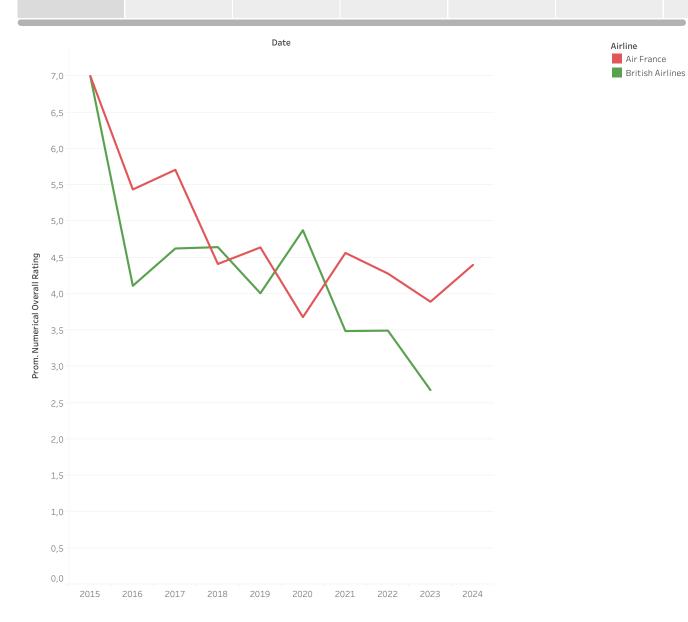
Comparativa general con la competencia

Comparación de valoraciones clasifica..

Comparación según opiniones verificadas

Análisis de algunas palabras claves

Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Gráficos geográficos



Comparativa general con la competencia

Comparación de valoraciones clasifica.. Comparación según opiniones verificadas Análisis de algunas palabras claves

Topic Modeling: palabras clave en Brit. Topic Modeling: palabras clave en Brit. Gráficos geográficos

Los gráficos muestran una bajada general de opiniones positivas y una constancia en las negativas desde la pandemia. También puede verse claramente una pérdida de volumen de reviews después de dicho acontecimiento.

Porcentaje NegNeuPos Último Año

Airline



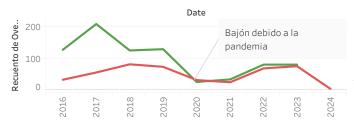


Overall Rating



Air France **British Airlines** NEU POS

Comparación Neg



Comparación Neu



Comparación Pos





Comparativa general con la competencia

Comparación de valoraciones clasifica..

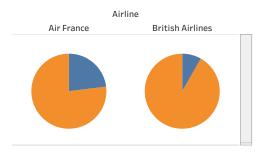
Comparación según opiniones verificadas

Análisis de algunas palabras claves

Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Gráficos geográficos



Proporción de verificados



Comparativa Análisis de algunas Gráficos geográficos Comparación de Comparación según Topic Modeling: Topic Modeling: general con la co.. valoraciones clasifica.. opiniones verificadas palabras claves palabras clave en Brit.. palabras clave en Brit.. conta.. Presencia de "broken" o "old" Presencia de "uncomfortable" Presencia de "uncomfortable" o ("not" y "comfy") d.. **Overall Rating** NEG NEU POS Overall Rating conta.. NEG NEU POS F.. T.. conta.. F.. T.. conta.. F.. T.. Presencia de "delay" Presencia de "Johannesburg" conta.. F.. Overall Rating Overall Rating T.. NEU NEG NEU POS NEG POS conta.. F.. T.. Presencia de "staff" Presencia de comida en general Presencia de "food", "dinner", "breakfast", "lunch" o "catering" Overall Rating Overall Rating NEG NEU POS NEG NEU POS

Comparativa Comparación de Comparación según Análisis de algunas **Topic Modeling:** Topic Mode general con I.. valoraciones clasifica.. opiniones verificadas palabras claves **palabras clave en Brit..** palabras cl

Topic Modeling: Topic Modeling: Gráficos geográficos palabras clave en Brit.. palabras clave en Brit..

anyone
arrival
arrived
arriving
asked
attendant

attentive

attitude

available

average

avoid

away awful back

Palabras BritNeg Palabra a320 a380 absolutely acceptable may thirdmain deck called short lunch section seating failing paying others feturn within system board served bestenough legroom smooth sandwich style crowded time short, haul WOrst seated could arrival ahead, schedule cannot should be scheduled by the schedule access actually add additional expensive extremely verifinal extremely verifi age ago schedule entertainment_system understand quality connecting broken see experience really singapore CYEW cancelledstaff european heathrow ahead via anothersurprisingly overnight expect working throughoutdubbudget_airline fa pleasant inflight_entertainment least sureOkay year complimentary london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappointing london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heathrow recommend terrible class put johannes burg wifestarted disappoint london_heat ahead_schedule air business_class holiday reasonable poor disappointed young thought buy great business airline empty air decent champagne aircraft recline average already boarding already airline already boarding add phone suite entertainment comfortable of the plant of the plan allowed almost already always announcement another

Como podemos observar, ninguna palabra sobresale especialmente sobre el resto, lo que nos invita a pensar que no hiexiste un problema concreto que cause descontento, sino que se trata más bien de un conjunto de inconvenientes los que descepcionan a la clientela. Entre las palabras más comunes destaca por ejemplo "holiday", lo que reafirma las sospechas de que los usuarios no están contentos con los servicios ofrecidos durantes los periodos vacacionales. La palabra "champagne" se nombra mucho, pero observando las reviews que contienen esta palabra, los usuarios agradecen que se sirva champán durante el vuelp, pero causa descontento cuando no está disponible (aunque se les hubiera prometido su disponibilidad en la página web). Hemos observado también que la comida recibe opiniones variadas y que la manera en la que se sirve (fría, caliente, pronto, tarde...) podría mejorarse, así como la atención al cliente ofrecida por la inflight crew.

Comparativa general con l..

Comparación de valoraciones clasifica.

Comparación según opiniones verificadas

Análisis de algunas palabras claves

Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Topic Modeling: palabras clave en Brit.. Gráficos geográficos

Palabras BritNeu

hourcabinMeal boarding flew long lounge back full served check plane britishclass would service cabin_crew airway oneeconomyfly experiencegetentertainment good british_airway still airline efficientclub london_heathrow passenger aircraft heathrowbusiness_class staffgot business like could better newday first airport take drink option way

Debido al reducido número de opiniones neutrales, el número de temas y palabras puede verse notoriamente reducido. A pesar de esto, este particular grupo de reviews aporta una información digna de analizar. Si no fijamos, dos de las palabras que se ven son "could" y "would". Esto nos invita a pensar que estas opiniones contienen información sobre cómo mejorarían los clientes el servicio de nuestra empresa.

Palabra

- aircraft
- airline
- airport
- airway
- back
- better
- boarding british
- british
- british_air..
- Dusiness
- business_c..
- cabin
- cabin_crew
- check
- choice
- club

Palabras BritPos

bad gate front wantflew quick come option serve boeing longer aliway money seating hecked looked business back security system decided call terminal heathrow british something attentive cutually british airway comfortable via_london product quality serving attentive cutually british airway comfortable airway money seating holiday overallate carrier construction of the professional heathrow british something attendant working onboard anything excellent available uncomfortable leg_room london_heathrowife experience friendly_seal_title passenger_trip helpful bed although standard staffspecial working onboard anything ever check fiving worst arrival screen delay menu lunchextra plane usual drink hingwayright at feel working onboard anything excellent available working onboard any

A pesar de la abundante cantidad de palabras, podemos observar la presencia de las combinaciones "low_cost", "business_class" y "premium_economy". La presencia de dichas palabras nos hace saber que los clientes están contentos con la división de dichas clases y sus correspondientes servicios, es decir, los usuarios de la clase de a pie ("low cost") piensan que, a cambio del precio pagado, el servicio es suficientemente bueno, y los compradores de billetes de clases premium y business piensan que merece la pena el gasto extra por las comodidades que ofrecen.

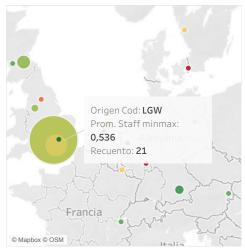
Palabra

- a380
- actually
- air
- aircraft
- airline airport
- airway
- almost
- also although
- always
- anvthing
- area
- around
- arrival
- arrived asked

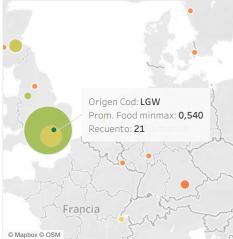
Comparativa general con I.. Comparación de valoraciones clasifica. Comparación según opiniones verificadas Análisis de algunas palabras claves

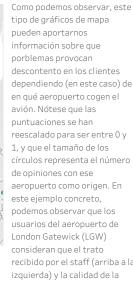
Topic Modeling: palabras clave en Brit. Topic Modeling: palabras clave en Brit. Gráficos geográficos

Origen Staff



Origen Food





podemos observar que los usuarios del aeropuerto de recibido por el staff (arriba a la izquierda) y la calidad de la comida (arriba a la derecha) son aceptables, la comodidad de los asientos (abajo a la derecha) podría mejorar, y definitivamente el entretenimiento a bordo (abajo a la izquierda) deja bastante que desear. Esto nos lleva a pensar que cada aeropuerto podría ser el origen de vuelos con

problemas que otros aviones quizás no compartan. Estos

datos nos permitirán dirigir nuestros esfuerzos de mejora

de al foco del problema de

manera precisa.

0,000 Recuento de Staf..

Prom. Staff minm..









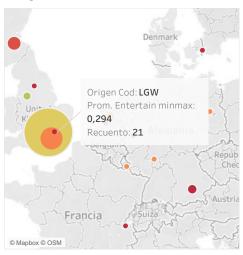








Origen Entertainment



Origen Comfort

