



## Viagens (Aéreo)



## Diagnóstico

- Compras centralizadas em secretárias, sem política de viagens claramente definida.
- Agência selecionada pelo atendimento a sócios individuais.
- Preços com “prêmio” pela urgência e falta de planejamento.
- Queixas de clientes pelos preços reembolsados (*Fee* vs. despesas).



## Abordagem Willy

- Metrificação do perfil de consumo e modalidade de contratação das agência por *success fee*.
- Ajuste nas políticas de viagem premiando economias.
- *Workflow* eletrônico com alçadas de aprovação e relatório tempestivo “dedo duro”.
- Utilização de softwares de busca de melhores tarifas (“pescador”).



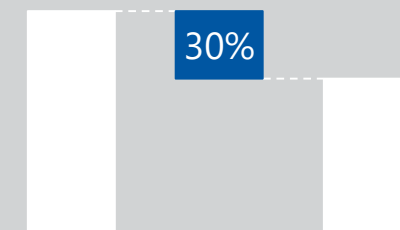
## Principais ações

- Alteração da agência de viagens remunerada por comissão para *success fee*.
- Definição de *SLA* por nível hierárquico (ES; PL; PLF) com atendimento em 15 minutos e *sms*.
- Implementação de política de viagens.
- *Benchmark* onde os preços alcançados era melhor que dos clientes atendidos.
- *Upgrade* automático.



## Resultados

- **Economia de R\$2 milhões/ano.**
- **Resultado em matéria da revista Seu Sucesso. “Pau nos custos... Seguimos à risca as recomendações da Willy e reduzimos gastos de viagens em 30%” (Clemente Vasconcellos – Diretor Administrativo)**



Consumer Services  
(Lawyer)  
Expert Cost Reduction

**Redução de 30% dos custos com melhoria do nível de serviço**