

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

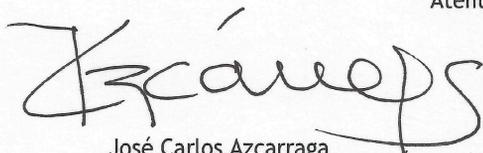
- Modelo de Gestión: Redefinir los procesos de Cobranza incluyendo estrategias mensuales, definir esquemas de remuneración y el modelo de indicadores.
  - Incremento del 30% en la cobranza mensual por contratos.
  - Incremento del 15% en la cobranza mensual por monto.
  - Disminución del 13% anual en 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.

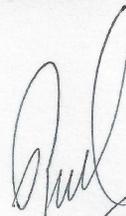
Es importante mencionar que el trabajo de London Consulting Group no se limita a emitir recomendaciones de mejora, sino a trabajar en conjunto con nuestro personal para diseñar e implementar hombro a hombro los cambios en la organización.

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

