

Les tickets de réservation

Les tickets de réservation permettent de prendre une commande différée directement depuis la vente directe, avec un client, une date de livraison, un mode de retrait et un ou plusieurs acomptes. La réservation peut ensuite être corrigée, préparée, rappelée et transformée en ticket de vente définitif.

Fiche : VD-RES-001 **Module :** Vente directe / Réservations **Public :** responsable ou technicien

Risque : élevé **Catégorie :** Restauration — Tables, réservations et cuisine

Mise à jour : 6 août 2026

Réponse directe

Ajoutez au clavier tactile les fonctions **147 — Créer**, **148 — Solder**, **149 — Corriger** et, si nécessaire, **195 — Journal des réservations**. Créez la commande avec un client, saisissez l'acompte éventuel, renseignez la date et le mode de livraison, puis utilisez la fonction 148 lorsque le client récupère ou règle définitivement sa commande.

Lorsqu'une réservation est rappelée avec la fonction de solde, elle peut être considérée comme utilisée même si le ticket final n'est pas enregistré. Ne rappelez une réservation qu'au moment de la traiter réellement.

Conseil technicien général

Conseil technicien — Avant toute modification, créez une sauvegarde exploitable, relevez les réglages existants et testez sur un dossier ou une caisse de recette. Modifiez un seul réglage à la fois, consignez le résultat et faites valider les changements sensibles par un technicien KWISATZ.

Sommaire

1. Repères de version
2. Protection des données

3. Quand utiliser un ticket de réservation ?
4. Configurer les fonctions du clavier
5. Créer une réservation
6. Renseigner la livraison ou le retrait
7. Gérer les acomptes
8. Corriger une réservation
9. Rechercher une réservation
10. Solder une réservation
11. Solder plusieurs réservations avec -MMA
12. Préparer des produits pesables avec une balance
13. Imprimer la réservation au format A4
14. Utiliser le journal des réservations
15. Réservations multi-boutiques et préparation centrale
16. Tarifs, commentaires et fidélité
17. Annuler ou contre-passer une réservation
18. Limiter les erreurs de moyens de règlement
19. Recette avant mise en production
20. Diagnostic rapide
21. Liste de contrôle
22. Évolutions documentées
23. Sources documentaires

1. Repères de version

Les références de version ci-dessous sont conservées comme repères documentaires. Les menus, options et comportements doivent être contrôlés sur la version et la sérialisation réellement installées ; une évolution plus récente peut avoir modifié le fonctionnement.

2. Protection des données

Protection des données — Limitez les données exportées au strict nécessaire, protégez les fichiers et restreignez les accès. Supprimez les copies devenues inutiles, respectez les oppositions et désabonnements, et n'imprimez pas de données sensibles sans nécessité opérationnelle. Une carte, un code-barres ou un identifiant visible ne constitue pas à lui seul une preuve d'identité forte.

3. Quand utiliser un ticket de réservation ?

Besoin	Solution adaptée
Commande différée à préparer puis retirer ou livrer	Ticket de réservation en vente directe.
Acompte encaissé avant livraison	Ticket de réservation avec règlement d'acompte.
Préparation atelier ou laboratoire	Journal des réservations et état personnalisé.
Facture ou bon de livraison de gestion commerciale	Documents clients du module de gestion commerciale.
Simple ticket temporairement interrompu	Ticket en attente, selon le besoin.

Ne confondez pas le ticket de réservation, le ticket BL, le bon de livraison et le ticket en attente. La réservation est conçue pour une commande différée avec une date de retrait ou de livraison.

4. Configurer les fonctions du clavier

Fonction	Rôle	Paramètres utiles
147 — Ticket de réservation - Créer	Active ou enregistre une réservation.	- B : bascule marche/arrêt ; - E : enregistrement ou transformation du ticket en réservation.
148 — Ticket de réservation - Solder	Rappelle la réservation pour créer et encaisser le ticket définitif.	- MMA : mode multiple automatique.
149 — Ticket de réservation - Corriger	Rappelle une réservation pour ajouter, supprimer ou modifier son contenu.	Pas de paramètre indispensable dans la procédure standard.
195 — Journal des réservations	Imprime ou consulte les réservations selon leur livraison.	Filtres choisis dans la fenêtre du journal.

Mode bascule avec -B

Une première pression active le mode réservation. Une seconde pression le désactive. Dans ce fonctionnement, prévoyez également une touche 147 avec le paramètre - E afin d'enregistrer définitivement la réservation.

Mode enregistrement avec -E

Saisissez le ticket normalement, puis appuyez sur la touche pour le transformer en ticket de réservation.

Le mode - B est notamment utile lorsqu'un acompte doit être saisi pendant la construction de la réservation avant sa validation finale.

5. Créer une réservation

1. Appuyez sur la touche 147 configurée en mode - B , ou commencez le ticket avant d'utiliser - E .
2. Si aucun client n'est sélectionné, choisissez ou créez le client.
3. Contrôlez son nom, téléphone et coordonnées de livraison.
4. Ajoutez les produits commandés.

5. Vérifiez les quantités, prix et éventuels commentaires.
6. Saisissez l'acompte si le client effectue un règlement.
7. Appuyez sur la touche 147 configurée avec **-E** pour enregistrer.
8. Confirmez l'opération.
9. Renseignez les informations de livraison.
10. Validez et contrôlez l'impression du ticket de réservation.

Le client est un élément essentiel du ticket de réservation. Vérifiez que la bonne fiche est sélectionnée avant d'enregistrer l'acompte.

6. Renseigner la livraison ou le retrait

Zone	Utilisation
Commande pour le	Date prévue de livraison ou de retrait.
À	Heure prévue de mise à disposition.
Sur place	Le client récupère sa commande au point de saisie.
Retrait en magasin	La commande est retirée dans le magasin choisi.
Livraison à domicile	La commande doit être livrée à l'adresse du client.
Livreur	Disponible pour la livraison à domicile afin d'indiquer le responsable.

Le journal des réservations utilise la date et l'heure de livraison, et non la date et l'heure de saisie du ticket. Une mauvaise date peut faire disparaître la commande de la liste de préparation attendue.

7. Gérer les acomptes

Une réservation peut comporter un acompte partiel ou total. Le ticket imprimé récapitule les produits et les règlements déjà encaissés.

1. Sélectionnez le moyen de règlement autorisé.
2. Saisissez le montant réellement reçu.

3. Contrôlez le reste à payer.
4. Enregistrez la réservation.
5. Vérifiez la présence de l'acompte sur le ticket imprimé.
6. Contrôlez le règlement dans le journal et la feuille de caisse à sa date réelle.

Dans la logique documentée récente, les acomptes de réservation sont distingués des versements clients ordinaires. Ils n'altèrent pas directement le solde client standard et sont suivis dans une situation propre aux réservations.

Lorsqu'un acompte est ajouté plusieurs jours après la création, le règlement doit apparaître dans la caisse, les statistiques et le pont comptable à sa date et sur le poste réellement utilisés pour l'encaissement.

Ne modifiez jamais directement les dates, caisses ou champs techniques des règlements en base. Une correction isolée peut fausser la feuille de caisse, les statistiques et la traçabilité fiscale.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

8. Corriger une réservation

1. Appuyez sur la fonction **149 — Corriger**.
2. Scannez le code-barres de la réservation, saisissez-le manuellement ou ouvrez la liste.
3. Sélectionnez le ticket exact.
4. Ajoutez ou supprimez les produits nécessaires.
5. Modifiez les quantités ou commentaires.
6. Ajoutez éventuellement un nouvel acompte.
7. Appuyez à nouveau sur la fonction 149 pour enregistrer la correction.
8. Confirmez.
9. Actualisez la date, l'heure, le mode de retrait ou le livreur si nécessaire.
10. Contrôlez le nouveau ticket imprimé.

Sur les versions corrigées, les avantages de fidélité ne sont plus proposés pendant la simple correction d'une réservation, afin d'éviter leur cumul lors de rappels successifs.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

9. Rechercher une réservation

Méthode	Procédure
Code-barres	Scannez le code imprimé sur le ticket de réservation.
Saisie manuelle	Ouvrez la zone de saisie, entrez le code et validez la recherche.
Liste	Affichez les réservations en cours puis choisissez le ticket.

Les versions récentes trient la liste de sélection selon la date de réservation ou de livraison dédiée, plutôt que selon la simple date de création du ticket.

Vérifiez le nom du client, la date de livraison et le montant avant de confirmer. Deux réservations peuvent comporter des produits ou montants similaires.

10. Solder une réservation

1. Lorsque le client retire la commande, appuyez sur la fonction **148 — Solder**.
2. Recherchez la réservation par code-barres, code manuel ou liste.
3. Contrôlez le client, la commande et les acomptes déjà versés.
4. Vérifiez les articles réellement remis.
5. Ajoutez ou corrigez les éléments si la version et le flux le permettent.
6. Encaissez le reste à payer.
7. Finalisez et imprimez le ticket définitif.
8. Contrôlez que la réservation passe dans l'état traité.

Le simple rappel avec la fonction 148 marque la réservation comme utilisée dans le comportement documenté. Évitez d'abandonner l'opération après le rappel. En cas d'erreur, contrôlez immédiatement son état avant toute nouvelle tentative.

Une réservation entièrement payée reste visible au rappel afin de permettre un contrôle final. La validation définitive est obtenue par le règlement ou la fonction prévue par le processus de caisse.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

11. Solder plusieurs réservations avec -MMA

La fonction 148 peut recevoir le paramètre **-MMA** — Mode Multiple Automatique.

1. Appuyez sur la touche 148 configurée avec **-MMA**.
2. La liste des réservations en cours s'affiche.
3. Cochez les lignes à traiter.
4. Vérifiez les clients et les montants.
5. Confirmez la sélection.
6. KWISATZ génère automatiquement les tickets correspondants.
7. Les acomptes partiels ou totaux sont réaffectés aux tickets générés.
8. Le reste éventuel est soldé par mise en compte selon le fonctionnement documenté.

Le mode multiple crée des tickets pour plusieurs clients en une seule opération. Testez-le sur une petite sélection et contrôlez chaque règlement avant son usage quotidien.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

12. Préparer des produits pesables avec une balance

Lorsqu'une réservation est corrigée ou transformée en ticket définitif, un ticket externe provenant d'un réseau de balances peut être scanné.

KWISATZ propose alors deux choix :

- **Ajouter au contenu du ticket de réservation ;**
- **Remplacer le contenu du ticket de réservation.**

Ajouter

Conserve les lignes commandées et ajoute les produits réellement préparés sur la balance. Ce choix nécessite un contrôle pour éviter les doublons.

Remplacer

Remplace la commande initiale par le détail du ticket de pesage. Ce choix est adapté lorsque les poids demandés diffèrent des poids réellement livrés.

Avant de choisir Remplacer, vérifiez que le ticket de balance contient l'ensemble des produits à livrer. Les lignes non présentes seront retirées du contenu de la réservation.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

13. Imprimer la réservation au format A4

Le générateur d'états propose un type de document **Vente directe — Réservation A4**. Les modèles utilisent les extensions `.086` ou `.586`.

1. Ouvrez **Outils > Générateur d'états**.
2. Créez ou adaptez un modèle Réservation A4.
3. Enregistrez le modèle sous l'extension prévue.
4. Ouvrez **Outils > Préférences > Infos documents > Vente directe**.
5. Choisissez le modèle.
6. Choisissez l'imprimante A4.
7. Définissez le nombre d'exemplaires.
8. Ouvrez le centre d'encaissement.
9. Réglez **Imprimer le duplicata A4** sur Toujours ou Jamais.
10. Testez une création et une correction.

Lorsque l'option est activée, l'état A4 est lancé automatiquement à chaque création ou correction d'une réservation.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

14. Utiliser le journal des réservations

Lancez la fonction **195 — Journal des réservations** ou utilisez le menu d'impression de la vente directe.

Les filtres documentés comprennent :

- numéro de centre ;
- numéro de caisse ;
- client ;
- vendeur ;
- produit ;
- rayon ;
- famille ;
- ligne ;
- marque ;
- fournisseur ;
- réservations non traitées, traitées ou toutes ;
- période et tranche horaire de livraison.

La période du journal correspond à la livraison. Pour préparer les commandes du samedi matin, sélectionnez le samedi matin, même si les réservations ont été saisies plusieurs jours auparavant.

Usages du journal

- liste de préparation quotidienne ;
- production par article ou famille ;
- organisation des retraits ;
- tournée de livraison ;
- contrôle des réservations non traitées ;

- édition par magasin dans une architecture multi-sites.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

15. Réservations multi-boutiques et préparation centrale

Dans une organisation comportant plusieurs boutiques et un atelier central, les réservations peuvent être saisies dans chaque point de vente puis consolidées au siège pour la préparation.

1. Définissez quel site enregistre la commande.
2. Vérifiez la remontée des tickets de réservation.
3. Conservez l'origine magasin ou caisse dans les éditions.
4. Utilisez le journal centralisé pour préparer la production.
5. Choisissez un état global ou détaillé par client et magasin.
6. Contrôlez la redescende ou la disponibilité de l'information au point de retrait.

Une fiche de production personnalisée nécessite un cahier des charges : regroupement par article, client, magasin, heure, tournée ou mode de retrait.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

16. Tarifs, commentaires et fidélité

Tarifs

La réservation peut utiliser le niveau tarifaire du client ou des tarifs spéciaux définis par client et produit.

Commentaires

Utilisez les commentaires ticket et article pour indiquer les consignes de préparation, conditionnement, décoration ou livraison.

Fidélité

Les versions corrigées évitent de proposer les avantages de fidélité pendant la correction, car plusieurs rappels pouvaient historiquement cumuler les reprises de points. Contrôlez les avantages au moment du ticket définitif.

N'utilisez pas le ticket de réservation pour promettre une gestion à trois décimales si le format de vente directe utilisé ne la prend pas en charge.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

17. Annuler ou contre-passer une réservation

Une réservation comportant des acomptes ne doit pas être supprimée ou modifiée comme une simple commande sans règlement.

1. Vérifiez si la réservation comporte un acompte.
2. Vérifiez si elle a déjà été rappelée ou marquée utilisée.
3. Utilisez la procédure applicative d'annulation ou de contre-passation disponible dans la version.
4. Contrôlez le remboursement ou la réaffectation de l'acompte.
5. Contrôlez la feuille de caisse à la date réelle du mouvement.
6. Vérifiez que le ticket annulé n'est plus proposé dans la liste de solde.
7. Conservez la justification de l'annulation.

Ne supprimez pas manuellement les tables ou enregistrements d'une réservation. Les tickets, règlements, comptes clients, statistiques et données fiscales sont liés entre eux.

Les versions récentes excluent de la sélection les réservations ayant fait l'objet d'une contre-passation.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

18. Limiter les erreurs de moyens de règlement

La documentation support ne confirme pas de droit natif permettant de bloquer un moyen de règlement particulier uniquement pour les réservations.

Le contournement documenté consiste à :

1. utiliser une touche 147 avec **-B** pour démarrer le mode réservation ;
2. saisir uniquement les acomptes autorisés dans le flux prévu ;
3. utiliser une touche 147 avec **-E** pour enregistrer ;
4. adapter le clavier afin de réduire l'accès aux règlements non souhaités.

Le clavier réduit le risque d'erreur mais ne remplace pas toujours une règle de droit applicative. Formez les opérateurs et contrôlez les journaux.

19. Recette avant mise en production

1. Créer une réservation sans acompte.
2. Créer une réservation avec acompte partiel.
3. Créer une réservation entièrement payée.
4. Corriger les produits et ajouter un second acompte.
5. Changer la date et l'heure de livraison.
6. Tester les trois modes de retrait.
7. Rechercher par code-barres, saisie et liste.
8. Solder chaque cas et vérifier le reste à payer.
9. Tester le mode **-MMA** sur quelques réservations.
10. Tester l'impression ticket et A4.
11. Tester un ticket de balance en ajout et en remplacement.
12. Contrôler le journal selon la date de livraison.
13. Contrôler la feuille de caisse, les statistiques et le pont comptable.
14. Tester une annulation encadrée.

Le processus est validé lorsque la réservation est retrouvée sans ambiguïté, les acomptes et le reste à payer sont exacts, les documents sont imprimés et le journal présente la commande à la bonne date de préparation.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

20. Diagnostic rapide

La touche 147 active le mode mais n'enregistre rien

La touche est probablement configurée uniquement avec **-B**. Ajoutez une seconde touche 147 avec **-E** pour enregistrer la réservation.

La réservation n'apparaît pas dans le journal du jour

Vérifiez sa date et son heure de livraison. Le journal ne travaille pas sur la date de création du ticket.

Le code-barres ne retrouve pas la réservation

Contrôlez la qualité d'impression, le lecteur, le code saisi et l'état traité ou contre-passé du ticket. Testez la recherche par liste.

La réservation est marquée utilisée après un abandon

Ce comportement est documenté après un rappel par la fonction 148. Vérifiez son état et utilisez la procédure de correction ou de contre-passation validée par le support avant toute nouvelle tentative.

L'acompte apparaît à la mauvaise date de caisse

Vérifiez la version, la date réelle du règlement et le poste utilisé. Les versions récentes utilisent des champs spécifiques pour la date, l'heure et la caisse du règlement ajouté lors d'une correction.

La fidélité est proposée pendant chaque correction

Mettez à jour vers une version corrigée. Les avantages ne doivent plus être proposés pendant la correction afin d'éviter leur cumul.

Un ticket de balance est refusé pendant le rappel

Vérifiez la version et la présence d'une ancienne ligne de totalisation. Les versions corrigées n'ajoutent plus systématiquement cette ligne lors des fonctions 148 et 149.

Le modèle A4 ne s'imprime pas

Vérifiez l'extension `.086` ou `.586`, le modèle choisi dans les préférences, l'imprimante, le nombre d'exemplaires et l'option du centre d'encaissement.

Une réservation contre-passée apparaît encore dans la liste

Vérifiez la version installée. Une correction de janvier 2025 empêche la sélection des réservations contre-passées.

Le ticket final comporte un reste inattendu

Contrôlez tous les acomptes, les corrections, les remboursements et le montant du ticket généré. Comparez avec le ticket de réservation imprimé et le journal des règlements.

21. Liste de contrôle

- Les fonctions 147, 148, 149 et 195 sont disponibles.
- Les paramètres `-B`, `-E` et éventuellement `-MMA` sont compris.
- La fiche client est sélectionnée avant l'acompte.
- La date et l'heure de livraison sont exactes.
- Le mode de retrait et le livreur sont renseignés.
- Le ticket imprime un code-barres lisible.
- L'impression A4 est testée si utilisée.
- Les acomptes apparaissent à leur date réelle.
- Le journal filtre sur la livraison.
- Les réservations traitées et contre-passées sont correctement exclues.
- Les tickets de balance ont été testés.
- L'annulation et le remboursement sont documentés.

22. Évolutions documentées

Version ou période	Évolution
3.42	Améliorations du rappel, des commentaires et du contrôle des réservations entièrement payées.
3.54R6	Impression A4, correction des avantages fidélité et prise en charge améliorée des tickets de balance.
Janvier 2025	Tri de la liste selon la date de réservation/livraison, mode multiple automatique -MMA et exclusion des réservations contre-passées.
Versions récentes	Gestion dédiée des acomptes, de leur date réelle, de leur caisse et de leur impact sur les journaux et le pont comptable.

Conseil technicien — Relevez le modèle, le raccordement et les réglages actuels. Testez le périphérique sur une caisse de recette, un changement à la fois, puis faites valider le retour en production.

23. Sources documentaires

- Tutoriel KWISATZ — Le ticket de réservation.
- Fonctions de caisse KWISATZ — fonctions 147, 148, 149 et 195.
- Suivi de développement KWISATZ — impression A4 et intégration des tickets de balance.
- Suivi de développement KWISATZ — mode multiple automatique et contre-passation.
- Base support KWISATZ — acomptes, dates réelles de règlement et préparation multi-boutiques.

Documentation KWISATZ. Cette fiche a été préparée à partir de la base documentaire fournie. Toute procédure comportant des acomptes, remboursements ou contre-passations doit être testée avec la version installée et validée par un utilisateur habilité.

Catégorie : Restauration — Tables, réservations et cuisine · Mise à jour : 6 août 2026.