

Hostelería

Desde 1995 estamos especializados en el sector de hostelería. Contamos con cadenas y empresarios individuales que lo llevan usando desde hace 15 años.

Nuestro objetivo no es hacer auditorías, es mejorar la calidad de atención al cliente de nuestros clientes. Por eso damos un trato personalizado, aportamos mejoras palpables por los clientes y ayudamos al cliente en los planes de acción (formación, coaching, manuales,...).

Emitimos informes individuales de cada empleado (indicando sus fortalezas y debilidades).

Experiencias de nuestros clientes

- ✓ Han mejorado de 10 a 40 puntos la satisfacción de los clientes, lo cuál repercute directamente en reducir la pérdida de clientes y aumentar la satisfacción de los clientes que les visitan diariamente. En plena crisis tenemos clientes que están aumentando su número de clientes en más de un 8%.
- ✓ La visión del cliente está integrada en el día a día de todo el personal.
- ✓ Se revisan los diferentes procesos, por ejemplo el de facturación, y se implantan mejoras en el día a día.
- ✓ Desaparecen comportamientos "agresivos" ó "poco amables" hacia los clientes.
- ✓ Se incrementa el sentimiento de orgullo del personal por el trabajo bien hecho.
- ✓ A través de la formación activa basada en las auditorías, el personal reemplaza malos hábitos por buenos hábitos de atención al cliente.
- ✓ Se aumenta la venta de las entradas, de las segundas bebidas y de los postres en más de un 25%



¿Cómo utilizar las auditorías?

El proceso de Clientes Incógnito® se compone de 3 fases:

- **Confidencialidad / Diagnóstico:** durante las primeras auditorías el personal desconoce que se le audita. El objetivo es conocer la realidad del negocio, sin ningún tipo de distorsión.
- **Actuación:** Después de las primeras auditorías se comunica al personal la realización de las mismas y se diseña un plan de acción para mejorar las deficiencias detectadas.
- **Seguimiento:** en esta fase se comprueba si las acciones realizadas por la Dirección (creación de manuales de atención al cliente, cursos de formación, reuniones del personal,...) están siendo percibidas por los clientes.

Algunos de nuestros Clientes

Sercotel
hotels

el Jardín de la
Leyenda

