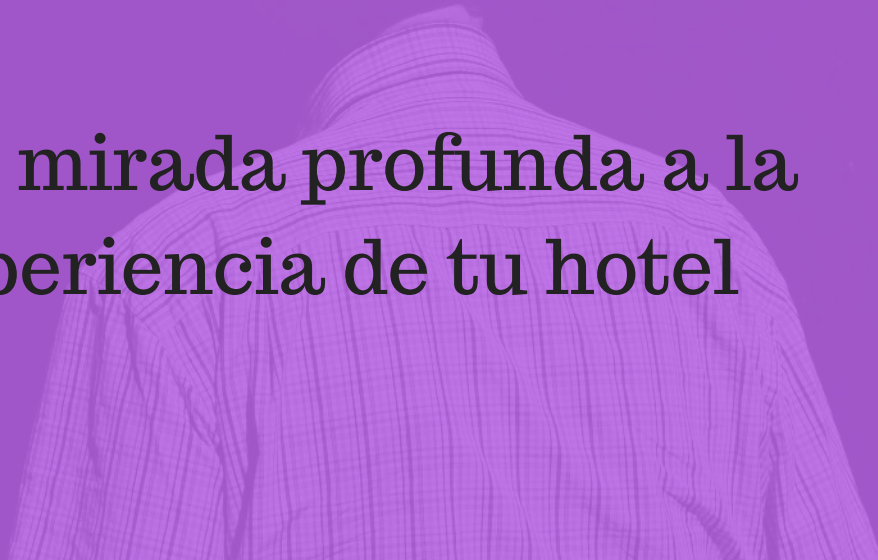


MYSTERY GUEST



Una mirada profunda a la
experiencia de tu hotel





¿Se están transmitiendo los valores de marca?

¿Percibe el cliente interés genuino por parte del equipo?

¿Se están aprovechando todas las oportunidades de venta?

¿Existe consistencia a lo largo de toda la relación?

¿Se cumplen eficientemente los estándares fijados por la compañía?

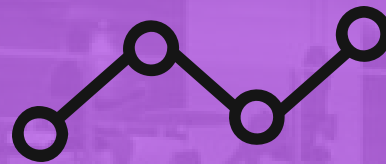
Conocer la respuesta a estas y otras preguntas es posible gracias a nuestra metodología Mystery Guest trabajada desde una perspectiva holística.

**ANALIZAMOS LA RELACIÓN QUE EL
HOTEL TIENE CON SUS HUÉSPEDES
PARA MOSTRAR OPORTUNIDADES DE
MEJORA EN SU OPERATIVA Y CULTURA**



OBJETIVOS

Fijados por la compañía y puntos en los que deseais hacer más hincapié.



ANÁLISIS

De cada interacción a nivel funcional y emocional.



EVALUACIÓN

De los resultados en cada una de las áreas analizadas.

INFORME FINAL



- **Conclusiones: Generales, Areas de mejora, Estrategia diferenciada, Momentos de la verdad.**
- **Oportunidades Operativas: Básicas, WOW, Planes de Mejora.**
- **Oportunidades Culturales: Planes de Mejora.**
- **Ranking de hoteles corporativo (si procede).**

¡Psst! Hola, somos Alberto y David y siempre seremos nosotros, pero no se lo cuentes a nadie.

Nos conocimos estudiando dirección hotelera en Les Roches Marbella y después de diez años nos unimos para ayudar a profesionales de la hospitalidad a mejorar la experiencia de los clientes haciendo de los hoteles espacios más humanos, a través de formaciones y asesoramientos personalizados.

Soy Alberto Plaza, pragmático y orientado a resultados. Tras una amplia experiencia en operaciones en Starwood y Kempinski, me especialicé en formación y coaching de equipos. Paralelamente trabajé como Director de Desarrollo en una consultora internacional.

Soy David Carrizo, creativo e inspirador. He formado parte del equipo Valdepalacios Relais&Chateaux y ABaC Restaurant&Hotel. Soy creador del concepto Slow Hotels, profesor de Guest Experience en escuelas de hotelería y consultor independiente.



EMAIL

david@davidcarrizo.es

IDEAS
START
HERE

WEBSITE

www.davidcarrizo.es

TELÉFONO

+34 635 50 22 84