

PROVAC es una de las divisiones que conforman **GRUPO POSADAS** y es uno de los principales Clubes Vacacionales del país, cuenta con 4 productos líderes en el mercado Live Aqua Resident Club (LARC), Fiesta Americana Vacation Club (FAVC), Re_set y Kívac. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto "Integración Operación Hotelera - Provac en Los Cabos" con el objetivo de optimizar los procesos de operación e incrementar la efectividad comercial en Frontdesk, obteniendo los siguientes logros.

INTEGRACIÓN OPERACIÓN HOTELERA - PROVAC

- Se diseñó e Implementó el Modelo de Integración de FrontDesk (Recepción-Concierge-Vacation Consultant).
- Se incrementó el Contacto promedio a las llegadas de Huespedes en un 54%.
- Se incrementó las invitaciones a Sala de Ventas en un 68%.
- Se incrementaron las ventas en Sala de Ventas derivado del incremento en Invitaciones en un 39%.
- Se redujo el tiempo de atención en el Proceso de Check In de 40 minutos promedio a 10 minutos (75%)
- Se logró un incremento en Ventas All Inclusive en relación al mismo periodo del año anterior de un 8%.
- Se logró un incremento en Ventas Upsell de Habitaciones en relación al mismo periodo del año anterior de un 25%.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas **alcanzado al término del proyecto un ROI de 6.2 a 1 y un ROI proyectado de 18.7 a 1 a un año del cierre.**

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.

Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados.

Atentamente



Gerardo Ríosco
Vicepresidencia PROVAC Posadas



PROVAC es una de las divisiones que conforman **GRUPO POSADAS** y es uno de los principales Clubes Vacacionales del país, cuenta con 4 productos líderes en el mercado Live Aqua Resident Club (LARC), Fiesta Americana Vacation Club (FAVC), Re_set y Kivac. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto "Protección de Datos y Simplificación Administrativa" con el objetivo de optimizar los procesos de operación y minimizar el riesgo cuidando la privacidad de la información de sus socios, obteniendo los siguientes logros.

PROTECCIÓN DE DATOS Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:

- Se digitalizó el proceso comercial en Sala de Ventas, desde el registro del Prospecto, hasta la generación del Contrato Electrónico, reduciendo el riesgo en el control de los datos obtenidos y minimizando los tiempos del proceso comercial un **19%**.
- Se minimizó la interacción de personas en el proceso de recolección de datos personales en la Sala de ventas en un **52%** del proceso.
- Se depuraron los reportes que contenían información de socios y prospectos en los sistemas y bases de datos de todas las áreas de la compañía.
- Se digitalizó el proceso de Telemarketing, eliminando procesos manuales y papelería física.
- Se logró una reducción del **28%** de las Quejas recibidas por Privacidad de la Información.
- Se logró una reducción del **80%** de los Fraudes Detectados por Protección de Datos.
- Se logró una reducción en el costo de nómina de la plantilla del área de Contratos de un **39%**.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas **alcanzado al término del proyecto un ROI proyectado de 2.1 a 1 a un año del cierre.**

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el **involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en el personal.**

Nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y enfocada a resultados.

Atentamente



Gerardo Rioséco
Vicepresidencia PROVAC Posadas



En Hotelera Posadas, como parte de las iniciativas estratégicas del grupo, se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto "Posadas Más Ágil - Resorts" con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y elevar el desempeño del personal en Posadas USA y Resorts de Playa, obteniendo los siguientes logros.

Modelos de Gestión Comercial

- **Modelo de Prospección International Group Sales:** Incrementar el número de Cuentas Activas, mediante la reactivación y prospección de cuentas nuevas.
- **Modelo de Estructura Resorts:** Redefinir los Procesos Comerciales, optimizando, transfiriendo o eliminando las cargas de trabajo definiendo los Procesos ideales y la Estructura que los soporte.
- **Modelo de CRM (Salesforce):** Incremento de prospectos por mejora en la gestión del pipeline y depuración de cuentas con baja rentabilidad. Estandarización en el modelo de seguimiento a clientes nuevos y activos.
- **Modelo de Junta Semanal de Ventas:** Definición de Foro y Metodología para llevar una Junta de Ventas Semanal.
- **Modelo de Tablero de Indicadores:** Diseño de Tablero de Indicadores para Gestión de los Equipos Comerciales.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 2.9 a 1 y un ROI anualizado de 15.6 a 1.

- 23% de Incremento en Venta International Group Sales
- 32% de Reactivación de Clientes Inactivos International Group Sales
- 50% de Mejora Tiempo de Respuesta Grupos Internacionales en Resorts
- 33% de Mejora Tiempo de Respuesta Leisure en Resorts
- 18% de Reducción en Nomina Resorts

Es importante mencionar que el trabajo de London Consulting Group no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group por lo que hemos decidido continuar con ellos nuevos proyectos de mejora en diferentes áreas de la empresa.

Atentamente

José Carlos Azcárraga
CEO
Grupo Posadas

Enrique Calderón
Vicepresidente de Operación Hotelera
Grupo Posadas



PROVAC es una de las divisiones que conforman **GRUPO POSADAS** y es uno de los principales Clubes Vacacionales del país, cuenta con más de 45,000 socios a nivel nacional e internacional. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto “**Posadas Más Ágil**” con el objetivo de optimizar los procesos de operación y elevar el desempeño del personal, obteniendo los siguientes logros.

CLUB DE SOCIOS FIESTA AMERICANA VACATION CLUB.

- **Modelo de Atención y Servicio al Socio:** Disminución de los índices de abandono de llamadas e Incremento en los Niveles de Servicio. Se integraron las funciones del Club y Cobranza mejorando la experiencia de servicio al lograr un punto único de atención al cliente.
- **Modelo de Promoción y Venta:** Se creó la unidad de promoción activa basada en un modelo de probabilidad de compra, logrando incrementar las ventas a socios.
- **Modelo de Satisfacción al Socio:** Creación del área y procesos, logrando reducir los tiempos de atención y solución de quejas de socios.
- **Modelo de Generación de Referidos en el Club de Socios:** Definición de momentos de verdad para la obtención de referidos y sistema de recompensas para el socio.
- **Modelo de Juntas Semanales y Diarias de Ventas:** Definición de metodología diaria de gestión para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Modelo de Indicadores:** Diseño de Tableros de Indicadores para la gestión de las áreas del Club de Socios.

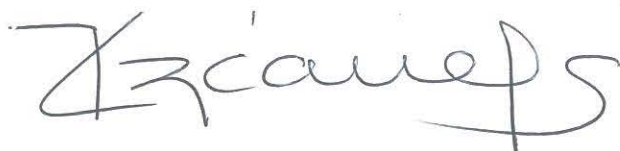
Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 2.7 a 1 y un ROI anualizado de 12.1 a 1.

- 8% de Incremento en ventas a socios por modelo de venta proactiva.
- 9% de Incremento en ventas a referidos.
- Reducción de cancelaciones a un 19%.
- Disminución del 68% de Abandono Acumulado.

Es importante mencionar que el trabajo de **London Consulting Group** no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a **London Consulting Group** y expresamos nuestra entera satisfacción por el trabajo realizado.

Atentamente



José Carlos Azcarraga
CEO Grupo Posadas



Gerardo Río seco
Vicepresidencia Provac Posadas



PROVAC, unidad de negocio de GRUPO POSADAS, es uno de los principales Clubes Vacacionales del país, con mas de 45,000 socios. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto "Posadas Más Ágil" con el objetivo de optimizar los procesos comerciales implementando las siguientes iniciativas y modelos:

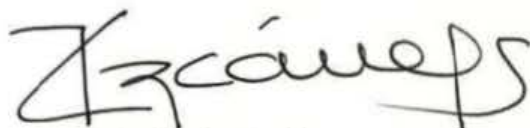
- **Re-Estructura Organizacional:** Creación de nuevos niveles de vendedores Sr. y Jr. para mejorar las curvas de productividad.
- **Modelo de Capacitación:** Programa de desarrollo de vendedores para generar vendedores de alto desempeño e incrementar la efectividad de ejecutivos actuales.
- **Modelo CRM (Salesforce):** Incremento en la generación de citas por mejora en la gestión de los prospectos y seguimiento a clientes actuales.
- **Modelo de Ventas:** Nuevo modelo de asignación de vendedores por % de efectividad. Seguimiento en sala de la correcta ejecución de los pasos de venta para incrementar el % de cierre y precio promedio.
- **Modelo de Juntas Semanales y Diarias de Ventas:** Definición de metodología diaria de gestión para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- **Modelo de Indicadores:** Diseño de Tableros de Indicadores para la gestión de todos los Equipos de Ventas.
- **Seguimiento Call Centers Externos:** Monitoreo y Evaluación de Call Centers Externos para obtener prospectos mejor perfilados.

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al termino del proyecto un ROI de 8.3 a 1 y un ROI proyectado de 20.9 a 1.

- 50% de Incremento en Ventas.
- 38% de incremento en Llegadas.
- 7% de Incremento en Precio Promedio.
- 5% de incremento en Porcentaje de Cierre.

Es importante mencionar que el trabajo de London Consulting Group no se limita a emitir recomendaciones de mejora, si no a trabajar en conjunto con nuestro personal para diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group y expresamos nuestra entera satisfacción por el trabajo realizado.



José Carlos Azcárraga
CEO Grupo Posadas

Atentamente



Gerardo Ríosco
Director General Provac Posadas.



México, Noviembre del 2015

En Hotelera Posadas, como parte de las iniciativas estratégicas del grupo, se llevó a cabo en conjunto con London Consulting Group el proyecto “Posadas Más Ágil - Hoteles Roll Over” con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y elevar el desempeño del personal en 113 Hoteles (84 Equipos de Venta), obteniendo los siguientes logros:

Modelos de Gestión Comercial (6 Ejes de Proyecto):

- **Modelo de Prospección:** Incrementar el número de Cuentas Activas, mediante la reactivación y prospección de cuentas nuevas.
- **Modelo de Revenue Management:** Redefinir la asignación de la estructura Tarifaria de los Convenios Locales a los Cuartos Noche Óptimos por Mes.
- **Modelo de CRM (Salesforce):** Incremento de prospectos por mejora en la gestión del pipeline y depuración de cuentas con baja rentabilidad. Estandarización en el modelo de seguimiento a clientes nuevos y activos.
- **Modelo de Junta Semanal de Ventas:** Definición de Foro y Metodología para llevar una Junta de Ventas Semanal con Gerente de Ventas, General y Equipo Local.
- **Modelo de Capacity Plan:** Definición de Estructura Comercial Ideal enfocado al Área de Hoteles Fiesta Americana
- **Modelo de Tablero de Indicadores:** Diseño de Tablero de Indicadores para Gestión de Equipo Local de Ventas

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 6.9 a 1 y un ROI anualizado de 13.7 a 1.

- 17% de Incremento en Venta.
- 14% de Reactivación de Clientes Inactivos
- 12% de Incremento en Tarifa Promedio (Convenios Locales)
- 34% de Convenios Locales enviados a Tarifa Publica

Es importante mencionar que el trabajo de London Consulting Group no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group por lo que hemos decidido continuar con ellos nuevos proyectos de mejora en diferentes áreas de la empresa.



José Carlos Azcárraga
CEO Grupo Posadas

Atentamente



Enrique Calderón
Vicepresidente de Operación Hotelera



PROVAC es una de las empresas que conforman **GRUPO POSADAS** y es uno de los principales Clubes Vacacionales del país, cuenta con más de 45,000 socios a nivel nacional e internacional bajos sus 3 productos. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto "Posadas Más Ágil" con el objetivo de optimizar los procesos de operación y elevar el desempeño del personal, obteniendo los siguientes logros.

CALL CENTER

- Modelo de Generación y Supervisión: Redefinir los procesos de generación de citas, confirmación, modelo de indicadores, coaching y supervisión diaria.
 - Incremento del 112% en Ventas Gross contra el año anterior.
 - Incremento del 50% en Ventas Gross contra el presupuesto.
 - Incremento del 56% en Shows a las Salas de Venta.
 - Incremento del 39% del Show Factor.
 - Incremento del 82% en productividad de generación de citas.
- Modelo de Planificación: Redefinir la estructura por equipo de ventas, asignación de líneas a proyectos nuevos y el modelo de gestión diaria.
 - Optimización del 12% en la Estructura del Call Center.
 - Reducción del 27% en los costos de generación por pareja del call center.

COBRANZA KÍVAC

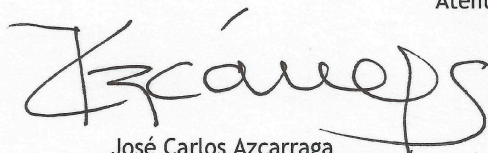
- Modelo de Gestión: Redefinir los procesos de Cobranza incluyendo estrategias mensuales, definir esquemas de remuneración y el modelo de indicadores.
 - Incremento del 30% en la cobranza mensual por contratos.
 - Incremento del 15% en la cobranza mensual por monto.
 - Disminución del 13% anual en cancelaciones.
- Modelo de Planificación: Definir la estructura organizacional interna, el modelo de gestión de productividad y el diseño de los esquemas de remuneración.
 - Disminución del 64% en los costos de operación contra proveedor externo.
 - Reducción del 14% en índice de morosidad

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 4.2 a 1 y un ROI anualizado de 16.4 a 1.

Es importante mencionar que el trabajo de **London Consulting Group** no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para **diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.**

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a **London Consulting Group** por lo que hemos decidido continuar con ellos nuevos proyectos de mejora en diferentes áreas de la empresa.

Atentamente



José Carlos Azcarraga
CEO Grupo Posadas



Gerardo Rioseco
Director General Provac Posadas



En Hotelera Posadas, como parte de las iniciativas estratégicas del grupo, se llevó a cabo en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto “**Posadas Más Ágil - Hoteles Piloto**” con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y elevar el desempeño del personal en 9 Hoteles (7 Equipos de Venta), obteniendo los siguientes logros.

Modelos de Gestión Comercial (6 Ejes de Proyecto)

- **Modelo de Prospección:** Incrementar el número de Cuentas Activas, mediante la reactivación y prospección de cuentas nuevas.
- **Modelo de Revenue Management:** Redefinir la asignación de la estructura Tarifaria de los Convenios Locales a los Cuartos Noche Óptimos por Mes.
- **Modelo de Gestión a Plan de Visitas (CRM Salesforce):** Implementar, Incrementar y Documentar Plan de Visitas de manera estandarizada en CRM Salesforce.
- **Modelo de Junta Semanal de Ventas:** Definición de Foro y Metodología para llevar una Junta de Ventas Semanal con Gerente de Ventas, General y Equipo Local.
- **Modelo de Capacity Plan:** Definición de Estructura Ideal enfocado al Área de banquetes Hoteles Fiesta Americana
- **Modelo de Tablero de Indicadores:** Diseño de Tablero de Indicadores para Gestión de Equipo Local de Ventas

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 3.2 a 1 y un ROI anualizado de 9.6 a 1.

- Venta Incremental de 28% en Equipo Local de Hoteles
- Venta Nueva de 15% por la reactivación de 24% de Clientes con 1 Año de Inactividad
- Incremento de Tarifa Promedio Convenios Locales del 13%
- Envío a Tarifa Publica al 44% del Total de los Convenios Locales

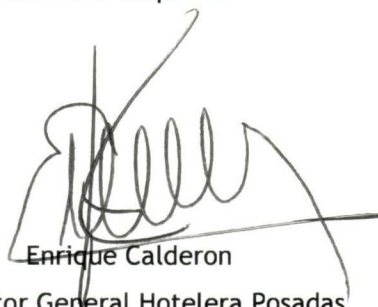
Es importante mencionar que **el trabajo de London Consulting Group** no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para **diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.**

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group por lo que hemos decidido continuar con ellos nuevos proyectos de mejora en diferentes áreas de la empresa.

Atentamente



José Carlos Azcárraga
CEO Grupo Posadas



Enrique Calderon
Director General Hotelera Posadas



GRUPO POSADAS es uno de los principales grupos hoteleros del país, operando más de 120 hoteles bajo 6 marcas. Como parte de las iniciativas estratégicas del grupo se llevó a cabo, en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto "**Posadas Más Ágil**" con el objetivo de optimizar los procesos de operación y elevar el desempeño del personal, obteniendo los siguientes logros en Nuestras Unidades de Negocio.

HOTELERA POSADAS

- Modelo Comercial de Cuentas Corporativas: se redefinieron los procesos de prospección de cuentas nuevas, seguimiento a través de Sales Force, modelo de indicadores y supervisión diaria.
 - Incremento del 15% en ventas contra el presupuesto
 - Incremento de 18% en cartera de clientes activos
 - Incremento del 36% en visitas a clientes
 - Incremento del 70% en generación de leads
 - Incremento en 57% en porcentaje de bateo
- Modelo Cobros de Cuentas Corporativas: se redefinieron la segmentación de clientes, la estructura, las funciones de los cobradores y el modelo de gestión diaria.
 - Reducción del 18% en días de rotación de cartera (impacto en el costo financiero).

PROVAC (Propiedades Vacacionales)

- Modelo de Mercadotecnia: se redefinieron los procesos de prospección de alianzas, kioskos, referidos, DVPs, administración de bases de datos y contact center.
 - Incremento del 60% en el crecimiento a llegadas en salas de venta
 - Incremento del 133% en el crecimiento de prospectos calificados en salas de venta
 - Incremento del 28% en el porcentaje de conversión en el contact center
- Modelo Cobranza FAVC: se redefinieron el modelo de gestión de productividad, la estructura organizacional, y los esquemas de remuneración.
 - Incremento en 240% en recuperación de cancelaciones
 - Reducción del 13% en índice de morosidad

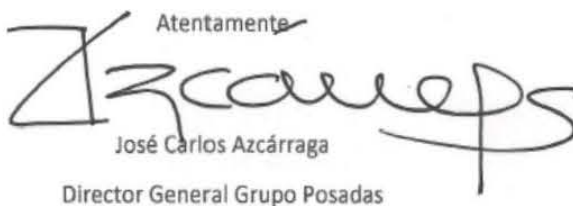
FRANQUICIA

- Diseño e implementación de un Modelo de Administración de Proyectos de Tecnología con el objetivo de gestionar el cumplimiento a tiempos, costos y calidad de desarrollos,
 - Incremento del 28% en el indicador de cumplimiento de proyectos en tiempo

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un **ROI de 5 a 1** y un **ROI anualizado de 14 a 1**.

Es importante mencionar que el **trabajo de London Consulting Group** no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para **diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización**.

Con base en lo antes mencionado nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group por lo que hemos decidido iniciar con ellos nuevos proyectos de mejora en diferentes áreas de la empresa.

Atentamente

 José Carlos Azcárraga
 Director General Grupo Posadas