

“Adaptarse al cliente no es un eslogan, sino un sistema de trabajo”

Javier Pérez de Lucía CEO de SAITT

SAITT acompaña a cadenas hoteleras con soluciones de suministro personalizadas, presencia internacional y un modelo operativo basado en compromiso y cercanía



“La combinación de tecnología, anticipación y una estructura operativa flexible es lo que nos permite ofrecer soluciones casi en tiempo real”

SAITT ofrece soluciones integrales de suministro para proyectos de construcción, reforma y equipamiento en hoteles, residencias y edificios colectivos. Acompaña a cadenas hoteleras e inversores desde la planificación hasta la puesta en marcha, asegurando plazos, presupuestos y calidad. Su modelo ágil y transparente convierte a SAITT en un socio operativo y estratégico que aporta no solo materiales, sino también compromiso y tranquilidad en cada fase del proyecto.

Vuestro modelo pone el foco en la adaptación al cliente. ¿Cómo gestionáis ese seguimiento personalizado y qué papel juegan las personas del equipo en ese acompañamiento?

En SAITT, adaptarse al cliente no es un eslogan, sino un sistema de trabajo. Usamos un modelo basado en hitos, con seguimiento detallado en cada fase del suministro, lo que nos permite saber dónde está cada partida y cuándo llegará. Cada proyecto cuenta con un responsable que acompaña al cliente de inicio a fin, coordinando logística, producción y documentación para una respuesta ágil y adaptada. Más allá de gestionar pedidos, construimos re-

laciones de confianza a largo plazo, con un enfoque humano que marca la diferencia en cada obra.

Una de vuestras fortalezas es poder entregar desde una unidad hasta 10.000 del mismo artículo. ¿Qué estructura o red logística os permite responder con esa flexibilidad?

Nuestra estructura se basa en una red consolidada de fabricantes especializados que comparten con nosotros un enfoque flexible y orientado al proyecto. Esta colaboración nos permite adaptar rápidamente los volúmenes de producción según la dimensión y el ritmo de cada obra, sin comprometer los estándares de calidad.

Pero la clave está en la anticipación: desde las primeras fases del proyecto realizamos una planificación conjunta de producción y logística, lo que nos permite dimensionar recursos, prever tiempos y reaccionar ante posibles cambios sin afectar al cronograma global. Este modelo híbrido —escalable y coordinado— nos permite atender desde una reposición puntual hasta un gran suministro integral, con la misma solvencia y compromiso.

Decís que ofrecéis una respuesta prácticamente inmediata. ¿Qué

procesos o herramientas os permiten actuar con tanta agilidad?

La agilidad es resultado de una organización interna muy afinada. Contamos con herramientas digitales que nos conectan en tiempo real tanto con nuestras fábricas como con los equipos del cliente. Esta conectividad nos permite monitorizar cada proyecto de forma dinámica y tomar decisiones al momento, ya sea para ajustar una producción, modificar una entrega o resolver una incidencia.

Además, desde fases muy tempranas establecemos una planificación detallada y un sistema de seguimiento continuo que nos permite anticiparnos a posibles cuellos de botella. Gracias a este enfoque proactivo, nuestra respuesta no es solo rápida, sino precisa y alineada con las necesidades reales del proyecto.

La combinación de tecnología, anticipación y una estructura operativa flexible es lo que nos permite ofrecer soluciones casi en tiempo real, incluso en entornos internacionales y con plazos muy ajustados.

Ofrecéis soporte electrónico continuo y os desplazáis cuando es necesario. ¿Qué tipo de proyec-

tos requieren esa atención presencial y cómo lo organizáis?

Aunque disponemos de un sistema de soporte remoto ágil y eficaz, creemos firmemente en el valor del contacto directo. Por eso, todos nuestros proyectos, sin excepción, cuentan con al menos una intervención presencial clave.

Solemos desplazarnos en fases estratégicas: al inicio, para definir junto al cliente los objetivos, necesidades y planificación detallada; y al final, en el momento previo a la inauguración, para revisar in situ posibles ajustes y detectar oportunidades de mejora que puedan aplicarse en futuros desarrollos.

Este acompañamiento físico refuerza la calidad del servicio, minimiza errores y nos permite anticipar soluciones. La organización de estas visitas se realiza de forma coordinada con nuestro equipo técnico y el cliente, asegurando que cada visita no solo resuelva aspectos técnicos, sino que aporte valor estratégico al cliente y al desarrollo de futuros proyectos.

Para nosotros, estar presentes no es una excepción, sino parte esencial de nuestra forma de trabajar.

Trabajáis tanto en España como fuera. ¿En qué mercados estáis más presentes y qué retos implica

adaptar los suministros a nivel internacional?

Nuestra actividad acompaña la expansión internacional de grandes grupos hoteleros, con proyectos en España, Canadá, México, Costa Rica, Zanzíbar o Tailandia. Esta proyección global responde a un modelo basado en la proximidad operativa y la respuesta personalizada allí donde se nos necesite. Trabajar en entornos diversos exige adaptar logística, documentación y coordinación local para garantizar una ejecución fluida y conforme a los estándares del cliente. Más que un proveedor, actuamos como socio estratégico que aporta soluciones específicas a cada mercado. Esta capacidad de adaptación nos ha consolidado como un aliado de confianza en proyectos hoteleros de alcance internacional.

Definís vuestro servicio posventa como “muy potente”. ¿Qué acciones concretas lleváis a cabo para resolver incidencias o mejorar la experiencia tras la entrega?

Nuestro compromiso continúa tras la entrega del proyecto. Contamos con un sistema de posventa que asegura una transición fluida a la fase operativa del hotel. Realizamos una visita presencial en la inauguración para verificar el suministro, establecer contacto directo con operaciones y activar el soporte desde Back Office. Gestionamos ágilmente reposiciones, ajustes o dudas, y ofrecemos formación sobre el uso y mantenimiento de productos clave como cajas fuertes, minibares o accesorios de baño. Esta atención personalizada anticipa incidencias y refuerza la durabilidad de los equipos. Acompañamos al cliente también en esta etapa clave, con cercanía y compromiso continuo.

SAITT

YOUR HOTEL SUPPLIER

WWW.SAITT.ES



More information call us

+34 656 904 981 | info@saitt.es



www.saitt.es