



29 de Junio de 2012

A quien corresponda:

Deli Pollo S.A. - Tip Top, la cadena de comida rápida más grande de Nicaragua, especializada en la venta de pollo frito y rostizado desde 1958, desarrolló en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto "Desafío Tip Top II" con el objetivo de incrementar los resultados y consolidar el crecimiento.

El proyecto, con una duración de 24 semanas, desarrolló las áreas de Planificación Estratégica, Mercadeo, Sistema Comercial, Gestión por Competencias y la continuidad al Proyecto "Desafío Tip Top I". Los principales sistemas implementados y sus resultados son:

Planificación Estratégica

- Diseño y desarrollo de la Planificación Estratégica 2012 – 2017.
- Diseño y desarrollo de los Planes Operativos detallados 2012 – 2013.
- Reforzamiento de la cultura de enfoque a resultados y de seguimiento a planes operativos y de gestión específicos.
- Empoderamiento de los mandos medios, logrando compromiso y disciplina para la ejecución exitosa del plan estratégico.

Sistema de Mercadeo y Comercial

- Diseño e implementación del Modelo de Mercadeo.
- Diseño e implementación del Modelo de Ventas.
- Desarrollo de mecanismos de seguimiento y alerta ante desviaciones al cumplimiento de las estrategias comerciales.
- Definición e implementación de la estructura de mercadeo requerido para el diseño y ejecución de las estrategias.
- Diseño e implementación del Modelo de Presupuestación de Ventas (Volumen – Margen).
- Diseño e implementación del Modelo de Definición de Objetivos Operativos / Cuotas.
- Diseño e implementación del Modelo de Seguimiento, Evaluación y Ajuste del Presupuesto.
- Diseño e implementación del Plan Promocional.
- Diseño e implementación del Comité de Estrategias Comerciales.
- Optimización de los procesos administrativos en los restaurantes.
- 19.8% de reducción de gastos, que está reflejado en el 109% de incremento en la utilidad neta.
- 92% de incremento en Ventas Adicionales, que está reflejado en el 33% de incremento en las ventas totales.
- Definición de Estrategias Rentables Promocionales, incrementando un 14.6% margen operativo y de 46.2% en combos vendidos.

Gestión por Competencias

- Diseño e implementación del Modelo de Diseño Organizativo.
- Diseño e implementación del Modelo de Reclutamiento y Selección.
- Diseño e implementación del Modelo de Evaluación de Perfiles.
- Diseño e implementación del Modelo de Capacitación.
- Diseño e implementación del Modelo de Planes de Carrera.
- Diseño e implementación del Modelo de Planes de Sucesión.
- Desarrollo de personal para Planes de Carrera, 5.4% de personal restaurantes y 7.4% personal administrativo.
- Incorporación de personal con mejor perfil de acuerdo a las competencias necesarias en un 7.0% de personal restaurantes y 27.6% de personal administrativo.
- Mejora en un 30% al cumplimiento del Plan de Capacitación.



DELI POLLO, S.A.

DELI POLLO, S.A.



Continuidad

- Consolidación de la Estructura Organizacional, como un eje estratégico para la sostenibilidad de los resultados.
- Incremento en el nivel de gestión gerencial y operativo, asegurando la mejora continua a través del control sistemático de los indicadores clave del negocio.
- Implementación de auditoría interna para los procesos.
- Seguimiento a la Venta por Adicional, incrementando un 20.7% en facturas y un 4.2% en monto respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento al Ticket Promedio, incrementando un 11.1% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento a las Entregas Óptimas de Servicio a Domicilio, incrementando un 11.5% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento a los Reclamos de Servicio a Domicilio, disminuyendo un 80% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento a la Satisfacción al Cliente, Incrementando un 1% y así alcanzando una satisfacción del 98% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento al Cumplimiento de las Ordenes de servicio, incrementando un 5.4% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento al Cumplimiento al Programa de Mantenimiento Preventivo, incrementando un 15.6% respecto al Desafío Tip Top I.
- Seguimiento a la Reducción de horas extras, disminuyendo un 67% respecto al Desafío Tip Top I.

El proyecto se desarrolló en el tiempo pactado y superó nuestras expectativas tanto en retorno económico como en mejora a los procesos críticos de nuestro negocio. A la fecha se tiene un retorno sobre la inversión de 3.29 a 1, proyectando un 7.68 a 1 a un año finalizado el proyecto.

Debido a esto, recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa comprometida, profesional, de alto involucramiento trabajando en equipo con nuestro personal, con una comprobada metodología de trabajo, logrando implementar las soluciones requeridas de forma sostenible.

Atentamente,


Martin Rosales Lacayo
Director Ejecutivo


Claudio Rosales Lacayo
Director Ejecutivo


Roberto Harding Zamora
Director Ejecutivo



DELI POLLO, S.A.