

A quien pueda interesar,

Enjoy Group es una compañía de hospitalidad presente en el mercado desde 1973, desarrollando y gestionando proyectos en Costa Rica y en la región Centroamericana. Contamos con un portafolio diverso que incluye empresas hoteleras de marcas propias e internacionales, como Marriott Autograph Collection y Hilton Garden Inn, con 6 hoteles y más de 800 habitaciones, además de restaurantes de marca propia y franquicias, así como comunidades y desarrollos inmobiliarios y de infraestructura en el sector de la hospitalidad.

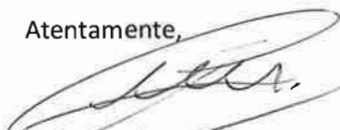
Entre mayo de 2023 y agosto de 2024 llevamos a cabo el Proyecto Dakúanuk en nuestras operaciones, de la mano con London Consulting Group, en tres fases. Su objetivo se centró en una revisión profunda de toda nuestra operación, para prepararla para el crecimiento en las distintas líneas de negocio. Enumero los principales logros alcanzados:

- Estructura Comercial: Implementación de una estructura organizacional con perspectiva estratégica en la función comercial, con una revisión integral de procesos y la implementación de herramientas de gestión que permiten el enfoque comercial en los distintos segmentos.
- Comercial y Mercadeo Hoteles: Incrementos en Room Nights de 19% en estadias grupos y 7% en huéspedes transient, y un incremento de 14% en el ADR de grupos.
- Desarrollo y Procurement: Revisión profunda de procesos, perfiles y estructura organizacional, para lograr una formalización de los mecanismos de control de proyectos, alineados al deber ser de la herramienta Procure. Con este ejercicio se fortalece la capacidad del área para atender proyectos internos y capturar nuevas oportunidades de negocio en proyectos con terceros, en un mercado en crecimiento.
- Restaurantes: Se implementó el modelo de gobierno, los tableros de control y los procesos rediseñados en la operación, además de las herramientas y modelos de supervisión que aseguran el apego a los estándares operativos y de servicio en nuestros restaurantes. Se logró un incremento de 62% en ventas a clientes corporativos y grupos.
- Shared Services: Se realizó la centralización de procesos contables de soporte a la operación, consolidando la complejidad de 216 instancias de procesos en 36 empresas, en 6 procesos medulares estandarizados. Con esta iniciativa, se logró una reducción de headcount de 19% y de costo proyectado de operación en 24%.
- Business Intelligence: Se creó una plataforma de BI para la gestión integral del negocio, incluyendo la implementación de la estructura organizacional que asegura la gestión exitosa del proceso. Para ello, se generaron 12 integraciones con diversas plataformas propias y externas, se desarrolló un Data Warehouse, y se generó un universo de tableros de indicadores en Power BI en 10 áreas distintas del negocio, integrados en un portal de Sharepoint para consulta.

En total, todos los proyectos generaron un retorno de inversión proyectado de más de 2 millones de dólares.

Con gran satisfacción, me complace recomendar a London Consulting Group como una empresa altamente profesional, que ha demostrado su habilidad para implementar cambios significativos en nuestra forma de trabajar, colaborando estrechamente con nuestros empleados y garantizando su participación en las iniciativas que se han llevado a cabo.

Atentamente,



Javier Pacheco
CEO

A quien pueda interesar,

Enjoy Group es una compañía de hospitalidad presente en el mercado desde 1973, desarrollando y gestionando proyectos en Costa Rica y en la región Centroamericana. Contamos con un portafolio diverso que incluye empresas hoteleras de marcas propias e internacionales, como Marriott Autograph Collection y Hilton Garden Inn, con 6 hoteles y más de 800 habitaciones, además de restaurantes de marca propia y franquicias, así como comunidades y desarrollos inmobiliarios y de infraestructura en el sector de la hospitalidad.

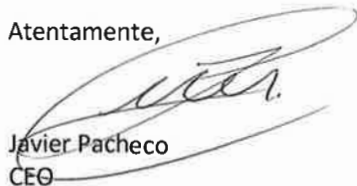
Entre mayo de 2023 y agosto de 2024 llevamos a cabo el Proyecto Dakúanuk en el departamento de Comercial y Mercadeo de la mano con London Consulting Group, en el cual revisamos de forma integral la operación, logrando consolidar prácticas eficientes y estandarizar procesos. Enumero los principales logros alcanzados en el proyecto:

- Rediseño de la estructura organizacional, alrededor de una VP que especializa las funciones de comercial y mercadeo, habilitando la coordinación robusta con las propiedades y generando una mayor agilidad en la ejecución de estrategias comerciales.
- Definición de la estrategia comercial basada en 6 puntos principales: mercados, representantes internacionales, PR, afiliaciones, estrategia digital y canales de distribución.
- Implementación de un CRM para la gestión de venta de grupos, agencias, PR y customer care.
- Crecimiento en room nights de 19% e incremento de 14% en el ADR de estadías de grupos.
- Incremento en room nights de 7% manteniendo el ADR en estadías de huéspedes transient.
- Se implementó un tablero y un proceso para gestionar las solicitudes de mercadeo, logrando una reducción de más de 50% en el tiempo de entrega de las solicitudes creativas.
- Se habilitó la gestión de comunicaciones y se estableció el proceso de gestión para la atención in-house de la pauta digital, logrando un CTR superior al benchmark de la industria hasta en 5.5 veces.
- Se implementaron envíos de email marketing, con base en la consolidación y depuración de bases de datos existentes, pasando de 133 fuentes aisladas a una base unificada y categorizada, además de un proceso de gestión que asegura el mantenimiento y el crecimiento ordenado de la base de contactos.
- Rediseño del protocolo de atención en Customer Care e implementación de indicadores de atención, logrando una reducción del overflow de 65% y un incremento en la contactabilidad de 74%.
- Rediseño del proceso de atención de grupos en propiedad, generando un sólo flujo integrado con ventas.
- Implementación del modelo de gobierno del área y los respectivos tableros de indicadores de gestión que formalizan las líneas de comunicación y reporte.

La suma de estas acciones generó 2 millones de dólares en la proyección anualizada.

Con mucho agrado, y en vista de los resultados obtenidos, no dudo en recomendar a London Consulting Group como una empresa muy profesional, que ha demostrado la capacidad de generar cambios profundos en nuestra forma de trabajar, de la mano con nuestros colaboradores y asegurando su involucramiento en las iniciativas desarrolladas.

Atentamente,



Javier Pacheco
CEO

A quien pueda interesar,

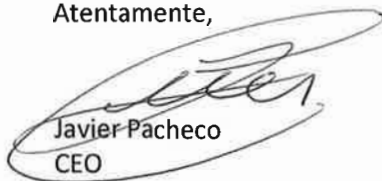
Enjoy Group es una compañía de hospitalidad presente en el mercado desde 1973, desarrollando y gestionando proyectos en Costa Rica y en la región Centroamericana. Contamos con un portafolio diverso que incluye empresas hoteleras de marcas propias e internacionales, como Marriott Autograph Collection y Hilton Garden Inn, con 6 hoteles y más de 800 habitaciones, además de restaurantes de marca propia y franquicias, así como comunidades y desarrollos inmobiliarios y de infraestructura en el sector de la hospitalidad.

Entre mayo de 2023 y septiembre de 2024 llevamos a cabo el Proyecto Dakúanuk en el frente de Business Intelligence de la mano con London Consulting Group. El proyecto se centró en la creación de una plataforma de BI para la gestión integral del negocio, incluyendo la implementación de la estructura organizacional necesaria para gestionar el proceso de forma exitosa. Enumero los principales logros alcanzados en el proyecto:

- Rediseño de la estructura organizacional del área de TI, llevándola desde un rol puramente operativo a incorporar un enfoque estratégico centrado en la transformación digital.
- Ejecución de 12 Integraciones con plataformas esenciales como Avaya, Oracle, Opera, SFA, MenuLink, Procure y Monolith, entre otras, facilitando la consolidación de datos de gestión para hoteles, restaurantes y nuestra rama de desarrollo inmobiliario a través 4 modelos de integración:
 - Automatización de flujos ETL con AWS Glue, agilizando la extracción y transformación de datos en conexiones con sistemas de marketing como Facebook y plataformas operativas como Opera PMS.
 - Integración mediante APIs y conexiones directas, facilitando la centralización de información en tiempo real desde fuentes diversas, mejorando la visibilidad operativa.
 - Automatización de reportes diarios con Python, haciendo disponible información actualizada y precisa sobre áreas clave del negocio, como la ocupación hotelera y el seguimiento de leads.
 - Uso de Power Automate para procesar notificaciones enviadas por sistemas Cloud sin métodos directos de integración y reportes enviados por email, agilizando el manejo de información externa.
- Gestión centralizada de data warehouse a través de tablas SQL que consolidan datos de distintas fuentes, permitiendo el análisis detallado y segmentado que apoya la toma de decisiones en tiempo real.
- En total, generamos un universo de 82 tableros de indicadores en 10 áreas diferentes, integrados en el portal de indicadores en sharepoint que habilitan la gestión estratégica de los procesos de la organización.

Con mucho agrado, y en vista de los resultados obtenidos, no dudo en recomendar a London Consulting Group como una empresa muy profesional, que ha demostrado la capacidad de generar cambios profundos en nuestra forma de trabajar, de la mano con nuestros colaboradores y asegurando su involucramiento en las iniciativas desarrolladas.

Atentamente,



Javier Pacheco
CEO