

## GUIDA PASSO PASSO NEL REVENUE MANAGEMENT – Booking Suggerimenti per la soluzione degli esercizi

### 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?

### Suggerimenti per la soluzione

- Per rispondere al quesito occorre verificare, per le notti del 17, 18 e 19 novembre se esiste la disponibilità di 10 camere per il segmento “business fiere”. Si ricorda che, nel nesting, la disponibilità viene determinata oltre che dal contingente associato al segmento target anche da quelli a tariffe inferiori (la disponibilità in tabella non è “nested”).
- Se c’è disponibilità si offrono le tariffe  $\geq$  di quella associata al segmento target.
- Nel nesting si decrementa in primo luogo la disponibilità del contingente tariffario target. Se non è sufficiente si decrementano i contingenti associati a tariffe  $<$  rispetto a quelle del segmento target.
- La prenotazione deve registrare da quali contingenti e, per ciascuno di essi, in che misura è stata prelevata disponibilità (altrimenti in caso di cancellazione non è possibile ripristinare correttamente le rispettive 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.

## Suggerimenti per la soluzione

---

Poiché la prenotazione non indica da quali contingenti era stata estratta la corrispondente disponibilità, essa verrà ripristinata, per ciascuna data interessata, in corrispondenza del solo contingente target associato (*leisure individuale*).

## Esercizio n. 3

---

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

### Interazione n. 1

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

### Interazione n. 2

<b>Hotel:</b> «Buongiorno, Hotel Centrale, sono Elena, come posso aiutarla?»
<b>Cliente:</b> «Buongiorno, volevo una camera doppia per due notti: il 22 e il 23?»
<b>Hotel:</b> «Un attimo che controllo...Sì, abbiamo disponibilità. La tariffa B&B è di € 104 per notte»
<b>Cliente:</b> «Uhm... è il vostro miglior prezzo?»
<b>Hotel:</b> «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 ...»
<b>Cliente:</b> «Mah ... preferirei pensarci. Guardi eventualmente richiamo».
<b>Hotel:</b> «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».
<b>Cliente:</b> «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»
<b>Hotel:</b> «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.

### **Suggerimenti per la soluzione**

---

Per ciascun interlocutore (hotel e cliente) si predisponga una lista.

Ciascuna lista deve contenere i dati della domanda/risposta (p.e. nell'interazione n. 1 la prima battuta è quella dell'Hotel che dichiara la propria identità, lo scopo è quello di confermare al cliente che sta parlando effettivamente con uno specifico interlocutore e così via).

Compilate le due liste per ciascuna interazione (quindi 4 liste) se ne confrontino i contenuti per verificare la potenzialità di cattura dati di un colloquio ben strutturato (2<sup>a</sup> interazione) rispetto ad un colloquio scarsamente o per nulla strutturato (1<sup>a</sup> interazione).

### **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.

### **Suggerimenti per la soluzione**

---

Dopo quanto verificato con l'esercizio n. 3 si predisponga un insieme di domande (e sottodomande, cioè domande subordinate alle tipologie di risposta) per "guidare" le interazioni telefoniche al fine di acquisire dai clienti il maggior numero di dati possibili.

*Esempio di schema d'interazione*

**Dati di default** (data/ora/soggetto (addetto) interazione)

**Dati minimi** (data check in/out, n. camere/tipo)

**Sottodomande**

- Quante persone (adulti, bambini)→ Se bambini: Quanti bambini? Età? N. culle? Stanze comunicanti?
- Se espressa Motivazione ...

**Sottodomande**

- Motivazione coincide con manifestazione monitorata → proporre pacchetti
- Motivazione non coincide con manifestazione monitorata → richiesta info manifestazione

...

### **Esercizio n. 5**

---

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

### **Suggerimenti per la soluzione**

---

Vedi suggerimento esercizio precedente