



EnCarRegO
COMANDES ONLINE

MODUL RESERVES

Gestio de reserves per a restaurants i negocis

"Reserves en linia, sense trucades, sense perdues."

Un modul complementari d'**EnCarRegO** — la plataforma de comandes i reserves pensada per al petit comerç i la restauració.

Joan Sobrepera

info@encarrego.cat

encarrego.cat

Setembre 2026

Contingut d'aquest dossier

- 1 Que es el Modul Reserves
 - 2 A qui va dirigit
 - 3 Com funciona — el client fa la reserva
 - 4 Com funciona — el restaurant gestiona
 - 5 Funcionalitats en detall
 - 6 Converses i missatges (mail + WhatsApp)
 - 7 Reserves vs trucada telefonica
 - 8 Preus
 - 9 Sense complicacions techniques
 - 10 Com comencem
 - 11 Contacte
-

1. Que es el Modul Reserves

El Modul Reserves d'EnCarRegO permet als restaurants i negocis de restauració rebre i gestionar reserves de taula o servei directament des del web, les 24 hores del dia, sense que el client hagi de trucar ni el negoci hagi de respondre el telefon.

El client tria la data, l'hora i el nombre de comensals, i si escau selecciona un menu de degustació o especial. El restaurant rep la sol·licitud al seu quadre de comandament, la valida, i el client queda confirmat automàticament per email. Tot el fil de comunicació queda registrat dins la propia reserva.

Si el negoci vol aïnar-se a les no-presentacions, pot activar el **diposit online**: el client paga una quantitat pactada en el moment de fer la reserva, i aquell import es descompta de la nota final. Sense cap intermediari: els diners van directament al compte bancari del negoci.

El Modul Reserves no es una agenda de paper digital. Es un canal de venda que treballa per tu quan el restaurant esta ple de clients.

2. A qui va dirigit

El Modul Reserves es ideal per a qualsevol negoci on el client necessita assegurar-se un lloc o un servei amb antelació:

Restaurants amb reserves de taula — el cas mes habitual: el client tria dia, hora i nombre de comensals.

Exemple: Un restaurant familiar de 40 coberts que rep 15-20 reserves setmanals per telefon i vol alliberar el personal de contestar trucades.

Restaurants amb menus de degustació — el client escull el menu previament i si cal fa un diposit.

Exemple: Un restaurant gastronomic que ofereix 3 menus degustacio (45, 65 i 85 €/persona) i necessita que el client es comprometi abans de venir.

Negocis de menjar per emportar amb hora d'entrega — el client reserva la seva franja horaria.

Exemple: Una rostisseria que prepara pernills, xais o cabrites per encaprec i vol tenir el calendari de recollides ordenat.

Esdeveniments i celebracions — aniversaris, comunions, sopars d'empresa amb aforament limitat.

Exemple: Un espai de banquets que obre reserves per a celebracions i necessita gestionar els assistents i el menu triat.

3. Com funciona — la reserva des del client

Des del punt de vista del client, el proceó es simple i s'acaba en 2 minuts:

Pas 1 · Obre el formulari de reserva	El negoci comparteix un enllaç directe (a la web, a Instagram, a la bio del perfil). El client el pot obrir des del mòbil sense descarregar cap aplicació.
Pas 2 · Escull data, hora i comensals	Veu un calendari amb els dies disponibles marcats. Només pot triar dates i franges horàries que el negoci hagi habilitat. Si hi ha torns de dinar i sopar, pot triar entre ells.
Pas 3 · Selecciona el menú (si escau)	Si el negoci ofereix menús de degustació o especials, el client els veu amb el preu i n'escull un. Pot veure la vigència de cada menú (només disponible el cap de setmana, etc.).
Pas 4 · Confirma les dades i paga el dipòsit (si s'ha activat)	Deixa nom, telèfon i email. Si el negoci ha activat el dipòsit online, paga via targeta bancària o Bizum en aquell moment. El pagament és segur i va directament al compte del negoci.
Pas 5 · Rep la confirmació per email	En pocs minuts rep un email que confirma que la sol·licitud ha arribat. Quan el restaurant l'accepta, rep un segon email de confirmació definitiva.

4. Com funciona — el restaurant gestiona

Des del costat del negoci, la consola de reserves centralitza tot el que necessites saber d'un cop d'ull, sense haver d'obrir cap full de càlcul ni buscar papers escrits a mà:

Nova sol·licitud arriba

El quadre de comandament mostra un avís visual. La reserva apareix a la llista de 'Noves sol·licituds' amb tota la informació: data, hora, comensals, menú i observacions del client.

L'operador accepta o rebutja

Amb un clic accepta la reserva (el client rep email de confirmació) o la rebutja indicant el motiu (el client rep email d'explicació i pot tornar a sol·licitar).

Conversa dins la reserva

Si cal, l'operador pot escriure directament al client dins el fil de la reserva: demanar al·lèrgies, confirmar un detall, etc. El client rep els missatges per email.

Calendari de reserves del dia

La consola mostra totes les reserves del dia ordenades per hora i torn, amb el nombre de comensals total, els menus sol·licitats i les observacions de cadascuna.

Recordatoris automatics (7 dies)

La llista de recordatoris mostra totes les reserves actives dels propers 7 dies, per anticipar la planificació de cuina i sala.

Resum de servei del dia

Al final del servei, el resum del dia mostra el total de reserves servides, imports cobrats per passarel·la i pendents de cobrar al local.

5. Funcionalitats en detall

5.1 Calendari i disponibilitat

El restaurant configura els seus dies laborables, els torns de servei (matí, tarda, nit), les hores d'inici i fi de cada torn, i els dies festius o de vacances. Només apareixen disponibles per al client els dies i franges que el negoci ha habilitat expressament. Si un dia es tanca per circumstàncies, es pot bloquejar al moment des del propi quadre.

5.2 Gestio de comensals (PAX)

Es pot configurar el nombre mínim i màxim de comensals per a cada reserva, i establir rangs: per exemple, de 2 a 4 persones aplica una tarifa, de 5 a 10 una altra. Això permet adaptar la disponibilitat a la mida de les taules i als recursos del restaurant.

5.3 Menus i ofertes especials

El restaurant pot crear tants tipus de menú com necessiti: carta lliure, menús de degustació, menús especials amb vigència temporal (per exemple, només cap de setmana o només a l'estiu). Cada menú té el seu preu i, si s'activa el dipòsit, el seu import de reserva. El client el veu al formulari i n'escull un.

5.4 Dipòsit online (Redsys / Bizum)

Per evitar no-presentacions, el negoci pot exigir un dipòsit en el moment de la reserva. El client paga per targeta bancària o Bizum a través de la passarel·la Rendszer (la mateixa que fan servir els grans bancs espanyols). Els diners van directament al compte bancari del negoci; EnCarRegO no cobra cap comissió per aquesta transacció.

5.5 Gestio d'estats de la reserva

Cada reserva passa per un cicle de vida clar que l'operador controla en tot moment:

Estat	Que vol dir	Acció típica
Nova sol·licitud	El client ha demanat la reserva, pendent d'acceptar	Acceptar o rebutjar
Pendent de pagament	S'ha demanat dipòsit i el client encara no ha pagat	Esperar o recordar al client
Activa confirmada	Acceptada i, si cal, dipositada. Tot en ordre	Preparar el servei
Recordatori (7 dies)	Reserva activa en els propers 7 dies	Planificar cuina i sala
Servida	El client ha vingut i el servei s'ha realitzat	Tancar la nota
Anul·lada	Cancel·lada pel client o pel negoci	Gestionar devolució si escau
Val regal	Reserva pagada com a obsequi per un tercer	Activar quan el beneficiari la faci servir

5.6 Xecs regal (val regal)

Un client pot comprar una reserva com a regal per a una altra persona. El beneficiari rep un codi únic que li permet activar la reserva quan vulgui, dins la vigència que hagi establert el negoci. Ideal per a dates especials: aniversaris, Sant Jordi, Nadal, etc.

5.7 Conversa integrada amb el client

Dins de cada reserva hi ha un fil de conversa directa entre el negoci i el client. L'operador pot enviar missatges (preferències de taula, al·lèrgies, indicacions d'accés, etc.) i el client rep cada missatge per email amb un enllaç per respondre. Tot el fil queda registrat.

5.8 Mapa de sales i taules

El restaurant pot definir les seves sales (interior, terrassa, privat) i les taules de cadascuna amb un editor visual drag & drop. Això permet assignar cada reserva a una taula concreta i evitar conflictes d'ocupació.

5.9 Transaccions de reserves

Totes les transaccions econòmiques lligades a reserves (dipòsits, cobraments, devolucions) s'enregistren en un historial separat del de les comandes. Permet revisar ràpidament l'activitat econòmica del dia i exportar-la per a la gestió interna.

6. Converses i missatges (mail + WhatsApp)

El mòdul Reserves incorpora un sistema complet de comunicació directa entre client i restaurant, integrant mail i WhatsApp, perquè cap missatge es perdi i cap reserva quedi sense confirmació.

- **Cada reserva té la seva conversa.** Tot el fil de missatges d'una reserva concreta queda enganxat a la mateixa reserva. No hi ha correus perduts a inboxes generals.
- **Respondre al client amb un clic — mail o WhatsApp.** Des del quadre de comandament, el restaurant tria: contestar per mail o obrir WhatsApp Web/mòbil amb el missatge preparat i el número del client omplert automàticament. No cal copiar telèfons ni redactar de zero.
- **Confirmacions instantànies al fer la reserva.** Quan el client omple el formulari, tria si vol rebre la confirmació per correu o per WhatsApp. Útil per als clients que no consulten l'email al moment.
- **Recordatoris automàtics abans de la data.** L'aplicació envia recordatoris de la reserva (mail o WA) perquè el client la confirmi. Redueix dràsticament les "no-shows".
- **Badge visual "pendent de resposta"** al quadre de comandament. El restaurant sap d'un cop d'ull quantes reserves esperen resposta seva — un cercle vermell numerat sobre la reserva concreta.
- **Format ric a WhatsApp.** Els missatges automàtics usen el markdown natiu de WhatsApp (*negreta*, *cursiva*): el client rep un missatge net i llegible, no un mur de text pla.

Aquesta comunicació bidireccional integrada al mòdul evita la típica dispersió entre trucades, mails al gmail personal i missatges perduts al mòbil. Tot queda registrat i associat a la reserva.

7. Reserves online vs trucada telefonica

La majoria de restaurants gestionen les reserves per telefon. Funciona, pero te un cost que no sempre es visible:

	Trucada telefonica	Modul Reserves EnCarRegO
Disponibilitat	Nomes en horari d'obertura	24 hores, 7 dies a la setmana
Interrompre el servei	Si, el personal ha de parar	No, arriba sol al quadre
Error de comunicacio	Possible (dades mal apuntades)	Zero: el client les escriu ell
Diposit garantit	Difícil d'exigir per telefon	Pagament online en el moment
Historial de reserves	Paper o xuleta manual	Calendari digital sempre al dia
Confirmacio al client	Verbal o WhatsApp manual	Email automatic immediat
Resposta al client	Nova trucada o SMS manual	WhatsApp/mail amb un clic i historic conservat
Conversa documentada	No (o en notes disperses)	Fil integrat dins la reserva
No-presentacions	Habituals sense garantia	Reduits amb diposit obligatori
Costat del negoci	Res: truca quan vol	Enllaç directe, sense apps

Les reserves online no substitueixen el tracte personal — el reforcen. Quan el client arriba al restaurant ja s'ha comunicat per escrit, tot esta apuntat i no cal improvisar.

8. Preus

EnCarRegO funciona amb un model modular i sense permanència. Només pagues el trimestre en curs; si en algun moment vols pausar, no hi ha penalització.

Pla Base Comandes	Pla Base + Modul Reserves	Nomes Modul Reserves
25 €/trimestre	35 €/trimestre	10 €/trimestre
Catàleg online · Comandes de recollida · Quadre de comandament · Avis sonor · Impressió tiquets · Conversa per comanda	Tot el Pla Base Comandes més: Calendari disponibilitat · Gestió PAX · Menús degustació · Dipòsit Redsys/Bizum · Estats i conversa per reserva · Xecs regal · Mapa de sales i taules · Recordatoris · Resum de servei	Només el modul Reserves sense el de Comandes. Ideal si el negoci ja té sistema de comandes propi i només vol digitalitzar les reserves.

- **Alta inicial: gratuïta.** No es cobra cap cost de configuració ni de posada en marxa.
- **Sense permanència.** Només pagues el trimestre en curs. Pots canviar de pla o pausar sense cap penalització.
- **Comissions per reserva: zero.** No hi ha cap percentatge per cada reserva que reps.
- **Dipòsit online:** si actives el pagament Redsys/Bizum per al dipòsit de reserva, el cost de la passarel·la bancària és al marge (cost de la teva entitat bancària, com amb qualsevol TPV). EnCarRegO no cobra res extra.
- Tots els preus són sense IVA.

Moduls opcionals addicionals

A més del Modul Reserves, pots afegir altres moduls a la teva subscripció per +10 €/trimestre cadascun:

Modul	Que afegeix
Pagaments Redsys/Bizum	Cobrar les comandes online (addicional al dipòsit de reserves)
Multi-idioma (CA/ES/EN/FR)	La web del client en 4 idiomes
Multi-operador	Diversos usuaris amb accés simultani
Lliurament a domicili	Gestió de rutes i adreces de lliurament
Integració Instagram	Boto de comanda/reserva directe des del perfil
Estadístiques avançades	Informes de tendències, hores punta, menús més sol·licitats

Domini propi	La web de reserves sota el vostre domini (ex. reserves.elnomdelrestaurant.cat)
--------------	--

9. Sense complicacions techniques

No cal que tinguis coneixements de tecnologia per posar en marxa el Modul Reserves. Nosaltres ens ocupem de tot:

Sense hosting propi	No cal que contractis cap servidor ni espai web. EnCarRegO allotja la teva pagina de reserves als seus servidors.
Sense manteniment	Les actualitzacions i millores del sistema s'apliquen automaticament. No has de fer res.
Sense installacio	El quadre de gestio de reserves funciona des de qualsevol navegador: ordinador, tablet o movil. No cal descarregar cap aplicacio.
Posada en marxa rapida	En pocs dies tens el formulari de reserves actiu i el personal format per gestionar-lo. No mesos.
Suport per correu	Qualsevol dubte o incidencia, un correu a info@encarrego.cat i el resonem personalment.

10. Com comencem

Posar en marxa el Modul Reserves es un proces senzill que normalment s'acaba en una setmana:

1	Demo sense compromís T'ensenyem el sistema en funcionament real. Veus exactament com veu el client el formulari i com gestionen tu les reserves.
2	Configuracio inicial Definim junts els torns de servei, els dies laborables, el nombre maxí de comensals, els menús i si activem el diposit online.
3	Personalitzacio Afegim el teu logo, els teus colors i el teu nom al formulari de reserves. El client veu la teva marca, no la nostra.
4	Formacio del personal Ensenyem a l'equip com acceptar reserves, gestionar el calendari, respondre als clients i llegir el resum del servei.
5	Posada en marxa Actives el formulari i comences a rebre reserves. Si ho prefereixes, comencem en mode prova uns dies abans de fer-ho public.

11. Contacte

Si vols veure el sistema en funcionament o tens qualsevol pregunta, escriu-nos. Organitzem una demo en el moment que millor et vagi, sense compromís i sense pressa.

Demana una demo sense compromís

Joan Sobrepera

info@encarrego.cat

encarrego.cat

EnCarRegO — Gestio de comandes i reserves per al petit comerç i la restauració. Tots els preus sense IVA. Sense permanència. Sense comissions per reserva.