servicecomplice

PROPOSITION POUR RÉPONDRE AUX FAMILLES

Chessy Restauration

OUTILS FAQ | support@servicecomplice.fr | reservemonrepas@chessyrestauration.com

QUESTIONS POSÉES LES PLUS FRÉQUENTES	RÉPONSES APPROPRIÉES POUR LES FAMILLES (Les familles doivent lire le règlement et le tuto.)
A ◆ Si la famille ne s'est pas connectée (voir sur compte utilisateur : le coupon est encore visible)	**A** ◆ Il est urgent que la famille se connecte ◆ La direction peut cliquer dans «compte utilisateur» > «envoyer coupon» pour renvoyer les codes
B ◆ Si la famille a perdu son mot de passe	**B** ◆ La famille clique sur : «j'ai perdu mon mot de passe» sur l'écran de connexion ◆ Ou bien la direction clique «réinit_mdp» sur «compte» utilisateur
C ◆ Si le mandat a été renseigné mais le prélèvement n'a pas été configuré	**C** ◆ La famille doit compléter le prélèvement sur «bilan paiement CB» puis inscrire ses enfants sur le calendrier
D ◆ Si le prélèvement enregistré est trop faible par rapport aux inscriptions futures envisagées	**D** ◆ Utiliser le mode CB pour compléter ◆ Limiter la plage de dates à inscrire ◆ La demande sera traitée plus tard
E ◆ Si le prélèvement enregistré est trop important	**E** ◆ La demande sera traitée plus tard ◆ Le crédit reste et sera utilisable l'année suivante
F ◆ Si la famille a renseigné le mandat et a complété le prélèvement mais qu'il n'y a pas d'inscription (cas des soldes positifs importants)	**F** ◆ La famille doit inscrire ses enfants sur les calendriers ◆ Au final le solde doit être faible ou nul et le calendrier dans la bonne couleur selon la légende