

## 5 A Demanda

Este capítulo faz uma análise detalhada da demanda e mostra a segmentação dos clientes em função dos seus interesses e renda. Da mesma forma que o capítulo anterior, tal análise é fundamental para elaboração das estratégias que são apresentadas no capítulo 6.

Cada agente de viagem recebe oito clientes no início de cada partida. Em cada partida competem oito agentes, que juntos representam 64 clientes.

O dia de chegada e partida de cada cliente é escolhido aleatoriamente de forma que todos os pares de combinação possíveis possuem a mesma probabilidade. Observe a Tabela 5-1 que mostra os possíveis dez pares de dias de preferência de chegada e partida, considerando chegada em Tampa e partida de Tampa de volta a *TACTown*.

<b>Partida \ Chegada</b>	<b>Dia 1</b>	<b>Dia 2</b>	<b>Dia 3</b>	<b>Dia 4</b>
<b>Dia 2</b>	X			
<b>Dia 3</b>	X	X		
<b>Dia 4</b>	X	X	X	
<b>Dia 5</b>	X	X	X	X

Tabela 5-1: Possíveis datas para preferência de viagem.

Apenas quatro dos dez períodos possíveis incluem a noite do dia 1: todos os clientes que preferem chegar no dia 1 devem pernoitar do dia 1 para o dia 2. Seis períodos incluem a segunda noite: todos que preferem chegar no dia 2 e os que chegaram no dia 1 e ainda não partiram. Seis períodos também incluem a terceira noite: 2 que preferem chegar no dia 3, 2 que chegaram no primeiro dia e ainda não partiram e 2 que chegaram no segundo dia e também não partiram. Quatro clientes pernoitam na noite 4: todos os que partem no dia 5.

De forma resumida, temos:

4 períodos que incluem a noite 1 ( $1 \rightarrow 2, 1 \rightarrow 3, 1 \rightarrow 4, 1 \rightarrow 5$ )<sup>17</sup>;

6 períodos que incluem a noite 2 ( $1 \rightarrow 3, 1 \rightarrow 4, 1 \rightarrow 5, 2 \rightarrow 3, 2 \rightarrow 4, 2 \rightarrow 5$ );

6 períodos que incluem a noite 3 ( $1 \rightarrow 4, 1 \rightarrow 5, 2 \rightarrow 4, 2 \rightarrow 5, 3 \rightarrow 4, 3 \rightarrow 5$ );

4 períodos que incluem a noite 4 ( $1 \rightarrow 5, 2 \rightarrow 5, 3 \rightarrow 5, 4 \rightarrow 5$ ).

Distribuindo todos os 64 clientes com a mesma probabilidade entre os dez possíveis períodos:

Noite 1  $\rightarrow 4/10 * 64 \cong 25,6$ .

Quatro dos dez períodos possíveis de viagem incluem a noite 1. Multiplicando esta razão pelo número total de clientes, aproximadamente 26 estarão em tampa nesta noite. Da mesma forma,

Noite 2  $\rightarrow 6/10 * 64 \cong 38,4$ ;

Noite 3  $\rightarrow 6/10 * 64 \cong 38,4$ ;

Noite 4  $\rightarrow 4/10 * 64 \cong 25,6$ .

Como só estão disponíveis 32 quartos de hotéis por noite (dezesseis em cada hotel), nem todos os clientes terão suas preferências atendidas nas noites 2 e 3, já que a procura é maior do que a oferta.

Cada agente recebe oito clientes com suas preferências. Logo, cada competidor recebe uma carteira de clientes, com as seguintes probabilidades aproximadas de número de clientes por noite:

Noite 1  $\rightarrow 4/10 * 8 \cong 3,2$ ;

Noite 2  $\rightarrow 6/10 * 8 \cong 4,8$ ;

Noite 3  $\rightarrow 6/10 * 8 \cong 4,8$ ;

---

<sup>17</sup> (dia de chegada  $\rightarrow$  dia de partida)

Noite 4  $\rightarrow 4/10 * 8 \cong 3,2$ .

Também não há ingressos de diversão suficiente para atender a demanda de todos os clientes. São distribuídos oito ingressos por evento, por noite. Portanto, estão disponíveis 24 ingressos por noite, quando o número de cliente por noite deve passar de 25 em todas as noites.

As noites dos dias 2 e 3 são nomeadas de noites críticas, uma vez que há escassez de hotéis e de ingressos. Então, foi feita uma separação dos clientes nas classes “fácil”, “média” e “difícil” quanto às suas preferências no pacote turístico, dado que o cliente tem interesse em pernoitar uma, duas ou nenhuma vez nas noites críticas.

Os clientes que não incluem as noites dos dias 2 e 3 nas suas preferências são clientes que tem maior facilidade em adquirir um bom hotel. Logo, podem também ter suas preferências de dia de chegada e partida satisfeitas. Tais clientes foram classificados como clientes do nível Fácil. Por sua vez, tais clientes nunca conseguirão ganhar o bônus dos três eventos de diversão, pois só pernoitam um dia em Tampa.

Os clientes que desejam pernoitar em apenas uma das noites críticas são chamados de clientes de nível Médio. Tal nível pode ainda ser separado em dois subníveis: o dos clientes que só querem pernoitar em uma noite, na noite crítica, e o dos clientes que desejam pernoitar duas noites, numa crítica e numa não crítica. Os que preferem ficar duas noites podem conseguir dois bônus de eventos de diversão, sem serem penalizados pelas preferências quanto aos dias de viagem.

Por fim, os clientes que querem pernoitar nas duas noites críticas são classificados como clientes do nível Difícil. Da mesma forma que no nível Médio, os clientes “difíceis” são separados em três subníveis: os clientes que só querem pernoitar nas duas noites críticas (são os que chegam no segundo e partem no quarto dia), os clientes que querem pernoitar três noites e os que desejam ficar em *TACTown* todas as quatro noites. No nível Difícil, os clientes que pernoitam três ou quatro vezes podem atingir a pontuação máxima de diversão. Porém, os que ficam quatro noites devem pagar por uma diária a mais, sem ganhar qualquer

bônus extra por diversão, visto que três dias são suficientes para garantir o bônus completo.

Acima, foi mostrada uma maneira de classificação dos clientes quanto à facilidade de atendimento de suas preferências. Esta segmentação faz com que seja dada prioridade ao atendimento das preferências dos clientes que desejam viajar na baixa estação. Todavia, os clientes que optam pela alta estação podem se mostrar mais atrativos por serem mais rentáveis.

A Tabela 5-2 mostra a pontuação mínima e máxima por números de noites que o cliente pernoita em Tampa. Para cálculo de tais pontuações foi considerado que o cliente viaja nos dias de sua preferência. Na pontuação mínima, o cliente se hospeda no hotel barato e não vai a nenhum evento de diversão. Enquanto que na máxima, ele fica no hotel de luxo e vai a todos os eventos solicitados. Observe que se o cliente fica três ou quatro dias pode atingir a utilidade máxima.

<b>Número de Noites</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Pontuação Mínima</b>	1000	1000	1000	1000
<b>Pontuação Máxima</b>	1350	1550	1750	1750

Tabela 5-2: Pontuação por número de noites.

A avaliação do mercado e demanda foi fundamental para desenvolvimento das estratégias de negociação. A partir dela, identificamos os pontos mais concorridos na disputa por bens e podemos aplicar heurísticas diferentes em tais situações. Os capítulos seguintes são dedicados à descrição da arquitetura e implementação da agência levando em consideração as análises da oferta e da demanda.