

CASOS DE ÉXITO

Un nuevo elemento en la estrategia de comunicación y relación con clientes para **COMERCIAL HOSTELERA**



- **Cliente:** COMERCIAL HOSTELERA DEL NORTE EQUIPAMIENTOS, S.A.
- **Sector:** Diseño, instalación y mantenimiento de soluciones para el sector hostelero
- **N.º de empleados:** 54
- **Sitio web:** <https://www.comercialhostelera.com/>

▪ *PERFIL DEL CLIENTE*

COMERCIAL HOSTELERA es una organización nacida en Donostia en **1970** cuyo objetivo ha sido siempre proporcionar soluciones integrales para todos los segmentos de la hostelería de manera especializada en cada uno de ellos (restauración, hoteles, colegios, y colectivos, centros sanitarios y hospitales, industria alimentaria...), contando con la confianza de más de 2.500 organizaciones en toda la geografía nacional e internacional.

Desde sus instalaciones en Donostia, Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Madrid, ofrece un servicio personalizado y cercano siempre fundamentado en las personas que componen su equipo, y los valores que han acompañado a **COMERCIAL HOSTELERA** hasta hoy: **escucha, confianza en las personas, franqueza y crítica constructiva, coraje, excelencia y fiabilidad ...**



- SOLUCIONES ATE EN USO

myAPP - app destinada al establecimiento de un canal de comunicación complementario a canales más tradicionales, permitiendo a las organizaciones disponer de su propia app con servicios de valor añadido para sus propios clientes y entorno.

- NECESIDADES DEL CLIENTE

COMERCIAL HOSTELERA basa en la confianza su relación con las empresas con las que trabaja. En este escenario, es fundamental dialogar, lo que conlleva hablar y sobre todo, escuchar. Para ello, **COMERCIAL HOSTELERA** se marcó el objetivo de abrir un nuevo canal de comunicación con su entorno, basándose en las mejores dinámicas de digitalización y soluciones TICS, que le permitiera reinventar el diálogo con sus clientes y colaboradores-

...Diálogo + TICS = myAPP.

Así, por medio de myAPP, **COMERCIAL HOSTELERA** proporciona una app a las empresas con las que colabora, como herramienta, idónea, accesible y ubicua para tenerles informados sobre la situación de sus mantenimientos y reparación, así como inventarios e introducción de averías. (con clara intención de continuar avanzando en la información aportada).



- PROYECTO

ATE Informática realiza la implantación de **myAPP** para dotar a **COMERCIAL HOSTELERA** de una potente y nueva herramienta de comunicación bidireccional con su entorno más cercano.

Con la implantación de **myAPP**, se ha automatizado y digitalizado el proceso de comunicación, esencial en lo relativo a la situación de su instalación y el estado de las averías a tiempo real. Esto aporta al entorno de **COMERCIAL HOSTELERA** de una nueva y confiable fuente de información de material de interés, a la vez que una novedosa puerta de acceso a través de la cual pueda entablarse un provechoso intercambio de información.

Un aspecto que para **COMERCIAL HOSTELERA** resultaba fundamental y que se ha resuelto con esta implantación de **myAPP** es el relacionado con el conocimiento que tiene el cliente del estado de sus averías a tiempo real.

¿Qué beneficios ha obtenido **COMERCIAL HOSTELERA** incorporando **myAPP** a su estrategia de relación? Fundamentalmente, tranquilidad del cliente, saber que se siente escuchado y no recibir tantas llamadas de los clientes preguntando y por lo tanto empleando tanto tiempo a nuestras personas.



- POR QUÉ iGMAO y ATE Informática

Marian Aranguren, Gerente de COMERCIAL HOSTELERA:

“En Comercial Hostelera surge la necesidad imperiosa de estar más cerca de los clientes a través de la información que aportamos, en definitiva comunicación, algo que con el volumen que trabajamos tendría un coste muy alto en personas de nuestra organización.

Puesto que contamos con la información, trasladamos nuestra necesidad a ATE INFORMATICA y su solución nos aportaba luz a nuestro objetivo. Nos pusimos en marcha, está funcionando y nos hemos dado cuenta que no es más que el comienzo de un proyecto que puede llevarnos más lejos.

ATE ha facilitado el salto a esta nueva forma de comunicar con nuestro cliente de una forma sencilla, lo cual cuando hablamos de informática se agradece”

