

# Bungalowparken

## Doel

De klant is een bedrijf dat verschillende bungalowparken uitbaat en wil de administratie van de reservatie van bungalows, reservatie van activiteiten en facturatie automatiseren.

## Beschrijving van het basissysteem

Klanten reserveren een bungalow voor een verblijf in één van de bungalowparken. Een klant kan meerdere bungalows reserveren, bijvoorbeeld voor een groep van mensen. Alle bungalows gereserveerd door één klant voor eenzelfde periode worden beschouwd als één reservatie.

Reservaties worden afgehandeld door een centraal telefoonnummer. Dit telefoonnummer is het reservatienummer voor alle bungalowparken van de organisatie. Men kan ook reservaties maken via internet of ter plaatse.

Bungalows kunnen gehuurd worden voor een midweek, weekend of volle week. Een midweek is van maandag 15u00 tot vrijdag 10u30. Een weekend is van vrijdag 15u00 tot maandag 10u30, en een week is van vrijdag 15u00 tot vrijdag 10u30. Tijdens het laagseizoen (buiten de schoolvakanties) kunnen klanten ook een weekend boeken van donderdag 15u00 tot maandag 10u30, en een midweek van maandag 15u00 tot donderdag 10u30.

Natuurlijk reserveren klanten geen welbepaalde bungalow. Op het moment van reserveren moet de klant enkel het aantal en het soort van bungalows opgeven (4, 6 or 8 personen, en comfort of luxe klasse). Natuurlijk is elke combinatie mogelijk (bijvoorbeeld 2 comfort klasse bungalows voor 4 personen en 1 luxe klasse bungalow voor 6 personen). De eigenlijke toewijzing van bungalows gebeurt later, maar natuurlijk vóór de aankomstdatum, zodat de eigenlijke bungalownummers kunnen gegeven worden bij aankomst.

Elke klasse van bungalows (comfort en luxe) heeft een lijst van faciliteiten (bijvoorbeeld, een comfort bungalow heeft een gewone koffiemachine, een microgolfoven en een ijskast; een luxe bungalow heeft een espressomachine, een combi-oven, een grote ijskast en een sauna). Niet elk bungalowpark heeft alle klassen van bungalows beschikbaar.

Bungalows liggen bij elkaar per zone. Er zijn zones die dicht bij de speeltuin liggen, zones aan de buitenkant van het domein, en zones dicht bij de centrale gebouwen. Sommige bungalows hebben ook een speciaal uitzicht. En wanneer men verschillende bungalows reserveert, kan men vragen voor bungalows die naast elkaar zijn gelegen, of dicht bij elkaar zijn gelegen. Al deze zaken kunnen gevraagd worden op het moment van reservatie voor een bijkomende toeslag. Deze toeslag is vast maar verschillend voor al deze speciale verzoeken (bungalows in specifieke zone, bungalows met een uitzicht, bungalows naast elkaar, bungalows dicht bij elkaar).

De bungalowselectie houdt natuurlijk rekening met de locatievoorkeuren die door de klant zijn doorgegeven (bungalows in specifieke zone, bungalows met een uitzicht, bungalows naast elkaar, bungalows dicht bij elkaar), maar deze voorkeuren kunnen niet gegarandeerd worden. Het is mogelijk dat niet aan alle voorkeuren voldaan kan worden. In dat geval wordt de bijkomende toeslag voor de locatievoorkeuren terugbetaald.

Het doel is natuurlijk om een maximale bezettingsgraad te bereiken voor de bungalowparken: wanneer een reservatie wordt aangevraagd voor een bepaald type bungalow in een bepaald park voor een bepaalde datum, en deze is niet meer beschikbaar, worden alternatieven voorgesteld. Bij voorkeur in hetzelfde park voor dezelfde datum, maar andere mogelijkheden kunnen voorgesteld worden in een ander park of op een ander tijdstip.

Na de reservatie wordt een factuur gestuurd naar het thuisadres van de klant. De factuur geeft een overzicht van wat in de prijs is inbegrepen en de uiterste betaaldatum. De prijs van een bungalow hangt af van de capaciteit (4, 6, 8), de klasse (comfort, luxe), het soort van verblijf (week, midweek, weekend) en seizoen (hoogseizoen, laagseizoen). Hoog seizoen zijn alle periodes met minstens één schoolvakantiedag. Klanten kunnen een annulatieverzekering nemen voor het verblijf. Dit is optioneel en kost 4% van de reservatieprijs.

Wanneer een klant niet op tijd betaald heeft en de uiterste betaaldatum is met 10 dagen overschreden, wordt een herinnering gestuurd met een nieuwe uiterste betaaldatum. Wanneer deze datum met 5 dagen wordt overschreden, wordt de reservatie geannuleerd en ontvangt de klant een annulatenota.

Wanneer de reservatiedatum dicht bij de aankomstdatum ligt (bijvoorbeeld last-minute reservaties, minder dan 3 weken voor aankomst), is de uiterste betaaldatum binnen de 3 dagen, anders wordt de bungalow terug ter beschikking gesteld voor een nieuwe reservatie. De klant wordt daarvan op de hoogte gebracht, en kan de bungalow nog reserveren na betaling als de bungalow nog niet gereserveerd is door een andere klant. De reservatie wordt permanent na betaling.

Wanneer de reservatie permanent is, wordt een bevestigingsmap gestuurd. Deze bevat mogelijke arrangementen, activiteiten en diensten die kunnen geboekt worden, en kortingsbonnen die kunnen gebruikt worden in het park voor deze arrangementen, activiteiten en diensten. Deze bonnen zijn verschillend voor elk bungalowpark en bevatten een bepaald kortingspercentage voor een bepaald arrangement/activiteit/dienst voor een bepaald bungalowpark. Wanneer een klant gebruik wenst te maken van deze bonnen, moet dit vermeld worden op het moment van de reservatie. In dat geval moet de code van de bonn doorgegeven worden door de klant (via internet, telefoon of rechtstreeks). Elke code is uniek en een bonn kan slechts eenmaal gebruikt worden (het systeem moet in staat zijn te controleren dat een bonn geen tweemaal gebruikt wordt), en het systeem moet het gebruik van de bonnen door de klanten bijhouden voor auditing doeleinden.

Voorbeelden van activiteiten en diensten: gebruik van een tennisbaan; gebruik van een fiets voor een dag; restaurantdiner voor 2 personen; handdoekenpakket). Deze kunnen geboekt worden op het moment van reservatie van de bungalows, maar ook later ter plaatse in het park. Activiteiten/diensten kunnen gegroepeerd worden in arrangementen met een gecombineerde prijs, bijvoorbeeld een ontspanningsarrangement met volgende activiteiten/diensten:

- Een fiets voor een dag
- 2 maal een 3-gangen avondmenu
- 2 maal een ontbijtbuffet
- Opgemaakte bedden bij aankomst
- Handdoekenpakket
- Vaatwasdoekenpakket

Een arrangement is dus een combinatie van activiteiten/diensten die samen worden aangeboden aan de gasten als één pakket met één prijs. Klanten kunnen boeken voor een arrangement (het volledige pakket), maar kunnen ook de individuele activiteiten/diensten boeken.

Voorbeelden van arrangementen: Wandelarrangement; Fietsarrangement; Sportarrangement; Kidsarrangement; Babyarrangement; Natuurarrangement; Culinair arrangement.

Arrangementen en activiteiten/diensten moeten op voorhand betaald worden. De prijs van de arrangementen/activiteiten/diensten (en korting van de bonnen) wordt toegevoegd aan de factuur van de reservatie van de bungalow, of een afzonderlijke factuur wordt aangemaakt wanneer deze arrangementen/activiteiten/diensten ter plaatse in het park worden geboekt.

Wanneer een klant een reservatie heeft gemaakt, wordt de klant aangeduid als een trouwe klant in de databank. Op regelmatige basis worden promoties naar deze trouwe klanten gestuurd. Deze promoties bevatten een overzicht van last-minutes, een reeks kortingsbonnen voor arrangementen/activiteiten/diensten (hetzelfde soort van bonnen als de bonnen die aan de klant gegeven worden in de welkomstmap), en kortingsbonnen met een bepaald kortingspercentage geldig voor een bepaalde periode in bepaalde bungalowparken voor een bepaald type bungalow.

Klanten moeten doorgeven wanneer iets kapot is (bijvoorbeeld ijskast). Zware problemen worden binnen de 24 uur opgelost. Wanneer dat niet mogelijk is, wordt een andere bungalow aangeboden.

Kleinere problemen worden hersteld wanneer de bungalow vrij is, alsook grotere herstellingsopdrachten.

Wanneer de onderhoudsploeg geconfronteerd wordt met vandalisme wordt er een verantwoordelijke bijgeroepen. De schade wordt opgemeten en een bijkomende factuur wordt naar de klant gestuurd. Maar er wordt gerekend op de eerlijkheid van de klanten: een lijst is beschikbaar waarop de klant kan aanduiden dat is gebroken is. Deze worden ingediend aan de receptie. Een bijkomende factuur wordt gestuurd als de schade hoger is dan 5 euro.