

# Restauración

## Vivencias de algunos de nuestros clientes



GRUPO OTER

### David Oter

Director General  
[www.grupo-oter.net](http://www.grupo-oter.net)



### Ramón Dios

Gerente del Mesón de Fuencarral  
Presidente de Jóvenes Restauradores  
[www.mesondefuencarral.com](http://www.mesondefuencarral.com)  
[www.jre.es](http://www.jre.es)



MARQUÉS DE VADILLO

### Fco Javier Vázquez

Propietario del Grupo Vázquez  
[www.opazodelugo.es](http://www.opazodelugo.es)  
[www.cruzblanca.es](http://www.cruzblanca.es)



Mesón Cinco Jotas

Rodilla

### Jacobo García Nieto

Exdirector de mesones  
5 Jotas y del Grupo Rodilla  
[www.rodilla.com](http://www.rodilla.com)  
[www.mesoncincojotas.com](http://www.mesoncincojotas.com)



### EL RETABLO

### Marta González

Propietaria del Restaurante  
El Retablo.  
[www.arpada.net](http://www.arpada.net)

"Desde que usamos el **Ciente Incógnito**<sup>®</sup> las mejoras han sido continuas en relación al servicio, la atención al cliente y la venta sugestiva.

Las ventajas de trabajar con **Cientes Incógnito**<sup>®</sup> son la profesionalidad, el seguimiento minucioso y personalizado de cada auditoría y la flexibilidad para hacer las auditorías a medida del cliente."

"Cuando la herramienta del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup> se instala durante un tiempo, el equipo se da cuenta realmente de cómo les percibe el cliente. Le prestan más atención que al "pesado del jefe", ya que es una opinión externa. En nuestro caso hemos ligado la formación de los equipos a los resultados de las auditorías, con lo cual hacemos una formación focalizada en los procedimientos. Definitivamente, el mejor de los beneficios es cuando se utiliza a largo plazo."

"Con la implantación del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup> entras en una dinámica de mejora constante para tu negocio. Cada vez que llega la auditoría nos ponemos a trabajar para que los defectos que han sido detectados no vuelvan a aparecer y eso hace que cada vez tu local sea mejor y mejor. Los clientes lo perciben, y no quiere decir que de inmediato vayan a venir más clientes, pero si tú persistes en mejorar, poco a poco tu clientela aumenta.

Mi relación con la empresa ha sido fabulosa, conozco auditorías de otras empresas que se reducen a una check list donde te dice si cumples o no. En este caso las auditorías son informes detallados de lo que ha pasado en tu local mientras estuvieron los auditores. **Cientes Incógnito**<sup>®</sup> me da un servicio muy personalizado y muy adaptado a mis necesidades."

"Enunciar la propuesta y el compromiso con el cliente puede ser nada más que un primer paso. Luego el reto es llevarlo a la práctica y considero que la herramienta del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup> es la más objetiva y adecuada."

"Sabía en qué consistía la figura del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup>, pero cuando vi la calidad de la auditoría y la calidad del trabajo desarrollado por **Cientes Incógnito**<sup>®</sup>, me atrajo de lleno para contratar los servicios.

La mayor sorpresa que he observado ha sido el cambio de actitud (a mejor) del personal al poner en marcha la figura del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup>. Bajo mi punto de vista es la mejor carta de presentación posible de **Cientes Incógnito**<sup>®</sup>.

# Hoteles

## Vivencias de algunos de nuestros clientes



### Mónica Sunsundegui

Directora Gerente  
www.hotelriobidasoa.com

hotel3luces.com  
louxolatoja.com  
hotelponferradaplaza.es  
domus-hoteles.es  
hotelcodina.es  
princess-hotels.com  
hotel1898.com  
hotel-alexandra.com  
hotelsuburmaritim.com



### Alfred Fischbach

Consejero Delegado  
www.hotelesjale.com

atmirasierra.com  
hotelvilladelaguardia.com  
hotelboulevard.es  
hotelsanjose-albacete.es  
krishoteles.com/hotel parque  
hotelsanjuandelosreyes.com

### Hotel ÁMISTER

### Pablo Bermúdez Irisarri

Director  
www.hotelamister.com  
www.amisterapartments.com

hotelalfonso.com  
intur.com  
hotelcondeduque.es  
hotelinfantas.com  
hotelbecquer.com  
monasteriosanmiguelhotel.net  
hotellesrotes.com  
huertodelcura.com

### BEST WESTERN

### ALFONSO XIII HOTEL HOTEL CARLOS III

### Juan Carlos García

Director  
www.bestwesternalfonsoxiii.com  
www.carlosiiihotel.com

gemafuenlabrada.es  
hotel-veredareal.com  
citymar-hoteles.com

“Fuimos de los primeros hoteles en España en certificarnos en la ISO 9001/2000 en el año 2000 y realmente creíamos que lo hacíamos genial... Y sí, lo hacemos genial pero mucho mejor desde que alguien nos da un pequeño tirón de orejas o simplemente felicitaciones.

Lo que busco en **Cientes Incógnito**<sup>®</sup> son críticas efectuadas por personas con sentido común y formación. Si lo hago bien me lo dicen y si no, también. Sólo cumpliendo estas premisas el equipo mejora.

El día a día nos pierde y la información que aporta **Cientes Incógnito**<sup>®</sup> constituye la diferencia y ayuda a corregir el rumbo.”

“El **Ciente Incógnito**<sup>®</sup> es una experiencia más que positiva y a buen seguro más que necesaria día a día.

El saber atender correctamente y cumplir con las expectativas de los clientes es el mayor logro que se puede y debe conseguir.”

“La independencia total y absoluta es la baza principal del **Ciente Incógnito**<sup>®</sup>, por lo que dan al empresario o director siempre las mismas pautas con extrema fiabilidad y que sirven para tomar las decisiones más adecuadas en pos del mejor servicio y la mejor atención.

Por mi experiencia creo que es una de las aportaciones externas más importantes y complementarias de la hostelería española.”

“Vuestros informes nos son de mucha utilidad como indicador de áreas de mejora en la atención al cliente, y los utilizamos en la gestión de esta área de mi empresa. Trabajamos individualmente y de forma grupal las observaciones reseñadas, e incluso hemos confeccionado cursos de formación ad-hoc basados en las experiencias del informe.”