

## AnfrageAssistent (AA4Y)

Mit dem AA4Y (AnfrageAssistenten) können Mitgliedsbetriebe die Anfragen verwalten, die Gäste über unsere Webseite „Urlaub am Bauernhof“ senden. Mit nur wenigen Klicks können professionelle Angebote und Buchungsbestätigungen versendet werden – **ganz ohne Buchungsprovision!**

### Inhalt

1	Arten von Anfragen .....	2
1.1	Individuelle Anfragen .....	2
1.2	Pool-Anfragen (= Mehrfachanfragen) .....	2
2	Einstieg in den AnfrageAssistenten .....	4
2.1	Verfügbarkeitskalender .....	4
2.2	Anfragekalender .....	5
2.3	Laufende Vorgänge .....	5
2.4	Was wird aus Kognitiv übertragen? .....	6
3	Individuelle Einstellungen .....	9
3.1	AA4Y-Menü .....	9
3.2	Stammdaten .....	10
3.3	E-Mail .....	10
3.4	Zusatzleistungen .....	11
3.5	Zahlungsbedingungen .....	12
4	Tipps zur individuellen Gestaltung .....	13
5	Anfragen im AA4Y bearbeiten .....	14
5.1	Angebot senden .....	14
5.2	Anfrage ablehnen .....	17
5.3	Gastdaten exportieren .....	17
5.4	Englisches Angebot .....	17
5.5	Buchungsbestätigung senden .....	18
5.6	Gast lehnt das Angebot ab .....	18
6	Von der individuellen Anfrage zur Buchung .....	19
7	AA4Y-Vollversion .....	20

# 1 Arten von Anfragen

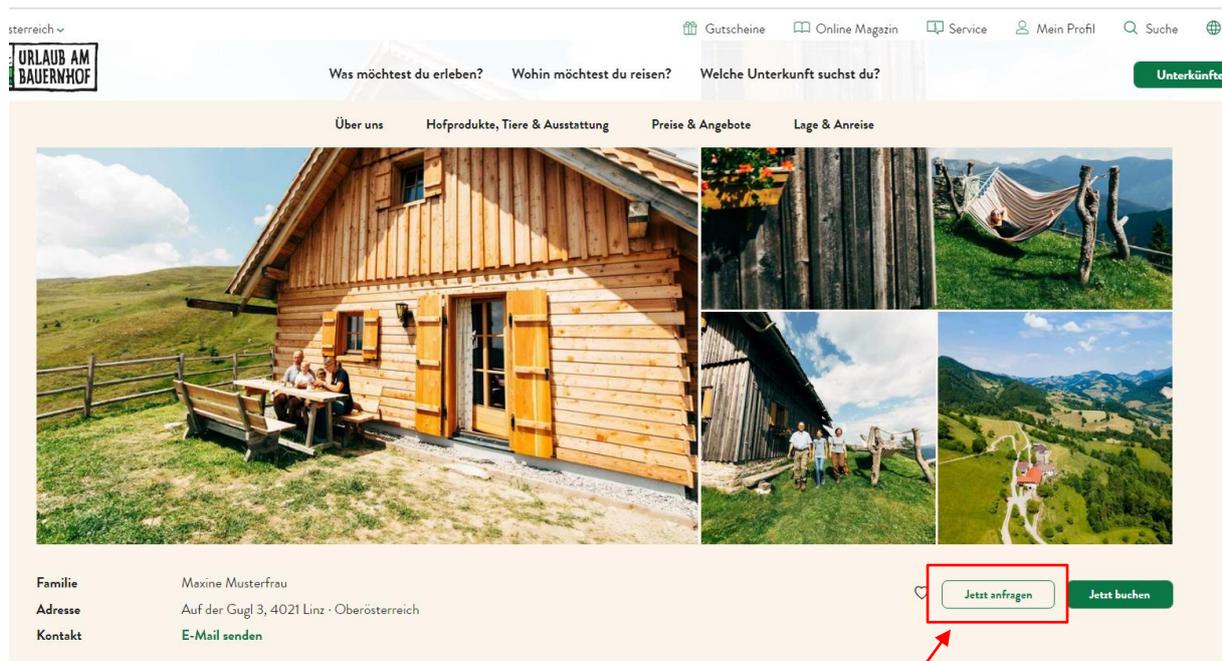
Es gibt zwei unterschiedliche Arten von Anfragen:

- Individuelle Anfragen
- Pool-Anfragen

## 1.1 INDIVIDUELLE ANFRAGEN

Bei einer individuellen Anfrage sendet der Gast eine **Anfrage an einen einzelnen Betrieb** über den Button **Jetzt anfragen** auf der UaB-Hofseite.

Der Betrieb erhält eine Verständigung per E-Mail. Individuelle Hofanfragen **müssen beantwortet werden** (Angebot stellen oder Absage senden).



sterreich ▾ Gutscheine Online Magazin Service Mein Profil Suche

URLAUB AM BAUERNHOF

Was möchtest du erleben? Wohin möchtest du reisen? Welche Unterkunft suchst du? Unterkünfte

Über uns Hofprodukte, Tiere & Ausstattung Preise & Angebote Lage & Anreise

Familie Maxine Musterfrau  
 Adresse Auf der Gugl 3, 4021 Linz · Oberösterreich  
 Kontakt E-Mail senden

Jetzt anfragen Jetzt buchen

## 1.2 POOL-ANFRAGEN (= MEHRFACHANFRAGEN)

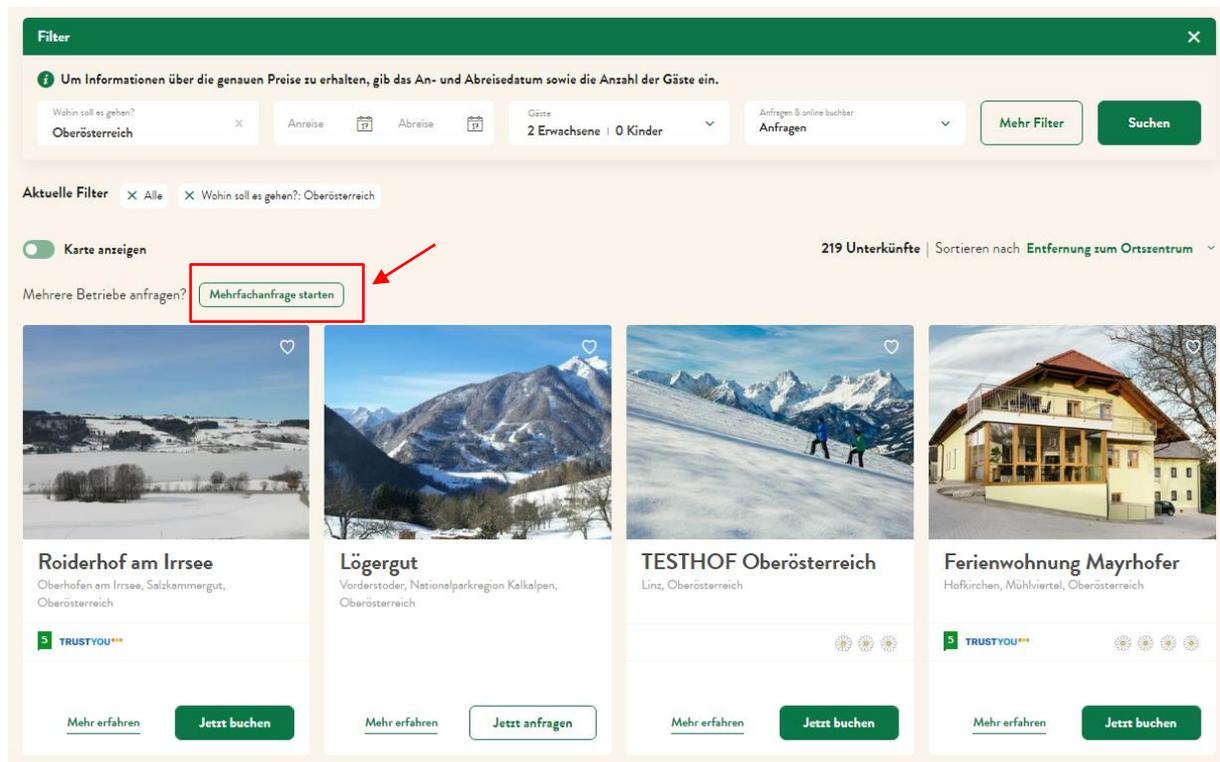
In diesem Fall stellt der Gast eine **Anfrage gleichzeitig an mehrere Höfe**. Bei Pool-Anfragen erhält der Vermieter keine Verständigungsmail. Hier muss aktiv im AA4Y nachgeschaut werden, ob passende Anfragen vorhanden sind. Ein regelmäßiger Blick lohnt sich!

**Schon gewusst?** Sucht der Gast auf der UaB-Webseite nach einem Aufenthalt zu einem bestimmten Datum, dann werden nur jene Höfe als Suchergebnis angezeigt, die Preise und Verfügbarkeiten gewartet haben!

**Bitte beantwortet die Anfragen, wenn ihr ein passendes Angebot habt!** Viele Gäste sind enttäuscht von Urlaub am Bauernhof insgesamt, wenn sie keine Antwort erhalten.

## So kann der Gast eine Pool-Anfrage senden:

1. In den Suchergebnissen kann der Gast mit Klick auf **Mehrfachanfrage starten** alle Höfe auswählen, an die er eine Anfrage senden möchte.



2. Auch indem der Gast das Formular **Jetzt gleich anfragen!** ausfüllt, kann eine Anfrage an mehrere Betriebe gesendet werden. Hier kann eine bestimmte Region, Unterkunftstyp, Verpflegungsart, etc. ausgewählt werden. Nur die Höfe, die den Kriterien entsprechen, sehen die Poolanfrage dann im Anfrageassistenten.

Das Formular „Jetzt gleich anfragen!“ ist an verschiedenen Stellen auf unserer Webseite eingebaut.



## 2 Einstieg in den AnfrageAssistenten

In das UaB-Intranet einloggen über [www.uab-service.at](http://www.uab-service.at)  
Klick auf **Anfragen**

Oder direkt mit **Klick auf den Link in der E-Mail** bei einer individuellen Anfrage.

**Alle Daten inkl. Preise und Verfügbarkeiten müssen in Kognitiv aktuell sein!**

Diese Daten aus Kognitiv werden jede Nacht automatisch in den AA4Y importiert. Wenn Änderungen in Kognitiv sofort in den AA4Y übernommen werden sollen, bitte auf Import aus Kognitiv und anschließend „Ja, Daten importieren“ klicken (z.B. Preisänderungen).

### TESTHOF Oberösterreich

Buchungsbestätigungen
Import aus Kognitiv\_

#### 2.1 VERFÜGBARKEITSKALENDER

- **Grün + Zahl:** Zimmer verfügbar + Anzahl der verfügbaren Zimmer
- **Rot + Ziffer „0“:** Zimmer gebucht (= 0 Zimmer verfügbar)
- **Rot + ?:** Verfügbarkeiten nicht gewartet (→ in Kognitiv warten)
- **Violett + negative Zahl:** Zimmer überbucht

VON:

30.04.2020

Verfügbarkeit bei Kognitiv\_

	April, KW 20				MAY, KW 19				MAY, KW 20				MAY, KW 21									
	Do 30	Fr 1	Sa 2	So 3	Mo 4	Di 5	Mi 6	Do 7	Fr 8	Sa 9	So 10	Mo 11	Di 12	Mi 13	Do 14	Fr 15	Sa 16	So 17	Mo 18	Di 19	Mi 20	Do 21
Raum 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
Bauernhaus	?	0	0	0	0	0	0	0	0	?	3	3	3	3	3	3	?	?	?	?	?	?
Bergblick	?	0	0	0	0	0	0	0	0	?	?	?	?	?	?	0	0	0	1	1	1	1
App. Sonnenstrahl	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
Whg. II	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
Wiese	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 2.2 ANFRAGEKALENDER

Alle Anfragen werden im Anfragekalender übersichtlich dargestellt. Die Anfragen sind nach Anzahl der Personen und Kinder geordnet (linke Spalte) und in unterschiedlichen Farben dargestellt (**Orange**: Poolanfrage / **Grün**: Individuelle Anfrage).

Anfrage-Kalender

	Juni 2020			JUN, KW 25							JUN, KW 26					
	Mo 8	Di 9	Mi 10	Do 11	Fr 12	Sa 13	So 14	Mo 15	Di 16	Mi 17	Do 18	Fr 19	Sa 20	So 21	Mo 22	Di 23
2 Erwachsene						Pool-Anf. 11 Angef.							Pool-Anfrage: 2Erw., 10 Angebote offen			
Erwachsene mit Kind(ern)			Pool-Anfrage: 2 Angebote of								Pool-Anf. 10 Ang		1 Erw., 2K.: Eve Anfrage			
											Pool-Anf. 2 Angef					
3 und mehr Personen																

## 2.3 LAUFENDE VORGÄNGE

### 1. Buchungsanfragen:

Der Gast hat das gesendete Angebot angenommen. Als Antwort darauf kann der Betrieb die **Buchungsbestätigung senden** (oder eine Absage, falls das Zimmer nicht mehr frei ist).

Wird die Buchungsbestätigung gesendet, wird die Buchung nicht mehr auf der Startseite angezeigt. Sie ist unter „Buchungsbestätigungen“ sichtbar.

### 2. Individuelle Anfragen:

Der Gast hat die **Anfrage nur an einen Hof** gesendet. Der Betrieb wird auch per E-Mail verständigt. Es gibt keine Verständigung per SMS. Individuelle Anfragen sind 14 Tage auf der Startseite sichtbar, danach im Archiv.

**Unbedingt reagieren:** Angebot stellen oder Absage senden!

### 3. Pool-Anfragen:

Der Gast hat die **Anfrage an mehrere Höfe gleichzeitig** gesendet. Jeder Betrieb, der eine Pool-Anfrage sieht, kann ein Angebot stellen. Der Gast legt die maximale Anzahl an Angeboten fest. Sobald die max. Anzahl gesendet wurde, verschwindet die Anfrage. Nach 7 Tagen verschwinden alle automatisch.

**Ein regelmäßiger Blick auf die Pool-Anfragen ist daher wichtig!**

Ein Export der Kontaktdaten bzw. eine direkte Kommunikation mit dem Gast per E-Mail ist aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich. Bei Pool-Anfragen muss die **Angebotslegung über den AnfrageAssistenten** erfolgen!

Für einen besseren Überblick haben Pool-Anfragen unterschiedliche bunte Labels:

**3.-6.8.2020 – Brenner-Nerat**  
 3 Tage, Montag bis Donnerstag, 03.-06.08.2020 – 2 Erwachsene, 1 Kinder  
 0/10 Angebote – Der Gast hat vor wenigen Stunden (08.06. 13:36 Uhr) eine Anfrage gestellt und möchte bis zu 10 Angebote erhalten.

Almhütte Familie 1 Kind Österreich 3 Tage

**3.-6.8.2020 – Budschedl**  
 3 Tage, Montag bis Donnerstag, 03.-06.08.2020 – 7 Erwachsene, 4 Kinder  
 2/20 Angebote – Der Gast hat vor wenigen Tagen (07.06. 20:50 Uhr) eine Anfrage gestellt, bereits 2 Angebote erhalten, und möchte noch bis zu 18 erhalten.

Gruppe ab 3.Erw 4 Kinder Österreich 3 Tage

SalzburgerLand Salzkammergut

---

**9.-12.7.2020 – Losse**  
 3 Tage, Donnerstag bis Sonntag, 09.-12.07.2020 – 2 Erwachsene, keine Kinder  
 2/20 Angebote – Der Gast hat vor einem Tag (08.06. 13:01 Uhr) eine Anfrage gestellt, bereits 2 Angebote erhalten, und möchte noch bis zu 18 erhalten.

2 Erw. Österreich 3 Tage

Oberösterreich Salzkammergut Thema der Seite: Anfragenkampagne UaB OÖ Portal Landingpage Salzkammergut

#### 4. Warte auf Gast:

Hier sind alle Angebote der letzten 14 Tage aufgelistet, die **vom Gast noch nicht beantwortet** wurden. Sobald ein Angebot vom Gast bestätigt wurde, ist die Buchung unter „Buchungsanfragen“ gelistet (siehe 1.).

#### 5. Stornierungen:

Storniert der Gast eine Buchung über den Link in der Buchungsbestätigung, wird der Betrieb per E-Mail informiert.

#### 6. Angebot abgelehnt:

Lehnt ein Gast ein Angebot ab, wird der Betrieb per E-Mail informiert. Ob nochmal ein Angebot gestellt werden kann, hängt davon ab, ob der Gast mit oder ohne Kommentar abgelehnt hat (siehe Punkt 5.6).

---

## 2.4 WAS WIRD AUS KOGNITIV ÜBERTRAGEN?

---

Folgende Daten werden automatisch aus Kognitiv in den AA4Y importiert. Änderungen müssen daher in Kognitiv vorgenommen werden.

### 1. Bild im Angebot:

Auf einem Angebot wird ganz oben ein Bild des Betriebes angezeigt. Es kann aus allen Bildern ausgewählt werden, die in Kognitiv hochgeladen wurden (Unterkunft > Bilder).

**Tipp:** Mit Klick auf „Weitere Bilder anzeigen“ werden alle Bilder sichtbar.

## 2. Beschreibungstext Zimmer/Ferienwohnung:

Wird automatisch zum Angebot hinzugefügt. Der Text kann für jedes Angebot auch manuell verändert werden. Generelle Änderungen müssen in Kognitiv unter Unterkunft > Zimmertypen vorgenommen werden.

## 3. Preis:

In Kognitiv unter Raten & Verfügbarkeiten eingepflegte Preise werden zur Berechnung des Preises im Angebot herangezogen. Der Preis kann für jedes Angebot auch manuell verändert werden.

**Info zu Kinderpreisen:** Bis zur hinterlegten Standardbelegung greift der Kinderpreis nicht, auch wenn einer eingestellt ist. Der Kinderpreis wird erst bei einer zusätzlichen Person berücksichtigt (also zwischen Standard- und Maximalbelegung).

## 4. Endreinigung:

Wird automatisch zum Angebot hinzugerechnet, wenn Kosten für die Endreinigung eingestellt sind. Kann in Kognitiv unter Unterkunft > Richtlinien > Endreinigungsrichtlinie angepasst werden.

## 5. Ortstaxe (Nächtigungsabgabe)

Die Ortstaxe wird im AA4Y immer zum Zimmerpreis hinzugerechnet (auch wenn in Kognitiv eingestellt ist, dass Zimmerpreise inkl. Ortstaxe sind). In Kognitiv kann die Ortstaxe unter Unterkunft > Richtlinien > Besteuerungsgruppe verändert werden.

## 6. Zahlungsbedingungen:

Werden automatisch zum Angebot hinzugefügt. Sie können in Kognitiv unter Unterkunft > Richtlinien > Buchungsgarantie angepasst werden.

**Wichtige Info zu Anzahlungen:** Wenn Anzahlungen verlangt werden, müssen die Bankdaten im AA4Y hinterlegt werden (siehe Punkt 3). Auf der Buchungsbestätigung wird dann automatisch die hinterlegte Bankverbindung hinzugefügt, auf welche die Anzahlung vom Gast überwiesen werden muss.

**Übrigens:** Ist in Kognitiv keine Zahlungsbedingung hinterlegt, dann stehen beim Erstellen des Angebotes im AA4Y folgende Möglichkeiten zur Auswahl:

- Vollständige Zahlung bis einen Tag vor Abreise  
Das heißt: Vollständige Zahlung am Tag vor der Abreise (14.04.2018) in Höhe von 360,00 EUR
- Vollständige Zahlung bis zum oder am Abreisetag  
Das heißt: Vollständige Zahlung am Abreisetag (15.04.2018) in Höhe von 360,00 EUR

## 7. Stornobedingungen:

Die in Kognitiv hinterlegten Stornobedingungen werden automatisch zum Angebot hinzugefügt. Kann unter Unterkunft > Richtlinien > Stornierungsrichtlinie angepasst werden.

Standardmäßig sind in Kognitiv die Stornobedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006) hinterlegt.

**Datumsbezogene Stornorichtlinie:** Wurde in Kognitiv eine datumsbezogene Stornorichtlinie eingestellt, so kann diese im AA4Y ausgewählt werden. Achtung, sie wird nicht bereits automatisch ausgewählt, wenn die Anfrage den entsprechenden Zeitraum betrifft!

**Rechtlicher Hinweis!** Die Stornobedingungen im Angebot und in der Buchungsbestätigung müssen übereinstimmen. Rechtlich gültig ist das, was im Angebot steht – wenn der Gast das Angebot annimmt.

## 8. Verfügbarkeiten:

Sie werden automatisch übertragen. In Kognitiv unter Raten & Verfügbarkeiten warten.

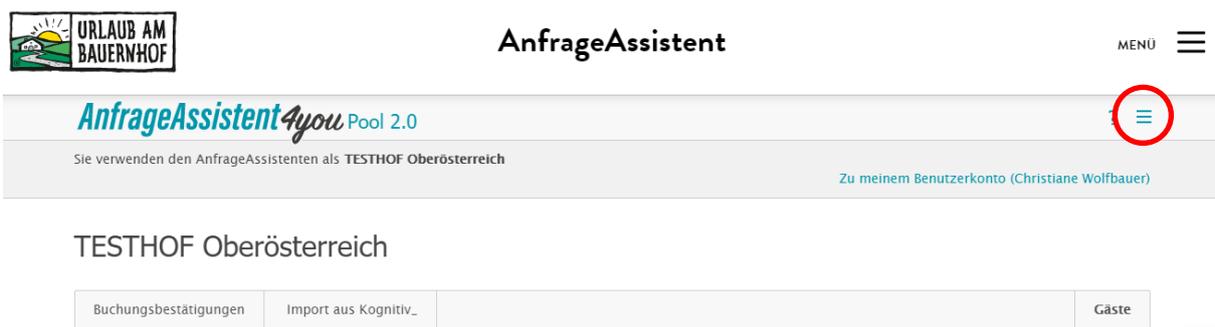
**Für Betriebe mit einem anderen PMS:** Bei Betrieben mit einem anderen PMS funktioniert die Übertragung der Verfügbarkeiten vom AA4Y zu Kognitiv & PMS nicht richtig. Wird im AA4Y eine Buchungsbestätigung verschickt, müssen die Verfügbarkeiten im PMS manuell verändert werden.

### 3 Individuelle Einstellungen

Diese Einstellungen werden für alle Angebote & Buchungsbestätigungen übernommen, die im AA4Y versendet werden. **Am besten zu Beginn alle Einstellungen durchgehen!**

#### 3.1 AA4Y-MENÜ

Beim **Klick auf die drei blauen Striche** rechts oben öffnet sich das AA4Y-Menü. (Nicht zu verwechseln mit dem Intranet-Menü – das sind die drei schwarzen Striche.)



Es erscheint das AA4Y-Menü:



Gäste	
<b>Gaststämme</b>	→ Kontaktdaten aller Gäste, die eine individuelle Anfrage gestellt haben. Adressen können auch exportiert werden (csv-Datei).
Gäste in der Buchungsbestätigung ihre Bar ie bitte die Stammdaten und hinterlegen ih	
Benutzer	
<b>Benutzer bearbeiten</b>	→ Die Benutzerdaten werden nirgends angezeigt, müssen also nicht bearbeitet werden.
<b>Passwort erstellen</b>	→ Bitte hier NICHT ändern!
<b>Abmelden</b>	→ Bitte hier NICHT abmelden!

---

## 3.2 STAMMDATEN

---

Der graue Text stammt von Kognitiv und kann nur dort verändert werden. Wichtige Einstellungen, die hier zu treffen sind:

- **E-Mail-Adresse für Anfragen**  
Hier steht die Standard-E-Mail-Adresse aus Kognitiv. Es kann aber auch eine andere E-Mail-Adresse für Anfragen hinterlegt werden. **Übrigens:** Wird die E-Mail-Adresse in Kognitiv geändert, so wird dies nicht in den AA4Y übertragen!
- **Genus**  
Geschlecht für die Anrede auswählen und zwar einmal bezogen auf den Hofnamen und einmal auf den Vermieternamen (z.B. „der“ Ferienhof → Genus maskulin; „die“ Almhütte → Genus feminin; Name der Vermieterin → Genus feminin; „Familie Musterfrau“ → Genus Familie).
- **Kontoverbindung**  
Falls Anzahlungen verlangt werden, hier unbedingt die Bankverbindung eintragen. Diese wird nur auf der Buchungsbestätigung angezeigt. Fehlt die Bankverbindung, kann es bei Stornierungen von Buchungen mit Anzahlung zu Problemen kommen.

**Stammdaten speichern** (blaues Feld ganz unten) nicht vergessen!

---

## 3.3 E-MAIL

---

Änderungen hier werden in alle Angebote und Buchungsbestätigungen übernommen, die an Gäste gesendet werden.

- **Anrede**  
Wie soll der Gast angesprochen werden? Du oder Sie? Es gibt viele Möglichkeiten.
- **Schlussformel**  
Hier kann ein eigener Text eingetragen werden.

- **Signatur**  
Erscheint auf dem Angebot oder der Buchungsbestätigung unterhalb des Vermietersnamens.
- **Kurze Beschreibung des Betriebes**  
Text erscheint auf jedem Angebot direkt unter dem Zimmerpreis. Beispiele: Text über den Betrieb, Tiere, Hofprodukte, Ausstattung, die Region, Freizeitmöglichkeiten, ...  
→ **alles, was den Gast zum Buchen animieren soll!**  
  
Für Sommer und Winter sind separate Beschreibungen möglich (Zeitraum, in dem die Winterbeschreibung automatisch angezeigt wird, kann selbst ausgewählt werden).
- **Sonstige Hinweise**  
Text erscheint auf jedem Angebot und jeder Buchungsbestätigung unterhalb der Zahlungsbedingungen. Beispiele: Anreisebeschreibung, Check-In & Check-Out-Zeit, Zahlungsmöglichkeiten, Hinweise zum Aufenthalt, Info über Reiseversicherung, ...  
→ **alles, was der Gast für seinen Aufenthalt wissen muss!**
- **E-Mail Betreff-Prefix**  
Individueller Text, der vor den automatischen Betreff in den E-Mails geschrieben wird.  
Aufpassen, die Betreffzeile ist bereits sehr lang!

---

### 3.4 ZUSATZLEISTUNGEN

---

Alle hier hinterlegten Zusatzleistungen können jedem Angebot mit nur einem Klick hinzuzufügt werden. Sie werden im Angebot separat angeführt und bei kostenpflichtigen Leistungen zum Zimmerpreis hinzugerechnet.

#### Das Anlegen von Zusatzleistungen geht in zwei Schritten:

1. Auf Zusatzleistung hinzufügen klicken und Daten eingeben – Zusatzleistung anlegen
2. Preis hinzufügen (evtl. englische Übersetzung hinzufügen)

**Beispiele:** Frühstück mit Hofprodukten, Begrüßungsgetränk, Picknickkorb, Gästekarte der Region, Kosten für die Mitnahme eines Hundes, etc.

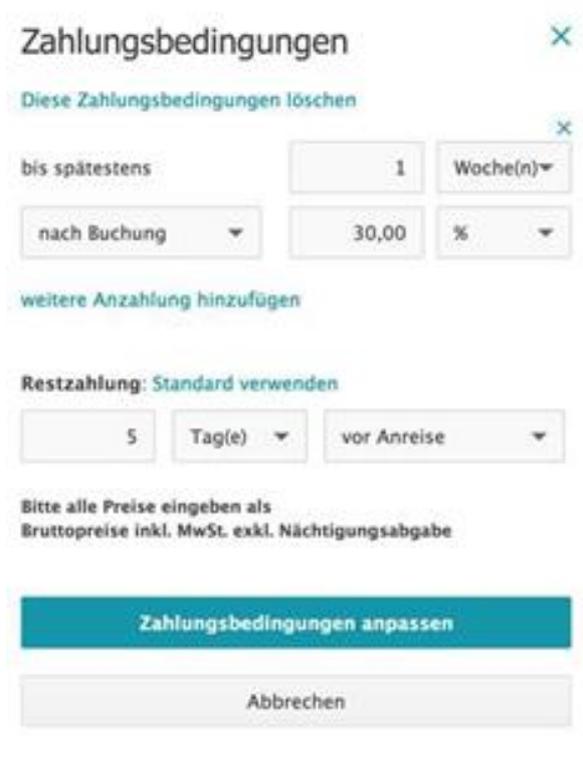
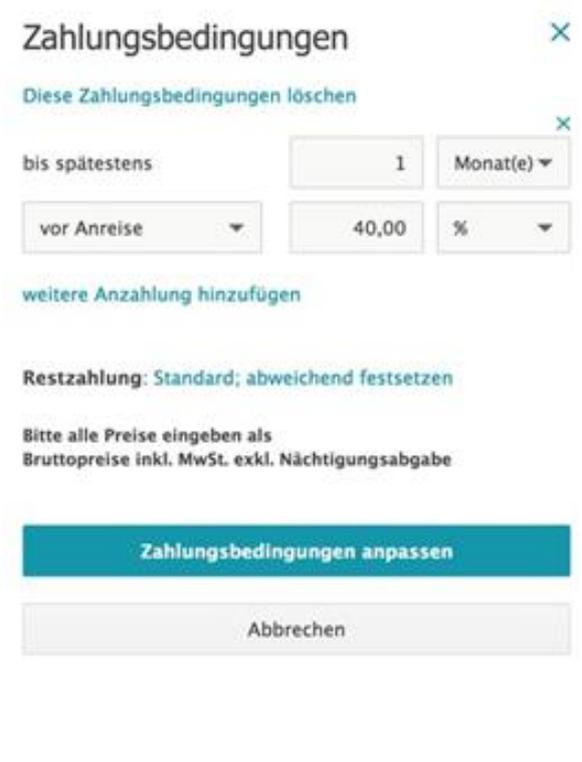
**Tipp:** Bereits im Zimmerpreis inkludierte Leistungen können so nochmals hervorgehoben werden! Als Preis bei der Zusatzleistung dann einfach „0 Euro“ eintragen (funktioniert nur, wenn beim Anlegen „Einzelpreis“ ausgewählt wurde).

### 3.5 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Zahlungsbedingungen werden aus Kognitiv übernommen (Unterkunft > Richtlinien > Buchungsgarantie). Unabhängig davon können hier auch separate Zahlungsbedingungen für den AA4Y hinzugefügt werden.

**Wichtig!** Die Zahlungsbedingungen im Angebot und in der Buchungsbestätigung müssen übereinstimmen. Rechtlich gültig ist das, was im Angebot steht – wenn der Gast das Angebot annimmt.

**Beispiele für im AA4Y separat angelegte Zahlungsbedingungen:**

<p>Gast soll 30% Anzahlung innerhalb einer Woche nach Buchung leisten. Der Restbetrag soll 5 Tage vor Anreise geleistet werden.</p>	<p>Der Gast soll 40% Anzahlung spätestens 1 Monat vor Anreise zahlen. Der Restbetrag soll vor Ort bezahlt werden.</p>
<p><b>Zahlungsbedingung im AA4Y:</b></p>	
 <p><b>Zahlungsbedingungen</b> <span style="float: right;">✕</span></p> <p>Diese Zahlungsbedingungen löschen <span style="float: right;">✕</span></p> <p>bis spätestens <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="Woche(n)"/> <span style="float: right;">✕</span></p> <p><input type="text" value="nach Buchung"/> <input type="text" value="30,00"/> <input style="float: right;" type="text" value="%"/></p> <p>weitere Anzahlung hinzufügen</p> <p>Restzahlung: Standard verwenden</p> <p><input type="text" value="5"/> <input type="text" value="Tag(e)"/> <input type="text" value="vor Anreise"/></p> <p>Bitte alle Preise eingeben als Bruttopreise inkl. MwSt. exkl. Nächtigungsabgabe</p> <p><b>Zahlungsbedingungen anpassen</b></p> <p>Abbrechen</p>	 <p><b>Zahlungsbedingungen</b> <span style="float: right;">✕</span></p> <p>Diese Zahlungsbedingungen löschen <span style="float: right;">✕</span></p> <p>bis spätestens <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="Monat(e)"/> <span style="float: right;">✕</span></p> <p><input type="text" value="vor Anreise"/> <input type="text" value="40,00"/> <input style="float: right;" type="text" value="%"/></p> <p>weitere Anzahlung hinzufügen</p> <p>Restzahlung: Standard; abweichend festsetzen</p> <p>Bitte alle Preise eingeben als Bruttopreise inkl. MwSt. exkl. Nächtigungsabgabe</p> <p><b>Zahlungsbedingungen anpassen</b></p> <p>Abbrechen</p>
<p style="text-align: center;">Bei Anzahlungen → Bankdaten in AA4Y-Stammdaten eintragen!</p> <p>Es muss von jedem Betrieb selbst kontrolliert werden, ob Anzahlungen fristgerecht überwiesen wurden. Das kann nicht vom System erfasst werden.</p>	

## 4 Tipps zur individuellen Gestaltung

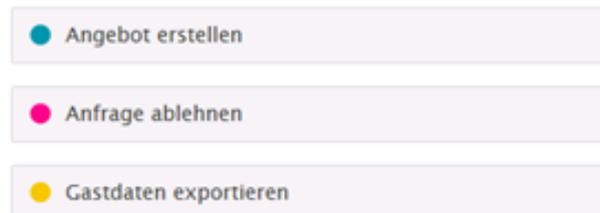
Mit nur wenigen Klicks zum optimalen Angebot!

- **Anrede einstellen** – auf der UaB-Seite sind wir mit dem Gast übrigens per „Du“
- **Kurze Beschreibung des Betriebs hinzufügen** – der richtige Ort für Werbung!
- **Sonstige Hinweise** – auf wichtige Infos hinweisen!
  - Anreise zum Hof beschreiben
  - Wann darf der Gast an- und abreisen?
  - Informationen über die Stornoversicherung der ERV (Europäischen) eintragen. Es ist dem Gast überlassen, ob er eine Versicherung abschließen möchte. Im Falle einer Stornierung ist es immer gut, eine Versicherung angeboten zu haben. Gerne stellen wir eine Textvorlage bereit, die direkt in das Feld „Sonstige Hinweise“ im AA4Y kopiert werden kann (enthält Verlinkungen).
- **Zusatzleistungen** – hier können auch die Leistungen hervorgehoben werden, die bereits im Zimmerpreis inkludiert sind!

## 5 Anfragen im AA4Y bearbeiten

Eine Anfrage ist eingegangen? Nun einfach im AA4Y einsteigen (über das UaB-Intranet oder über den Link in der Nachricht) und die Anfrage beantworten.

### Direkt-Links



- Das Angebot passt? → **Angebot erstellen**
- Das Angebot passt nicht? → **Anfrage ablehnen** (bei individuellen Anfragen)
- Das Angebot passt, soll aber in einem anderen Programm beantwortet werden? → **Gastdaten exportieren** (nur bei individuellen Anfragen möglich)

**NICHT die Funktion „Antworten“ in eurem Mail-Programm verwenden**, wenn ihr eine E-Mail mit einer individuellen Anfrage erhaltet. Dann geht die Antwort nämlich nicht an den Gast, sondern an das Büro des Landesverbandes.

---

### 5.1 ANGEBOT SENDEN

---

Ob individuelle Anfrage oder Pool-Anfrage – ein Angebot zu erstellen, funktioniert immer gleich. Im weißen Bereich können/müssen folgende Informationen vom Betrieb eingetragen werden:

- **Bild**  
Wird kein Bild ausgewählt, erscheint stattdessen ein dunkelgrüner Hintergrund.
- **Angebotsnummer**  
Wird automatisch vergeben, kann aber bei Bedarf geändert werden.
- **Reisedaten**  
Hier erscheinen automatisch die Reisedaten, für die der Gast angefragt hat. Ist die Unterkunft zum angefragten Zeitpunkt nicht mehr frei, kann durch Änderung des Datums ein **Alternativangebot** erstellt werden.
- **Kommentar**  
Auf das **Kommentar vom Gast** sollte geantwortet werden. Bitte nur die Antwort hier eintragen, Anrede und Signatur werden automatisch eingefügt (siehe Punkt 3.3).

## Angebot

Angebotsnummer:

A2018-00008

### Reisedaten

Datum der Anreise:\*

18.05.2018

Datum der Abreise:\*

21.05.2018

### Ihr Kommentar:

#### Kommentar vom Gast:

Wir hätten gerne Zimmer mit Frühstück.  
Unser kleiner Hund würde auch mitreisen.  
Gibt es eine Ermäßigungskarte in der Region?  
Wieviel würde der Aufenthalt bei Ihnen kosten?

Text bzgl. der Sonderwünsche des Gasts (Die Anrede und Signatur werden automatisch ergänzt.):

### Verpflegungsleistung:

Standard: Es wird die in der jeweiligen Einheit hinterlegte Verpflegungsleistung angeboten.

## Vorschau

Anreise am 18.05.2018, Abreise am 21.05.2018

#### Leistung

**Doppelzimmer** inkl. Frühstück  
Belegung: 2 Erwachsene, 3 Nächte  
nett gestaltetes Doppelzimmer mit DU/WC

[Leistung individuell anpassen](#)

**Doppelzimmer 2** inkl. Frühstück  
Belegung: 3 Kinder (12 Jahre, 13 Jahre, 15 Jahre), 3 Nächte  
nett gestaltetes Doppelzimmer mit DU/WC, Zustellbett möglich

[Leistung individuell anpassen](#)

## Leistung anpassen

Name der Leistung:\*

Doppelzimmer

Beschreibung:

Das komfortable Doppelzimmer ist 30 m<sup>2</sup> groß und ist mit hochwertigen Vollholzmöbeln, DU/WC, WLAN, SAT-TV und einem Balkon ausgestattet, von wo Sie einen herrlichen Ausblick auf unsere wunderschöne Bergwelt genießen können.

Link:

## Zahlungsbedingungen

- Vollständige Zahlung bis einen Tag vor Abreise  
Das heißt: Restzahlung am Tag vor der Abreise (20.05.2018) in Höhe von 450,00 EUR
- Anzahlung in Höhe von 50,00 % des Angebotspreises bis eine Woche nach Buchung und Restzahlung (in Höhe von 50,00 % des Angebotspreises) bis einen Tag vor Abreise  
Das heißt: Anzahlung am 20.03.2018 in Höhe von 220,00 EUR,  
Restzahlung am Tag vor der Abreise (20.05.2018) in Höhe von 230,00 EUR

## Stornierungsbedingungen

- 40,00 % des Angebotspreises bei Stornierung bis 3 Monate vor Anreise und 70,00 % des Angebotspreises bei Stornierung bis einen Monat vor Anreise und 90,00 % des Angebotspreises bei späterer Stornierung sowie bei Nichtanreise  
Das heißt: +60,00 EUR bei Stornierung vor 18.03.2018,  
310,00 EUR bei Stornierung vor 18.04.2018,  
400,00 EUR bei späterer Stornierung oder Nichtanreise

- **Verpflegungsleistung**

Automatisch ausgewählt ist die Verpflegungsleistung, die in Kognitiv bei der Preisliste hinterlegt ist.

**Achtung!** Wird hier eine andere Verpflegungsleistung ausgewählt, unbedingt den Preis kontrollieren. Er wird nicht automatisch angepasst!

- **Gemeldete Verfügbarkeit**

Zur Übersicht wird hier der Verfügbarkeitskalender eingeblendet.

- **Leistungsübersicht**

Hier die passende(n) Einheit(en) auswählen. Es sind alle Zimmer inkl. Preise aufgelistet, die in Kognitiv vorhanden sind. Der Preis wird automatisch berechnet. Der Preis kann für jedes Angebot auch manuell verändert werden (siehe unten).

Hat der Gast in seiner Anfrage die Gruppe auf mehrere Zimmer aufgeteilt, wird hier untereinander 1., 2., 3., etc. Zimmer angezeigt. Unbedingt kontrollieren, dass nicht ein Zimmer doppelt ausgewählt wurde!

Die Gruppe kann auch anders aufgeteilt werden, indem beim jeweiligen Zimmer auf „**Belegung anpassen**“ geklickt wird.

Mit Klick auf „**Einheit hinzufügen**“ kann bei Bedarf ein zusätzliches Zimmer angeboten werden. Es muss zuerst die Belegung eingetragen werden, da das System automatisch danach den Preis berechnet.

**Info zu Kinderpreisen:** Bis zur hinterlegten Standardbelegung greift der Kinderpreis nicht, auch wenn einer eingestellt ist. Der Kinderpreis wird erst bei einer zusätzlichen Person berücksichtigt (also zwischen Standard- und Maximalbelegung – das ist auch bei Online-Buchungen so).

**Alternative Zimmer:** Es ist nicht möglich, in einem Angebot mehrere Zimmer/Ferienwohnungen alternativ anzubieten. Erfahrungswerte zeigen, dass sich das negativ auf die Buchungsquote auswirkt. **Tipp:** Wenn Sie noch nicht sicher sind, in welcher Einheit der Gast untergebracht werden soll, dann den Beschreibungstext des Zimmers direkt im Angebot ändern und neutral halten.

- **Zusatzleistungen**

Hier erscheinen automatisch jene Zusatzleistungen, die im AA4Y angelegt wurden (siehe 3.4). Mit Klick auf „**individuelle Zusatzleistung**“ kann eine Zusatzleistung auch direkt im Angebot erstellt werden (gilt dann nur für das jeweilige Angebot).

- **Vorschau**

Unterhalb der Eingabe wird eine Vorschau der Leistungsübersicht angezeigt. Alle Preise und Beschreibungen können hier noch einmal angepasst werden (mit Klick auf „**Leistung individuell anpassen**“). Die Änderungen gelten nur für das jeweilige Angebot und werden nicht in Kognitiv übernommen.

- **Zahlungsbedingungen und Stornierungsbedingungen**

Die Zahlungs- und Stornierungsbedingungen werden aus Kognitiv importiert. Es können auch direkt im AA4Y separate Zahlungsbedingungen hinzugefügt werden (siehe 3.5).

**Wichtig!** Die Stornobedingungen im Angebot und in der Buchungsbestätigung müssen übereinstimmen. Rechtlich gültig ist das, was im Angebot steht – wenn der Gast das Angebot annimmt.

Mit Klick auf **Vorschau** kontrollieren, wie das Angebot für den Gast aussieht. Anschließend das **Angebot abschicken**.

**Schon gewusst?** Antwortet der Gast nicht gleich auf das Angebot, wird nach 48 Stunden eine automatische Erinnerungsmail versendet.

---

## 5.2 ANFRAGE ABLEHNEN

---

**Individuelle Anfragen, die nicht passen, bitte ablehnen!** So weiß der Gast Bescheid. Pool-Anfragen müssen nicht abgelehnt werden, sie gehen ja auch an andere Betriebe. Diese einfach ausblenden.

---

## 5.3 GASTDATEN EXPORTIEREN

---

Soll das Angebot in einem anderen Programm bearbeitet werden, können die Gastdaten exportiert werden (inkl. E-Mail-Adresse des Gastes). Sobald die Daten exportiert wurden, kann die Anfrage nicht mehr im AA4Y bearbeitet werden (auch nicht später)!

Das ist nur bei individuellen Anfragen möglich. Pool-Anfragen müssen im AA4Y bearbeitet werden.

**Aufpassen!** Sind eure privaten Angebote und Buchungsbestätigungen rechtlich „wasserdicht“? Unsere Partnersversicherung Europäische (ERV) bietet für UaB-Mitgliedsbetriebe einen kostenlosen Check von Angeboten und Buchungsbestätigungen an.

---

## 5.4 ENGLISCHES ANGEBOT

---

Ein englisches Angebot stellen? Nichts leichter als das!

Sendet ein Gast eine Anfrage von unserer englischsprachigen UaB-Webseite, dann könnt ihr die ebenfalls im AA4Y bearbeiten – und zwar auf Deutsch! Einfach alle Inhalte wie gewohnt **auf Deutsch eingeben** und das Angebot abschicken. Für den Gast ist das **Angebot automatisch auf Englisch!**

**Ausnahme:** Nur das Kommentar muss von euch auf Englisch verfasst werden, wenn ihr eines hinzufügt.

## 5.5 BUCHUNGSBESTÄTIGUNG SENDEN

Der Gast hat das zugesendete Angebot angenommen? Der Betrieb bekommt eine E-Mail als Verständigung, dass der **Gast eine Buchungsanfrage gestellt** hat. Nun einfach im AA4Y einsteigen (über das UaB-Intranet oder über den Link in der Nachricht) und die Buchungsanfrage beantworten.

Wir haben auch einen Badeplatz am Wolfgangsee den Sie GRATIS benützen können

Nächtigungsabgabe	24,00 EUR
<b>Buchungssumme</b>	<b>1.313,00 EUR</b>
<b>Gesamtsumme</b>	<b>1.313,00 EUR</b>
NÄCHTIGUNGSABGABE	24,00 EUR

**Direkt-Links**

● Buchungsbestätigung senden

● Buchungsanfrage ablehnen

- Das Zimmer ist noch frei? → **Buchungsbestätigung senden**

Der Vorgang ist gleich wie beim Angebot senden. Es werden alle Daten aus dem Angebot übernommen. Falls notwendig, können die Daten vor dem Versenden geändert werden.

Nach dem Versenden der Buchungsbestätigung ist der **Vorgang abgeschlossen**. Die Verfügbarkeiten werden in Kognitiv automatisch angepasst. Für Buchungen, die im AA4Y zustande kommen, wird **keine Buchungsprovision** verrechnet.

- Das Zimmer wurde in der Zwischenzeit gebucht? → **Buchungsanfrage ablehnen**

**Schon gewusst?** Mit der Annahme des Angebots ist rechtlich gesehen ein Beherbergungsvertrag zwischen Gast und Betrieb zustande gekommen. Um das Angebot anzunehmen, muss der Gast die Datenschutzrichtlinie und AGB bestätigen (AGBH 2006) und auf „kostenpflichtig buchen“ klicken. Der Gast wird daraufhin informiert, dass die Verfügbarkeit nochmals geprüft wird und wartet auf die abschließende Buchungsbestätigung. Die zentralen Informationen in der Buchungsbestätigung sollten gleich sein wie im Angebot (z.B. Preis, Zahlungsbedingungen, Stornobedingungen).

## 5.6 GAST LEHNT DAS ANGEBOT AB

Klickt der Gast im Angebot auf den Punkt „Angebot ablehnen“, kann er optional einen Grund angeben. Der Betrieb erhält eine E-Mail als Verständigung. Es gibt zwei Möglichkeiten:

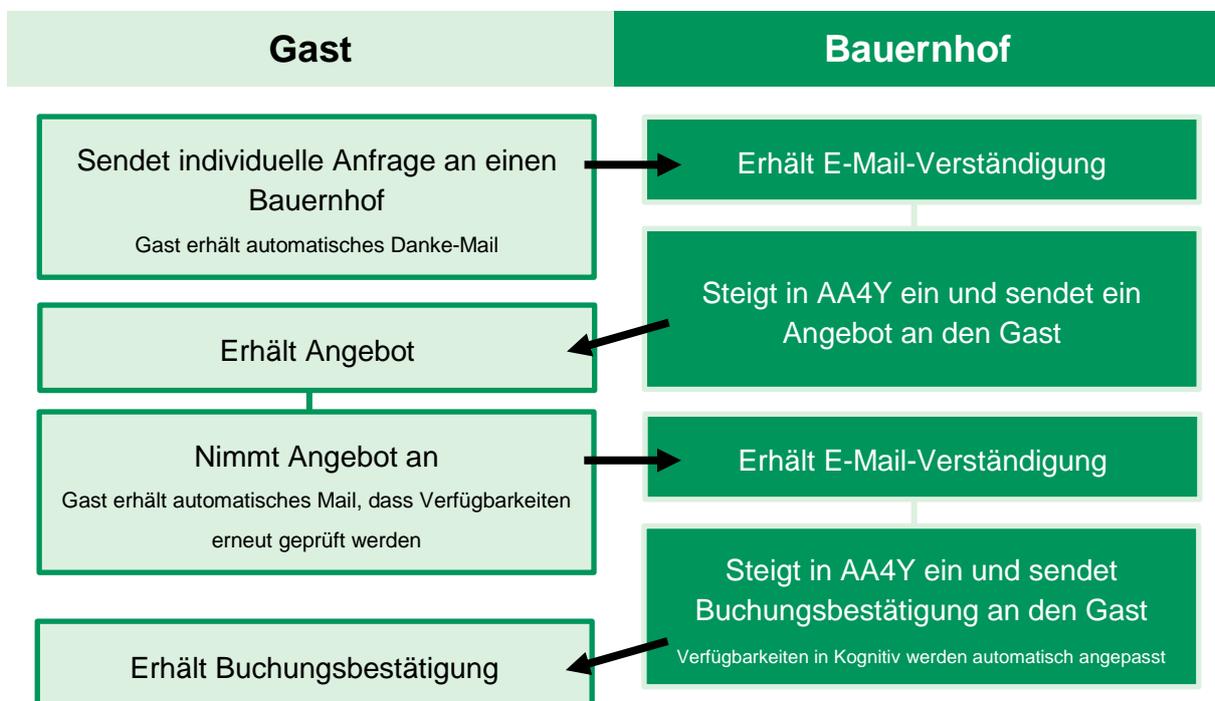
**Gast hat ohne Grund abgelehnt** → Vorgang ist abgeschlossen

**Gast hat einen Grund für die Absage angegeben** → Betrieb kann ein **alternatives Angebot** senden (Vorgang gleich wie beim Angebot erstellen)

## 6 Von der individuellen Anfrage zur Buchung

Hier kurz zusammengefasst der Weg von der individuellen Anfrage zur Buchung.

**Tip:** Stellt selbst einmal eine Anfrage an euren Betrieb und spielt alle Schritte durch. So seht ihr auch genau das, was der Gast sieht!



## 7 AA4Y-Vollversion

Alle hier beschriebenen Funktionen sind für **Urlaub am Bauernhof-Mitgliedsbetriebe kostenlos**. Darüber hinaus kann kostenpflichtig die AA4Y-Vollversion erworben werden, die zusätzliche Funktionen bietet. Beispielsweise:

- Anfragen auch aus der eigenen Homepage in den AnfrageAssistenten importieren
- automatische Synchronisation aller Online-Buchungen aus Kognitiv (d.h. alle Online-Buchungen über UaB und angeschlossene Buchungskanäle/Schnittstellen)
- separate Buchungskalender je Kategorie und Einheit
- Zahlungserinnerungen, Meldeclient, Registrierkassenmodul, Rechnungswesen
- und vieles mehr

Die Funktionen, die eine AA4You-Vollversion bietet, sind dann sinnvoll, wenn Anfragen und Angebote aus allen Buchungskanälen über den AA4Y abgewickelt werden.

**Bei Fragen zum AnfrageAssistenten (AA4Y) können Sie sich gerne bei uns melden!**

.....

### **URLAUB AM BAUERNHOF Oberösterreich**

Auf der Gugl 3, A-4021 Linz  
Tel.: +43 (0) 50/6902-1248 | Fax-DW: 91248  
[info@bauernhof.at](mailto:info@bauernhof.at)



Mit Unterstützung von Bund, Land und Europäischer Union