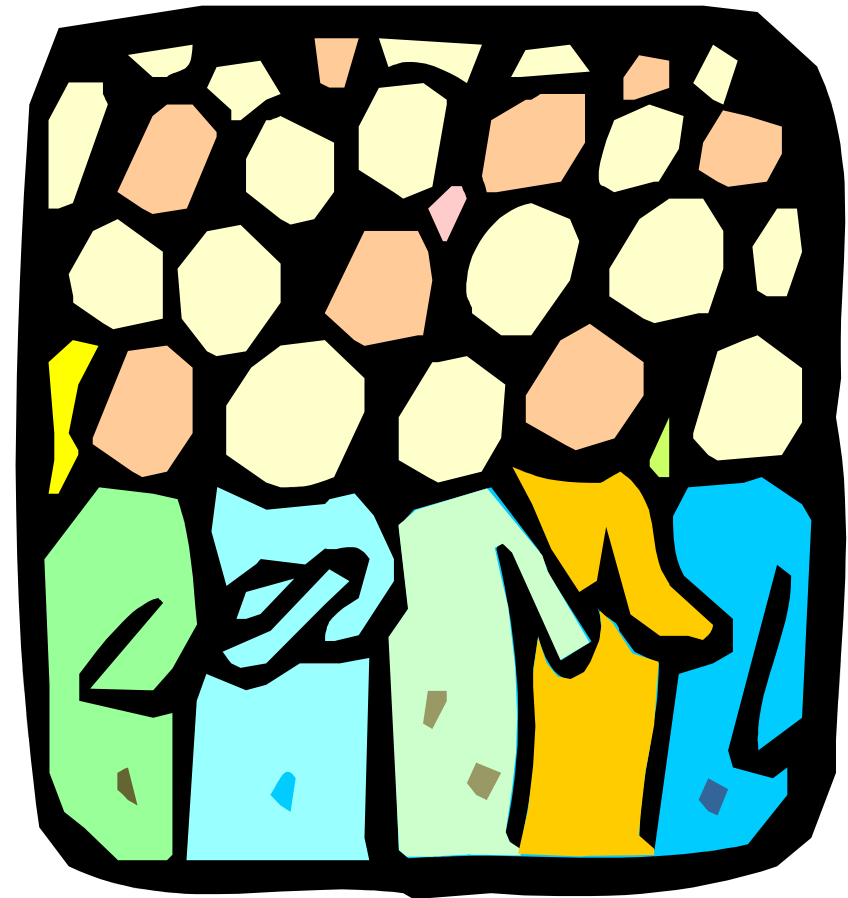


Administrando Filas de Espera e Reservas

- População-Cliente
- Processo de Chegada
- Desistência
- Configuração de Fila
- Repúdio
- Políticas de seleção de clientes
- Processo de Serviço



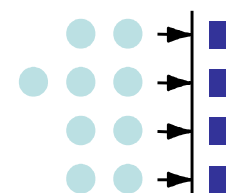
Fila única, funcionário único, única etapa



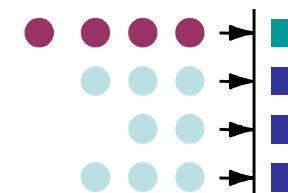
Fila única, funcionários únicos, etapas seqüenciais



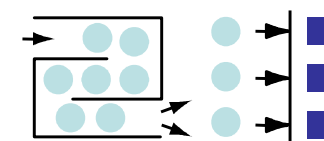
Filas paralelas para múltiplos funcionários



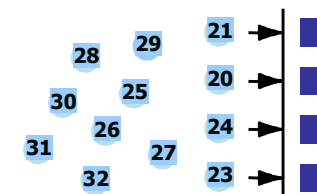
Filas específicas para funcionários específicos



Fila única para múltiplos funcionários ("cobra")



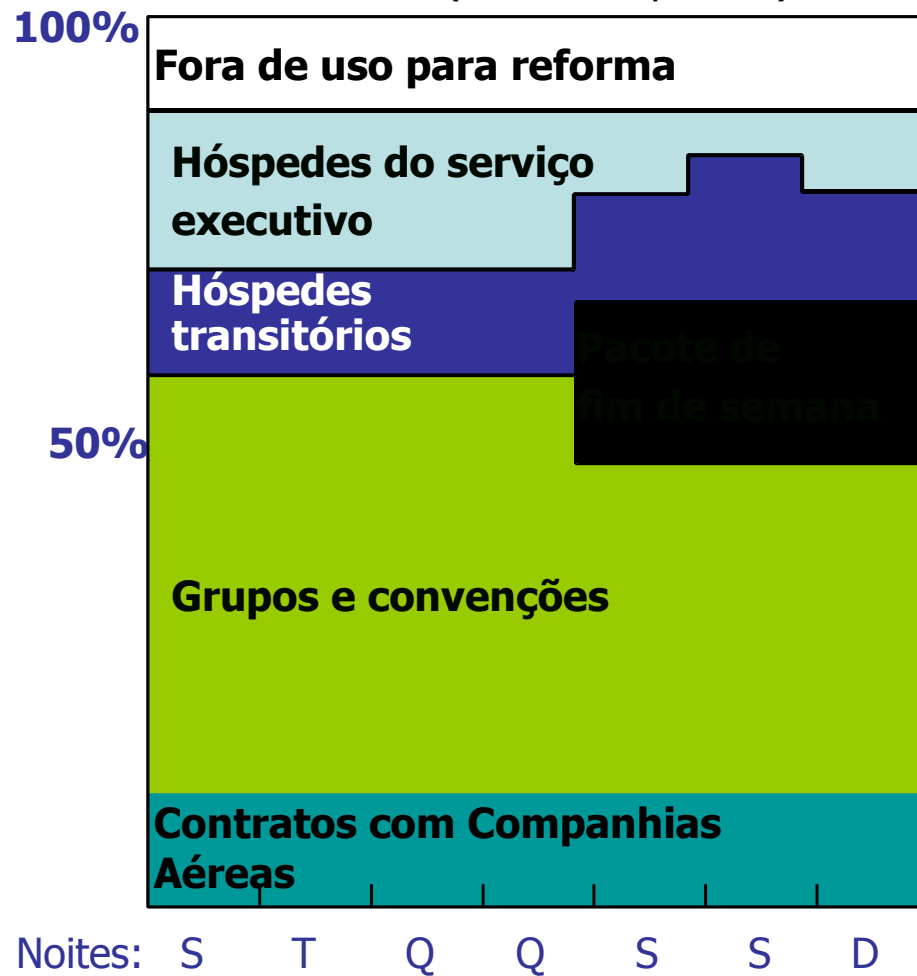
**"Apanhe um número"
(funcionários únicos ou múltiplos)**



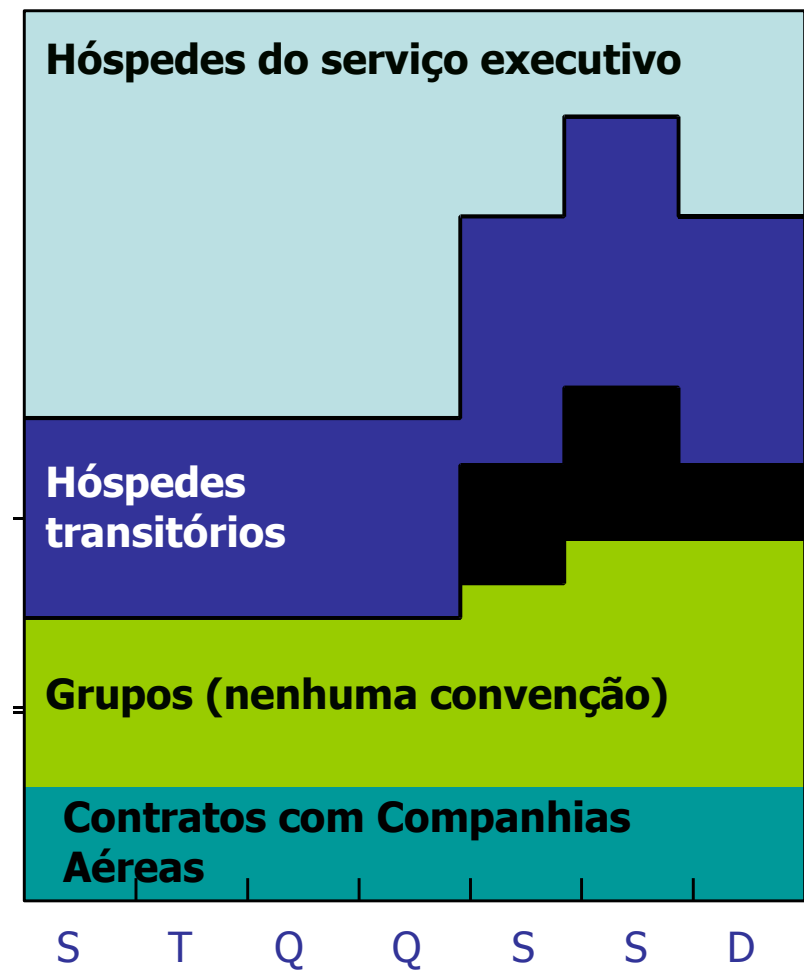
1. O tempo desocupado parece mais longo
2. A espera pré-processo/pós-processo parece maior que a no processo
3. A ansiedade faz a espera parecer mais longa
4. A espera incerta é mais longa do que a conhecida, finita
5. A espera inexplicada parece mais longa
6. A espera injusta é mais longa do que a eqüitativa
7. As pessoas esperarão mais por serviços mais valiosos
8. A espera sozinho parece mais longa do que a em grupos
9. A espera fisicamente incômoda parece mais longa
10. A espera parece mais longa para usuários recentes ou ocasionais

Definindo os Alvos de Vendas de Alocação da Capacidade no Curso do Tempo para um Hotel

Capacidade (% quartos) **Semana 7**
(Baixa Temporada)



Semana 36
(Alta Temporada)



Tempo