

A luxury resort at dusk. The scene features a large infinity pool in the foreground, a lounge area with a thatched roof, and a building with large windows and a balcony. The sky is a mix of blue and orange, and the water is calm. The overall atmosphere is serene and high-end.

# Booking.com

A cura di:

Domenico Caiani  
Vanessa Di Girolamo  
Rosy Dibernardi

# Agenda



TWO-SIDED  
MARKETS



COME FUNZIONA  
BOOKING.COM



LA STORIA



MODELLO DI  
BUSINESS

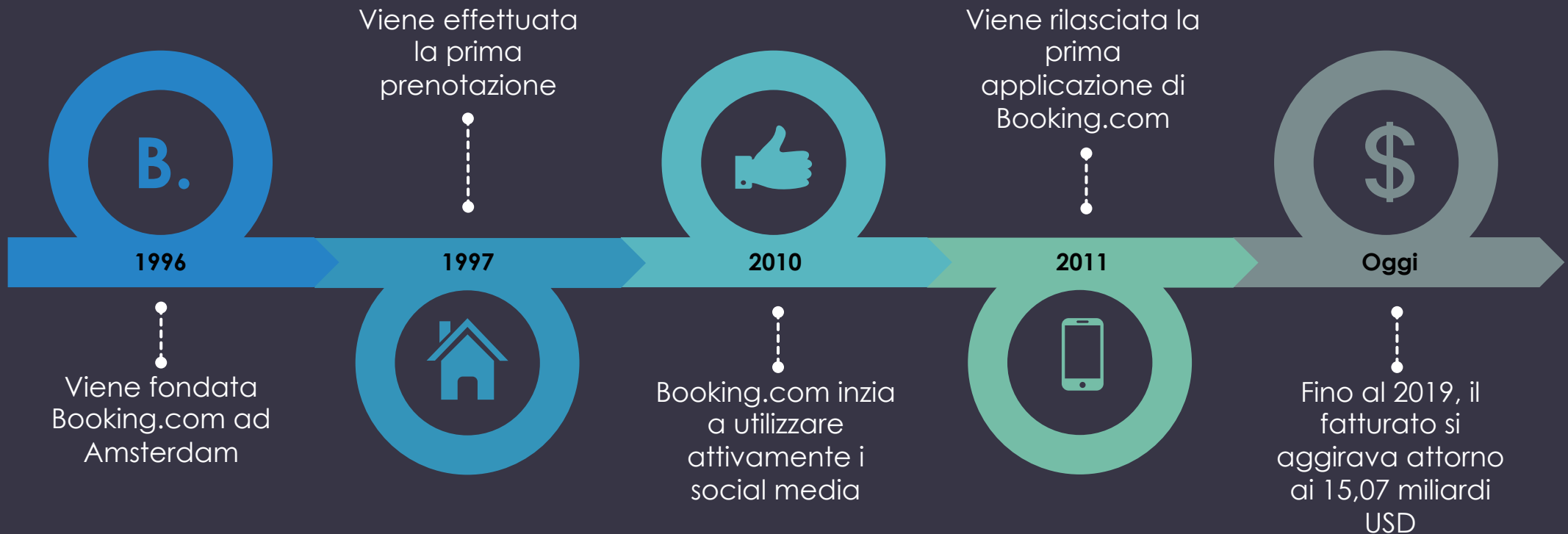
# Two-sided markets

- I mercati a due versanti mettono in connessione tra loro due tipologie di clienti differenti e la transazione tra di essi è intermediata da una terza parte definita «PIATTAFORMA», la quale facilita l'incontro tra i due versanti;
- Booking.com è proprio l'intermediario che consente ai viaggiatori di prenotare un alloggio e ai proprietari delle strutture di pubblicizzare le proprie camere;
- «Booking.com non acquista o (ri)vende i prodotti o i servizi di prenotazione. Paghi direttamente il Fornitore (e a tal proposito, Booking.com potrebbe svolgere un ruolo di facilitatore). Quando prenoti tramite la Piattaforma, ti impegni in una relazione contrattuale diretta con il Fornitore presso il quale hai effettuato la prenotazione, se non diversamente specificato. Booking.com comunica i dati relativi alla tua prenotazione al Fornitore interessato (o ai fornitori interessati) e ti invia un'e-mail di conferma a nome e per conto del Fornitore, se non diversamente specificato»

# Come funziona Booking.com

- I Fornitori autorizzati a offrire i loro prodotti o servizi e che mostrano le loro offerte sulla Piattaforma hanno sottoscritto un contratto con Booking. Come parte di tale contratto, i Fornitori pagano una commissione (ovvero una percentuale sul prezzo del prodotto) a Booking dopo che l'utente ha usufruito del servizio o prodotto del Fornitore. Se il fornitore venisse meno ai suoi obblighi nei confronti di Booking.com, il suo annuncio potrebbe essere rimosso dal sito.
- Dal lato dei clienti, essi possono scegliere tra una vasta gamma di offerte, pagare una volta arrivati in struttura e ha l'opzione di cancellare gratuitamente la prenotazione (ricevendo il rimborso totale di eventuali pagamenti anticipati) o di scegliere un alloggio simile allo stesso prezzo, se disponibile.

# La storia di Booking.com



# Business Model Canvas Booking.com

## Key partners

- Hotel/property owners
- Major hotel chains
- Affiliates
- Travel agents
- Corporate travel managers
- Technology partners
- Meta search engines
- Lobbyists

## Key activities

- Manage network effects
- Customer experience
- Customer support
- Grow the platform
- Observe external factors
- Enhance technology
- Guide customer journey

## Key resources

- Number of hotels
- Number of locations
- Great content
- User data/algorithms
- User experience
- Global network
- Skilled staff

## Value proposition

### For travellers:

- Cheapest prices
- Amount of choice
- Reduction of risk
- Customer service
- Useful app
- Useful travel content

### For hotels:

- Incremental revenue
- Ability to react
- Global reach
- Risk reduction
- Additional web traffic
- Market intelligence

## Customer relationships

### Hotels:

- Commissions
- Ease of joining
- No booking, no pay

### Travellers:

- Customer service
- Accuracy

## Channels

- Website (mobile, desktop)
- App
- Partner channels
- Ad channels (meta search engines, etc)
- Comms channels

## Customer segments

### Hotels:

- Property types
- Room types
- Star & user ratings
- Amenities, facilities
- Proximity
- Type of hotel
- Locations
- Type of infrastructure

### Travellers:

- Travel motivation
- Demographics
- Booking details
- Employment
- Spending behaviours

## Cost structure (FY 16)

### Operational

- Performance advertising: \$3.4b
- Brand advertising: \$0.29b
- Sales and marketing: \$0.43b

- capitalised costs: \$54.2m

### Balance sheet:

- Property & equipment: \$347m
- Intangible assets: \$2b
- Goodwill: \$2.4b

## Revenues (FY 16)

- Agency business model:  $\$7.98b/\$10.7b = 74\%$
- Merchant business model:  $\$2b/\$10.7b = 19\%$
- Advertising and other revenues:  $\$0.7b/\$10.7b = 6.6\%$

# Modello di business innovativo

Lo schema utilizzato da Booking.com è il **THIRD PARTY PAY**, utilizzato perlopiù dalle piattaforme multi-laterali.



Ai consumatori è assicurato il prezzo più basso grazie alla clausola **RATE PARITY** sottoscritta dai proprietari delle strutture: il prezzo proposto sul sito di proprietà della struttura deve essere inferiore da quello praticato su Booking.com.



# Pricing

- Booking, a differenza delle altre piattaforme, non applica nessuna tariffa ai clienti nella transazione, facendola gravare solo sui proprietari delle strutture;
- Il prezzo mostrato sulla piattaforma non riguarda solo il pernottamento ma include tutte le tasse e i costi obbligatori e inevitabili. Eventuali tasse e costi aggiuntivi possono variare in base al Paese, al fornitore, alla tipologia di alloggio selezionato e al numero di ospiti.
- Per apparire nelle prime posizioni tra i risultati, ci sono delle commissioni per gli albergatori che possono arrivare fino al 30% in più;



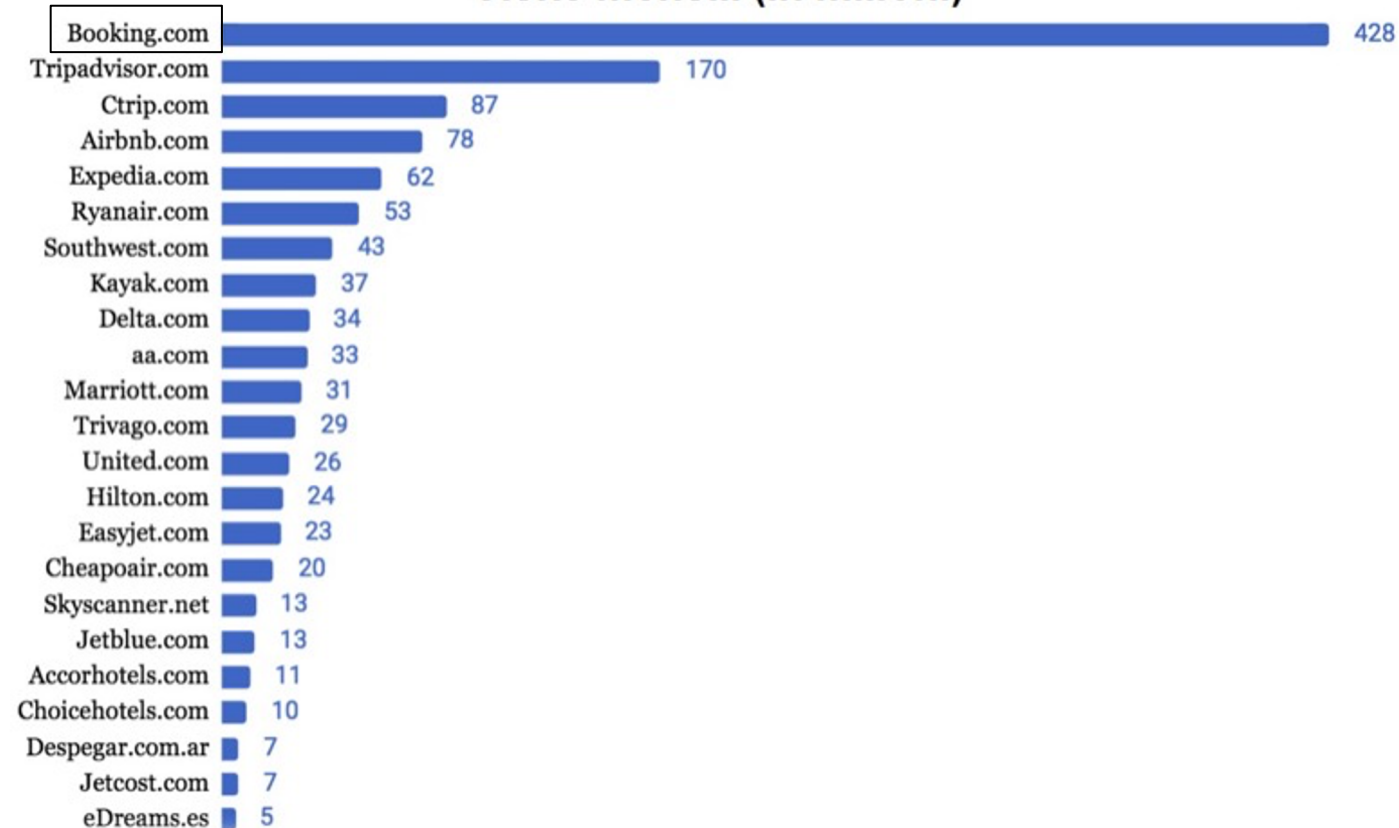
# Tariffe a confronto

	AirBnb	Booking.com	HomeAway	TripAdvisor
host	3%	18%	8%	5%
guest	13%	0%	10%	14,5%

Fonte: [evolvevacationrental.com](http://evolvevacationrental.com)

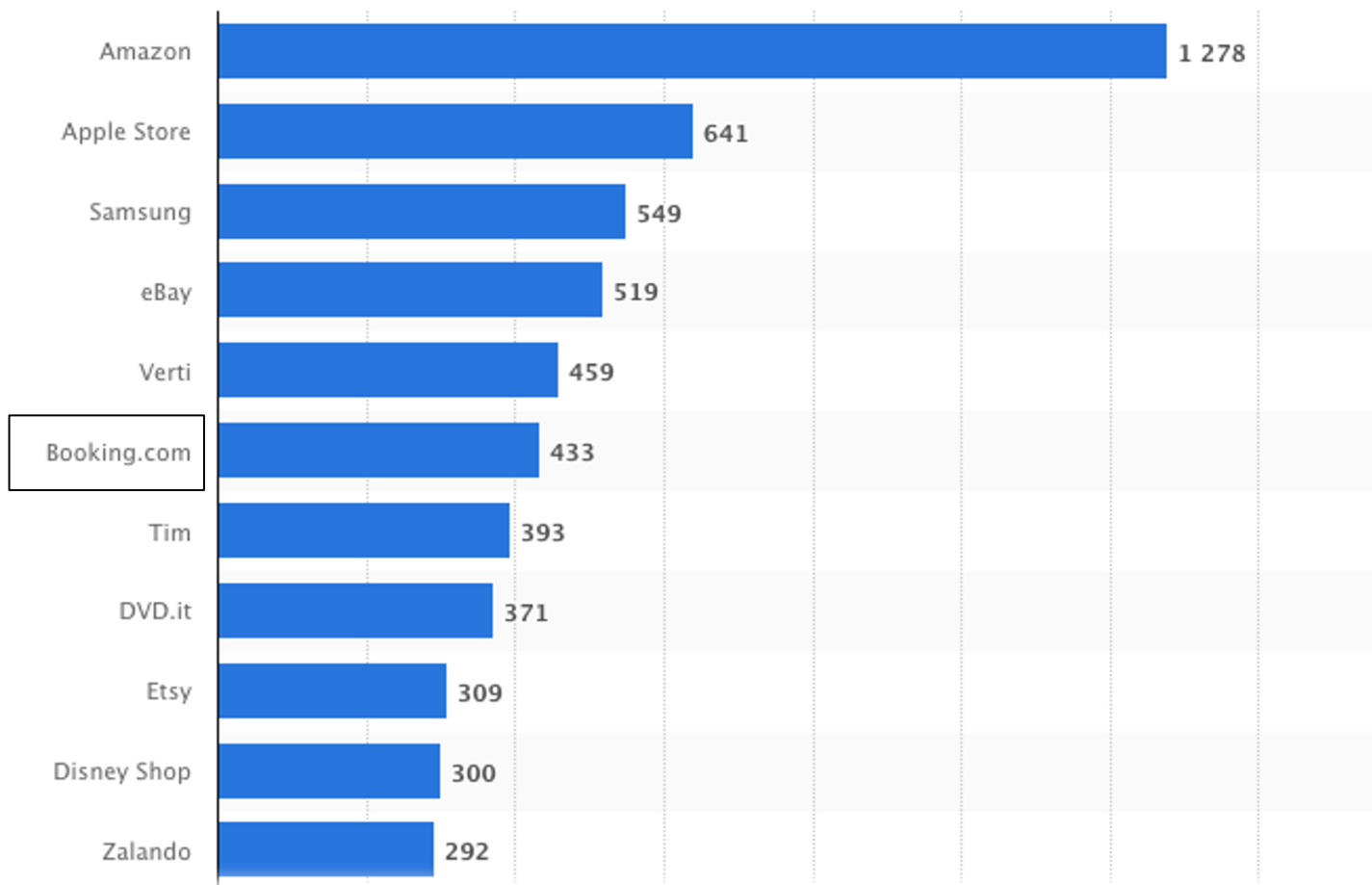
Il CEO di Booking, Glenn Fogel, afferma che questa strategia di prezzo dipende dal fatto di non voler far pagare una tariffa aggiuntiva al cliente, rendendo però meno trasparente il prezzo del servizio (cioè dell'utilizzo della piattaforma).

## Visite mensili (in milioni)



Fonte: <https://www.mycomp.it/blog/trends-e-statistiche-turismo/turismo-online-numeri-giganti/>

# Siti di turismo più popolari in Italia



Fonte: Statista.com

## Siti di e-commerce più popolari in Italia

# Gli effetti del COVID-19

La grave crisi mondiale causata dalla pandemia di COVID-19 ha inevitabilmente colpito anche il colosso Booking Holdings, proprietario di Booking.com:

- perdite vicine ai 700 milioni di dollari (-19% )
- circa l'85% di prenotazioni in meno, rispetto all'anno precedente, solo nel primo trimestre del 2020



**Grazie per  
l'attenzione**



# Fonti

- Sito ufficiale Booking.com;
- [evolvevacationrental.com](https://www.evolvevacationrental.com);
- <https://www.mycomp.it/blog/trends-e-statistiche-turismo/turismo-online-neri-giganti/>;
- Statista.com;
- <https://www.hotelnerds.it/crollano-le-prenotazioni-su-booking-com-il-portale-perde-700-milioni-di-euro/>;