

# RESTAURANTE

## RESURGE DE LAS CENIZAS

### Introducción

Durante décadas, L'Auberge Chez François ha sido uno de los mejores restaurantes en el área de Washington DC. Conocido por su excepcional cocina francesa y su impecable servicio, el restaurante ha sido por mucho tiempo el favorito de los residentes de esta ciudad para celebrar aniversarios, cumpleaños y otras ocasiones especiales.

### Descripción del caso

Un corto circuito en un abanico de \$50 en la cocina ocasionó un gran fuego. El humo y el agua también ocasionaron daños a la estructura de 85 años.



Retener a sus empleados de primera calidad era la prioridad número uno de los propietarios, quienes contrataron a Adjusters International para que los ayudara a reconstruir el local a su condición original antes del incidente.

### Lista de asuntos que manejar

Retener a sus chefs de primera y su eficiente personal de servicio era extremadamente importante para un restaurante de cuatro estrellas. Tenían que convencer a la compañía de seguros de que debía pagarles a estas personas durante el período de recuperación.

El viejo edificio tenía que cumplir con nuevos códigos y ordenanzas costosas durante la reconstrucción.

Los muebles y arte dentro del restaurante tenían que ser restaurados o sustituidos.

Debido a que el restaurante estaba fundamentado en la tradición, era extremadamente importante que la reconstrucción fuera exacta.

*continúa al dorso*



ESTUDIO DE CASO

## Soluciones implementadas

Adjusters International negoció con la compañía de seguros para que se le pagara al personal semanalmente una suma acordada hasta la reapertura. Alegaron que un restaurante de cuatro estrellas necesita un personal de servicio perfectamente capacitado. Si el personal no volvía, los dueños no podrían reanudar operaciones normales luego de la reconstrucción. Las ganancias hubieran sido menores y la compañía de seguros hubiera tenido que pagar más por la pérdida de ingresos. La compañía de seguros aceptó los argumentos expuestos.

Adjusters International trajo varios ingenieros mecánicos para trabajar con los contratistas y así asegurarse de que se hicieran todas las mejoras al edificio requeridas durante la reconstrucción.



Adjusters International contrató una compañía de mudanza y almacenamiento de reputación internacional para que se encargara de la numerosa colección de arte, muebles y accesorios. Luego de que se reparó el edificio todos los artículos fueron restaurados a su condición previa al incidente y no se experimentaron demoras adicionales.

Valiéndose de fotos del local, los dueños querían que todo fuera reconstruido y reparado y quedara exactamente como estaba, incluyendo la colocación de todos y cada uno de los accesorios. Adjusters International se comunicó constantemente con los contratistas para asegurarse de que cada detalle estuviera exacto: fuera reproducido en el tamaño correcto y colocado en el lugar correcto.

## Resultados

En la reapertura seis meses después del fuego, los clientes comentaron que no había ningún indicio de que un fuego había ocurrido allí, y el restaurante rápidamente volvió a ocupar su lugar privilegiado como establecimiento distinguido en el área de DC.

[www.adjustersinternational.com](http://www.adjustersinternational.com)

 **ADJUSTERS INTERNATIONAL**  
La manera *correcta* de resolver reclamaciones®

Derechos Reservados © 2007 Adjusters International, Inc.  
Adjusters International y la insignia de AI son marcas registradas de Adjusters International, Inc.

// Soy un cliente satisfecho. Durante los últimos cinco años he llamado a muchos otros dueños de restaurantes y hoteles para recomendarles los servicios de Adjusters International porque su trabajo es excelente. Yo no sabía nada de seguros y es sumamente necesario tener a alguien que esté de tu lado y abogue por ti, porque la compañía de seguros no está de tu lado. Adjusters International se encargó de todos los detalles y estimo que me ayudaron a obtener de un 30 a un 40 por ciento más de mi reclamación. //

*Jacques E. Haeringer*  
Dueño  
*L'Auberge Chez François*