

## KPI ZONE CONCIERGE UPDATE.

Estos entrarán en vigor a partir del **1 de noviembre de 2025** y su medición está sujeta a la completitud de las actividades registradas en el CRM de la compañía, correspondiente a las zonas asignadas y las métricas asociadas a estas.

**Bolsa de comisiones de Zone Concierge:** La siguiente tabla expone en miles de pesos COP, la cantidad disponible como bonificación en función de la calificación obtenida en el Review promedio de mes de su zona. El cumplimiento del valor promedio de su tabla de KPI será el porcentaje comisionable del total de la bolsa.

Meta del Año

Review Promedio	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	5.0
Comisión	\$ 500.000	\$ 700.000	\$ 1.200.000	\$ 1.500.000	\$ 1.700.000	\$ 2.000.000

## KPI Table

KPI Name	Weight
Concierge Performance (CP).	60%
Matriz de gestión critica (MGC).	30%
Asistencia (ATD)	10%

## DEFINICIÓN DE KPI'S

### Concierge Performance (CP).

Consiste en el promedio del porcentaje de completitud de los indicadores principales de su zona.

**Porcentaje total de welcome calls completados (TWC):** cantidad total de welcome calls realizadas en el mes, sobre la cantidad total de ingresos (Según Check In) de las reservas registradas para su zona en el mes.

**Porcentaje total de closure calls completados (TCC):** cantidad total de closure calls realizadas en el mes, sobre la cantidad total de egresos (Según Check Out) de las reservas registradas para su zona en el mes.

**Porcentaje total de Registros (TRG):** cantidad total de requerimientos de registros realizados en el mes, sobre la cantidad total registros (requeridos por propiedad) de las reservas registradas para su zona en el mes. (Si en su zona no aplica ninguna con registro, este indicador no será tomado en cuenta).

**Porcentaje total de resolutions (TRT):** cantidad total de ticket con tag #Resolutions completados “Done” status, en donde sea verificada la asistencia o solución de la reclamación, sobre el total de eventos o tickets de #Resolutions creados.

**Porcentaje de cumplimiento de obtención de reviews (TOR):** Es el porcentaje de completitud de reviews recibidos en función de las reservas recibidas en su zona. Los reviews que esperamos corresponden a las reservas que potencialmente pueden dejar un Review, descartando adicionalmente las que presentan situations (debidamente documentadas en CRM), serán incluidos aquellos reviews de 5 estrellas que provengan de estas situaciones.

$$AVGP = ( TWC + TCC + TRG + TRT + TOR ) / 5 \rightarrow CP = ( AVGP \times 0.60 ) \%$$

Critical Management Matrix (CMM).

La matriz lista una serie de comportamientos y acciones que se asocian al cumplimiento de sus funciones y se convierten en un factor crítico para el correcto funcionamiento de su cargo. El incumplimiento de cualquiera de los puntos de la matriz de gestión crítica restará el porcentaje listado correspondiente al KPI, restando tantas veces como se incurra en el incumplimiento de cada punto durante el mes.

Esta matriz será modificada en la medida en que ajustamos los comportamientos relacionados con su cargo.

Actions According to Non-Compliance.

**Call to Action (CTA):** Corresponde a un llamado de atención, que dependiendo del perjuicio causado y/o la reiteración de la falta, puede resultar en un llamado de atención verbal, escrito o resultar en un evento disciplinario.

**Reporte de desviación en Proceso o Procedimiento (RDPP):** Corresponde al formato que documenta la desviación detectada e incluye las apreciaciones de mejora por parte del colaborador, esperando que la plena conciencia de la desviación ayude a corregir el comportamiento y genere una mejora. Cada desviación detectada va acompañada de este formato.

#	Descripción de la acción	Acciones	KPI DTO
1	No usar un lenguaje formal de comunicación, siendo mal educado, irrespetuoso y enfocado en la actitud poco servicial, indisposta para dar solución a los requerimientos del cliente.	CTA / RDPP	10%
2	No responder a mensaje de un cliente asignado a su zona (sin importar la plataforma o canal de contacto). Si evidenciamos que hay lectura del mensaje en nuestros sistemas, pero termina sin respuesta por ningún canal el KPI DTO será 35%	CTA / RDPP	20%
3	No levantar las acciones correspondientes a las observaciones, solicitudes y correcciones que los clientes realizan (Resolution Tickets, Situations y Maintenance Tickets), evitando la correcta	CTA / RDPP	30%

	comunicación con mantenimiento o no siguiendo los lineamientos estipulados para la correcta gestión de esas solicitudes o asistencias.		
4	Dar información imprecisa, incorrecta y/o incompleta, de cualquier índole solicitada por el huésped.	CTA / RDPP	25%
5	Ocultar, desligar o trasladar la responsabilidad de una asignación sin conocimiento y autorización de su manager.	CTA / RDPP	60%
6	Entorpecer, frenar o cohibir la operación, la de sus compañeros u otros departamentos con su comportamiento, comentarios, acciones u omisiones.	CTA / RDPP	50%
7	Responder de manera incoherente, con lenguaje inapropiado, sarcástico o soez a los clientes.	CTA / RDPP	30%
8	No saludar y despedirse de los clientes por los canales de atención, haciendo siempre el ofrecimiento de servicio.	CTA	3%
9	No realizar el proceso de educación a huéspedes sobre la importancia del reviews de 5 estrellas y su diferencia.	CTA / RDPP	5%
10	Atender asuntos personales a través de los equipos de la compañía y celular personal que no sean emergencias o calamidades.	CTA / RDPP	10%
11	No reportar a Mantenimiento y Accounting una cancelación que afecte el organigrama de estos departamentos.	CTA / RDPP	20%
12	No seguir los procedimientos estipulados para cada acción o solicitud, incluyendo y no limitando registros.	CTA / RDPP	25%
13	No diligenciar correctamente las notas / servicios en CRM, entendiendo que toda interacción con el huésped, verbal o escrita, debe generar un ticket que permita tener conocimiento completo del comportamiento de la estadía.	CTA / RDPP	25%
14	El no cumplimiento de por lo menos el 70% de la meta del KPI Concierge Performance.	CTA / RDPP	80%
15	No marcar en CRM como situación, las condiciones que puedan dar a entender según el contacto o solicitudes del huésped que puede presentar un reclamo o dejar un Review negativo.	CTA / RDPP	25%
16	Ignorar una solicitud, llamada, mensaje, email o comunicado del Field Host, management, gerencia operativa o dirección de guest experience asignado a su zona.	CTA / RDPP	25%
17	No comunicar a su field host o handyman de zona de una asistencia critica que generé un mal review.	CTA / RDPP	25%
18	No documentar las interacciones, actualizaciones de datos, recomendaciones y cualquier otro de los huéspedes en el CRM	CTA / RDPP	20%
19	No informar a su relevo (Otro concierge, VA, Vacacionista) antes de su día de descanso, finalización de turno y/o vacaciones del estado actual del servicio de su zona y las novedades correspondientes.	CTA / RDPP	50%
20	Suscitar un mal Review debido al no correcto cierre de las situaciones, negligencia en la creación, seguimiento y completitud de las situaciones presentadas.	CTA / RDPP	70%
21	No asistir a tiempo a las reuniones de zona (Sin justificación medica registrada en RRHH), previstas para dar corrección y control a las mejoras necesarias para alcanzar las metas previstas.	CTA / RDPP	50%

22	No contribuir con al menos el 25% de las obligaciones promedio del total de WC y CC de su zona. (AID %)	CTA / RDPP	50%
23	No instruir a sus VA's con las nuevas directrices, actualizaciones de procesos o procedimientos, generando errores o re-procesos.	CTA / RDPP	25%

La formulación con el peso del KPI es la sumatoria total de descuentos acumulados, sustraídos al 30% del peso completo del KPI.

$$MGC = ( - \text{SUM(DTO)} * 0.30 ) \%$$

### **Control puntualidad de asistencia (ATD)**

La pérdida completa de este KPI se entenderá de la siguiente forma:

- Según su horario asignado llegar a partir de 6 minutos después de la hora asignada en tres oportunidades en el mes.
- Según su horario asignado presentarse más de 30 minutos tarde, no solo originará la pérdida del KPI sino que será efectivo un llamado de atención escrito.
- Según su desempeño en Hubstaff, si el sistema detecta 40% o menos de actividad promedio.

Sincerely,

DANIEL TORRES

**TOM**

Todos debajo de esta línea firman conformes esta actualización de KPI's y matriz de gestión.

---