

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.

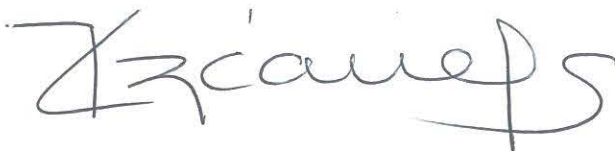
Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un ROI de 2.7 a 1 y un ROI anualizado de 12.1 a 1.

- 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

