



Servinfor, S.A.

Servicios de Asesoría Gerencial



Front Desk Operations – HouseKeeping – Facilities Maintenance – Food & Beverage Operations

**Mejora Continua en Operaciones
de Hotelería**

www.excelenciafinanciera.com



Mejore la experiencia del huésped en los puntos de contacto y el gerenciamiento de las relaciones con los clientes.

Mejore el enfoque y rendimiento de sus procesos de atención al cliente, su satisfacción con la interacción en los puntos de contacto con el huésped y el uso de las relaciones con los clientes como elemento diferenciador de ventaja competitiva.

Logre un crecimiento sostenido y un aprovechamiento del potencial que sus clientes y contactos de negocios representan para la empresa.

Creación de capacidad interna para la mejora continua y la excelencia operacional

Logre que su organización aprenda a mejorar sus propios procesos, que internalice la mejora continua, la calidad y la excelencia en el servicio como parte de su cultura organizacional. Convierta en un hábito las buenas prácticas de excelencia en procesos, que ayuden a sus colaboradores a mejorar su trabajo de forma sostenida y a eliminar labores de alto contenido operativo y desgaste.

A través de la reducción de “desperdicio” en los procesos de servicio (tiempos muertos, re-trabajo, trabajo en exceso para hacer una tarea, eliminación de fuentes de error, exceso de movimiento, transporte, inventario, flujo de trabajo incorrecto, etc) podemos incrementar el valor agregado de sus procesos, mejorar el flujo de trabajo, hacer sus procesos más estables y menos propensos al error, y por ende su calidad más consistente en la ejecución. Reduzca costos, mejore su eficiencia y aumente la satisfacción de sus clientes de forma sostenible.

Nuestro **Programa de Mejoramiento Continuo y Creación de Capacidad Interna en la Organización** busca desarrollar el potencial que tienen sus colaboradores para aplicar metodologías y herramientas de mejora continua como Lean® ó Six Sigma® en la cotidianidad de su trabajo, haciendo sostenible en el tiempo el esfuerzo de mejora.



Intervenciones de consultoría enfocadas en solucionar problemas específicos de operación

Podemos asistirle en la resolución de problemas específicos relacionados con Operaciones de forma oportuna, expedita y profesional; para casos en donde no se cuenta con los recursos o el tiempo para abordar un tema en específico.

Le asistimos a resolver problemas de calidad, a realizar análisis de capacidad instalada, iniciativas de reducción de costos, análisis estadístico de métricas de operación para soportar la toma de decisiones gerenciales u otras necesidades de excelencia operacional.



Servinfor, S.A.

Servicios de Apoyo para la Toma de Decisiones

Tel: + (506) 2286-5278

San José, Costa Rica

www.excelenciafinanciera.com

Contactos:

Josephine Fournier, MBA

Ing. Otto Acuña, MBA, ASQ CSSBB

e: servinfor@amnet.co.cr

info@excelenciafinanciera.com