

**PPG Fast. Forward.**  
**Crear una máquina de ventas**  
**Mensajes clave:**

**Tenemos la intención de crear una "máquina de ventas" única de PPG, para impulsar el crecimiento orgánico a una velocidad líder en el mercado; impulsado por una organización de las ventas de clase mundial y una visión de 360 grados del cliente.**

- La máquina de ventas transformará la cultura de ventas de PPG, con base en nuestro legado de tecnología y cercanía, con una cadencia consistente en las operaciones, toma de decisiones basada en datos y métricas básicas estándar para acelerar el crecimiento.
- En el centro de esta transformación cultural se encuentra el uso inquebrantable de la plataforma de gestión de relaciones con clientes ClientLink para realizar un seguimiento de las actividades de ventas y pronosticar los ingresos a lo largo del ciclo.
- Los datos organizados entre las SBU conducirán a una comprensión más cercana de nuestras relaciones con los clientes para captar valor, aprovechando todo lo que PPG tiene para ofrecer. Esto nos posicionará para atenderlos de manera más efectiva, permitiendo su éxito y mayor crecimiento para PPG.

**Mientras aspiramos a crear una máquina de ventas global, comenzaremos validando nuestro enfoque con tres grupos de control durante los programas piloto, por doce semanas. Esto nos permitirá evaluar el éxito y los aprendizajes para determinar cómo escalar más eficazmente.**

- Los programas piloto comenzaron el 21 de septiembre y se llevarán a cabo hasta el 11 de diciembre; con una evaluación continua realizada a través de informes semanales de calificación, evaluación periódica de los equipos y puntos de control de retroalimentación, así como una revisión quincenal por parte de los patrocinadores ejecutivos.
- Un proyecto piloto para el negocio de materiales y recubrimientos especiales incluye a todos los equipos de ventas y marketing globales.
- En recubrimientos arquitectónicos del Reino Unido, un piloto se está ejecutando en toda la organización comercial de ventas, incluidos los representantes de especialidades.
- El proyecto en EE.UU. y Canadá incluye seis equipos regionales de ventas en tiendas – un representante por cada zona-.

**La máquina de ventas será impulsada por nuestro talentoso equipo de ventas, que obtendrá una capacitación de liderazgo mejorada, se crearán habilidades personalizadas, una visión de 360 grados de los clientes y mayores oportunidades de ventas con más prospectos.**

- **Liderazgo y aprendizaje**
  - Varios estudios de investigación hablan sobre la crisis de la brecha de habilidades. Es un problema global que le cuesta a las organizaciones mucho dinero y pérdidas de ventas. Así que, ¿cómo sabemos que nuestros empleados tienen las habilidades que necesitan para hacer que las cosas sucedan?

- Con el apoyo de SkillDirector, un socio de aprendizaje externo, nos basaremos en la capacitación de Miller Heiman para posicionar a nuestros líderes, a fin de fomentar una cultura de aprendizaje, priorizando el desarrollo de las personas y cerrando las brechas de habilidades del equipo, para así ganar con nuestros clientes.
  - SkillDirector respaldará las evaluaciones de habilidades individuales en línea dirigidas por los gerentes y por el propio personal, para que todos los miembros del equipo piloto capturen y recopilen datos que identifiquen nuestras áreas de oportunidad. La evaluación inicial servirá como referencia para decirnos dónde estamos y a dónde debemos ir.
  - Utilizando la evaluación de habilidades, ofreceremos capacitación personalizada en línea, individual y de capacitación continua, para cerrar las brechas en las habilidades. Esto será muy distinto a la capacitación generalizada a la que podrían estar acostumbrados nuestros equipos de ventas.
  - Con el tiempo, realizaremos evaluaciones de habilidades adicionales para medir el impacto de nuestro entrenamiento y aprendizaje, y realizaremos los ajustes que correspondan.
- **Cadencia de operación**
    - Con el fin de aprovechar la solidez de nuestras relaciones con los clientes para captar el valor como Un solo PPG, necesitamos impulsar una mayor adopción de procesos y herramientas de venta coherentes, incluido el sistema de gestión CRM de ClientLink, en toda nuestra empresa.
    - Creemos que el uso mejorado de ClientLink, además de establecer una cadencia de operación constante y un proceso claro de ventas, proporcionará oportunidades de crecimiento y dará soporte a más negocios. Además, permitirá que se materialicen los beneficios de ser Un solo PPG.
    - Los equipos piloto operarán en un modelo de cadencia de operación inicial con informes de calificación semanales para crear una línea de ventas sólida y basada en datos.
    - El modelo se definirá y validará en función de los aprendizajes de los programas piloto, a medida que escale en toda la organización global.
- **Medición**
    - Los programas piloto de la máquina de ventas se medirán por la eficacia de los procesos centrales claramente definidos, incluyendo 1) indicadores de adopción principales, 2) calidad del proceso y 3) resultado del proceso.
    - Los principales indicadores de adopción se centrarán en la orientación y el proceso de continuidad, en lugar de las actividades. Estas métricas incluirán sesiones de inicio de sesión de CRM, compromiso de los clientes, enriquecimiento de datos de clientes y clientes potenciales convertidos en un plazo de 10 días hábiles.
    - Las métricas de calidad de los procesos se centrarán en mejorar el tamaño de la línea de ventas, la calidad y la velocidad de conversión. Estos indicadores incluirán las oportunidades estancadas en la fase de ventas, el valor de

- oportunidades en la línea de ventas con los principales clientes y el valor de oportunidades por representante.
- Las métricas de salida del proceso incluirán la tasa de ganancia, el ciclo medio de ventas y el rendimiento por representante.
  - Estas métricas se calcularán a través de informes de calificación semanales, lo que nos permitirá evaluar y realizar ajustes, con el fin de materializar un conjunto de métricas principales de excelencia comercial para PPG.
  - El programa piloto se considerará efectivo y se escalará si se logran los siguientes objetivos:
    - La identificación de las carencias actuales de habilidades y la capacitación individualizada mejoran la eficacia de nuestro equipo de ventas
    - La implementación de una cadencia de operación consistente permite al equipo de ventas dar prioridad de forma más eficiente y eficaz a los tratos en su línea de ventas
    - Aceleramos nuestra línea de ventas, nuestro ciclo de ventas y nuestras tasas de cierre
    - Ganamos tratos de mayor valor y con una mayor cuota de cartera
    - Pudimos escalar con éxito el modelo de programa piloto a través de PPG

### **Mensajería en 5 minutos**

- Tenemos la intención de crear una "máquina de ventas" única de PPG, para impulsar el crecimiento orgánico a una velocidad líder en el mercado, impulsado por una organización de las ventas de clase mundial y una visión de 360 grados del cliente.
- La máquina de ventas transformará la cultura de ventas de PPG, con base en nuestro legado de tecnología y cercanía, con una cadencia consistente en las operaciones, toma de decisiones basada en datos y métricas básicas estándar para acelerar el crecimiento.
- Creemos que el uso mejorado de ClientLink, además de establecer una cadencia de operación constante y un proceso claro de ventas, proporcionará oportunidades de crecimiento y dará soporte a más negocios. Además, permitirá que los beneficios de ser Un solo PPG se materialicen.
- Mientras aspiramos a crear una máquina de ventas global de PPG, comenzaremos validando nuestro enfoque con tres grupos de control durante los programas piloto, por doce semanas. Esto nos permitirá evaluar el éxito y los aprendizajes para determinar cómo escalarlo más eficazmente.
- Los programas piloto de la máquina de ventas se medirán mediante la eficacia de los procesos fundamentales, claramente definidos, lo que nos permitirá evaluar y realizar ajustes para finalizar un conjunto de métricas de excelencia comercial básicas para PPG.
- El programa piloto se considerará efectivo y se escalará si se logran los siguientes objetivos:
  - Identificación de las carencias actuales de habilidades y capacitación individualizada para mejorar la eficacia de nuestro equipo de ventas

- La implementación de una cadencia de operación consistente le permite al equipo de ventas dar prioridad a los tratos de su línea de ventas de forma más eficiente y eficaz
- Aceleramos nuestra línea de ventas, nuestro ciclo de ventas y nuestras tasas de cierre
- Ganamos tratos de mayor valor y con una mayor cuota de cartera
- Pudimos escalar con éxito el modelo de programa piloto a través de PPG