

FINAL PROJECT

VẤN ĐỀ VÀ GIẢI PHÁP LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC HỦY PHÒNG

TỔNG QUAN - OVERVIEW

119390

Tổng số đặt phòng

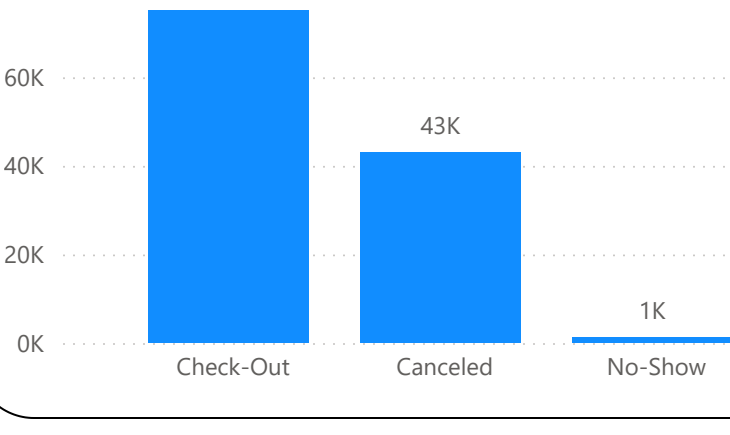
44224

Tổng số hủy phòng

37%

Tỉ lệ hủy phòng

Số lượng đặt phòng theo tình trạng đặt phòng



7%

Tỉ lệ hủy phòng 2015

17%

Tỉ lệ hủy phòng 2016

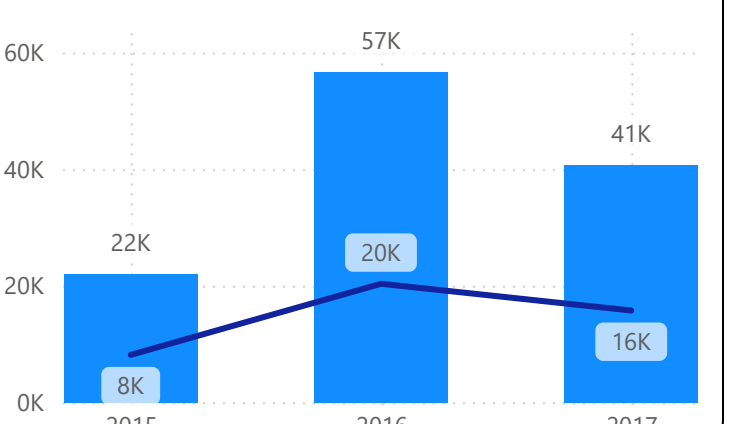
Tổng số đặt phòng là **119390** từ năm **2015** đến **2017**, trong đó số lượng hủy phòng là **44224** chiếm **37%** - đây là một con số rất đáng quan ngại, ảnh hưởng tiêu cực đến doanh thu của khách sạn. Vậy, nguyên nhân là do đâu? Ở đây chúng ta có 3 chỉ số cần xem xét, nguyên nhân có thể đến từ:

- Khách hàng
- Quy trình đặt phòng
- Dịch vụ của khách sạn

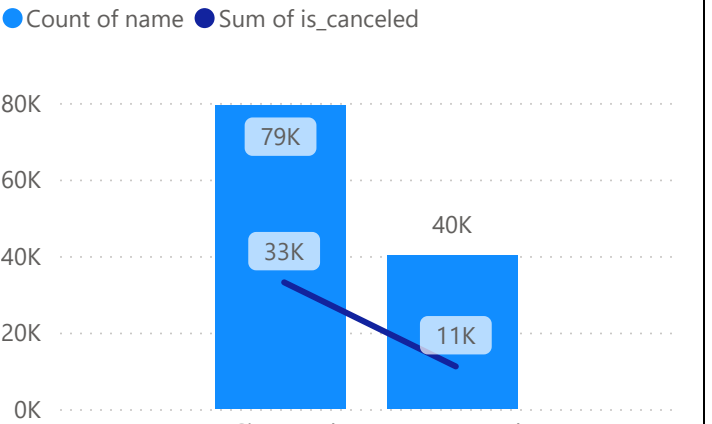
Xét về thời gian, có thể thấy năm **2016** là năm có số lượng hủy phòng nhiều nhất so với tổng số đặt phòng của năm đó - lên đến **17%**, thấp nhất là năm **2015** với tỉ lệ hủy phòng là **7%**.

Xét về loại hình khách sạn, có thể thấy loại hình có tỉ lệ hủy phòng cao nhất là City Hotel với **33K** lượt hủy phòng - chiếm **41%** so với tổng số đặt phòng của loại hình này, trong khi Resort Hotel có **11K** lượt hủy - chiếm **27%**.

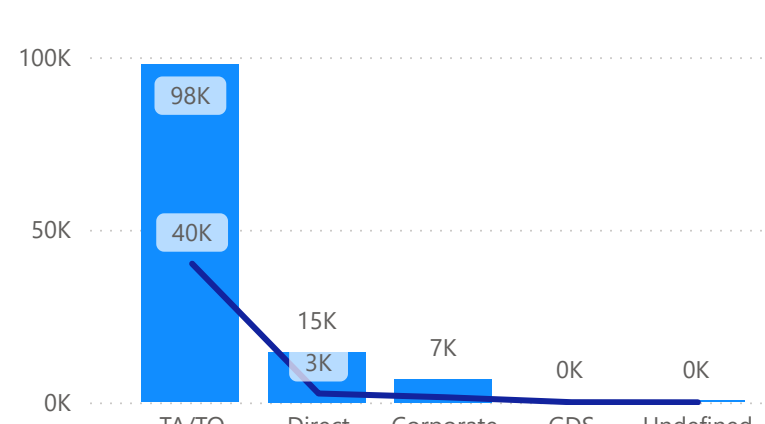
SL đặt phòng và SL hủy phòng theo năm



SL đặt phòng và SL hủy phòng theo loại hình khách sạn



SL đặt phòng và SL hủy phòng theo kênh phân bổ



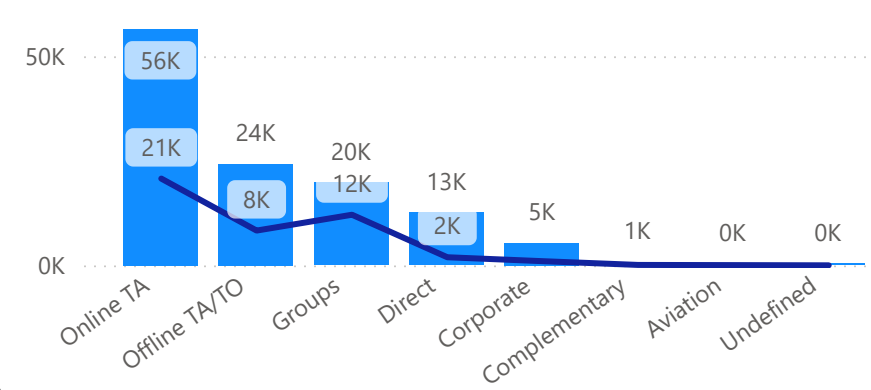
Tiếp tục xét về kênh phân bổ:

- Kênh TA/TO có lượng hủy phòng cao nhất với **40K** lượt hủy, chiếm **40.8%** so với tổng số đặt phòng từ kênh này
- Tiếp theo là Offline TA/TO có lượng hủy phòng ít hơn với **8K** lượt hủy, chiếm **33%** so với tổng số đặt phòng từ kênh này
- Các kênh còn lại có lượng đặt phòng và hủy phòng rất nhỏ

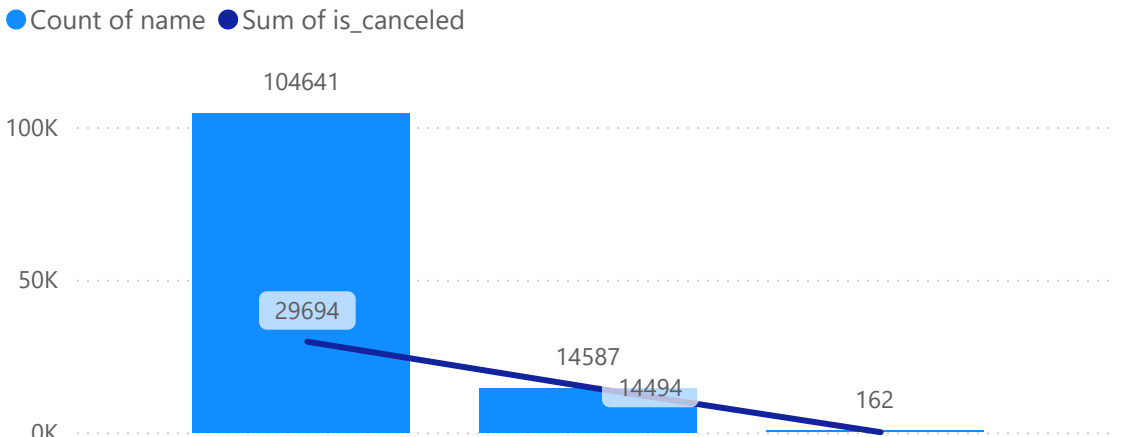
Còn xét về phân khúc thị trường (market_segment):

- Online TA có **21K** lượt hủy, chiếm **37.5%** so với tổng số đặt phòng từ phân khúc này
- Tiếp theo là Offline TA/TO có lượng hủy phòng ít hơn với **8K** lượt hủy, chiếm **33%** so với tổng số đặt phòng từ phân khúc này và Groups có **12K** lượt hủy - chiếm **60%**
- Các phân khúc còn lại có lượng đặt phòng và hủy phòng rất nhỏ

SL đặt phòng và SL hủy phòng theo phân khúc thị trường



SL đặt phòng và SL hủy phòng theo tình hình đặt cọc



Tình hình đặt cọc của khách có sự tương quan lớn: Ở nhóm No deposit có **28.5%** lượt hủy phòng, nhưng ở Non refund có đến **99%** lượt hủy phòng trên tổng số đặt phòng cho loại này. Có thể thấy rất rõ khách hàng đặt cọc theo dạng Non-refund có tỉ lệ hủy phòng rất cao so với các dạng đặt cọc khác, đây được cho là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng nhất.

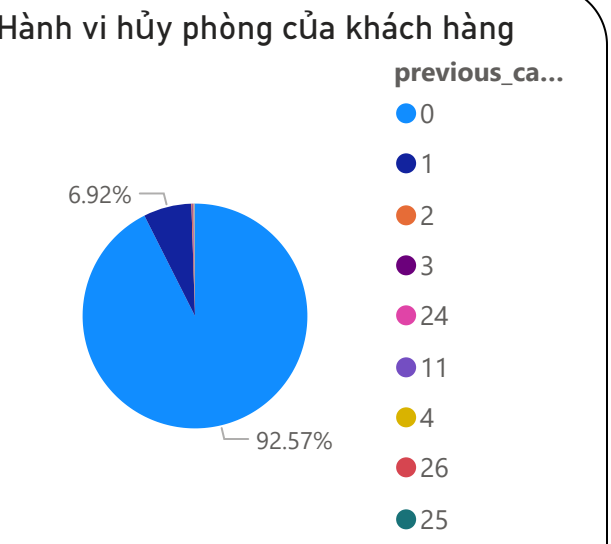
Ở phần tổng quan này, ta có thể thấy được sự lược các tác nhân ảnh hưởng đến tỉ lệ hủy phòng theo từng yếu tố khác nhau. Tiếp theo và để đào sâu hơn các nguyên nhân này, chúng ta sẽ đến với phần phân tích yếu tố đến từ khách hàng.

PHÂN TÍCH

Yếu tố khách hàng:

- Có tổng cộng 81503 khách hàng**
- Thời gian đặt trước/Leading time:** Trung bình, khách hàng đặt chỗ trước 104 ngày, với thời gian thực hiện tối đa là 737 ngày. Điều này cho thấy khách hàng có xu hướng lên kế hoạch trước. Ở nhóm khách hàng đặt trước trong vòng từ 0 đến 30 ngày có đến 7K lượt hủy phòng, riêng khách hàng không đặt trước có tới 430 lượt hủy, con số này giảm dần khi ngày đặt phòng trước tăng lên, chứng tỏ những khách có kế hoạch từ trước sẽ có tỉ lệ hủy phòng thấp hơn.
- Hành vi:**
 - Đã từng hủy phòng:** có 5832 khách hàng (7%) có lịch sử đã từng hủy phòng 1 lần --> Nhóm khách hàng này có thói quen hủy phòng
 - Thay đổi lịch trình:** Trung bình, khách hàng thực hiện những sửa đổi nhỏ đối với đặt chỗ của mình, với mức trung bình là 0,22 lần thay đổi đặt chỗ --> Yếu tố hành vi này hầu như không ảnh hưởng đến tỉ lệ hủy phòng
- Xét theo phân loại khách hàng:** Nhóm khách hàng có số lượng hủy phòng cao nhất là Transient (41%), tiếp theo là Transient party (24%)

Hành vi hủy phòng của khách hàng



5,832

Số khách hàng có lịch sử hủy phòng 1 lần

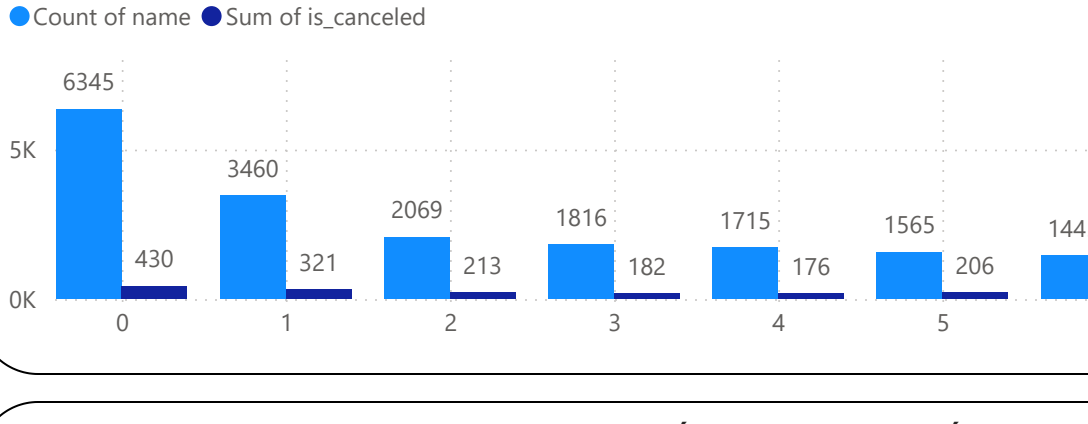
94.43%

Tỉ lệ hủy phòng của khách đã từng hủy ...

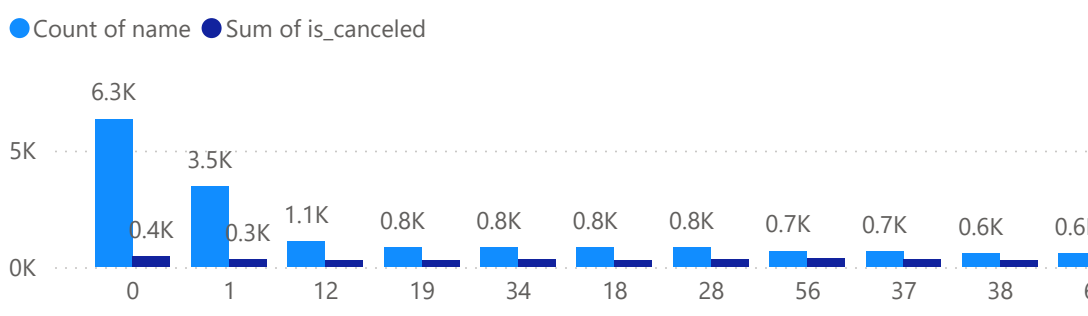
81,503

Tổng số khách hàng

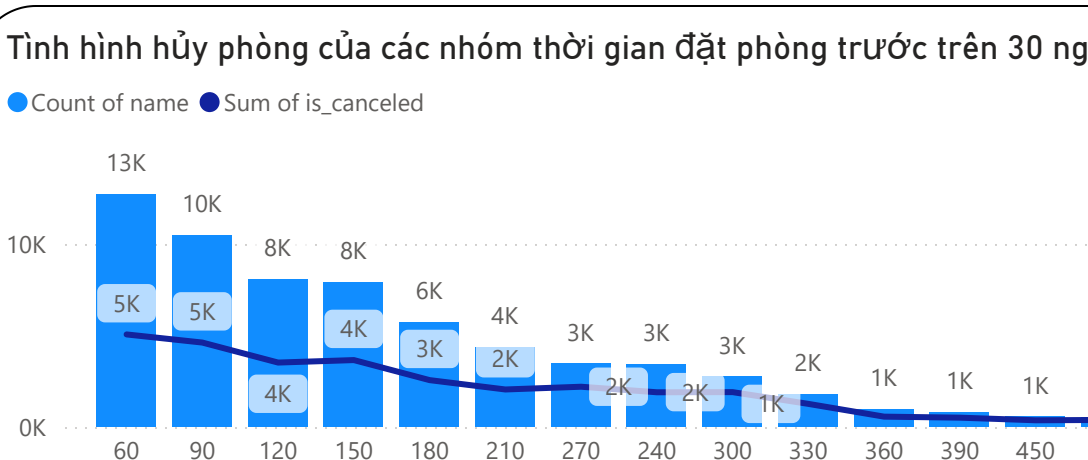
Tình hình hủy phòng đối với các khách hàng đặt trước trong vòng 7 ngày



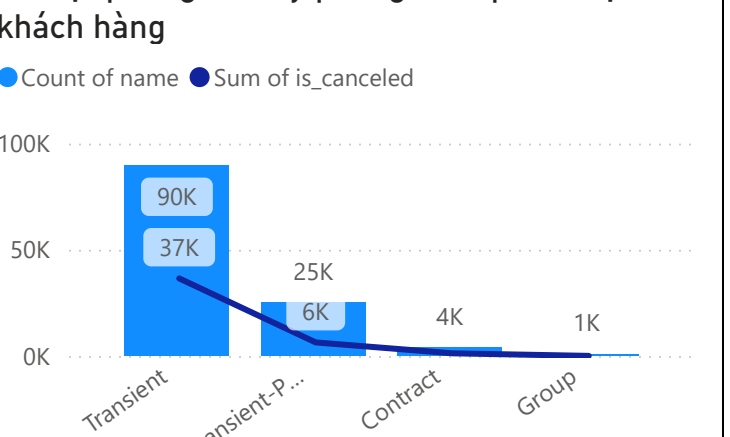
Top 10 nhóm thời gian đặt phòng trước có số lượt hủy cao nhất



Tình hình hủy phòng của các nhóm thời gian đặt phòng trước trên 30 ngày



SL đặt phòng và hủy phòng theo phân loại khách hàng



Kết luận: Sau khi phân tích các yếu tố khách hàng, chúng ta đúc kết được nhóm có khả năng hủy phòng có những đặc điểm sau:

- Về thời gian: khách có số ngày đặt trước từ 0 đến 68 có lượt hủy cao nhất
- Về hành vi: khách có lịch sử hủy phòng 1 lần có tỉ lệ hủy tiếp tục rất cao
- Về phân loại khách hàng: cần chú ý đến nhóm Transient và Transient-Party

Như vậy, quản lý khách sạn nên chú ý vào các yếu tố này của tập khách hàng để xác định được chiến lược phù hợp để giảm tỉ lệ hủy phòng trên các tập khách này nhằm cải thiện doanh số.

104

Thời gian trung bình khách đặt phòng trước

737

Thời gian tối đa khách đặt phòng trước

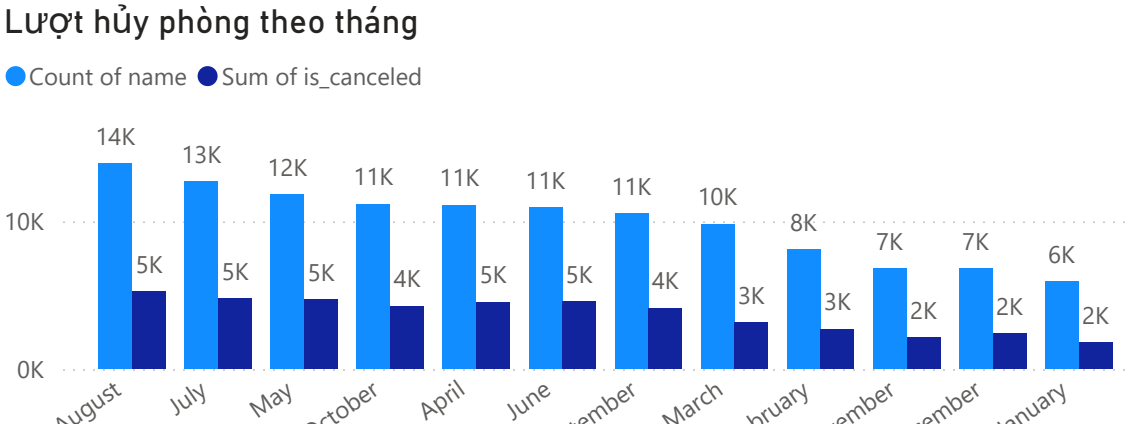
Yếu tố quy trình đặt phòng:

- Thời điểm nhiều lượt hủy phòng nhất:**
 - Tháng 8 có lượt hủy phòng nhiều nhất với 5.2K lượt hủy phòng, sau đó là tháng 7 và tháng 5
 - Mùa hè và mùa thu có lượt hủy phòng cao
- Tình hình đặt cọc:** Khách hàng không đặt cọc (No Deposit) có lượt hủy phòng cao nhất - 30K lượt hủy, nhưng tỉ lệ hủy phòng cao nhất lại ở Non-refund (không hoàn trả)

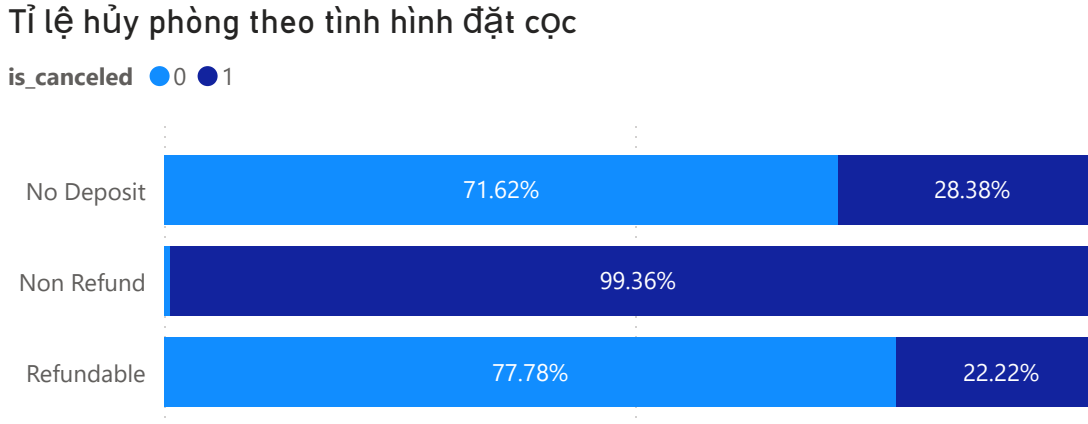
Kết luận:

- Thời điểm có lượt hủy phòng nhiều nhất cần chú ý là vào tháng 8 - đây cũng là tháng có số lượng đặt phòng cao nhất. Thời điểm vào hè cũng là mùa cao điểm cần lưu tâm
- Nên chú ý đến hình thức đặt cọc Refundable để giảm thiểu khả năng hủy phòng của khách thay vì không nhận đặt cọc (No deposit) và không hoàn trả (Non refund)

Lượt hủy phòng theo tháng



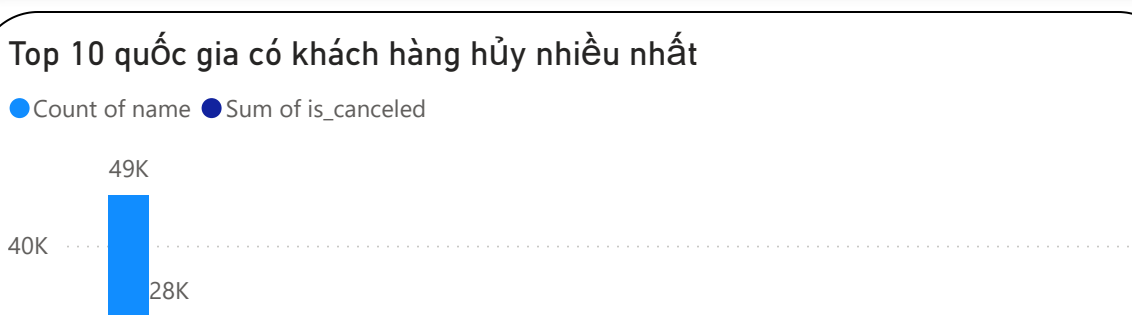
Tỉ lệ hủy phòng theo tình hình đặt cọc



Yếu tố phân khúc thị trường:

- Quốc gia:** Khách hàng đến từ Portugal (Bồ Đào Nha) có lượng đặt phòng và hủy phòng cao nhất
- Phân khúc thị trường:** Khách hàng đặt phòng theo kênh Online TA có lượng hủy phòng cao nhất
- Đại lý:** Đại lý có lượt khách hủy nhiều nhất là Đại lý số 9 với 13K lượt hủy
- Kênh phân bổ:** Kênh có lượt hủy nhiều nhất đến từ TA/TO (Travel Agents/Tour Operators), tuy nhiên đa số đặt phòng đều đến từ kênh này

Top 10 quốc gia có khách hàng hủy nhiều nhất



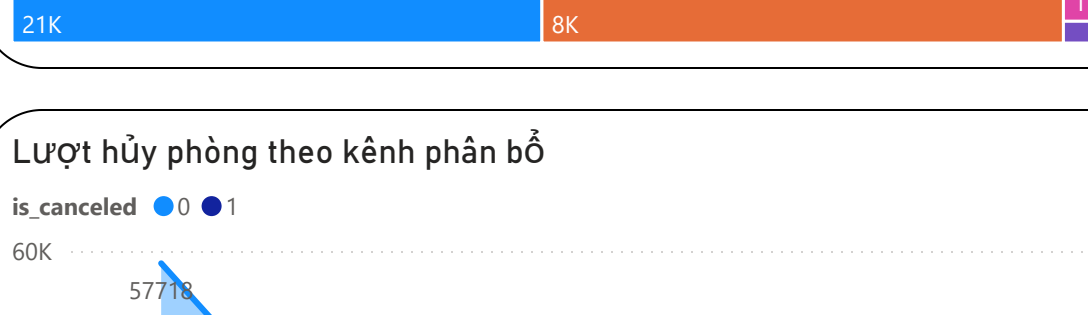
Lượt hủy phòng theo phân khúc thị trường



Top 10 đại lý có khách hàng hủy nhiều nhất



Lượt hủy phòng theo kênh phân bổ



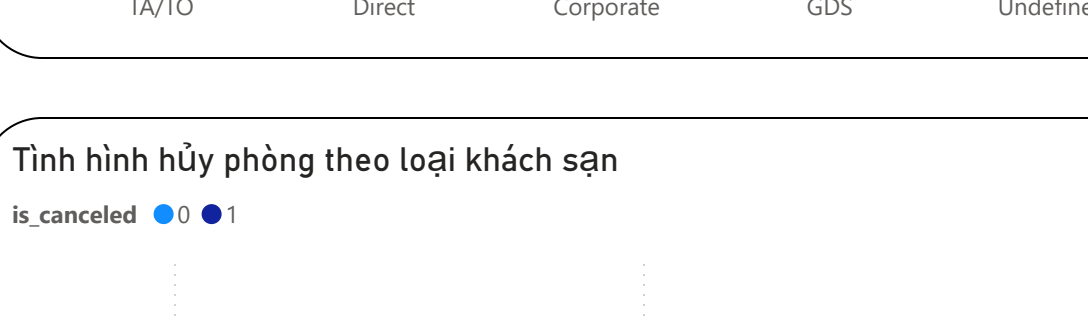
Yếu tố dịch vụ: Các khách hàng có tỉ lệ hủy cao nhất đến từ:

- Loại khách sạn:** City Hotel - 41.73% / Loại phòng: A
- Yêu cầu đặc biệt:** 0 yêu cầu / Suất ăn: Phòng BB - 78.03%
- Giá trung bình:** Top 20 giá có lượt hủy cao nhất nằm trong khoảng 60 - 170, trong số phòng bị hủy do giá chiếm tới 38% trên tổng số đặt phòng

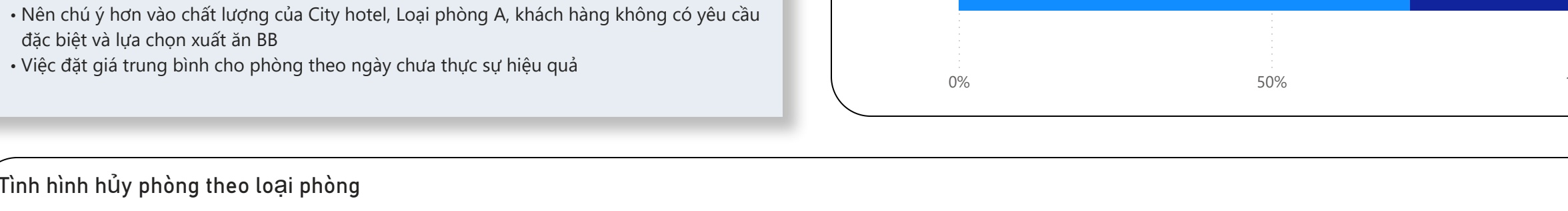
Kết luận: Xét theo khía cạnh phân khúc và dịch vụ, ta có những đúc kết sau

- Khách hàng đến từ các yếu tố sau nên được chú ý: Có quốc gia là Bồ Đào Nha, đặt từ kênh Online TA, đến từ đại lý số 9 hoặc kênh phân bổ là TA/TO
- Nên chú ý hơn vào chất lượng của City hotel, Loại phòng A, khách hàng không có yêu cầu đặc biệt và lựa chọn suất ăn BB
- Việc đặt giá trung bình cho phòng theo ngày chưa thực sự hiệu quả

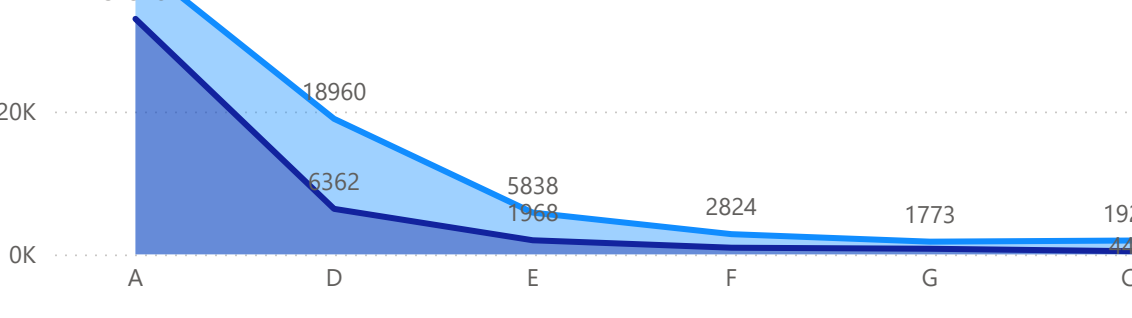
Tình hình hủy phòng theo loại khách sạn



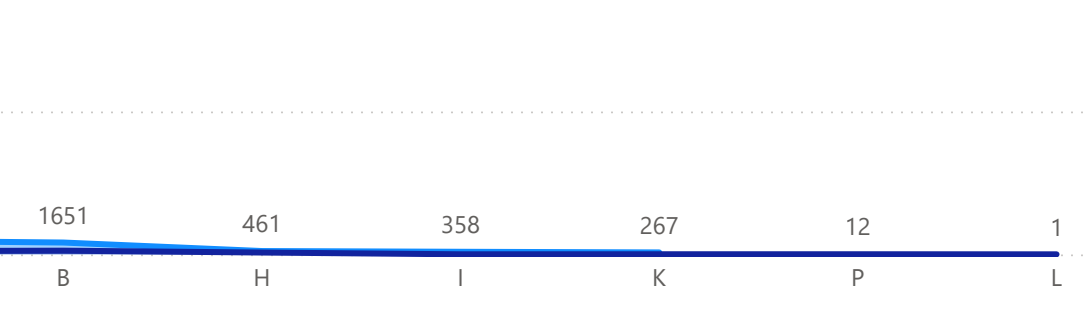
Tình hình hủy phòng theo loại phòng



Tỉ lệ hủy phòng dựa trên số yêu cầu đặc biệt



Tỉ lệ hủy phòng dựa trên yêu cầu về suất ăn



Top 20 giá trung bình theo ngày có lượt hủy phòng cao nhất

