

**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

