



Viagens (Terrestre/Hotelaria)



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”.
- Criação de diretório específico de hotéis.



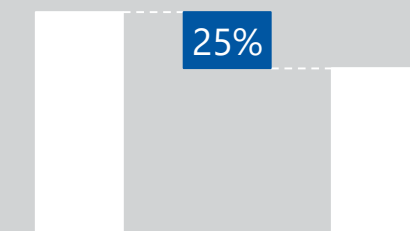
Principais ações

- Alteração da agência de viagens remunerada por comissão para *success fee*.
- Implementação de política de viagens.
- *Benchmark* onde os preços alcançados era melhor que dos clientes atendidos.
- Diretório de hotéis implantado.
- Eventos tratados de forma *Spot* com *benchmark*.



Resultados

- **Economia de R\$120 mil/ano.**
- **Processos simplificados e política de viagens implantada.**



Consumer Services
(Lawyer)
Expert Cost Reduction

Redução de 25% dos custos com melhoria do nível de serviço