

Restauración

Vivencias de algunos de nuestros clientes



GRUPO OTER

David Oter

Director General
www.grupo-oter.net



Ramón Dios

Gerente del Mesón de Fuencarral
Presidente de Jóvenes Restauradores
www.mesondefuencarral.com
www.jre.es



MARQUÉS DE VADILLO

Fco Javier Vázquez

Propietario del Grupo Vázquez
www.opazodelugo.es
www.cruzblanca.es



Mesón Cinco Jotas

Rodilla

Jacobo García Nieto

Exdirector de mesones
5 Jotas y del Grupo Rodilla
www.rodilla.com
www.mesoncincojotas.com



EL RETABLO

Marta González

Propietaria del Restaurante
El Retablo.
www.arpada.net

"Desde que usamos el **Ciente Incógnito**[®] las mejoras han sido continuas en relación al servicio, la atención al cliente y la venta sugestiva.

Las ventajas de trabajar con **Cientes Incógnito**[®] son la profesionalidad, el seguimiento minucioso y personalizado de cada auditoría y la flexibilidad para hacer las auditorías a medida del cliente."

"Cuando la herramienta del **Ciente Incógnito**[®] se instala durante un tiempo, el equipo se da cuenta realmente de cómo les percibe el cliente. Le prestan más atención que al "pesado del jefe", ya que es una opinión externa. En nuestro caso hemos ligado la formación de los equipos a los resultados de las auditorías, con lo cual hacemos una formación focalizada en los procedimientos. Definitivamente, el mejor de los beneficios es cuando se utiliza a largo plazo."

"Con la implantación del **Ciente Incógnito**[®] entras en una dinámica de mejora constante para tu negocio. Cada vez que llega la auditoría nos ponemos a trabajar para que los defectos que han sido detectados no vuelvan a aparecer y eso hace que cada vez tu local sea mejor y mejor. Los clientes lo perciben, y no quiere decir que de inmediato vayan a venir más clientes, pero si tú persistes en mejorar, poco a poco tu clientela aumenta.

Mi relación con la empresa ha sido fabulosa, conozco auditorías de otras empresas que se reducen a una check list donde te dice si cumples o no. En este caso las auditorías son informes detallados de lo que ha pasado en tu local mientras estuvieron los auditores. **Cientes Incógnito**[®] me da un servicio muy personalizado y muy adaptado a mis necesidades."

"Enunciar la propuesta y el compromiso con el cliente puede ser nada más que un primer paso. Luego el reto es llevarlo a la práctica y considero que la herramienta del **Ciente Incógnito**[®] es la más objetiva y adecuada."

"Sabía en qué consistía la figura del **Ciente Incógnito**[®], pero cuando vi la calidad de la auditoría y la calidad del trabajo desarrollado por **Cientes Incógnito**[®], me atrajo de lleno para contratar los servicios.

La mayor sorpresa que he observado ha sido el **cambio de actitud** (a mejor) del personal al poner en marcha la figura del **Ciente Incógnito**[®]. Bajo mi punto de vista es la mejor carta de presentación posible de **Cientes Incógnito**[®].

Hoteles

Vivencias de algunos de nuestros clientes



Mónica Sunsundegui

Directora Gerente
www.hotelriobidasoa.com

hotel3luces.com
louxolatoja.com
hotelponferradaplaza.es
domus-hoteles.es
hotelcodina.es
princess-hotels.com
hotel1898.com
hotel-alexandra.com
hotelsuburmaritim.com



Alfred Fischbach

Consejero Delegado
www.hotelesjale.com

atmirasierra.com
hotelvilladelaguardia.com
hotelboulevard.es
hotelsanjose-albacete.es
krishoteles.com/hotel parque
hotelsanjuandelosreyes.com

Hotel ÁMISTER

Pablo Bermúdez Irisarri

Director
www.hotelamister.com
www.amisterapartments.com

hotelalfonso.com
intur.com
hotelcondeduque.es
hotelinfantas.com
hotelbecquer.com
monasteriosanmiguelhotel.net
hotellesrotes.com
huertodelcura.com

BEST WESTERN

ALFONSO XIII HOTEL HOTEL CARLOS III

Juan Carlos García

Director
www.bestwesternalfonsoxiii.com
www.carlosiiihotel.com

gemafuenlabrada.es
hotel-veredareal.com
citymar-hoteles.com

“Fuimos de los primeros hoteles en España en certificarnos en la ISO 9001/2000 en el año 2000 y realmente creíamos que lo hacíamos genial... Y sí, lo hacemos genial pero mucho mejor desde que alguien nos da un pequeño tirón de orejas o simplemente felicitaciones.

Lo que busco en **Cientes Incógnito**[®] son críticas efectuadas por personas con sentido común y formación. Si lo hago bien me lo dicen y si no, también. Sólo cumpliendo estas premisas el equipo mejora.

El día a día nos pierde y la información que aporta **Cientes Incógnito**[®] constituye la diferencia y ayuda a corregir el rumbo.”

“El **Ciente Incógnito**[®] es una experiencia más que positiva y a buen seguro más que necesaria día a día.

El saber atender correctamente y cumplir con las expectativas de los clientes es el mayor logro que se puede y debe conseguir.”

“La independencia total y absoluta es la baza principal del **Ciente Incógnito**[®], por lo que dan al empresario o director siempre las mismas pautas con extrema fiabilidad y que sirven para tomar las decisiones más adecuadas en pos del mejor servicio y la mejor atención.

Por mi experiencia creo que es una de las aportaciones externas más importantes y complementarias de la hostelería española.”

“Vuestros informes nos son de mucha utilidad como indicador de áreas de mejora en la atención al cliente, y los utilizamos en la gestión de esta área de mi empresa. Trabajamos individualmente y de forma grupal las observaciones reseñadas, e incluso hemos confeccionado cursos de formación ad-hoc basados en las experiencias del informe.”