

Sector Hostelería

Optimización de Experiencia del Cliente



Hostelería / Restauración · Grupo de 3 locales

8 semanas · Customer Experience (CX)

EL PROBLEMA

El propietario llevaba dos años viendo cómo las valoraciones se estancaban entre 3,8 y 4,0 estrellas sin entender por qué. La ocupación era buena en horas punta, pero la recurrencia era baja y la gestión de reservas completamente manual. Sin protocolo de atención estandarizado ni sistema de captación de feedback real.

ESTRATEGIA APLICADA – MÉTODO ARCO

Análisis

Visitas de cliente misterioso en los 3 locales. El 70% de reseñas negativas tenían un origen común: tiempos de espera no comunicados y falta de seguimiento post-visita.

Radiografía

Aislamos dos palancas: digitalización del sistema de reservas y protocolo de atención unificado para los tres locales.

Construcción

Diseñamos el Customer Journey completo con los 5 momentos de la verdad críticos y el Definition of Done del sprint.

Operación

Implementamos reservas online con WhatsApp, formamos a los equipos de sala y configuramos flujo automatizado de captación de reseñas.

RESULTADOS MEDIBLES

3,9 → 4,5 ★

valoración media en Google en 10 semanas, en los 3 locales

-40%

quejas por tiempos de espera

+22%

tasa de reservas anticipadas

3x más reseñas

mensuales por el flujo automatizado post-visita

TESTIMONIO DEL CLIENTE

“

"Siempre supe que algo fallaba en la experiencia, pero no sabía exactamente dónde. HumanCamp entró, lo localizó en días y lo resolvió en semanas."