

Revenue Management Explained

Febrero 25, 2009

Elizabeth Meza Vargas

NBTA México

¿Como nace en la hotelería?

- Entre los 70's y 80's se da el crecimiento hotelero y se dan los efectos de la sobre oferta.
- Esto dio como resultado una baja indiscriminada en las tarifas.
- Los costos fijos se mantenían, sus variables aumentaban, el ingreso era similar por lo que las utilidades decrecían rápidamente.

NBTA México

DETENTE



NBTA México

VENDE INTELIGENTE Y SEGMENTADAMENTE

- No todos los clientes son iguales.
- Motivo de viaje distinto.
- Períodos de estancia distinto.
- Medios de reservar distinto.

NBTA México

¿En que consiste el Revenue Management?

Ofrecer:

- El producto adecuado
- En el momento adecuado
- Al precio adecuado
- Al cliente adecuado

(Robert Cross)

NBTA México

Las 4 Leyes del Revenue Management

- ***Balance de la Mezcla de Mercado***
Cuantos C/N por cada segmento.
- ***Maximización de Ingresos***
Juego de Oferta y demanda, equilibrio de mercado.
- ***Contribuciones controladas.***
No todos los segmentos pueden ser satisfechos todo el tiempo.
- ***Sensibilidad a la Demanda.***
Que hay a futuro para tomar decisiones?

NBTA México

Categorice sus Tarifas

- **A** – Rack (tarifa madre) (LRA)
- **G** – Descuentos (10% a 15%)
- **HDC** – Descuentos (Tarifa Empleado, industria turística) (30% a 50%)
- **I** – Paquetes (tarifa arriba de rack)
- **T*** – Cuentas Clave
- **T** Clientes con producción de 30 a 50 c/n (20%)
- **T** Clientes con producción de 51 a 70 c/n (25%)
- **Q** Clientes con producción de 71 a 100 c/n(30%)
- **Q** Alianzas (American Express, VTP, Gran Plan) (25%)
- **Q** Consorcios
- **Q** – Cuentas no clave (5%, 10%, 15) (LRA)
- **Y** – Mayoristas online (40%)
- **WHL** – Agencias Mayoristas (40%)
- **O** – Paquete Institucional (BORG) (15% - 20%)(LRA)
- **S**– Pre compras (25%) (LRA)
- **Z** – Cortesías y Usos Casa
- **GRP** – Grupos (no Yieldable)
- **C** – Tripulaciones, Series

NBTA México

¿Que canales son mas eficientes y cuales usar?

- **WKI** – Walk In
- **TL** – Teléfono
- **CRO** – Central de Reservasiones
 - **WWW** – Página Propia
 - **3WW** – Third Party Sites
 - **BOF** – Brand Office
- **GDS** – Agencias de Viajes
- **IHB** – Inhouse Booking

NBTA México

**¿Como empiezo a hacer
revenue?**

NBTA México

Herramientas Obligatorias

- Chart de Grupos
 - Booking Pace
- Analisis de Canales
- Analisis de Allotments
- Estrategias de Tarifa
- Plano de temporadas
- Calendario de OCV Local

NBTA México

QUE SI HACER

- Vender a Micro mercados segmentados y no a mercados masivos.
- “Guardar” nuestro producto para nuestro cliente mas valioso.
- Tomar decisiones basadas en conocimiento y no en suposiciones. (formatos y estadísticas*)
- Reevaluar continuamente las oportunidades de Ingresos.
- Explotar ciclo del valor del producto.(!)
- Sea leal con los Agentes de Viajes, transparente sus tarifas convenio con ellos
- Realice Last Minute Deals, un cuarto vendido a una tarifa regular en una fecha alta puede generar un cliente fiel
- Haga una amistad con su página Web, puede convertirse en su mejor aliada

NBTA México

QUE SI HACER

- Si alguien le quiere quitar a su mejor cliente a una tarifa baja ... evalúe el negocio actual de su competidor a lo mejor el negocio que desplace le conviene mas
- Visite los hoteles de la competencia en fechas altas, esa es la temporada de los peces gordos
- En fechas de ciudad llena, visite a los pequeños hoteles, ahí estarán los huéspedes molestos de su competencia que necesitan una habitación confortable
- Haga alianzas con aquellos que nunca pensó
- Modifique su estructura tarifaria a una mas conservadora
- Use las herramientas de su marca si las tiene, eso le generara clientes leales

NBTA México

QUE NO HACER

- Si la situación de su hotel no va bien, ojo! No entre en pánico, tal ves la tarifa no tiene nada que ver
- No sea parte del club del “yo también”
- No se deje engañar por sus vendedores, si no hay firma no hay cuartos
- Si su competencia esta vendiendo mas barato en internet... no baje su tarifa inmediatamente, eso no le asegurara mas ventas
- No se deje engañar por los clientes charlatanes no hay negocios de 1000 c/n mensuales
- Su trabajo es generar ingresos.... Para el propietario del hotel!... Vender no es todo, hay que evaluar el costo de tener un cliente de volumen en casa
- No crea que lo sabe todo, hace años que las temporadas altas y bajas son las mismas cada año!
- No cierre disponibilidad hasta no estar 100% seguro de estar lleno!

NBTA México

QUE NO HACER

- No se crea mas listo que los clientes, si el cliente ve que lo engaña, nunca regresara
- No busque el negocio que todos buscan, busque el negocio que los demás sienten seguro
- No haga practicas ilícitas, siempre salen a relucir
- No venda barato, no venda caro, venda segmentadamente
- No se aborace! Los clientes que pagan caro como walk-ins no siempre regresan
- No de un convenio a todo el que pida, dele herramientas para reservar mas atinadamente
- Su producto no necesita ingredientes integrados a la tarifa para vender mas, necesita ser comercializado adecuadamente

NBTA México