



Santo Domingo, Rep. Dominicana a 16 de Julio del 2012

A quien corresponda,

**AGEPORT** es una empresa dedicada al agenciamiento de buques, representación de líneas navieras y administración de los principales puertos del país.

Por medio de la presente queremos expresar nuestra amplia recomendación para la empresa **London Consulting Group**, por los servicios que nos prestaron durante el proyecto que denominamos "**SAR**", el cual se realizó entre los meses de Febrero y Julio del 2012.

Durante el proyecto, se abordaron el área Comercial y de Documentación con sus respectivas iniciativas de mejora para la organización.

Mejoras Cualitativas:

- Implementación de un **sistema comercial**, basado en un seguimiento proactivo de la relación con nuestros clientes, basado en una herramienta de gestión de actividades.
- Implementación de **modelo de comunicación intercompañías (War Room)**, que nos permite coordinar las labores comerciales de cada empresa, mejorando la venta cruzada de los servicios.
- Mejora en los **sistemas de registro de la documentación** de las importaciones y exportaciones, coordinando con las líneas para disminuir los tiempos de captura de la información al tomarla desde la fuente.
- **Coordinación** con el área de Informática para la puesta en marcha del **sistema de Booking**, el cual elimino la duplicidad de funciones entre el área comercial y el área de documentación.
- **Homologación** de los conceptos de **atención y servicio al cliente** por parte de la fuerza comercial, mediante un seminario de habilidades comerciales.
- Rediseño de la **arquitectura organizacional, estructura y perfiles de puesto** del área de Documentación y Comercial.
- Implementación de un **sistema de gestión** basado en indicadores de operación y financieros.
- Colaboración en la definición de los **objetivos estratégicos a mediano y largo plazo**.

El proyecto cumplió y superó nuestras expectativas brindándonos herramientas, sistemas de trabajo e información que nos permitirán el logro de nuestras metas. Tenemos la seguridad que las iniciativas implementadas, nos permitirán recuperar la inversión en el corto plazo.

Por lo anteriormente descrito, nos es grato recomendar ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa de consultoría capaz de realizar proyectos de mejora que impactan positivamente toda la organización y donde se comprometen a entregar un retorno sobre la inversión atractivo para la organización.

Máximo Mella García  
Vicepresidente Comercial  
Agentes y Estibadores Portuarios, S.A.

Manuel Francisco Arias Román  
Gerente General  
Agentes y Estibadores Portuarios, S.A.