

Fray Denis

Consultor en hospitalidad, operación
y experiencia de servicio

Ayudo a hoteles, restaurantes y proyectos gastronómicos a ordenar su operación, elevar la calidad del servicio, formar equipos y convertir ideas complejas en experiencias claras, sostenibles y bien ejecutadas.

Mi trabajo comienza donde una buena intención necesita volverse práctica: procesos que puedan seguirse, equipos que comprendan lo que hacen, sistemas que ayuden en lugar de estorbar y experiencias coherentes para huéspedes y comensales.

Observo, escucho e identifico lo esencial para traducirlo en decisiones concretas. No trabajo desde fórmulas genéricas, sino desde la realidad específica de cada proyecto.

ÁREAS DE TRABAJO

Hospitalidad boutique

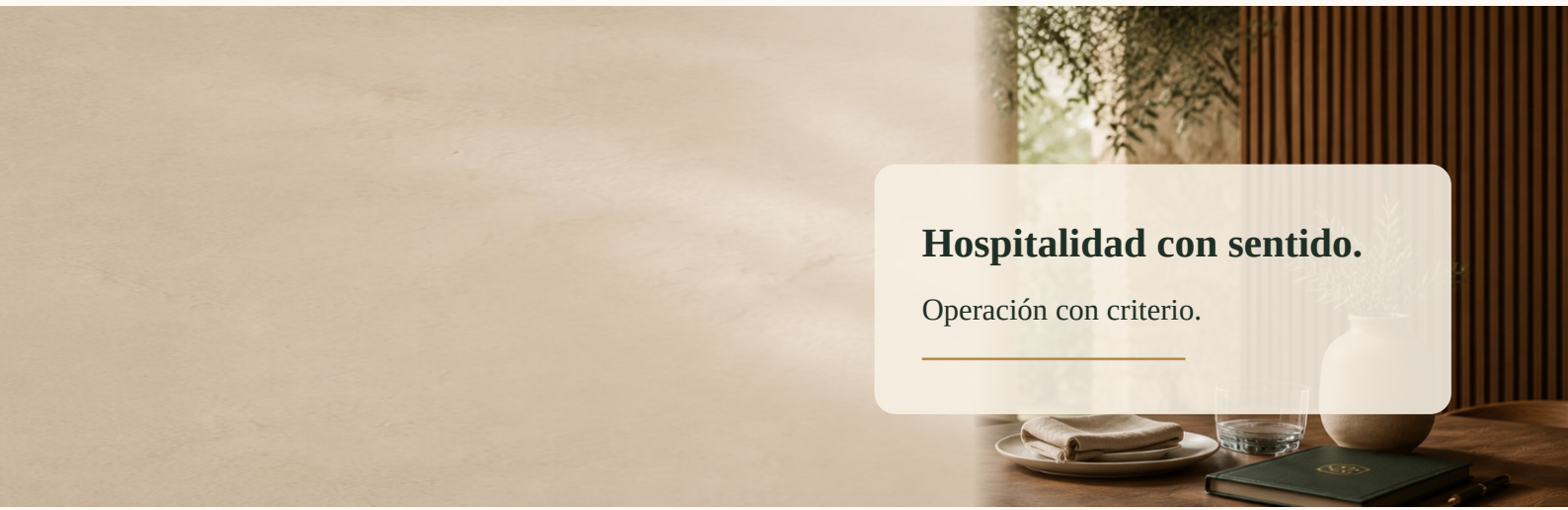
Operación restaurantera

Apertura de proyectos

Cultura de servicio

Capacitación

Estrategia gastronómica



Hospitalidad con sentido.

Operación con criterio.

Problemas y servicios

Una intervención útil comienza por reconocer con claridad qué está fallando.

PROBLEMAS QUE AYUDO A RESOLVER

- Operación desordenada o dependiente de la improvisación.
- Equipos sin capacitación suficiente o sin criterios compartidos.
- Servicio inconsistente entre turnos, áreas o personas.
- Procesos que existen solo en la memoria de alguien.
- Responsabilidades poco claras o liderazgos sin coordinación.
- Manuales complejos, incompletos o que nadie utiliza.
- Experiencias que no corresponden con la promesa de la marca.
- Cartas o propuestas difíciles de entender, vender u operar.
- Sistemas de punto de venta e inventario utilizados parcialmente.
- Información fragmentada entre software, hojas de cálculo y notas.
- Aperturas, transiciones o reestructuras sin una ruta concreta.

SERVICIOS

01

Diagnóstico y orden operativo

Revisión de operación, servicio, procesos, equipos y experiencia del cliente para identificar prioridades y oportunidades de mejora.

02

Capacitación y cultura de servicio

Programas para fortalecer hospitalidad, comunicación, liderazgo, atención al huésped, venta responsable y coordinación entre áreas.

03

Experiencia del huésped y del comensal

Análisis del recorrido completo del cliente para alinear la promesa de la marca con la experiencia real.

04

Procesos, manuales y sistemas

Procedimientos, secuencias, listas de verificación, responsabilidades y uso operativo de software, inventarios y puntos de venta.

05

Hospitalidad, gastronomía y bebidas

Asesoría en carta, servicio, vinos, cerveza, destilados, coctelería y narrativa de producto con viabilidad operativa.

06

Aperturas, transiciones y reestructuras

Planeación, formación de personal, implementación de sistemas, diseño de servicio, puesta en marcha y estabilización.

CAPACIDAD COMPLEMENTARIA

Comunicación, materiales, perfiles y presencia digital cuando la claridad del mensaje forma parte del problema operativo o comercial.

Experiencia que respalda el trabajo

Más de dos décadas de experiencia en hospitalidad, hotelería boutique, gastronomía, operación, bebidas, formación y acompañamiento de proyectos.

Nena Hotel

Gestión hotelera, operación, experiencia del huésped, posicionamiento y cultura de servicio en hotelería boutique.

Maison Mexique

Remodelación, reorganización, estructuración operativa y evolución de la experiencia de hospitalidad.

La Señoría

Asesoría en revenue, estrategia, posicionamiento y estructura de operación.

Los Conspiradores

Planeación y puesta en marcha, operación, carta, selección y capacitación de personal, sistemas, coordinación de equipos y servicio.

Beer Sommelier

Formación, cultura cervecera, cata, música, gastronomía y experiencias sensoriales.

FORMACIÓN Y MIRADA PROFESIONAL

Mi formación integra filosofía, teología, gastronomía, música, hospitalidad, cerveza, vinos, destilados y educación. También cuento con experiencia en implementación de software, organización de información, diseño de procesos y articulación entre operación y tecnología.

operación • servicio • cultura • sistemas • narrativa • experiencia • sentido

Fray Denis Arceo, OSB

Consultor en hospitalidad, operación y experiencia de servicio

fraydenis.mx

hola@fraydenis.mx

LinkedIn

+52 55 19 36 30 10

@FrayDenisOSB

ECOSISTEMA DIGITAL

Beer Sommelier

Ecumenical Monks