MANUALE OPERATIVO • VERSIONE 12

Sistema di prenotazione tavoli

Guida dettagliata per l’uso quotidiano del gestionale

Agriturismo Lo Zafferano

Prenotazioni • Calendario • Tavoli • Orari • Chiusure • Eventi • Email • Report

INTRODUZIONE

Come usare questo manuale

Guida per il personale e per chi amministra il sistema.

1. Operatività quotidiana

Aprire il cruscotto, controllare arrivi e coperti, verificare le richieste e assegnare i tavoli.

2. Configurazione

Gestire orari, tavoli, chiusure, eventi, dati del locale e notifiche email.

3. Controlli e archivio

Usare report, esportare CSV e conservare backup di file e database.

Nota: i nomi dei menu possono variare leggermente in base alla versione effettivamente installata. Le password e le credenziali non devono essere inserite nel manuale né condivise.

Versione documentata: V12, con distinzione tra adulti e bambini. Manuale operativo, non sostituisce le istruzioni specifiche del provider hosting.

PANORAMICA

Cosa gestisce l’applicativo

Un unico flusso collega il modulo cliente, il database, il gestionale e le email.

Prenotazione pubblica

Il cliente sceglie data, numero di adulti e bambini, servizio e orario; inserisce i propri dati e invia la richiesta.

Gestionale amministrativo

Il personale controlla prenotazioni, calendario, stato, coperti, composizione e assegnazione del tavolo.

Comunicazioni e analisi

Email automatiche, gestione cliente, eventi, chiusure, report, statistiche ed esportazione CSV.

Regola fondamentale: il totale coperti è sempre Adulti + Bambini. Il campo storico “Persone” continua a rappresentare il totale.

ACCESSO

Entrare nel pannello amministrativo

Usare l’indirizzo di amministrazione configurato per il sito.

- **Aprire il pannello:** accedere alla pagina di login amministratore dal percorso del sito.
- **Autenticarsi:** inserire username e password assegnati all’account autorizzato.
- **Verificare il menu:** Prenotazioni, Calendario, Tavoli, Orari, Chiusure, Locale, Email, Eventi e Report, secondo i moduli attivi.
- **Uscire:** usare sempre “Esci” al termine, soprattutto su computer condivisi.

Sicurezza

Non condividere le credenziali. Non salvare password nel browser di un dispositivo pubblico. Se si sospetta un accesso improprio, cambiare la password e controllare gli account.

Il manuale non riporta credenziali, password SMTP o dati di accesso al database.

La routine consigliata a inizio servizio

Un controllo rapido riduce errori di assegnazione e mancati arrivi.

01 Seleziona la data

Imposta oggi nel Cruscotto giornaliero.

02 Filtra il servizio

Scegli Pranzo, Cena o Tutti i servizi.

03 Controlla i numeri

Confronta prenotazioni, coperti, confermate, in attesa e annullate.

04 Esamina gli arrivi

Usa il flusso per fascia oraria e la lista cronologica.

05 Assegna i tavoli

Assegna o aggiorna i tavoli quando la configurazione della sala è chiara.

06 Stampa se serve

Usa “Stampa servizio” per una copia operativa.

Cruscotto giornaliero

La schermata riepiloga il servizio e consente di aprire il dettaglio di ogni prenotazione.



Esempio del cruscotto: totale prenotazioni, coperti, stato e composizione.

Coperti

È il totale delle persone prenotate, non il numero delle prenotazioni.

Composizione

La riga indica Adulti e Bambini. Verificare che la somma coincida con Coperti.

PRENOTAZIONE CLIENTE

Come si svolge una nuova prenotazione

Il cliente non sceglie il tavolo: la disposizione viene gestita dal ristorante.

1. Disponibilità

Data, adulti, bambini, servizio e orario.

2. Verifica

Il sistema controlla gli orari e la disponibilità per il totale delle persone.

3. Dati cliente

Nome, cognome, contatti e informazioni richieste.

4. Invio

Il sistema registra la prenotazione e genera il codice.

5. Conferma

La pagina e l'email mostrano riepilogo, composizione e gestione prenotazione.

La disponibilità viene verificata sul totale dei coperti. L'esito effettivo dipende da orari attivi, chiusure, prenotazioni già presenti e regole configurate.

La composizione del gruppo

Questa è la modifica funzionale introdotta nella V12.

Adulti

Numero di adulti inseriti dal cliente.

Bambini

Numero di bambini inseriti dal cliente.

Totale persone

Adulti + Bambini. Il totale alimenta il campo “Persone/Coperti”.

Esempi pratici

Adulti	Bambini	Totale coperti
2	0	2
2	1	3
2	2	4
4	3	7

Le prenotazioni storiche, prive della distinzione, vengono interpretate come composte da soli adulti. Non cambia il totale dei coperti.

Aprire e modificare una prenotazione

La pagina di dettaglio consente di verificare i dati e aggiornare la gestione.

- **Apri il dettaglio:** dalla lista o dal cruscotto seleziona “Apri” sulla prenotazione.
- **Controlla i dati:** data, ora, adulti, bambini, totale, recapiti, note e codice.
- **Aggiorna lo stato:** usa le opzioni previste dalla schermata per indicare l’avanzamento.
- **Assegna il tavolo:** seleziona il tavolo solo quando l’organizzazione della sala è definita.
- **Salva:** verifica il messaggio di esito prima di uscire.

Stati operativi

In attesa • Confermata • Annullata • Completata • Non presentati. Usa lo stato che descrive realmente la prenotazione.

Eliminazione

La cancellazione permanente rimuove il record: usarla solo quando necessario e dopo aver verificato di aver selezionato la prenotazione corretta.

Assegnazione dei tavoli e gruppi numerosi

La scelta del tavolo è un’attività del personale, non del cliente.

Tavolo non assegnato

Una prenotazione può restare “Da assegnare” finché il personale non decide la disposizione.

Gruppi numerosi

Per gruppi da 20 o più persone, organizzare più tavoli secondo la sala. Non serve esporre al cliente un singolo tavolo da 20 posti.

Dopo l’assegnazione

Salvare la modifica e verificare che il tavolo selezionato sia coerente con data, ora e numero di coperti.

Attenzione: se la sala richiede l’unione di più tavoli, annotare l’organizzazione nelle note operative se previsto dal flusso di lavoro.

Leggere il calendario mensile

Il calendario aiuta a individuare giornate piene, chiusure ed eventi.

- **Navigazione mensile:** spostarsi al mese precedente o successivo.
- **Numero prenotazioni:** indicazione del volume di prenotazioni attive nella giornata.
- **Coperti:** numero totale di persone attive, evidenziato per una lettura rapida.
- **Chiusure:** la motivazione compare in rosso, ad esempio “CHIUSO: FERIE” o “SOLD OUT”.
- **Evento:** la giornata può segnalare un evento configurato.
- **Apri il giorno:** cliccare sulla data per vedere le prenotazioni relative.

Come usarlo

Prima di confermare una richiesta telefonica o organizzare il servizio, controllare il giorno nel calendario e poi consultare il dettaglio nel cruscotto.

La presenza di un evento o di una chiusura va verificata anche nei relativi menu di configurazione.

CONFIGURAZIONE

Orari e servizi

Un giorno della settimana può avere più servizi, per esempio Pranzo e Cena il sabato.

- **Aprire Orari:** controllare i servizi configurati per ogni giorno.
- **Aggiungere un servizio:** scegliere il giorno, il tipo di servizio e gli orari di apertura/chiusura.
- **Più servizi nello stesso giorno:** creare una riga per Pranzo e una per Cena quando entrambi sono attivi.
- **Attivare/disattivare:** verificare lo stato del servizio; un servizio disattivo non dovrebbe essere proposto al cliente.
- **Salvare e testare:** aprire la pagina pubblica e verificare che data e servizio mostrino gli orari attesi.

Esempio

Sabato

- Pranzo 12:30–15:00
- Cena 19:00–23:30

Domenica

- Pranzo 12:30–15:00

Controllare sempre gli orari dopo modifiche stagionali o festività.

Chiusure e motivazioni

Le chiusure possono riguardare una singola data oppure un intervallo Dal/Al.

- **Creare una chiusura:** impostare data iniziale e finale.
- **Scegliere la motivazione:** Chiusura, Evento Privato, Sold Out, Ferie o Altro, secondo le opzioni presenti.
- **Verificare la comunicazione:** la pagina pubblica deve spiegare che la data non è prenotabile e mostrare la motivazione.
- **Gestire le motivazioni:** aggiungere, rinominare, attivare/disattivare o eliminare le voci se il modulo lo consente.
- **Rimuovere una chiusura:** solo quando la data è effettivamente riaperta.

Esempio

Dal 10/08 al 20/08

Motivazione: Ferie

Tutte le date comprese nell'intervallo risultano chiuse.

Dopo il salvataggio, controllare il calendario e la pagina cliente.

Eventi e locandine

Gli eventi possono essere collegati a una data e a un servizio specifico.

- **Creare un evento:** inserire data e titolo.
- **Aggiungere la locandina:** caricare l'immagine e una descrizione breve.
- **Scegliere il servizio:** Tutti i servizi, Pranzo oppure Cena.
- **Impostare l'orario:** inserire l'ora dell'evento quando prevista.
- **Attivare e verificare:** salvare e controllare la pagina pubblica scegliendo data e servizio corretti.
- **Modificare/eliminare:** aggiornare l'evento o rimuoverlo quando non è più valido.

Controllo importante

Un evento impostato su Cena deve essere mostrato quando il cliente seleziona Cena, non quando seleziona Pranzo.

Controllare titolo, data, servizio, orario e leggibilità della locandina prima di pubblicare.

CONFIGURAZIONE

Locale e testi della pagina pubblica

I dati e alcuni testi della prenotazione sono modificabili dal pannello.

- **Dati del locale:** nome, contatti, indirizzo, logo e altre informazioni disponibili nel modulo.
- **Testi pubblici:** etichetta, titolo, introduzione, passaggi, campi e pulsanti della prenotazione.
- **Testi di conferma:** messaggio di conferma, saluto, codice, etichette Data/Ora/Persone/Tavolo e pulsanti.
- **Salvataggio:** salvare e aprire il sito in una finestra separata per verificare l'effetto.
- **Buona pratica:** preferire testi brevi, chiari e coerenti; evitare di cancellare placeholder dinamici se richiesti.

Placeholder

Nei testi automatici, i campi dinamici come {nome}, {data}, {ora}, {persone}, {adulti}, {bambini} e {codice} devono essere mantenuti esattamente quando utilizzati.

Dopo ogni modifica, testare almeno una prenotazione di prova prima di considerare il testo definitivo.

Email automatiche e test SMTP

Le notifiche sono parte integrante del flusso di prenotazione.


NATURA · BUON CIBO · OSPITALITÀ

Richiesta di prenotazione ricevuta

Ciao Prova,

abbiamo ricevuto la tua richiesta di prenotazione.

Data	2026-10-02
Ora	20:30
Adulti	2
Bambini	1
Totale persone	3
Tavolo	Da assegnare
Codice prenotazione	32E960D935

GESTISCI LA PRENOTAZIONE

In caso di problemi di visualizzazione, clicca qui per visualizzare il messaggio nel browser.

Grazie per aver scelto Agriturismo Lo Zafferano.
Ti aspettiamo!

Via Posalgnano, 78, 04011 Aprilia LT · Tel. 329 0538719 · info@lozafferanoagriturismo.it
PIÙ DI UN RISTORANTE, UN'ESPERIENZA AUTENTICA

Esempio email di richiesta ricevuta.

- **Destinatari:** cliente, amministrazione e struttura, secondo la configurazione attiva.
- **Tipi di messaggio:** nuova prenotazione, conferma, modifica e annullamento.
- **Test email:** usare il comando di test del modulo Email dopo modifiche alla configurazione.
- **Credenziali:** inserire la password SMTP direttamente nel pannello protetto; non inviarla via email o chat.
- **Placeholder V12:** {adulti} e {bambini} si affiancano a {persone}, che resta il totale.
- **Gestione cliente:** il pulsante “Gestisci la prenotazione” apre la pagina personale tramite token.

Gestione e annullamento da parte del cliente

La conferma include un accesso dedicato alla prenotazione.

Codice prenotazione

Identifica la prenotazione nella comunicazione ricevuta.

Pulsante di gestione

Il cliente apre la pagina dedicata tramite il collegamento personale ricevuto via email.

Token personale

Il sistema usa un token per collegare il link alla prenotazione; non condividerlo pubblicamente.

Se un cliente segnala che il pulsante non funziona, verificare l’email completa, il link e la configurazione del sito prima di intervenire sul database.

ANALISI

Report, statistiche ed esportazioni

Usare i report per leggere l’andamento delle prenotazioni.

- **Filtri:** selezionare il periodo e, se disponibile, lo stato.
- **Indicatori:** prenotazioni totali, attive, coperti attivi, media persone e distribuzione per stato.
- **Analisi:** andamento giornaliero/mensile, fasce orarie, provenienza, città e adesione WhatsApp.
- **CSV:** esportare il dettaglio per analisi in foglio elettronico.
- **Stampa/PDF:** usare la funzione di stampa del browser e scegliere “Salva come PDF”.
- **Interpretazione:** controllare i filtri prima di confrontare periodi diversi.

Uso pratico

Confrontare i coperti e non soltanto il numero di prenotazioni: gruppi di dimensioni diverse possono cambiare il carico del servizio.

I report dipendono dalla qualità dei dati registrati e dagli stati assegnati correttamente.

Qualità dei dati e riservatezza

I dati dei clienti devono essere trattati con attenzione.

- **Verificare i recapiti:** un indirizzo email o un telefono errato può impedire le comunicazioni.
- **Non inserire dati superflui:** usare il campo note solo per informazioni utili alla prenotazione.
- **Limitare gli accessi:** fornire account amministrativi solo a chi ne ha necessità.
- **Non eliminare per errore:** prima della cancellazione permanente controllare nome, data, ora e codice.
- **Backup regolari:** conservare copie aggiornate del database e dei file, separatamente dal server.
- **Test dopo modifiche:** dopo aggiornamenti o cambi di configurazione, effettuare una prenotazione di prova e poi annullarla correttamente.

Non inserire password del database o SMTP in screenshot, documenti condivisi o manuali.

RISOLUZIONE PROBLEMI

Controlli rapidi prima di chiedere assistenza

Seguire l’ordine: configurazione → prova → diagnosi.

Il servizio non compare

Controllare giorno, orari, stato attivo e data selezionata.

La data risulta chiusa

Verificare Chiusure e intervalli Dal/Al.

Orari non disponibili

Verificare servizio selezionato, disponibilità e prenotazioni già presenti.

Email non arriva

Controllare destinatario, spam, configurazione SMTP e inviare un test.

Totale non coincide

Controllare Adulti + Bambini e il totale Persone/Coperti.

Il tavolo è “Da assegnare”

Aprire la prenotazione e assegnare il tavolo dal gestionale.

Backup e aggiornamenti

Non eseguire aggiornamenti direttamente sul sito operativo senza una copia di sicurezza.

- **Prima dell'aggiornamento:** esportare il database e scaricare una copia dei file attuali.
- **Conservare le versioni:** nominare gli archivi con versione e data.
- **Migrazioni SQL:** eseguire soltanto la migrazione prevista per la versione e sul database corretto.
- **Non usare schema.sql sul database esistente:** lo schema completo è destinato a una nuova installazione, salvo istruzioni specifiche.
- **Dopo l'aggiornamento:** verificare login, disponibilità, prenotazione, gestionale, email e annullamento.

Regola V12

La migrazione V12 aggiunge i campi adulti e bambini; il totale storico resta nel campo people. Prima di eseguirla, fare il backup e verificare che si tratti del database corretto.

Non eseguire una migrazione una seconda volta se il server segnala che le colonne esistono già.

CHECKLIST

Controllo finale del servizio

Una lista rapida da seguire ogni giorno.

- ☐ Data e servizio corretti nel cruscotto
- ☐ Prenotazioni in attesa controllate
- ☐ Coperti confrontati con adulti + bambini
- ☐ Tavoli assegnati dove necessario
- ☐ Chiusure ed eventi verificati
- ☐ Recapiti e note importanti letti
- ☐ Stampa servizio disponibile se necessaria
- ☐ Eventuali modifiche salvate

Prima di chiudere

Aggiornare lo stato delle prenotazioni secondo la procedura interna: completata, annullata o non presentati, quando appropriato.

La coerenza dei dati migliora i report e l’organizzazione dei servizi.

GLOSSARIO

Termini usati nel gestionale

Prenotazione

Una richiesta/registrazione per una data e un orario.

Coperti / Persone

Totale di adulti e bambini associati alla prenotazione.

Servizio

Pranzo o Cena, con i relativi orari.

Chiusura

Intervallo di date non prenotabile, con motivazione.

Token gestione

Collegamento personale per aprire la gestione della prenotazione.

Migrazione SQL

Istruzioni per aggiornare la struttura del database.

In caso di dubbio operativo, non modificare direttamente il database: annotare il problema e chiedere assistenza con screenshot senza dati sensibili.

MANUALE OPERATIVO • V12

Gestire bene le prenotazioni, con più controllo e meno imprevisti.

Il punto di riferimento quotidiano è il Cruscotto giornaliero: controllare data, servizio, coperti, composizione e stato.

Agriturismo Lo Zafferano

Documento operativo • Conservare insieme alla copia di archivio dell’applicativo.