à tous les clients de France qui sont intéressés à un atelier particulier (si vous êtes le seul à organiser cet atelier par exemple). Car sinon ces clients risquent de recevoir trop de messages venant de plusieurs organisateurs.
* Pour les organisateurs qui veulent annoncer les ateliers complémentaires. Nous voulons que vous annonciez tous les ateliers complémentaires du même coup. Donc mettez-vous avec les autres organisateurs concernés et rédigez un texte ensemble afin de l’envoyer à tous les clients du pays.
* Notre système ne permettra pas d’envoyer un email de masse ou d’exporter en CSV (excel) à/de +300 personnes. Donc si vous obtenez le message de refaire votre requête pour en avoir moins, vous n’avez qu’à changer les conditions pour en avoir moins.
* Il ne faut pas envoyer un email via les listes de participants si l’information que vous leur envoyez n’a pas de rapport avec cet atelier. Pour envoyer une annonce publicitaire d’une future activité, il faut utiliser les requêtes, car ces requêtes n’envoient pas aux clients qui ne nous ont pas donné leur accord de recevoir des pub par email.

Lorsque vous exportez en CSV (EXCEL), c’est bien, car vous voyez un OUI dans la colonne COMM. TÉLÉPHONE cela veut dire qu’ils sont d’accord que vous les appeliez pour leur annoncer les activités dans leur région. Même chose pour COMM. COURRIER, vous pouvez leur envoyer un dépliant par la poste. Pour le COMM.EMAIL, étant donné que vous enverrez vos emails via le PORTAIL, seules les personnes ayant un OUI dans cette colonne recevront votre email. Donc vous n’avez qu’à choisir « Envoyer un courriel à cette liste » au lieu de « Télécharger CSV ».

Les emails de masse via le portail sont un moyen additionnel (à la lettre régionale) qui devrait être surtout utilisé pour les raisons suivantes :

* Informer les clients/étudiants qui sont inscrits à un atelier que vous organisez, mais avec date À PLANIFIER (on appelle ça « inscrit sans date »)
* Informer les clients d’une région que nous donnerons une activité exceptionnelle.
* Informer les clients qui sont intéressés par les ateliers que vous organisez.

(Nous avons créé des vidéos pour vous aider à faire ces 3 requêtes, [cliquez ici](https://www.ecoutetoncorps.com/fr/aide-portail-admin) et descendez dans la page web pour les trouver)

## Il est important que le client soit informé de la politique d'annulation, comment faire ?

C’est écrit sur la confirmation d’inscription qu’ils reçoivent par courriel :

Pour les ateliers "Etre Bien" ou les ateliers de deux jours, toute annulation le mois précédant l'atelier entraine la perte des acomptes.

* En ligne ou Canada : Veuillez-vous référer [à cette page](https://www.ecoutetoncorps.com/fr/ateliers/inscription/#modalites) pour les détails de paiements ainsi que pour nos conditions d'annulation.
* En Europe présentiel : Veuillez vous référer [à cette page](https://www.ecoutetoncorps.com/fr/ateliers/inscription/#modalites) pour les détails. Notez que toute annulation le mois précédant un atelier entraine la perte des acomptes.

Et il y a la phrase suivante sur chaque facture : [Cliquez ici](https://www.ecoutetoncorps.com/fr/ateliers/inscription/) pour connaître les modalités de paiement et les conditions d’annulation.

## Comment fixer la capacité de la salle et des reprises ?

Vous n’avez qu’à entrer dans la planification de cet atelier et mettre la capacité à 60 et la limite des reprises à 5 par exemple. Dans ce cas, le système sait que la limite totale est 60 et dans ce montant il acceptera un total de 5 reprises.

N.B. : toutes les situations suivantes sont considérées comme des reprises et sont indiquées par un R sur la liste de participant.

* Les stagiaires
* Les reprises gratuites
* Les reprises à moitié tarif

## Comment gérer une liste d’attente ?

En ce moment le système ne gère pas les listes d’attente. Le client verra un message qui dira de communiquer avec l’organisateur pour se faire mettre sur liste d’attente, et l'organisateur gère la liste lui-même. Il faut donc surveiller le nombre de personnes inscrites pour voir s'il y a des places qui se sont libérées.

## Si client ne veut pas donner un acompte sur carte de crédit, comment faire ?

Il peut poster son chèque à l’organisateur ou payer en espèces et vous l'inscrivez à l'atelier dans le système comme d'habitude, mais après que la facture a été générée, vous la fermez et vous allez sur la liste de participants pour noter le paiement de cette personne (car le système a été programmé de façon à ce que tous les paiements qui entrent via la liste de participants soient comptabilisés comme COMPTE À RECEVOIR). Mais notre préférence demeure un paiement par carte bancaire.

## Pourquoi je ne vois pas la date de l’atelier que j’organise lorsque je tente d’inscrire un client ?

Lorsque tu prends l’inscription, assure-toi que le lieu de l’atelier est choisi, par exemple FRANCE, ou EN LIGNE. Car si c’est FRANCE qui est choisie, alors tu vois seulement les ateliers en présentiel en France. Choisis alors TOUS LES LIEUX. Mais rassurez-vous, sur le côté client du portail, s’ils choisissent un pays quelconque (Ex : France), ils verront dans la liste de dates après les ateliers en France, la liste des ateliers EN LIGNE aussi.

## Est-ce que la plateforme de paiement sur le PORTAIL est sécure ?

Oui, notre système de gestion est sécure (vous pouvez en voir la preuve grâce au petit cadenas à côté de l’adresse du portail) et en plus les paiements sont traités par PayPal/PayFlow via une connexion sécurisée. Les données de carte de crédit saisies ne sont ni transitées ni sauvegardées par nos serveurs que par les serveurs de PayPal.

## Quoi faire si nous avons inscrit un client par erreur à un atelier ou une phase ?

1. Cliquer sur le bouton (sur la facture) MODIFIER LA FACTURE/CRÉATION RÉCENTE et cela vous ramènera au panier d'achats où vous pourrez mettre à la poubelle l'inscription, et ensuite cliquer sur FINALISER.
2. Envoyez un email immédiatement au client via le portail (dans la section COMMUNIATION) pour lui dire que vous l'avez inscrit par erreur à… mais que cette inscription a bien été supprimée par la suite.

## Quoi faire si un étudiant appelle pour dire qu’il veut suivre son (ou ses) atelier à telle date, et que vous ne voyez pas cet (ou ces) atelier À PLANIFIER à son dossier ?

Veuillez écrire à Diane Deslauriers [dianed@ecoutetoncorps.com](mailto:dianed@ecoutetoncorps.com). Il est donc important de ne pas réinscrire (c.-à-d. faire nouvelle facture) cet étudiant à cet atelier s’il vous a dit qu’il est déjà dans la phase 1 (ou 2).

## Comment mettre les reprises à zéro pour quelqu’un qui a une carte privilège ?

Il n’est plus nécessaire de choisir le rabais CARTE PRIVILÈGE.

Si le client a une carte privilège, le rabais s’applique automatiquement pour les reprises d’inscriptions À LA CARTE.

Si un étudiant veut reprendre une phase complète (1, 2 ou 3), il est mieux pour plusieurs raisons de choisir les ateliers À LA CARTE (et ensuite mettre les dates des ateliers s’il les connait). Vu qu’il a une carte privilège, ils seront gratuits, sauf pour la phase 3 le prix sera 150$/150€.

Comme vous savez, lorsqu’un client s’inscrit à la phase 1 ou 2, le système regarde si le client a suivi un des ateliers depuis 2 ans donc dans un cas de reprise, ça pourrait faire en sorte que l’étudiant pense qu’il se réinscrit pour les ateliers, mais pour quelques-uns des ateliers, c’est l’ancienne date à côté, car il les a suivis depuis 2 ans. Donc en passant par les phases pour faire une reprise gratuite de phase, en plus d’avoir des prix à moitié prix, il y a risque d’erreur de date. C’est pour cette raison qu’il est mieux de faire des inscriptions à la carte.

Pour la phase 3, si le client veut reprendre et participer (donc pas en observateur), alors il doit s’inscrire en passant par les PHASE et dans ce cas le système chargera moitié prix automatiquement.

## Comment faire une inscription avec un prix spécial ?

La façon que le système est programmé, on ne peut pas changer le prix d’un atelier pour un client à part utiliser les rabais automatiques tels que carte privilège (pour les reprises gratuites) ou nos rabais habituels (chômage, etc.) qu’on doit choisir. Nous avons créé plusieurs RABAIS pour répondre à tous nos besoins habituels. Mais si vous ne trouvez pas le rabais dont vous avez besoin, demandez à une personne à la comptabilité de vous aider.

## Comment gérer les preuves pour les rabais ?

Lorsqu’un client s’inscrit avec un rabais pour un atelier, nous devons nous assurer d’avoir reçu la preuve qu’il a droit à ce rabais et sinon, il faut écrire une note sur la liste de participants (en haut des noms d’assistants/stagiaires) qui dit par exemple : Demander à Vanessa de fournir sa preuve. Sinon, elle doit payer le prix régulier de 375€.

Sachez que lorsqu’un client s’inscrit en utilisant un rabais qui demande une pièce justificative, le portail leur demande de télécharger le justificatif dans leur dossier. Donc après paiement le paiement, il y aura la phrase: Pour conserver ce rabais, téléverser votre pièce justificative dans les 48h (et il y a un lien pour se rendre dans la partie de leur dossier où ils peuvent téléverser des documents). Donc il y a une section dans la partie "Document et téléchargement" de leur dossier afin qu’ils puissent téléverser leur justificatif.

Alors, environ 5 jours avant un atelier, je vous suggère de regarder la liste de l’atelier à venir et vérifier dans le dossier des clients qui ont bénéficié d’un rabais (prix plus bas sur la liste de participants) si leur preuve est à leur dossier. Sinon vous les contacter pour qu’ils vous envoient leur preuve par email et leur dire que si vous ne recevez pas, ils doivent l’apporter à l’atelier (et dans ce cas, elle mettra la note ci-dessus sur la liste afin que vous ou les stagiaires la voyiez). Lorsque quelqu’un envoie une pièce justificative, il faut la joindre au dossier (dans le bas du dossier, en cliquant sur un des 2 boutons verts).

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, conception

Description générée automatiquement

## Si un client ne présente pas sa preuve de rabais à l’atelier, que faire ?

Assurez-vous que la preuve n’est pas déjà dans son dossier sur le portail. Si non, vous n’avez qu’à lui charger le prix complet. Donc par exemple si le client a un solde de 337.50€, mais que finalement il paie 375€, vous inscrivez 375€ dans la colonne chèque s’il vous a donné un chèque de ce montant. De plus, vous informez Maria par courriel et elle ajustera la facture.

## Les clients paient en quelle devise?

Le portail applique la devise selon le pays du client. Donc un client européen qui est en processus de s’inscrire et choisi CANADA en haut de la page d’inscription, il verra les prix en euro. Et le contraire si un client canadien qui choisit un atelier en Europe, son prix sera en canadien.

## Comment prendre inscription (à la carte ou pour une phase) lors d'un atelier ?

**Au Canada - 2 options**

1. Le client s’inscrit lui-même avec son téléphone et vous l’aidez si nécessaire. Cette option nécessite la carte bancaire et un acompte minimum de 40$/40€ (ou 20$€/jour pour ÊTRE BIEN)
2. Ou vous ajouter l'inscription au dossier du client dans le PORTAIL si vous avez accès à Internet lors de l'atelier.

**En Europe - 2 options**

1. Grâce à votre ordinateur ou tablette, vous entrez la nouvelle inscription dans le dossier du participant sur place (le dossier est déjà créé, car il est dans l’atelier avec vous, donc vous pouvez faire l’inscription pour le client) et vous prenez l’acompte ou le paiement total sur sa carte via la facture OU vous pouvez également prendre des chèques ou des espèces en ajoutant ce paiement via la liste de participants de cet autre atelier.
2. Le client s’inscrit lui-même avec son téléphone et vous l’aidez si nécessaire. Cette option nécessite la carte bancaire et un acompte minimum de 40€ (ou 20€/jour pour ÊTRE BIEN).

## Pouvons-nous inscrire une personne que pour la matinée (les invités de nos étudiants) ?

Nous n’entrons pas les matinées gratuites (les invités de nos étudiants de phase) dans le PORTAIL. Vous les accueillez et s’ils s’inscrivent à l’atelier complet, vous les entrerez dans le système et les inscrivez en suivant la procédure dans le point précédent.

## Quoi faire si le client est déjà inscrit à quelques ateliers à la carte, mais décide de s'inscrire à la phase à la place ?

Ce qui est important c'est d'annuler ses inscriptions à la carte qui font partie de la phase en question. Écrire une note sur la facture de ces ateliers à la carte (notre département de comptabilité remboursera ou appliquera ces acomptes non utilisés à sa phase par la suite). Attention : le client pourra lire cette note en consultant sa facture. Ensuite, procéder à son inscription de phase avec un acompte complet (40€/$ par atelier non suivi).

## Comment savoir si un client s'inscrit à un atelier ?

L'organisateur de l'atelier recevra un courriel lors de chaque inscription qui entre dans le système pour un atelier qu'il organise.

Au Québec, l'organisateur est "Écoute Ton Corps" donc un courriel est envoyé à [info@ecoutetoncorps.com](mailto:info@ecoutetoncorps.com) lors d'une nouvelle inscription.

## Comment savoir si le participant a reçu un rappel une semaine avant l'atelier ?

Vous recevrez une copie (par participant) du message automatisé également. C'est-à-dire, si vous avez 20 participants inscrits, vous recevrez 20 courriels de rappel. Cela vous assurera que le courriel automatique a bien fonctionné pour l'atelier que vous organisez.

## Si le client dit ne pas avoir reçu le email avec tous les détails de son inscription, que faire ?

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, nombre

Description générée automatiquementTu as deux options :

* Entrer dans son dossier et cliquer sur la petite enveloppe sous la date de l’atelier (mais assure-toi que son adresse courriel est bonne).
* Une image contenant texte, capture d’écran, Police

  Description générée automatiquementOu informer le client qu’il peut aller dans son dossier et cliquer sur FACTURATION ET MES ACTIVITÉS et cliquer sur le bouton EMAIL à côté de l’atelier en question.

## Étant donné qu'il y a un courriel automatique envoyé 7 jours avant chaque atelier, si je prends une inscription pour un atelier qui se donne dans 3 jours, comment lui envoyer ce rappel qu'il ne recevra pas ?

Il n'est pas nécessaire de le faire, car lors de son inscription, il reçoit un courriel qui inclut tous les mêmes détails.

## Si inscription se fait quelques jours, quelques heures AVANT le début de l’atelier choisi, comment être prévenu ?

Le matin de l’atelier, vous allez avoir la liste de participants à l’écran, et toute personne qui se sera inscrite pendant votre voyagement sera sur cette liste. Donc pas de problème. Les inscriptions se feront complètement par le client. Vous n’aurez qu’à placer le bon nombre de chaises le matin de l’atelier et les accueillir et faire payer solde, si solde est dû.

Si tu n'as pas accès à internet dans la salle de cours, demandez alors au client qu'il vous montre le courriel qui vous démontre qu'il est bien inscrit, et sa facture avec le solde inscrit.

Sache que tout client qui s’inscrire dans les 48 heures avant un atelier doit payer l’atelier au complet lors de l’inscription. Le portail l’oblige. Ceci pour nous éviter des problèmes.

## Si un client désire une attestation pour son atelier suivi, comment faire ?

Le client n’a qu’à aller dans son dossier et cliquer sur DOCUMENTS ET TÉLÉCHARGEMENT et demander l’attestation pour l’atelier suivi qu’il choisit. S’il a de la difficulté, vous pouvez utiliser l’outil « se connecter en tant que… » que vous voyez dans le haut du dossier du client et le guider pour le faire.

## Quoi faire avec la liste de participants ?

1. Vous imprimez la liste de participants le matin de l’atelier OU vous gérez la liste à l’écran directement sur le portail.
2. Si un client veut payer son solde avec sa carte, vous cliquez sur le montant écrit dans la colonne PRIX DE L’ATELIER et vous cliquer sur PAYEZ pour entrer les infos de sa carte.

## Comment un client procède-t-il pour annuler son atelier ?

Ceux qui veulent annuler peuvent aller dans leur dossier et cliquer sur MODIFIER à côté de l’atelier en question. Ils ont le choix de cliquer sur « Je souhaite me réinscrire plus tard » ou sur « Je ne veux plus assister à cette activité ».

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Page web

Description générée automatiquement

Donc le premier choix mets ou mettra son atelier À PLANIFIER et le deuxième choix annule complètement son inscription. Nous recevons au Québec cette demande d’annulation et nous allons voir si la personne a le droit de se faire rembourser ou non.

Pour info: lorsqu’un client change la date originale de son atelier (ou nous la changeons pour lui) cet atelier apparaitra en bas dans ses annulés, mais aussi en haut en tant que INSCRIT ou À PLANIFIER. Donc ce n’est pas une vraie annulation, mais plutôt une annulation de sa présence dans un cours à une certaine date. Cela nous permet de garder des traces si une personne change constamment d’idée ou si on a besoin de savoir pour quel cours cette personne était inscrite originalement.

Si on veut voir si l'inscription a vraiment été annulée, il n’apparait pas en haut dans INSCRIT ou À PLANIFIER.

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, nombre

Description générée automatiquement

## Comment puis-je aider un client qui semble avoir beaucoup de difficulté à comprendre le portail ?

Il s’agit d’entrer dans son dossier et ensuite cliquer sur le bouton « se connecter en tant que… » qui se trouve tout en haut de son dossier. Ça sera donc plus facile de les guider. Par exemple les attestations, les inscriptions, les changements à leur dossier, etc. Vous ne pourrez pas cocher ou décocher pour eux, ou enregistrer des changements, mais vous pourrez faire les mêmes actions qu’eux pour les guider.

Petite note : lors d’une inscription, ne mettez pas un atelier dans le panier, car si le client le fait en même temps que vous, il aura peut-être deux ateliers pareils dans son panier. Lorsque vous avez terminé, vous cliquez en haut pour retourner dans le portail admin.

## Je veux annuler l'inscription de la personne. Faut-il aussi que je fasse quelque chose pour annuler sa facture ? Ou ça se fera tout seul ?

Lorsque vous annulez une inscription, notre département de comptabilité voit les annulations et les traite. En annulant la facture et en regardant si on doit procéder à un remboursement. Lors de l'annulation, veuillez ajouter une note sur la facture de l’atelier concerné, avant d’annuler. Attention : le client pourra lire cette note en consultant sa facture.

## Comment annuler un atelier ?

|  |  |
| --- | --- |
| Avant tout, il est important d’aviser Monica et d’annuler la salle le plus rapidement possible. | |
| 1. Cliquer sur le bouton SUPPRIMER. Voici ce qui se passe lorsque vous faites cela :  * Toutes les inscriptions pour cet atelier redeviennent À PLANIFIER dans le dossier de chaque client inscrit. * Les clients reçoivent automatiquement un email leur annonçant que l’atelier est annulé. Dans ce message, ils sont invités à choisir une nouvelle date pour leur atelier. |  |
| 1. Communiquer avec chaque client pour donner un bon service et voir s’il désire suivre l’atelier à un autre moment ou veut un remboursement. Pour ce faire, trouver l’atelier qui a été annulé (en cochant « Inclure les activités supprimées ») et cliquer pour ouvrir la liste de participants afin de voir tous les noms en rouge.  * Si veut suivre à une date particulière, la choisir dans son dossier pour lui. * Si veut suivre dans le futur, ne rien changer. Le client pourra choisir la date quand il sera prêt. * Si veut un remboursement, cliquer sur le nom de l’atelier (voir ci-contre) et inscrire sur la facture que le client désire être remboursé suite à l’annulation de l’atelier. Cliquer ensuite sur INSCRIRE et ensuite sur « annuler l’inscription » (le dernier choix tout en bas). Notre département de comptabilité remboursera le client. |  |

## Quoi faire si j’ai annulé l’atelier par erreur ?

C’est facile, entrez dans la fiche de l’atelier annulé et cliquez sur le bouton « Restaurer l’atelier et enregistrer »

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, affichage

Description générée automatiquement

## Comment envoyer une facture au client qui dit ne pas pouvoir l'ouvrir ?

Il peut entrer dans son dossier et l’ouvrir lui-même (dans FACTURATION ET MES ACTIVITÉS) OU vous pouvez ouvrir la facture dans son dossier et cliquer sur IMPRIMER et faire un PDF que vous lui envoyez par courriel. Toutes les factures se trouvent dans le dossier du client, du côté portail client. Il pourra donc les ouvrir et les imprimer lui-même.

## Si j’envoie un email à un client via le portail, et qu’il me répond, son message sera livré à quelle adresse mail ?

La réponse du client sera livrée à l’usager du portail qui lui a envoyé le message. Donc si un organisateur se connecte au portail avec l’adresse [paris@ecoutetoncorps.com](mailto:paris@ecoutetoncorps.com), la réponse du client sera envoyée à cette adresse.

## Puis-je insérer un fichier ou une image dans le email que j’envoie aux clients ?

Oui. Voici comment :

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

Lorsque votre fichier est rendu sur le serveur du portail (étape 3 complétée) cela crée un lien cliquable dans votre message. Le client pourra cliquer sur ce lien et cela ouvrira votre document.

Si vous désirez insérer une image dans votre message, assurez-vous de mettre cette image au tout début du message ou à la toute fin, car il est impossible que le message soit à côté de l’image. De plus, assurez-vous que votre image a la taille que vous voulez. Faites un test en vous envoyant le message en premier (donc allez dans votre dossier client et envoyez-vous un email avec le lien ou l’image et vous verrez le résultat).

N.B. : via la liste de participants, nous pouvons insérer un fichier, mais pas une image.

## Si j'envoie un email à plusieurs participants d'un coup (via la liste de participants ou via une requête), est-ce que l’email est envoyé immédiatement ?

Les courriels de masses sont enregistrés dans la base de données avec l’état « à Envoyer ».

Chaque 5 minutes, le système vérifie s’il y a des courriels à envoyer, et le cas échéant commence l’envoi. Par exemple, l’envoi de 500 courriels peut prendre plusieurs minutes, c’est pourquoi c’est fait en arrière-plan par le système et non en direct avec l’utilisateur qui a fait la demande.

## Comment envoyer un email à seulement quelques participants ou étudiants sur la liste de participants ?

Une colonne avec case à cocher a été ajoutée, à la gauche, pour sélectionner les clients auxquels nous souhaitons envoyer un courriel soit de façon individuelle soit de façon globale avec une case à cocher en haut de la colonne qui sélectionnent tout le monde. Par défaut, tous sont cochés, mais vous n’avez qu’à décocher la toute première case pour tout décocher. De cette façon, on pourrait écrire à tous ceux qui ont un solde par exemple, ou tous les Européens ou seulement les étudiants (ceux avec un « E »).

Grâce à ces cases à cocher, nous avons également la possibilité de cocher toutes les présences d’un coup.

Attention : Nous ne permettons pas l'envoi de communications aux inscrits à un atelier autre que les communications automatiques du portail, SAUF dans certaines situations EXCEPTIONNELLES DE DERNIÈRE MINUTE, voir avec Monica pour approbation. Pourquoi?

1. car nous tentons d'éviter trop d'envois de mails aux inscrits.
2. en mettant les infos pratiques dans les "notes" de lieu ou d'activité, toutes les informations importantes se trouveront dans les emails automatiques.
3. cela évite la tentation d'envoyer un mail aux inscrits pour leur parler d'une autre activité, car si vous faites cela, vous ne respectez pas les préférences de communication des participants. La fonction d'envoi de mail sur la liste permet l'envoi à TOUS les participants. ça ignore les préférences de communications.

## Puis-je envoyer un email via la liste de participants, plusieurs semaines ou mois après l’atelier ?

Non, ce n’est pas possible, car en « lecture seule », et ce, pour respecter le RGPD.

## C’est quoi la limite maximale pour un envoi de masse ?

Vous avez le droit d’envoyer jusqu’à 500 emails en 24h. Le système ne vous permettra pas plus.

## Comment faire pour un participant qui nous demande une facture au nom et adresse du chèque (donc par exemple le nom de son entreprise) ?

On écrit le nom de l’entreprise à côté du nom de famille dans le PORTAIL et après l’impression de la facture, on peut l’enlever (ou toujours laisser là tant que l’entreprise paie).

## Comment mettre une note importante au dossier du client ?

Il y a différentes notes que vous pouvez écrire :

* Une note qui affichera un message tout en haut de son dossier, en rouge. Exemple : Ne pas inscrire ce client, car il nous doit de l’argent depuis longtemps. Nous utilisons ce genre de note seulement pour les alertes importantes de non-paiement. Ce genre de note concernant la comptabilité peut être inséré dans le bas du dossier où c’est écrit : Notes Comptables (Red Flag)
* Une note qui indiquera un petit « i » près du nom du client sur la liste de participants. Exemple : Ce client peut être dérangeant lors des ateliers, car pose beaucoup de questions qui n’ont pas rapport au sujet. Ce genre de note sert aux formateurs. Ils savent que s’ils voient un « i », ils doivent cliquer sur le nom du client pour aller lire la note au dossier. Ce genre de note peut être insérée dans le bas du dossier où c’est écrit : Notes Formateur.
* Une note générale peut être insérée dans le bas d’un dossier où c’est écrit « Notes et commentaires », mais peut également être ajouté dans la section « Communication » en choisissant « Notes ».

Ce que vous écrivez dans ces 3 cases n’est pas visible au client.

## Que faire avec ceux qui n’ont pas d’adresse email ou n’ont pas donné d’acompte ?

Avant chaque atelier, une semaine avant il faut vérifier la liste de participants et

1. appeler ceux qui n’ont pas d’adresses courriel pour leur dire quoi apporter et toutes les autres infos pratiques.
2. et si on voit une personne inscrite qui n’a pas donné d’acompte, il faut la contacter pour prélever l’acompte ou annuler l’inscription.

## Les organisateurs gardent-ils les chèques reçus entre les tournées comme d’habitude ?

Vous aurez de moins en moins de chèques d'acompte, car nous préférons que les gens s'inscrivent avec leur carte. Mais sinon, oui ils nous les envoient avec le dossier après la série d'ateliers. Mais si la prochaine série d'ateliers est dans plus de 4 mois, nous vous suggérons de nous poster ces chèques. De cette façon, les clients verront sur leur facture qu'ils ont bien payé leur acompte.

## Est-ce possible de savoir qu’un étudiant suit son 9e atelier de phase ?

Nous pouvons le voirgrâce à la mention [Phase terminé](javascript:;)e à côté du nom du participant. Si les 9 ateliers ne sont pas sur la même facture, cela peut générer une erreur, donc il faut tout de même poser la question lors de l’atelier : « qui suit son 9e atelier » afin de leur donner le temps de partager.

Le portail génère une lettre de fin de phase automatiquement, après avoir SUIVI son dernier atelier de phase 1 ou 2, et qu’il est étudiant. Cette lettre est envoyée manuellement (PDF par email) pour éviter des erreurs. L’employé qui gère cela clique simplement sur les mots [Phase terminé](javascript:;)s pour envoyer la lettre par email. Sylvie le fera chaque semaine donc veuillez ne pas les envoyer vous-même.

## Comment "fermer" un atelier ?

**Ateliers au Québec (fait par Nadia)**

1. Cocher la présence des participants présents
2. Pour les absents :

* Si étudiants en phase : Enlever date (en cliquant sur DATE ULTÉRIEURE) afin que ça redevienne À PLANIFIER.
* Si à la carte, donc ne nous a pas prévenu de leur absence avant le début du cours : annuler et charger 10% du prix de l’atelier en frais d’annulation.

1. Vérifier tous les paiements de solde.
2. Cocher « Lecture seule »
3. Dire à Jasmine qu’elle peut envoyer les reçus d’impôt.
4. Appeler tous les absents pour faire un suivi.

**Ateliers ETRE BIEN indépendants** en Europe francophone (fait par l’animateur ou son organisateur)

1.      Cocher la présence des participants présents dans l’atelier.

2.      Pour les absents :

* Si client veut transférer sa participation (il nous a avisés à temps de son absence) : Enlever la date (en cliquant sur DATE ULTÉRIEURE) afin que ça redevienne À PLANIFIER.
* Si client veut annuler sa participation ou qu’il ne nous a pas prévenus de son absence à temps : annuler et noter dans les commentaires de la facture si on doit charger ou non le montant de l’acompte en frais d’annulation. Ici au Québec on va gérer la suite de cette annulation. Attention : le client pourra lire cette note en consultant sa facture.

3.    Remplir les colonnes de droite dans la liste de participants selon les paiements reçus durant cet atelier. Par contre, le total ne doit pas dépasser 105€, les 20 € d’acompte doivent être soit payés directement sur le PORTAIL soit nous être envoyés au Québec et nous allons les déposer sur la facture du client.

Nadia vérifie que tout est bien fait, et si oui, elle coche LECTURE SEULE.

Ateliers en Europe francophone (fait par les organisateurs)

1. Cocher la présence des participants présents directement dans l’atelier, via la liste de participants, ou le soir si pas de wifi dans la salle.
2. Pour les absents :

       Si étudiants en phase : Enlever date (en cliquant sur DATE ULTÉRIEURE) afin que ça redevienne À PLANIFIER.

       Si à la carte, donc ne nous a pas prévenu de leur absence avant le début du cours : annuler et noter sur la facture de charger le montant de l’acompte en frais d’annulation. Le Québec va gérer la suite de cette annulation. Attention : le client pourra lire cette note en consultant sa facture.

1. Remplir les colonnes selon les paiements reçus pour cet atelier.
2. Mettre post-it sur chèque pour explique chèque au besoin, dans un cas comme suit:

       Un chèque pour plus d'un atelier, avec le nom des ateliers sur le post-it.

       Un chèque pour payer l'atelier de plus d'une personne, avec le nom des personnes.

       Etc.

1. Mettre tous les paiements reçus ensemble lors d'UN atelier, dans une enveloppe avec le nom de l'atelier.
2. Envoyer toutes les enveloppes à Maria, via la poste ~~ou via l'animateur/formateur~~.
3. Envoyer à Maria, par courriel, toutes les factures de dépenses atelier, les factures de location de salle, de l’hébergement, l’inventaire ainsi que la facture pour les produits.

Maria comptabilise le tout et vérifie que tout est bien fait. Ensuite elle coche LECTURE SEULE.

Ateliers à l’étranger (fait par la comptabilité au QC)

1. Ouvrir dossier du client ou créer nouveau dossier client.
2. Utiliser l’outil AJOUTER UN ATELIER SUIVI pour ajouter son inscription.