

## IL BOOKING NEL REVENUE MANAGEMENT

Gli esercizi sono proposti per livello di difficoltà progressivo.

### Esercizio n. 1

Si consideri la seguente disponibilità (non nested):

<i>Data</i>	<i>Segmento business generico € 150</i>	<i>Segmento business fiere € 120</i>	<i>Segmento leisure individuale € 100</i>	<i>Segmento leisure gruppo € 90</i>
15/11	8	5	9	14
16/11	4	2	9	7
17/11	5	4	11	12
18/11	8	5	2	8
19/11	9	8	6	11
20/11	2	7	5	4
21/11	7	4	5	11

Si consideri la seguente prenotazione di tipo “business fiere”:

<b>data check in</b>	<b>17/11</b>
<b>n. notti</b>	<b>3</b>
<b>n. camere</b>	<b>10</b>

e si risponda alle seguenti domande:

- La prenotazione può essere accettata?
- Quali tariffe vengono offerte?
- Come deve essere aggiornata la disponibilità illustrata in tabella?
- Vi sono eventuali dati complementari da registrare con la prenotazione al fine di una corretta gestione della disponibilità?

### Esercizio n. 2

In riferimento al risultato dell’esercizio precedente si consideri la **cancellazione** della prenotazione (tipo *leisure individuale*) sottostante:

<b>data check in</b>	<b>18/11</b>
<b>n. notti</b>	<b>2</b>
<b>n. camere</b>	<b>5</b>

e si ripristini opportunamente la disponibilità.

**Esercizio n. 3**

---

Si considerino le due seguenti tipiche interazioni di prenotazione al call center.

*Interazione n. 1*

**Hotel:** «Buongiorno, Hotel Centrale»  
**Cliente:** «Buongiorno, volevo una camera doppia per due notti: il 22 e il 23?»  
**Hotel:** «Un attimo che controllo...Sì, abbiamo disponibilità. La tariffa B&B è di € 104 per notte»  
**Cliente:** «Uhm... è il vostro miglior prezzo?»  
**Hotel:** «Sì signore! »  
**Cliente:** «Mah ... preferirei pensarci. Guardi eventualmente richiamo»  
**Hotel:** «Siamo a sua disposizione. Quando vuole... noi siamo qui! Buona giornata»

*Interazione n. 2*

**Hotel:** «Buongiorno, Hotel Centrale, sono Elena, come posso aiutarla?»  
**Cliente:** «Buongiorno, volevo una camera doppia per due notti: il 22 e il 23?»  
**Hotel:** «Un attimo che controllo...Sì, abbiamo disponibilità. La tariffa B&B è di € 104 per notte»  
**Cliente:** «Uhm... è il vostro miglior prezzo?»  
**Hotel:** «Per quelle date sì! Tenga conto che sono giorni di fiera ed abbiamo anche eventi sportivi importanti ... La volevo anche informare che il nostro albergo dispone di connessione WI-FI gratuita e siamo vicinissimi alla metro ...»  
**Cliente:** «Mah ... preferirei pensarci. Guardi eventualmente richiamo».  
**Hotel:** «Un attimo solo. Sto guardando le offerte della settimana... Ecco! Guardi se prenota per 3 notti, dal 22 al 24, posso farle € 95 a notte».  
**Cliente:** «Effettivamente dato che poi devo proseguire per lavoro... Potrebbe essere una buona idea. OK! Accetto l'offerta: tre notti, dal 22 al 24 a € 95»  
**Hotel:** «Perfetto! Mi conceda ancora qualche secondo per completare la prenotazione con i suoi riferimenti ...».

Per ciascuna delle interazioni si elenchino i dati che l'addetto al booking può ottenere/offrire. Successivamente si confrontino i due elenchi individuando le differenze.

**Esercizio n. 4**

---

Si predisponga un "copione" di dialogo per l'addetto al booking in grado di acquisire la maggiore quantità di dati da una prenotazione telefonica.

**Esercizio n. 5**

---

Si elenchino i dati che è verosimile (cioè realistico) ottenere per registrare un turnaway.