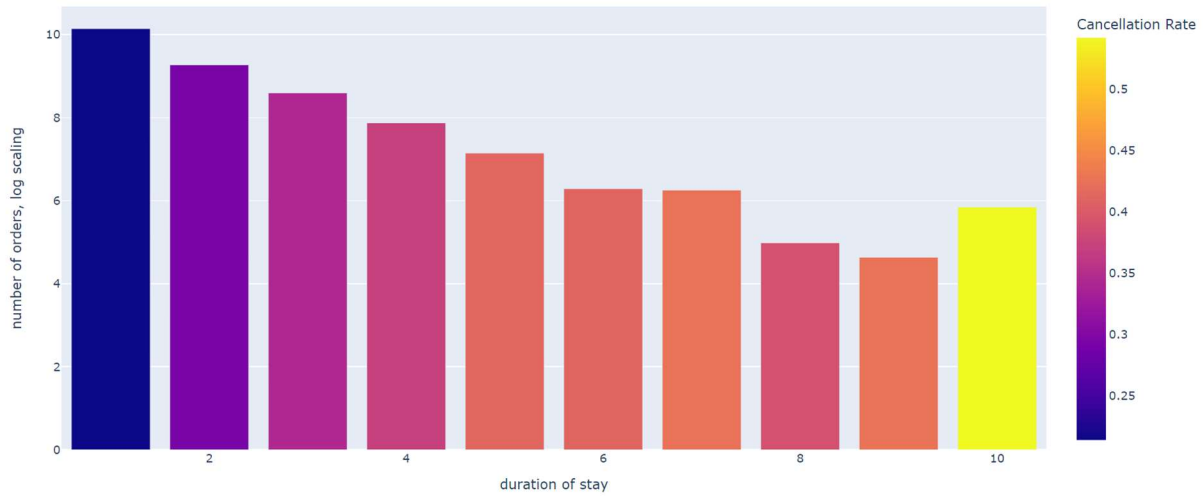


ניהול מדיניות ביטולים אחראית

מוקד עניין 1: שהות במלון

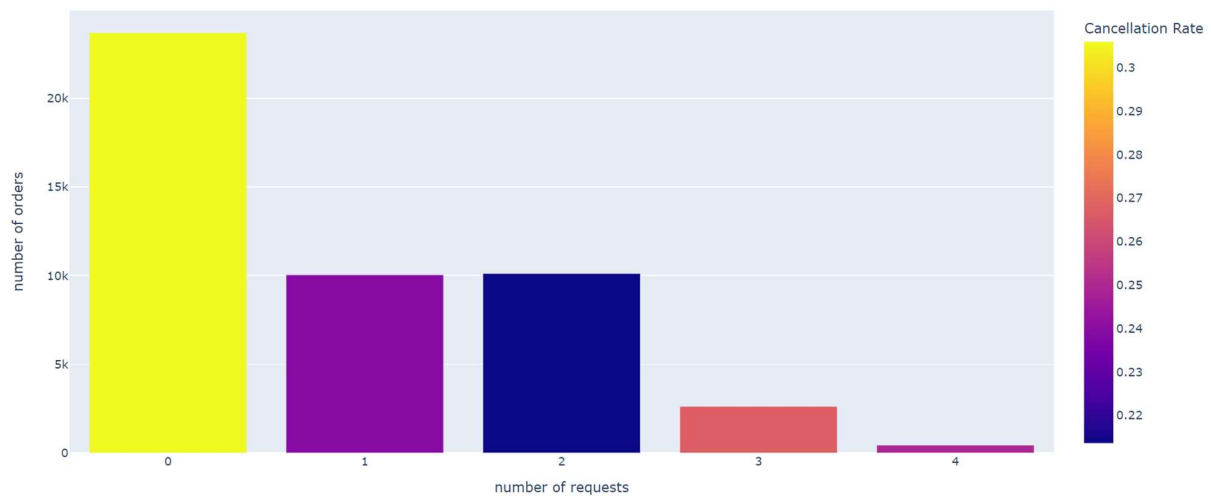
Relation of duration of stay to Cancellation Rate



כפי שניתן לראות מהגרף, שהות קצרה במלון נוטה להיות מבוטלת הרבה פחות. לכן, על בעלי המלונות לתת קנסות גבוהים יותר על ביטול של שהות ארוכה. בנוסף, עבור שהות ארוכה יותר, קנס בגובה של לילה אחד הוא פחות משמעותי מאשר קנס על אחוזים מן ההזמנה (עבור אחוזים שאינם קטנים במיוחד), ולכן ביטול במחיר זה עלול פחות להוות מכשול עבור מבטלי השהות הארוכה.

מוקד 2: מספר בקשות

Relation of number of requests to Cancellation Rate

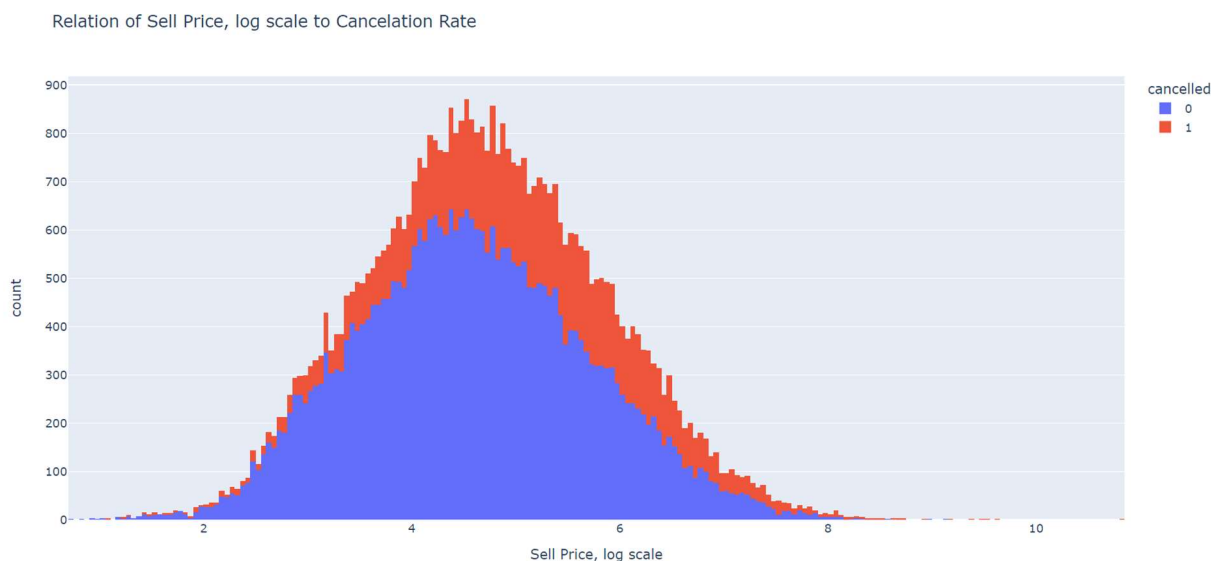


בגרף הנ"ל, סכמנו את סך הבקשות של הלקוח מתוך הדאטה, ונוכל לשים לב לדפוס מעניין – לקוחות שלא מבקשים כלל בקשות בעלי ההסתברות הגבוהה ביותר לבטל, אלו המבקשים בקשה אחת או שתיים בעלי ההסתברות נמוכה יותר לבטל, והגדלת כמות הבקשות מעבר לכך פירושה שוב עלייה בסבירות הביטול.

על כן, על אגודה מומלץ לפעול בשני צירים – מצד אחד, עליה לעודד אינטראקציה עם המלון באמצעות בקשות מיוחדות, כי נדמה שהדבר יוצר, או לכל הפחות מייצג, מחויבות עמוקה יותר של הלקוח אל המלון. נקיטת תשומת לב אקטיבית לנושא יכולה להוריד את כמות הביטולים.

מאידך, על אגודה לשים לב ללקוחות שמבקשים יותר מדי בקשות – יש לנו כאן פוטנציאל נפיץ. כאמור, לא ניתן לקנוס ולשנות את תנאי הביטול לאחר שמוצעת ההזמנה ללקוח, אך ניתן לראות שאם יש לקוח עתיר בקשות שיש לו גם ביטולים בעברו, ההסתברות שהוא יבטל פעם נוספת גבוהה יותר, אולי אף בהשוואה ללקוח שלא עתיר בקשות עם עבר של ביטולים. ובאשר למלונות בעלי אפשרויות בחירה רבות, מומלץ להבליט ביתר שאת את תנאי הביטול, ולהקשיחם לרמה מינימאלית לכל תקופת זמן, לדוגמה ע"י חיוב מחיר לילה אחד בכל מקרה.

מוקד עניין 3: מחיר החדר



הסיבה לשימוש בסקאלה לוגריתמית היא שמחירים גדולים מקשים מאוד על וויזואליזציה של הנתונים. עם זאת, נבחין כי עבור ערכים נמוכים של מחיר, ישנה עלייה בשכיחות ההזמנות ללא עלייה משמעותית בביטולים, והשיא של עליית הביטולים מגיע מעט מאוחר יותר מאשר העלייה הכוללת בהזמנות, ודועכת באופן איטי יותר. לכן, נוכל להסיק כי מחיר חדר נמוך מהווה אינדיקטור משמעותי לכך שהלקוח לא יבטל. לפיכך, על בעלי מלונות הגובים מחירים נמוכים יותר לשקול לנקוט בקריטריוני ביטול מחמירים יותר, בין אם העלות הכספית, שכאמור תהיה נמוכה יותר מן העלות הכספית לביטול עבור יקר יותר, ובין אם בהקשחת התקופה בה ניתן לבטל.

(והיופי המתמטי של הופעת עקומת פעמון במקום לא צפוי לא נסתר מן העין. משפט הגבול המרכזי עושה את שלו :)