MODE D'EMPLOI POUR LES ÉTABLISSEMENTS

Taktfink pas à pas.

Tout ce que vous devez savoir sur votre prise de rendez-vous en ligne : configuration, calendrier, rendez-vous, clientèle, règles et plus encore. Bref, clair et sans jargon.

taktfink.ch · info@taktfink.ch

État : octobre 2026

Sommaire

Vous n’avez pas besoin de tout lire. Allez directement là où vous avez besoin d’aide.

1 **Bienvenue chez Taktfink**
Ce qu’est Taktfink, ce que cela coûte

2 **C’est parti : configurer**
Compte, horaires, prestations, équipe

3 **La gestion en un coup d’œil**
Les onglets et ce que vous y trouvez

4 **Le calendrier**
Jour, semaine, mois, en couleur et toujours à jour

5 **Rendez-vous**
Demandes, saisie manuelle, avis, vue équipe

6 **Clientèle**
Liste, occasions, carte de fidélité, e-mail groupé

7 **Offre**
Profil, horaires, prestations, collaborateurs

8 **Règles**
Annulation, rappel, confirmation, attribution

9 **Promouvoir et vendre**
Lien de réservation, bons, codes de remise, recommandation

10 **Compte**
Abonnement, factures, application, accès, pause

11 **Comment votre clientèle réserve**
Le parcours et les e-mails

12 **Protection des données et responsabilité**
Ce à quoi vous devez veiller

13 **Questions fréquentes et aide**
Liste de contrôle pour démarrer, contact

14 **Caisse (facultative)**
Encaisser, reçu, clôture journalière

1 Bienvenue chez Taktfink

Taktfink est la prise de rendez-vous en ligne suisse pour les salons et les prestataires locaux. Votre clientèle réserve elle-même, jour et nuit, et vous gardez tout en vue dans un seul calendrier.

Ce que vous obtenez

- Votre propre page de réservation avec logo, équipe et avis
- Un calendrier en couleur par jour, semaine et mois
- Rappels et lien d'annulation par e-mail
- Liste de clientèle, carte de fidélité, bons, e-mail groupé
- Quatre langues : allemand, français, italien, anglais

Ce que cela coûte

- **Prix :** CHF 20 par mois pour tout l'établissement ou CHF 200 avec l'abonnement annuel, deux mois offerts et mise en place incluse. L'offre fondateurs pour les 30 premiers établissements est terminée.
- Sur demande, nous configurons gratuitement votre page de réservation (prestations, prix, logo, photos)
- **Aucune carte de crédit nécessaire.** La période gratuite se termine d'elle-même ; rien n'est prélevé tant que vous n'avez pas enregistré vous-même un moyen de paiement
- Ensuite **CHF 20 par mois** pour tout l'établissement, quel que soit le nombre de collaborateurs
- Pas de commission, pas de frais de mise en place
- Résiliable à tout moment
- Actuellement non assujetti à la TVA, donc sans TVA

Le fonctionnement en quelques mots

1. **Vous configurez votre établissement.** Horaires d'ouverture, prestations avec prix et durée, collaborateurs. Cela prend quelques minutes.
2. **Vous partagez votre lien de réservation.** Sur votre site, sur Instagram et Google, par WhatsApp ou en code QR dans votre local.
3. **La clientèle réserve elle-même.** Elle ne voit que les créneaux libres, reçoit tout de suite une confirmation et un rappel avant le rendez-vous.
4. **Vous gardez tout en vue.** Les nouvelles réservations apparaissent d'elles-mêmes dans le calendrier. Vous pouvez aussi saisir des rendez-vous à la main à tout moment.

CONSEIL

Regardez d'abord la démo (taktfink.ch, « Voir la démo »). Vous pouvez tout y essayer. Les modifications sont réinitialisées chaque nuit.

2 C’est parti : configurer

Avec trois brèves indications, votre établissement est réservable. La première fois, la gestion vous guide elle-même à travers ces étapes.

Créer un compte

1. Sur **taktfink.ch**, choisissez « Inscrire votre entreprise ».
2. Saisissez le nom de l’entreprise, le secteur, vos prénom et nom, la rue et le numéro, le NPA, la localité, le téléphone, l’adresse e-mail et un mot de passe (au moins 8 caractères).
3. Après l’envoi, vous êtes connecté et voyez la gestion. Conservez bien votre mot de passe.

Les trois étapes obligatoires

ÉTAPE	CE QUE VOUS FAITES
1. Horaires d’ouverture	Onglet **Offre**, case « Horaires d’ouverture » : cochez les jours où vous travaillez et saisissez les heures, par exemple du lundi au vendredi de 9 h à 18 h. Puis **Enregistrer**.
2. Créer une prestation	Case « Prestations » : désignation, durée en minutes et prix (facultatif), par exemple « Shampooing, coupe, brushing, 60 min, CHF 72 ». Toucher une proposition pour votre secteur pré-remplit les champs.
3. Collaborateurs	Case « Collaborateurs » : saisissez au moins une personne, vous-même y compris. Chaque personne a ses propres disponibilités.

Ensuite : les finitions

- **Adresse et logo :** dans la case « Données et profil de l’établissement » (à ouvrir avec « Modifier »). L’adresse figure dans chaque confirmation avec un lien vers la carte.
- **Disponibilités :** via **Modifier les disponibilités**, vous ouvrez ou fermez des créneaux par jour et par personne (voir le chapitre 7).
- **Partager le lien de réservation :** onglet **Promotion** (voir le chapitre 9).

IMPORTANT
Tant que les horaires, une prestation ou les collaborateurs manquent, votre clientèle ne peut pas réserver. La gestion indique donc tout en haut ce qui manque encore.

3 La gestion en un coup d’œil

En haut, vous voyez les onglets. Sur le téléphone, ils se trouvent en bas dans une barre fixe. Tout ce dont vous avez besoin au quotidien est à gauche.

ONGLET	VOUS Y TROUVEZ	USAGE
Calendrier ↗	Ouvre le calendrier dans une fenêtre séparée : jour, semaine, mois, en couleur par collaborateur.	chaque jour
Rendez-vous	Demandes en attente, rendez-vous à venir, saisie manuelle, avis, vue équipe, export du calendrier.	chaque jour
Clientèle	Liste de clientèle avec notes, occasions (anniversaires, jubilés), carte de fidélité, e-mail groupé.	plusieurs fois par semaine
Offre	Données de l’établissement, logo, horaires, prestations, collaborateurs.	rarement
Règles	Annulation, rappel, confirmation, attribution, carte de fidélité, protection contre les absences.	rarement
Promotion	Lien de réservation et code QR, programme de recommandation, bons, codes de remise.	de temps en temps
Compte	Abonnement, factures, installer l’application, e-mail et mot de passe, assistance, pause.	rarement

Bon à savoir

- **Enregistrer sans recharger :** pour beaucoup de formulaires, la page reste en place. La confirmation s’affiche brièvement à côté du bouton.
- **Le bandeau jaune en haut :** si quelqu’un fête aujourd’hui son anniversaire ou un jubilé, vous le voyez en haut de chaque onglet, avec un lien pour envoyer une salutation.
- **Chiffre sur l’onglet « Rendez-vous » :** c’est le nombre de demandes qui attendent votre confirmation (seulement si vous confirmez vous-même les réservations).
- **Comme application :** vous pouvez épingler Taktfink comme une application sur le téléphone ou l’ordinateur (chapitre 10).

CONSEIL

L’onglet dans lequel vous avez travaillé en dernier reste ouvert la fois suivante. Après l’annulation d’un rendez-vous, par exemple, vous restez dans « Rendez-vous ».

4 Le calendrier

Votre calendrier pour tout : réservations en ligne, rendez-vous saisis à la main et entrées propres comme les pauses. Il se met à jour tout seul, vous n'avez jamais besoin de recharger la page.

Ouvrir et utiliser

- **Ouvrir :** en haut de la gestion, sur **Ouvrir le calendrier**, ou dans l'onglet **Calendrier ↗**. Il s'ouvre dans une fenêtre séparée, idéal pour un second écran à l'accueil.
- **Vue :** **Jour** (une colonne par personne), **Semaine** (sept jours) ou **Mois** (aperçu avec les rendez-vous par jour). Avec **‹** et **›** vous feuilletez, **Aujourd'hui** vous ramène au jour actuel.
- **Couleurs :** chaque personne a sa propre couleur. Tous les noms figurent en haut. Un toucher masque ou affiche une personne, un clic sur le point coloré change la couleur.
- **En direct :** toutes les 30 secondes, le calendrier récupère l'état le plus récent. Les nouvelles réservations en ligne apparaissent d'elles-mêmes et clignotent brièvement en rouge. Les heures en dehors des horaires d'ouverture sont hachurées en gris, les demandes qui attendent votre confirmation sont hachurées avec un « ? ».

Saisir : rendez-vous ou « Divers »

Cliquez sur un emplacement libre ou sur **+ Nouveau**. L'heure et la personne sont déjà inscrites.

Rendez-vous

Nom, téléphone, prestation, collaborateur, date, heure, note. Taktfink vérifie immédiatement si la personne est libre. Les doubles réservations ne sont jamais possibles.

Divers

Pause, réunion, vacances, formation, privé. Pour une personne ou tout l'établissement, aussi sur toute la journée. Avec « Répéter », par exemple une pause de midi chaque jour (chaque jour, du lundi au vendredi ou chaque semaine), si vous le souhaitez jusqu'à une date. Avec la case « Bloquer la réservation en ligne », la clientèle ne peut pas réserver pendant ce temps. Plus tard, vous supprimez un seul jour ou toute la série.

Cliquer sur un rendez-vous, le déplacer, le prolonger

- **Cliquer** affiche la clientèle, le téléphone, l'e-mail, la note et le collaborateur. Vous pouvez y **Annuler** ou, pour les demandes, **Confirmer** et **Refuser**.
- **Glisser (souris) :** faites glisser le rendez-vous vers une autre heure ou dans la colonne d'une autre personne. Tirer sur le bord inférieur modifie la durée. Taktfink demande ensuite une confirmation (« Oui, modifier ainsi ») et, si vous le souhaitez, envoie à la clientèle un e-mail avec la nouvelle heure. Pour les pauses ou les heures hors horaires d'ouverture, un avertissement s'affiche.
- **Téléphone et tablette :** touchez le rendez-vous et choisissez « Modifier l'heure, la durée ou la personne ».

Télécharger et imprimer

- **Imprimer ou enregistrer en PDF :** exactement la vue affichée. **Fichier de calendrier (.ics) :** la période affichée, à importer dans Outlook, Google ou Apple. Pour une mise à jour permanente, utilisez le lien d'abonnement (chapitre 5).

5 Rendez-vous

Dans l'onglet « Rendez-vous », vous gardez en vue tout ce qui est prévu aujourd'hui et bientôt, et vous pouvez modifier les rendez-vous directement.

Demandes en attente

Si vous confirmez vous-même les réservations (chapitre 8), la case « Demandes en attente » apparaît en haut. Le créneau est réservé pour la clientèle jusqu'à votre réponse. Avec **Confirmer le rendez-vous** ou **Refuser le rendez-vous** (avec un message facultatif), la clientèle reçoit automatiquement un e-mail. Les boutons de l'e-mail que vous recevez fonctionnent aussi.

Rendez-vous à venir

- **Enregistrer un rendez-vous manuellement** (p. ex. clientèle au téléphone) : ouvrez le bouton et remplissez les champs. Taktfink indique tout de suite si la personne est libre.
- **Changer de collaborateur :** pour chaque rendez-vous, choisissez une autre personne disponible et touchez « Transférer ». La clientèle est informée par e-mail.
- **Annuler :** la clientèle reçoit un e-mail (si l'adresse est connue), et vous restez dans l'onglet « Rendez-vous ».

Liste d'attente

Si une journée est complète, la clientèle peut s'inscrire sur la liste d'attente. Si un rendez-vous se libère, Taktfink écrit automatiquement aux personnes en attente ; la première qui réserve l'obtient. La liste figure dans l'onglet « Rendez-vous », l'activation sous « Règles ».

Analyse

Le bouton **Analyse** en haut de la gestion montre pour le mois, 90 jours ou l'année : rendez-vous, chiffre d'affaires selon la liste de prix (estimation), taux d'annulation, clientèle nouvelle et fidèle, prestations et horaires prisés, occupation par personne. **Charger en tableau (Excel)** fournit les rendez-vous en fichier.

Avis

3 heures après le rendez-vous, Taktfink demande automatiquement un avis à la clientèle. Vous pouvez répondre aux avis ou les masquer.

Vue équipe pour vos collaborateurs

Activez-la d'un clic. Votre équipe reçoit un lien secret (sans compte ni mot de passe) et voit sur le téléphone, **en lecture seule**, les rendez-vous d'aujourd'hui et de demain : heure, prestation et prénom de la clientèle, sans téléphone ni notes. Chacun peut filtrer ses propres rendez-vous. Vous pouvez aussi rédiger un **affichage** (par exemple « Lundi réunion 8 h 30 »). Donnez le lien seulement à votre équipe ; « Renouveler le lien » rend l'ancien invalide.

Importer un calendrier existant

Sous « Importer le calendrier », téléchargez un fichier .ics d'Outlook, de Google ou d'Apple. Les rendez-vous apparaissent en gris et bloquent, si vous le souhaitez, la réservation en ligne. L'importation est unique : en cas de changement, réimportez le fichier, les doublons sont reconnus. Un clic supprime une importation.

Export du calendrier et invitations

- **Lien d'abonnement :** enregistré une fois dans Google, Apple ou Outlook, il y affiche vos rendez-vous Taktfink. Les modifications arrivent après 30 minutes à quelques heures.
- **Invitation par e-mail :** si les nouveautés doivent apparaître tout de suite dans Outlook, activez « Envoyer les invitations de calendrier par e-mail ». Cela fonctionne aussi pour certains collaborateurs (avec leur adresse e-mail, dans l'onglet « Offre »).
- Utilisez soit le lien d'abonnement, **soit** les invitations, sinon les rendez-vous apparaissent en double.

6 Clientèle

Votre liste de clientèle se constitue d'elle-même à partir des rendez-vous. Vous n'avez rien à entretenir.

La liste de clientèle

- **Changement de système et export :** en haut de la liste, vous téléchargez toute la liste sous forme de tableau (Excel). Si vous venez de Fresha, Treatwell ou Coboma, vous y importez votre clientèle par CSV (nom, e-mail, téléphone, anniversaire, note). Ne cochez l'accord pour les offres que si les personnes ont réellement donné leur accord.
- Qui réserve avec la même adresse e-mail (sinon le même numéro de téléphone) compte comme une seule personne.
- En haut, vous recherchez par nom, téléphone ou e-mail. Filtres : **Clientèle fidèle**, **Nouveau**, **Absente depuis longtemps**, **Souvent annulé**, plus vos propres marquages. Avec **Trier par**, vous classez par nom, dernière visite, nombre de visites ou prochain rendez-vous. 25 personnes s'affichent, le reste avec **Afficher plus**.
- Toucher une personne affiche son historique. Vous y écrivez une **note privée** (visible seulement par votre établissement), attribuez des **marquages** comme « Mariée » ou « VIP » (pour retrouver des groupes et les choisir lors d'un e-mail groupé), saisissez l'**anniversaire**, appelez, écrivez un e-mail ou enregistrez un rendez-vous.
- **Supprimer des données :** à la demande de la personne, vous supprimez ses données. Les anciens rendez-vous restent conservés sans nom ni coordonnées. Possible seulement sans rendez-vous à venir.

Occasions : anniversaires et jubilés

La carte « Occasions » montre les 30 prochains jours. Qui fête son anniversaire aujourd'hui apparaît en plus en haut de chaque onglet. Avec **Écrire une salutation**, vous envoyez un e-mail personnel à partir d'un texte préparé et modifiable. Les jubilés découlent de la première visite ; vous saisissez les anniversaires vous-même ou la personne les indique volontairement lors de la réservation (jour et mois seulement).

> **IMPORTANT**
> Une salutation est un message personnel **sans publicité**. Par personne et par occasion, une salutation par an, 30 au maximum par jour. Qui s'est désinscrit n'en reçoit pas.

Carte de fidélité

Sous « Règles », vous définissez : « À la 10e visite, il y a … ». Taktfink compte les visites automatiquement. Dans la fiche client, vous voyez l'état (par exemple 4 sur 10) avec **+ Tampon** et **− Tampon** pour les corrections. Qui a assez de tampons apparaît sous « Récompense disponible », aussi pour ses prochains rendez-vous. Après la récompense, touchez **Récompense utilisée**. La clientèle voit son état dans la confirmation, le rappel et sur votre page de réservation.

E-mail groupé pour les offres et actions

- Vous écrivez l'objet et le texte (ou prenez un modèle : Action, Nouveaux horaires, Vous nous manquez), choisissez les destinataires et envoyez. Un **e-mail de test** à vous-même est possible avant.
- Seules les **personnes qui ont donné leur accord** sont contactées : avec la case cochée lors de la réservation en ligne ou si vous avez noté l'accord dans la fiche client (seulement si la personne vous l'a vraiment dit).
- Chaque e-mail contient un lien de désinscription. Qui se désinscrit ne reçoit plus jamais de message de votre part.
- Pour que personne ne reçoive trop de courrier : au maximum **un e-mail groupé tous les 7 jours** et **100 destinataires par jour**.

7 Offre

Ici, vous définissez ce que votre clientèle voit et peut réserver. Vous le configurez une fois et ne le modifiez que rarement.

Données et profil de l'établissement

Ouvrez la case avec **Modifier**. Le nom, le secteur, le téléphone, la description courte et l'adresse apparaissent sur votre page de réservation et dans chaque confirmation. Juste en dessous, vous téléchargez votre **logo** (JPG, PNG ou WEBP jusqu'à 2 Mo, idéalement carré).

Horaires d'ouverture et disponibilités

- **Horaires standard :** activez ou désactivez chaque jour de la semaine et fixez les heures. Les créneaux suivent un rythme de 30 minutes.
- **Adapter certains jours :** via **Modifier les disponibilités**, choisissez la personne et le jour et touchez les créneaux pour les ouvrir ou les fermer. Avec la **saisie rapide**, vous ouvrez toute une période d'un coup. Avec « Rétablir le standard », la journée redevient normale.
- Les créneaux réservés sont marqués d'un cadenas, un toucher montre qui vient. Les pauses et les vacances se saisissent plus facilement dans le calendrier sous « Divers ».

Prestations

- Sous « Nouvelle prestation » : désignation, durée (dès 5 minutes), prix (facultatif). Avec **Supprimer**, vous retirez une prestation.
- **Remarque par prestation :** par exemple « Merci de venir avec les cheveux non lavés ». Le texte figure dans la confirmation et dans le rappel.
- Les **propositions** pour votre secteur pré-remplissent le formulaire, vous n'avez plus qu'à modifier le prix.
- **Périodicité :** pour chaque prestation, indiquez après combien de semaines la clientèle revient en général (par exemple coupe de cheveux 6 semaines). C'est nécessaire pour le rappel du prochain rendez-vous (chapitre 8).
- **Importation CSV** lors d'un changement de système : fichier avec les colonnes nom, durée (minutes), prix, première ligne = en-tête.

Photos, avant-après et produits

Votre page de réservation peut contenir 1 logo, 6 photos, 3 paires avant-après, 12 produits (chacun avec une photo) et une photo par collaborateur. Sous « Données de l'établissement », vous téléchargez jusqu'à 6 photos et jusqu'à 3 **paires avant-après** (avec curseur). Montrez seulement des images dont vous avez les droits et sur lesquelles personne n'est reconnaissable sans accord. Tout en bas de l'onglet « Offre », vous créez jusqu'à 12 **produits** (si vous le souhaitez avec une promotion en pourcentage) : la clientèle réserve sur votre page, vous recevez un e-mail, préparez le produit, encaissez sur place et touchez « Traité » dans l'onglet « Rendez-vous ». Taktfink n'effectue ni paiement ni expédition.

Collaborateurs

- **Nouvelle personne** avec nom et photo (facultatif). Chaque personne a ses propres disponibilités.
- **Horaires propres :** si la personne ne travaille pas à tous les horaires d'ouverture (par exemple seulement du lundi au mercredi), cochez la case et réglez ses jours et heures. En ligne, elle n'est alors réservable qu'à ces heures, et le calendrier affiche les autres créneaux en gris.
- **Prestations de cette personne :** cochez seulement les prestations que la personne réalise. La clientèle ne la voit alors que pour celles-ci.
- **Invitations de calendrier :** avec l'adresse e-mail de la personne et la case cochée, elle reçoit chaque rendez-vous nouveau, modifié ou annulé comme invitation dans son calendrier. Les collaborateurs ne se connectent pas chez Taktfink.
- **Supprimer :** si la personne a encore des rendez-vous à venir, attribuez-les d'abord à quelqu'un d'autre ou annulez-les. Les rendez-vous passés sont conservés. Les personnes supprimées peuvent être réactivées.

8 Règles

Ici, vous définissez comment se déroulent chez vous les réservations et les annulations. Les réglages recommandés conviennent à la plupart des établissements.

Réservation et annulation

RÉGLAGE	SIGNIFICATION
Annulation en ligne possible jusqu'à	48, 24 (recommandé) ou 12 heures avant le rendez-vous. Ensuite, la clientèle vous contacte par téléphone.
Réservations à très court terme	*Autorisées* (recommandé) : la clientèle confirme avant que l'annulation en ligne n'est plus possible. *Non autorisées* : seuls les rendez-vous en dehors du délai d'annulation sont réservables.
Réservable au plus tôt	De « immédiatement » à « 24 heures avant » (recommandé : 1 heure).
Conditions propres	Votre texte est affiché avant la réservation et dans la confirmation. Les frais doivent y figurer clairement. Taktfink ne prélève jamais rien.

Rappel à votre clientèle

L'e-mail de rappel avec le lien d'annulation part **24 heures** (recommandé) ou **48 heures** avant le rendez-vous, ou pas du tout. Il contient l'adresse, le lien vers la carte et le téléphone, et il est rédigé aimablement.

Avis Google et aperçu quotidien

- **Avis sur Google :** saisissez votre lien d'avis Google (sur business.google.com, sous « Demander des avis »). L'e-mail demandant un avis et la page de remerciement contiennent alors aussi « Évaluer sur Google ».
- **Aperçu quotidien du matin :** chaque matin, un e-mail avec les rendez-vous du jour (pas les jours de fermeture).

Rappel du prochain rendez-vous

À activer sous « Règles ». Taktfink écrit gentiment à votre clientèle, avec le lien de réservation, quand le prochain rendez-vous approche : seulement aux personnes ayant accepté offres, salutations et rappels, sans rendez-vous à venir, au plus tous les 60 jours. Chaque e-mail contient un lien de désinscription.

Confirmer les nouvelles réservations

Automatiquement (recommandé) : le rendez-vous est valable immédiatement. **Je confirme moi-même :** vous recevez un e-mail avec « Confirmer le rendez-vous » et « Refuser le rendez-vous ». Jusque-là, le rendez-vous apparaît comme « Confirmation en attente », le créneau reste réservé et la clientèle voit « Demande envoyée ».

Collaborateur pour les nouvelles réservations

Attribuer automatiquement (recommandé) : si la clientèle ne choisit personne, Taktfink attribue une personne libre et adaptée. **J'attribue moi-même :** vous attribuez dans l'onglet « Rendez-vous », et la clientèle ne connaît le nom qu'à ce moment-là.

Carte de fidélité et protection contre les absences

- **Carte de fidélité :** activez-la, fixez le nombre de visites (3 à 30) et la récompense. Si vous le souhaitez, les visites précédentes comptent aussi.
- **Protection contre les absences :** la clientèle dépose une carte comme garantie lors de la réservation. **Rien n'est prélevé** ; en cas d'absence, vous prenez contact vous-même. Beaucoup d'établissements ont ainsi moins d'annulations de dernière minute.

9 Promouvoir et vendre

Un bon système de réservation n'est utile que si votre clientèle le connaît. Voici comment aller à sa rencontre.

Lien de réservation, code QR et textes prêts à l'emploi

- Votre **lien de réservation** se trouve tout en haut de l'onglet « Promotion ». `Copier le lien` et partagez-le partout.
- Téléchargez le **code QR**, imprimez-le et affichez-le en vitrine ou à la caisse.
- Textes prêts à copier : pour les réseaux sociaux et WhatsApp, ainsi que pour un e-mail à votre clientèle existante.
- **Google :** saisissez le lien de réservation sur business.google.com, et « Réserver un rendez-vous » apparaît dans Google Maps et dans la recherche.
- **Instagram :** saisissez le lien dans le champ « Site web » de votre profil.

Bouton de réservation pour votre site web

Dans l'onglet « Promotion », vous choisissez le texte, la couleur et l'emplacement, copiez le code et l'insérez dans votre site (avec Wix, Jimdo ou WordPress, comme « élément HTML » ou « intégrer le code »). Le bouton ouvre votre page de réservation.

Recommander des établissements : 2 mois offerts

Pour chaque nouvel établissement qui s'inscrit via votre lien personnel et souscrit un abonnement payant, Taktfink vous offre **2 mois**. Trois recommandations donnent six mois gratuits. Le bonus est libéré 14 jours après le premier paiement et déduit automatiquement de vos factures. Envoyez le lien directement par WhatsApp ou par e-mail.

Bons

- Votre clientèle réserve un bon sur votre page. **Le paiement se fait chez vous**, pas via Taktfink.
- Dès que l'argent est arrivé, marquez le bon comme `payé`. L'acheteuse ou l'acheteur reçoit alors l'e-mail avec le lien pour l'imprimer. Lors de l'utilisation, marquez-le comme `utilisé`.
- La clientèle choisit d'abord un **motif** (Général, Anniversaire, Merci, Jubilé, Petite attention ou Noël). Le bon apparaît avec votre logo et votre nom, à imprimer au format A5.
- Vous pouvez aussi créer vous-même des bons (vendus au téléphone ou au magasin), choisir le motif et les envoyer par e-mail.

> **IMPORTANT**
> Les e-mails avec des bons atterrissent parfois chez les destinataires dans le **dossier spam**. Dites à votre clientèle d'y regarder.

Codes de remise

Créez un code (par exemple BIENVENUE20) avec un pourcentage ou un montant en francs et, si vous le souhaitez, une date d'expiration. Votre clientèle le saisit lors de la réservation. La remise est affichée, le paiement se fait chez vous comme d'habitude.

10 Compte

Tout ce qui concerne votre abonnement, votre accès et l'aide.

Abonnement et factures

- **Abonnement :** rien n'est prélevé pendant la période gratuite ; le moyen de paiement ne sert qu'ensuite. Via « Gérer l'abonnement », vous changez de carte ou résiliez à tout moment (pour la fin du mois payé). Paiement par carte (ou TWINT, si proposé).
- **Factures :** dès le premier prélèvement, vous trouvez chaque facture en PDF dans la gestion et la recevez aussi par e-mail.

Taktfink comme application

Avec le logo Taktfink en bas dans la barre des tâches (ou sur l'écran d'accueil du téléphone), la gestion est à un clic.

- **Windows (Edge ou Chrome) :** menu aux trois points → « Applications » → « Installer ce site en tant qu'application », cocher « Épingler à la barre des tâches ».
- **iPhone (Safari) :** ouvrez taktfink.ch, en bas à droite les trois points → « Partager » → « Afficher plus » → « Sur l'écran d'accueil ».
- **Android (Chrome) :** trois points → « Installer l'application ».
- **Firefox** ne peut en général pas installer de sites comme application. Glissez l'icône de cadenas de la barre d'adresse sur le bureau ou créez un signet.

Accès

Ici, vous modifiez votre **e-mail de connexion** et votre **mot de passe** (avec le mot de passe actuel). Une notification part à l'ancienne adresse. L'œil du champ affiche la saisie.

Aide et assistance

Envoyez-nous une demande d'assistance, sans termes techniques : décrivez simplement ce qui se passe. Vous recevez un numéro de ticket et notre réponse par e-mail.

Accès d'assistance

Pour une aide au téléphone dans la gestion, créez un **code** dans la case « Accès d'assistance » et communiquez-le-nous (valable 30 minutes, une seule fois). Sans code, personne n'accède à votre compte. Mot de passe, paiement et e-mails groupés restent bloqués ; les accès s'affichent dans la case.

Connexion avec Face ID ou empreinte digitale (facultatif)

Dans l'onglet « Compte », touchez « Configurer cet appareil ». Le téléphone ou l'ordinateur demande le visage, l'empreinte ou le code PIN Windows Hello. Ensuite, vous vous connectez avec « Se connecter avec Face ID ou empreinte digitale », sans mot de passe. L'appareil vérifie lui-même ; Taktfink ne reçoit jamais de photo. Le mot de passe reste valable, et plusieurs appareils sont possibles.

Connexion à deux facteurs (facultative)

Dans l'onglet « Compte », vous pouvez exiger en plus du mot de passe un code d'une application d'authentification (Google Authenticator, Microsoft Authenticator, 2FAS, etc.). Saisissez la clé affichée dans l'application et confirmez avec un code. Enregistrez ensuite les 8 codes de récupération en cas de perte du téléphone.

Pause et suppression du compte

- **Pause :** par exemple pour les vacances. Plus de nouvelles réservations ni de réservations de bons ; les rendez-vous et données restent. Vous terminez la pause à tout moment. Un abonnement payant continue et doit être résilié séparément.
- **Supprimer le compte :** écrivez à info@taktfink.ch avec le nom de votre établissement. Résiliez d'abord l'abonnement.

11 Comment votre clientèle réserve

Pour que vous sachiez ce que voit votre clientèle et quels e-mails elle reçoit.

1. **Trouver l'établissement.** Via votre lien de réservation ou le code QR.
2. **Choisir la prestation et l'heure.** La clientèle choisit la prestation, facultativement une personne, et ne voit que les créneaux libres.
3. **Donner ses coordonnées.** Prénom et nom, e-mail, téléphone (facultatif), message, code de remise. Facultatif : l'anniversaire et la case pour les offres et salutations.
4. **Réserver.** Le rendez-vous est ferme, ou c'est une demande si vous confirmez vous-même. Une carte déposée est seulement garantie, pas débitée.

Les e-mails que reçoit la clientèle

QUAND	QUOI
Juste après la réservation	Confirmation avec date, prestation, personne, adresse, lien vers la carte, téléphone, état de la carte de fidélité et lien d'annulation.
Pour les demandes	Message « Demande envoyée », puis confirmation ou refus de votre part.
24 ou 48 heures avant	Rappel aimable avec toutes les informations et le lien d'annulation.
En cas de modification	Nouvelle personne ou nouvelle heure, si vous modifiez un rendez-vous. Annulation, si vous l'annulez.
Quand une place se libère	Message aux personnes en attente, si elles se sont inscrites sur la liste d'attente.
3 heures après le rendez-vous	Demande d'avis.
Quand le moment est venu	Rappel du prochain rendez-vous, si la personne a donné son accord.

CONSEIL

La clientèle peut annuler elle-même via le lien de l'e-mail **ou déplacer le rendez-vous** (nouveau jour et nouvelle heure, trois fois au maximum), dans votre délai. Vous recevez un message, la clientèle une confirmation. Si vous confirmez vous-même les réservations, le déplacement n'est pas possible. Passé ce délai, la clientèle vous appelle. Votre numéro figure dans chaque e-mail.

Votre page de réservation existe en **allemand, français, italien et anglais**. La langue s'adapte au choix de la clientèle, y compris dans les e-mails.

12 Protection des données et responsabilité

Taktfink travaille selon la loi suisse sur la protection des données. En tant qu'établissement, vous êtes responsable des données de votre clientèle ; Taktfink les traite pour votre compte.

Ce que fait Taktfink

- Connexion sécurisée et chiffrée
- Mots de passe enregistrés uniquement chiffrés
- Aucun cookie publicitaire ni de suivi
- Liens de désinscription et listes de blocage pour la publicité

Ce que vous faites

- Noter seulement l'essentiel, **aucune donnée de santé**
- E-mails groupés seulement aux personnes ayant donné leur accord
- Saisir les anniversaires seulement si la personne les a communiqués
- Ne donner le lien d'équipe qu'à votre équipe
- Protéger les calendriers et listes imprimés

Si la clientèle demande des renseignements ou une suppression

Ouvrez la personne sous « Clientèle ». Vous y voyez toutes les indications et supprimez les données sur demande (possible sans rendez-vous à venir). En cas de question, nous vous aidons volontiers : info@taktfink.ch.

REMARQUE
La déclaration de protection des données et les CG se trouvent sur taktfink.ch. Ce mode d'emploi ne remplace pas un conseil juridique.

13 Questions fréquentes et aide

Liste de contrôle pour démarrer

☐ Données de l'établissement, adresse et logo saisis

☐ Horaires d'ouverture définis

☐ Prestations créées avec durée et prix

☐ Collaborateurs saisis (avec prestations et couleur)

☐ Règles vérifiées (délai d'annulation, rappel, confirmation)

☐ Réservation de test faite avec votre propre adresse e-mail

☐ Lien de réservation saisi sur le site, Instagram et Google, code QR affiché

☐ Taktfink épinglé comme application

Questions fréquentes

Une personne peut-elle être réservée deux fois ? Non. Taktfink vérifie à chaque réservation, attribution et déplacement si la personne est libre.

Je veux bloquer un créneau, par exemple pour la pause de midi. Saisissez-le dans le calendrier sous « Divers », si vous le souhaitez de façon récurrente, avec la case de blocage cochée.

Une réservation manque dans le calendrier Outlook. Le lien d'abonnement n'est interrogé que toutes les quelques heures. Pour des entrées immédiates, activez les invitations de calendrier (onglet « Rendez-vous »).

La clientèle dit ne pas avoir reçu d'e-mail. Demandez-lui de regarder dans le dossier spam et de nous marquer comme « Pas du spam ».

Puis-je changer d'un autre système ? Oui. Les prestations et les collaborateurs peuvent être repris par liste CSV (onglet « Offre »). Nous vous aidons personnellement.

Que se passe-t-il après la période gratuite ? Le prix normal est de CHF 20 par mois ou CHF 200 avec l'abonnement annuel. Qui s'est inscrit avant le 24.10.2026 utilise Taktfink gratuitement jusqu'au 01.11.2027, puis paie aussi 12 mois à CHF 14, ensuite CHF 20. Vous enregistrez le moyen de paiement dans la gestion, résiliable à tout moment. Nous vous informons à l'avance.

Comment nous joindre

Personnellement et en termes compréhensibles :
E-mail : info@taktfink.ch · **Formulaire d'assistance :** taktfink.ch/support.php · **Chat :** en bas à droite sur taktfink.ch
Taktfink, Unterlöchlistrasse 51, 6006 Lucerne

14 Caisse (facultative)

Avec la caisse, vous notez après chaque rendez-vous ce qui a été payé. Taktfink n'effectue aucun encaissement : vous encaissez comme avant, en espèces, avec votre terminal de carte ou par TWINT, et vous saisissez le mode de paiement.

Activer

Dans l'onglet « Compte », vous trouvez la carte « Caisse ». Cochez « Utiliser la caisse » et enregistrez. Le nouvel onglet « Caisse » apparaît en haut. Si vous le souhaitez, vous y saisissez aussi votre taux de TVA (les prix s'entendent TVA comprise), votre numéro de TVA et un texte pour le bas du reçu. Sans coche, vous ne voyez rien de tout cela.

Encaisser

- **Toucher un rendez-vous :** les rendez-vous du jour non encore encaissés figurent en haut. D'un toucher, la prestation, le prix, la clientèle et le collaborateur passent sur le reçu. Le champ de date permet de choisir un autre jour.
- **Autres prestations et produits :** touchez simplement les tuiles. Pour autre chose (par exemple un bandeau), saisissez une ligne libre avec désignation et prix. La quantité et le prix se modifient sur le reçu.
- **Remise et pourboire :** la remise se fait en francs ou en pourcentage, le pourboire d'un toucher (2, 5 ou 10 francs) ou à la main. Le pourboire ne compte pas dans le chiffre d'affaires.
- **Utiliser un bon :** saisissez le code et touchez « Utiliser ». Le bon doit être marqué comme payé sous « Promotion ». Il est entièrement utilisé ; s'il vaut plus que le reçu, Taktfink affiche un avertissement, car le reste est perdu.
- **Mode de paiement :** espèces, carte, TWINT ou autre. En espèces, on arrondit à 5 centimes.
- **Payer avec TWINT :** dans l'onglet « Compte », carte « Caisse », téléchargez votre code QR TWINT en image (depuis l'application TWINT Business). Avec « TWINT » à l'encaissement, le code apparaît avec le montant. « Montrer au client » l'affiche en grand ; « Envoyer le lien de paiement » envoie à la clientèle une page avec montant et code QR, valable 14 jours. L'argent arrive directement sur votre compte TWINT ; vérifiez la réception dans l'application TWINT, puis enregistrez le reçu.
- **Paiement en ligne avec Stripe (facultatif) :** dans l'onglet « Compte », reliez votre propre compte Stripe (« Connecter à Stripe »). Lors de l'encaissement apparaît alors « Faire payer en ligne (carte ou TWINT) » : la caisse affiche un code QR avec le montant fixe, la clientèle le scanne et paie, et le reçu s'enregistre tout seul. L'argent va de Stripe directement sur votre compte ; Taktfink ne prélève aucune commission (Stripe facture ses propres frais). Pour TWINT, activez TWINT dans Stripe sous « Modes de paiement ».
- Avec **Payé, enregistrer le reçu**, le reçu est terminé. Ensuite, vous imprimez le **reçu** (ou l'enregistrez en PDF) ou l'envoyez par e-mail à la clientèle.

Reçus et clôture journalière

Dans la deuxième partie de la caisse, vous choisissez « Aujourd'hui », « Hier », « Cette semaine », « Ce mois » ou une période personnalisée. Vous voyez le chiffre d'affaires, les pourboires, les totaux par mode de paiement (pour « Espèces », donc le montant attendu en caisse), les bons utilisés, la TVA comprise et les chiffres par collaborateur. Avec **CSV pour la comptabilité**, vous téléchargez tous les reçus sous forme de fichier Excel pour votre fiduciaire.

Si quelque chose ne va pas : annuler

Les reçus ne sont jamais supprimés. Avec « Annuler » et un bref motif, un reçu est marqué comme annulé et ne compte plus dans la clôture journalière. Un bon utilisé est alors libéré à nouveau, et le rendez-vous est de nouveau prêt à être encaissé. Ensuite, vous créez un nouveau reçu correct.

Bon à savoir

- La caisse ne remplace ni la comptabilité ni le conseil fiscal. Votre fiduciaire vous indique le taux de TVA applicable.
- Les numéros de reçu sont continus. Conservez les reçus aussi longtemps que votre comptabilité l'exige (en général 10 ans).
- Si vous désactivez la caisse, tous les reçus précédents restent enregistrés.

PLUS DE RYTHME. MOINS DE CHAOS.

Beaucoup de plaisir avec Taktfink.

Nous sommes là pour vous si vous êtes bloqué. Écrivez-nous simplement.

taktfink.ch · info@taktfink.ch

État : octobre 2026