



# Handbuch Gruppenbuchungsmodul für unsere Leistungsträger

Version 01.10.2024, RBs

## Inhaltsverzeichnis

1. Angebot abgeben .....	2
2. Anfrageübersicht .....	6
3. Änderungen durch Kunden.....	7
4. Buchung oder Ablehnung durch Kunde .....	8
5. Buchung bestätigen Leistungsträger .....	9

# 1. Angebot abgeben

Die Unterkunftsbetreiber\*innen erhalten von Heidiland Tourismus eine E-Mail mit einem Link zur Pflegemaske, über den sie ihr Angebot einreichen können.

Grüezi lieber TOMAS-Partner

Wir haben eine Anfrage für die Gruppe "Heidiland Tourismus AG" erhalten.

Bitte stellen Sie uns bis zum **12.11.2022 09:31** ein Angebot zu gruppenkonformen Preisen zur Verfügung.

Sie finden Ihre Pflegemaske zur Angebotserstellung [hier](#).

**Hinweise:**

- > Wir bitten Sie, uns die Preise **inkl. 5% Kommission für Heidiland Tourismus** anzugeben.
- > Reagieren Sie rasch. Erfolg im Gruppengeschäft zeichnet sich vor allem dadurch aus, schneller als die Konkurrenz zu sein. Unser Ziel ist es, dem Kunden immer innerhalb von 24 - 48 Stunden ein Angebot zustellen zu können.
- > Sie können uns kein Angebot machen? Dann halten Sie dies bitte in derselben [Pflegemaske](#) fest, so dass wir Sie nicht erneut für diese Gruppe anfragen müssen.

Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf Ihre Angebotsnummer X7WR1.

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung und Ihr Angebot.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Heidiland Tourismus Online Services  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)

## Pflegemaske für Beherbergungsbetriebe

Die Pflegemaske kann über die verlinkten Texte **«hier»** oder **«Pflegemaske»** geöffnet werden. Es ist ratsam, die wichtigsten Hinweise zu beachten. Das erfasste Angebot muss vor der Abgabe zwingend überprüft werden.

Wenn eine Gruppe auf mehrere Beherbergungsbetriebe aufgeteilt werden kann, so bitten wir den leistungserbringenden Betrieb in allen Kategorien eine passende Zimmerzahl und Belegung anzubieten.

### Wichtige Punkte sind zu beachten:

- Kundenwünsche
- Aufenthaltsdatum
- Anzahl Personen
- Preise für Zimmerleistung  
*Berechnung erfolgt immer Preis pro Zimmer/Nacht, inkl. 5% Provision für Heidiland Tourismus AG (exkl. Kurtaxen, ohne Verpflegung)*
- Preise für Verpflegungsleistung  
*Berechnung ist immer Preis pro Einheit (Mahlzeit/Person). Falls Frühstück inkl. im Zimmerpreis ist, bitte «0-Preis» angeben*
- Zusatzinformationen  
*Textfeld für wichtige Informationen wie Storno- und Zahlungsbedingungen etc.*
- Optionsfrist bitte zwingend beachten!

Falls Beherbergungsbetriebe kein Angebot machen können (z.B. wegen fehlender Verfügbarkeit), muss die Anfrage zwingend abgelehnt in der Pflegemaske werden. Die Mitarbeitenden im Gäste Service wissen somit, dass sie die Beherbergungsbetriebe nicht mehr erinnern müssen. Bei der Ablehnung ist ein kurzer Grund anzugeben.

Auf der nächsten Seite ist ein Beispiel für die Erfassung eines Angebotes mit der detaillierten Erklärung.

#### Anfrage

Anfragenummer	Anfragename	Ihr Ansprechpartner
UCU74	Turnverein STV Flums	Robin Bless
Veranstaltungsort	Veranstaltungsart	

#### Angebot Unterkunft

##### Kundenwünsche

Bemerkung des Gastes

Die Gruppe kann auf mehrere Unterkünfte aufgeteilt werden, es kann ein Teilkontingent angeboten werden.

Zur Zeitraumansicht wechseln

Zur Kalenderansicht wechseln

Di 30.08.2022 - Mi 31.08.2022, 1 Nacht

15x Doppelzimmer - Belegung 2 - Total: 30 PAX

Anzahl	Zimmertyp	Preis pro Zimmer und Nacht	Summe
	Einzelzimmer		
15	Doppelzimmer	180	2700,00
	Junior Suite		

Anzahl	Frühstück	Preis pro Person und Frühstück	Summe
30	Frühstück im Hotel	0	inkl.

Preis inkl. 5% Provision (ohne Verpflegung). Für Frühstück inkl. bitte 0-Preis für Frühstück angeben.

Summe Total 2700,00

⊖ Zusatzinformationen für den Gast (Korrespondenzsprache: Deutsch)

Stornobedingungen:

Stornierungen und Änderungen, die bis zu 7 Tage vor Anreisedatum erfolgen, sind kostenfrei. Stornierungen und Änderungen, die verspätet erfolgen, oder Nichtanreisen werden mit dem Gesamtbetrag berechnet.

#### Halb-/Vollpension

30.08.2022 - 31.08.2022

Anzahl Einheiten: 30 - Anzahl Teilnehmer: 30

Verpflegungsart: Halbpension

Anzahl	Leistung	Preis pro Einheit	Summe
30	1_Halb-/Vollpension	25,00	750,00

⊖ Zusatzinformationen für den Gast (Korrespondenzsprache: Deutsch)

Nichtanreisen werden mit dem Gesamtbetrag berechnet.

Zahlungsbedingungen:

Eine Vorauszahlung ist nicht erforderlich.

#### OPTIONSFRIST

Bitte gewähren Sie uns auf dieses Angebot eine Option bis 29.08.2022. Bei gewissen Anlässen zieht sich die Entscheidungsfindung des Kunden in die Länge. Sollten wir Ihnen bis zum 29.08.2022 noch keine definitive Antwort mitgeteilt haben, verfällt das Angebot automatisch.

#### Sachbearbeiter

Sachbearbeiter	Telefon
Hans Muster	081 123 45 67

Zwischenspeichern

Drucken

Anfrage ablehnen

Angebot abgeben

Alle Details der angefragten Gruppe.

Erwähnte Kundenwünsche werden bei Bedarf hier aufgeführt.

Zeitraumansicht kann auf Kalenderansicht umgeschaltet werden. Hier können für jeden Tag einzelne Preise erfasst werden

Angabe des Aufenthaltsdatums, Anzahl gewünschte Zimmer und Personen

Preiseingabe immer pro Zimmer/Nacht (exkl. Kurtaxen und Verpflegung) in CHF

Angabe zum Frühstück: 0-Preis = im Zimmerpreis inbegriffen, andernfalls Betrag pro Frühstück/Person angeben.

Für Gruppenunterkünfte ohne Frühstück:

Bitte 0-Preis eingeben und im Textfeld «Zusatzinformationen» vermerken, dass kein Frühstück angeboten wird.

Zusatzinformationen für Gruppe: z.B. - Stornierungs- Zahlungsbedingungen

Angaben zu Halb- oder Vollpension (falls von Gästen gewünscht):  
Preis pro Einheit (Mahlzeit/Person) angeben.

Zusatzinformationen z.B. - Spezielle Verpflegung, Allergien etc.

Optionsfrist bitte gewähren, damit Gast entscheiden kann.

Kontaktdaten der Person erfassen, die das Angebot abgibt oder ablehnt.

### Preiseingabe mit freier Zimmerzuordnung (Zimmer)

Sie legen fest, welche Zimmer der Gruppe bereitgestellt wird.

**20.01.2024 - 21.01.2024: 15 PAX**

Anzahl	Leistung	MB	Belegung	Preis	Summe
1	Einzelzimmer (15 m2) Dusche/WC	<input type="checkbox"/>	1	102,60	102,60
7	Doppelzimmer (15 m2) Dusche/WC	<input type="checkbox"/>	2	165,20	1156,40

**weiteres Zimmer**

Sie als Unterkunft geben die Anzahl der Zimmerleistung mit den entsprechenden Belegungen bekannt. Das Angebot ist in diesem Fall etwa so zu erfassen.

### Preiseingabe mit zugeordneten Zimmerleistungen

Die Gruppe gibt bekannt, welche Zimmerkategorien sie sich wünschen.

**Di 30.08.2022 - Fr 02.09.2022, 3 Nächte**

**15x Doppelzimmer - Belegung 2 - Total: 30 PAX**

Anzahl	Zimmertyp	Nacht	Preis pro Zimmer und Nacht	Summe
	Einzelzimmer			
15	Doppelzimmer		180	8100,00
	Junior Suite			

Hier werden 15 Doppelzimmer zu einer Belegung von 2 Personen pro Zimmer gewünscht. Das Angebot ist in diesem Fall etwa so zu erfassen.

### Preiseingabe für eine Vermietung der ganzen Unterkunft

Sie legen fest, zu welchem Preis die ganze Unterkunft vermietet wird.

**19.01.2024 - 21.01.2024: 22 PAX**

Anzahl	Leistung	MB	Belegung	Preis	Summe
1	Clubhaus Skiclub Kilchberg	<input type="checkbox"/>	22	560,00	1120,00

**weiteres Zimmer**

Die Unterkunft wird zu einem Pauschalpreis pro Nacht angeboten. Das Angebot ist in diesem Fall etwa so zu erfassen.

### Preiseingabe ohne feste Zimmerzuordnung (Massenlager)

Sie legen fest, welche Massenschläge zu welchen Belegungen angeboten werden.

**30.12.2023 - 01.01.2024: 30 PAX**

Anzahl	Leistung	MB	Belegung	Preis	Summe
30	Massenlager	<input checked="" type="checkbox"/>	1	24,50	1470,00

**weiteres Zimmer**

Preis inkl. 5% Provision (exkl. Kurtaxen, ohne Verpflegung). Für Frühstück inkl. bitte 0-Preis für Frühstück angeben.

PAX Total	Summe Total
30	

Geben Sie unter «Anzahl» die Personenanzahl ein und wählen anschliessend die Leistung aus. Markieren Sie das Kästchen bei «MB»\* und tragen Sie den Preis pro Person pro Nacht ein.

\*MB bezeichnet ein Bett in einem Mehrbettzimmer ohne fest zugewiesenes Zimmer. Dieses Angebot wird als «Massenlager» zu einem einheitlichen Preis pro Person pro Nacht, unabhängig von der Teilnehmerzahl, angeboten.

### Hinweis:

Bitte stellen Sie sicher, dass die Zahl der angefragten Personen mit der im Feld «PAX Total» angegebenen Anzahl übereinstimmt. Sollte eine Diskrepanz bestehen, liegt ein Erfassungsfehler vor.

**Zeitraumansicht**

Di 30.08.2022 - Fr 02.09.2022, 3 Nächte  
15x Doppelzimmer - Belegung 2 - Total: 30 PAX

Anzahl	Zimmertyp	Preis pro Zimmer und Nacht	Summe
<input type="text"/>	Einzelzimmer	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Doppelzimmer	180	8100,00
<input type="text"/>	Junior Suite	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Bei abweichenden Preisen können diese pro Tag erfasst werden.  
**Preis pro Zimmer/Nacht in CHF**

**Kalenderansicht**

Di 30.08.2022 - Fr 02.09.2022, 3 Nächte  
15x Doppelzimmer - Belegung 2 - Total: 30 PAX

**Einzelzimmer**

	30.08.2022	31.08.2022	01.09.2022
Anzahl	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Preis p.E./N.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Doppelzimmer**

	30.08.2022	31.08.2022	01.09.2022
Anzahl	15	15	15
Preis p.E./N.	160	180	200

**Junior Suite**

	30.08.2022	31.08.2022	01.09.2022
Anzahl	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Preis p.E./N.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Hinweis:** Bei abweichenden Preisen können in der Kalenderansicht für jeden Tag unterschiedliche Preise angeboten werden.

**Zwischenspeichern:** Die Beherbergungsbetriebe haben die Möglichkeit ihr Angebot zwischenspeichern. Dies erlaubt Unterbrechungen bei der Angebotsabgabe, z.B. zur Weitergabe an eine andere Abteilung.

**Wichtig:** Wird eine Zeile nicht vollständig gefüllt, so kann das Angebot nicht zwischengespeichert werden! Es sollten sowohl Einheiten als auch der Preis pro Zeile hinterlegt werden!

**Drucken:** Die Beherbergungsbetriebe haben die Möglichkeit vor der Angebotsabgabe ihre Einträge als PDF auszugeben und auszudrucken.

**Hinweis:** Mit dem Drucken-Button wird das Angebot auch zwischengespeichert! Der Ausdruck muss VOR der Angebotsabgabe erfolgen!

Das PDF kann durch Popup-Blocker des Browsers unterdrückt werden. Popups müssen für die Seite prodestination.tomas-travel.com erlaubt werden, damit das PDF angezeigt werden kann.

**Anfrage ablehnen:** Über den Button wird das Angebot abgelehnt. Haben die Beherbergungsbetriebe nicht genügend verfügbare Zimmer bzw. möchte zu der Anfrage kein Angebot abgeben, so kann dieser die Anfrage ablehnen. Sie erhalten die Ablehnungsmail zur Bestätigung ihrer Absage.







Nach Abgabe des Angebots erhalten Sie eine Zusammenfassung via E-Mail. Das Angebot kann nun nicht mehr geändert werden, sondern wird Ihnen als Beherbergungsbetrieb nur angezeigt. Wenden Sie sich bei Anpassungen oder Ergänzungen direkt bei unseren Mitarbeitenden im Gäste Service.


## 2. Anfrageübersicht


Angebot erfolgreich abgegeben


### Anfrageübersicht


Dies ist eine Übersicht aller Anfragen für die Sie angefragt wurden und die noch nicht entschieden sind. Sie können hier Ihre Angebote nochmals einsehen.

Gruppenanfrage	vom	Zeitraum	Status
MyIRS - CEK9G	24.07.2015 9:54	31.8.2015 - 4.9.2015	 <a href="#">Zum Angebot</a>
my.IRS - YRQAS	14.07.2015 11:51	23.7.2015 - 30.7.2015	
Frank Nowak - J4EAW	30.06.2015 7:02	22.7.2015 - 25.7.2015	 <a href="#">Zum Angebot</a>
Müllermilch 1 - P44DF	01.06.2015 10:50	9.5.2016 - 15.5.2016	 <a href="#">Zum Angebot</a>
Testine Testina - FY6UW	15.01.2015 16:05	21.1.2015 - 24.1.2015	
test Pitztal - RH8PT	17.12.2014 8:45	17.12.2014 - 22.12.2014	

 Angebot wurde fristgerecht abgegeben

 Das Angebot wurde noch nicht abgegeben. Die Frist ist noch nicht abgelaufen.

 Frist zur Angebotsabgabe ist abgelaufen  
ODER der LT hat Angebot abgelehnt

 Anfrage im Anfragepool zur Einsicht freigegeben. LT ist Anfrage nicht zugeordnet

In der Anfrageübersicht sind alle Angebote von Gruppenanfragen aufgeführt. Das Angebot kann nur eingesehen und nicht mehr angepasst werden. Sie sehen hier, wo Sie ein Angebot abgegeben haben, bei welchen Anfragen Ihre Antwort noch ausstehend ist und welche Anfragen Sie abgelehnt haben. Bitte beachten Sie, dass nur die noch laufenden Anfragen angezeigt werden oder die gebuchten, die noch nicht stattgefunden haben.

**Hinweis:** Falls Sie etwas ändern möchten, kontaktieren Sie bitte den Ansprechpartner der jeweiligen Anfrage. Ausserdem können Sie auch bei den einzelnen Anfragen die Historie anschauen.

### 3. Änderungen durch Kunden

Sollte der Kunde eine Änderung wünschen, würden wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Eine Änderung muss in jedem Fall von Ihnen rückbestätigt werden, indem Sie nochmals auf das Angebot im E-Mail «**hier**» abgegeben klicken.

Grüezi lieber TOMAS-Partner

Wir haben Rückmeldung von unserem Kunden (Gruppe "Heidiland Tourismus AG") bezüglich des Angebots X7WR1 erhalten.

Bei der Anfrage hat es eine Änderung gegeben und wir bitten Sie, uns diese zu bestätigen. Bei der Änderung handelt es sich um folgendes:

**Datum hat sich um zwei Wochen verschoben.**

Sie finden die aktualisierte Anfrage [hier](#). Bitte erstellen Sie bis zum 12.11.2022 11:33 ein aktualisiertes Angebot.

Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf Ihre Angebotsnummer X7WR1.

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung und Ihr Angebot.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Robin Bless  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)

#### **Hinweis: Aufforderung zur Optimierung der Preise**

Während dem Entscheidungszeitraum gibt es die Möglichkeit, dass Gäste eine Änderung wünschen, sei es im Falle eines anderen Datums oder weniger Personen teilnehmen. Wir empfehlen dabei gleich die Preise zu optimieren, um weiterhin wettbewerbsfähig zu sein.

Sollte Sie nicht mit der Änderung einverstanden sein, können Sie das Angebot ablehnen. Sie erhalten direkt über unser System eine Benachrichtigung.

Grüezi lieber TOMAS-Partner

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung auf unsere Anfrage für die Gruppe "Heidiland Tourismus AG".

Wir haben zur Kenntnis genommen, dass Sie uns unserem Kunden dieses Mal kein Angebot machen können.

Wir hoffen, dass Sie bei unserer nächsten Anfrage wieder über passende Kapazitäten verfügen.

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Heidiland Tourismus Online Services  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)



## 4. Buchung oder Ablehnung durch Kunde

### Buchung

Nachdem sich der Gast für die Unterkunft entschieden hat, erhalten Sie von uns eine Bestätigung via E-Mail mit den gebuchten Daten und Konditionen.

**Hinweis:** Bei diesem Schritt ist es zwingend, direkt mit dem Gast in Kontakt zu treten, um die Vertragsdetails und weitere Informationen bezüglich Anreise, Zusatzleistungen und Zahlungsbedingungen zuzusenden.

Grüezi lieber TOMAS-Partner

Nochmals vielen Dank für Ihr Angebot für die Gruppe "Heidiland Tourismus AG". Der Kunde hat das [Angebot](#) angenommen und wir können Ihnen die Buchung hiermit bestätigen.

Weiter unten finden Sie nochmals eine Übersicht über die gebuchten Daten und Konditionen. Wir bitten Sie, dem Kunden die Vertragsdetails und weitere Informationen bezüglich Anreise, Zusatzleistungen und Zahlungsbedingungen zukommen zu lassen.

Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf Ihre Angebotsnummer X7WR1.

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung und die tolle Zusammenarbeit.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Heidiland Tourismus Online Services  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)

### Ablehnung

Bei einer Ablehnung durch den Gast erhalten Sie eine Bestätigung via E-Mail mit den Informationen zur Absage. Die optionierten Dienstleistungen können wieder in den freien Gebrauch genommen werden.

Grüezi Herr Bless

Besten Dank für Ihre E-Mail bezüglich Ihrer Anfrage für die Gruppe "Heidiland Tourismus AG".

Mit Bedauern haben wir Ihre Absage zur Kenntnis genommen. **Ihr Angebot mit der Angebotsnummer X7WR1 wurde soeben storniert.**

**Für eine andere Destination entschieden.**

Wirklich schade, dass wir Sie dieses Mal nicht in Heidis Heimat willkommen heissen können. Aber aufgeschoben ist ja nicht aufgehoben. In diesem Sinne freuen wir uns bereits jetzt, Sie bald bei einer anderen Gelegenheit in der Ferienregion Heidiland zu begrüssen.

**Hinweis Rückvergütung:**

Falls Sie bereits eine (An)zahlung getätigt haben, wird diese automatisch Ihrer Kreditkarte resp. Ihrem Bankkonto gutgeschrieben. Vorbehalten bleiben allfällige Stornierungsgebühren gemäss den Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRBs).

Gerne stehen wir Ihnen für künftige Anfragen wieder zur Verfügung.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Heidiland Tourismus Online Services  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)



## 5. Buchung bestätigen Leistungsträger

Nach Abreise des Gastes erhalten Sie eine Benachrichtigung mit der Aufforderung, die definitive Teilnehmerzahl und genutzten Leistungen zu bestätigen. Dies erfolgt über den verlinkten Text **«hier»** im E-Mail. Die entsprechende Kommissionsrechnung wird quartalsweise auf dem Postweg zugeschickt.

Grüezi lieber TOMAS-Partner

Vor kurzem hatten Sie die Gruppe "TEST\_ohne Event/Tagungsraum" bei Ihnen zu Gast.

Wir bitten Sie, uns [hier](#) die definitive Teilnehmerzahl und Leistungen zu bestätigen. Die entsprechende Kommissionsrechnung dazu lassen wir Ihnen in der nächsten Quartalsabrechnung zukommen.

Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf Ihre Angebotsnummer TSR3F.

Wir danken Ihnen für Ihr rasches Feedback.

Herzliche Grüsse

Heidiland Tourismus

Robin Bless  
[gruppen@heidiland.com](mailto:gruppen@heidiland.com)