

PPG Fast. Forward.
Vytvoření prodejní mašinerie
Klíčová sdělení

Máme v úmyslu vytvořit „prodejní mašinerii“ pro Jedno PPG, která by špičkovou rychlostí poháněla organický růst společnosti a zároveň byla řízena prvotřídní prodejní organizací a 360stupňovým pohledem na zákazníky.

- Koncept prodejní mašinerie změní prodejní kulturu společnosti PPG – bude vycházet z našeho technologického dědictví a důvěrného vztahu se zákazníky a bude založen na konzistentním provozním tempu, rozhodování na základě dat a standardních základních metrikách, což pomůže urychlit růst.
- Nepochybným středobodem této kulturní transformace je platforma ClientLink určená k řízení vztahů se zákazníky a sledování prodejních aktivit a předpokládaných příjmů v průběhu prodejního cyklu.
- Organizovaná data nashromážděná napříč organizačními jednotkami (SBU) povedou k důvěrnějšímu porozumění vztahům s našimi zákazníky a umožní zachytit hodnotu, která bude využívat vše, co společnost PPG nabízí. Díky tomu budeme schopni našim zákazníkům poskytovat efektivnější služby, což umožní jejich úspěch a růst společnosti PPG.

Zatímco usilujeme o vytvoření globální prodejní mašinerie PPG, začneme tím, že během dvanáctitýdenních pilotních programů prověříme náš přístup ve třech kontrolních skupinách. To nám umožní vyhodnotit úspěšnost, získat poznatky a určit, jak program co nejefektivněji odstupňovat.

- Pilotní programy byly spuštěny 21. září a skončí 11. prosince, přičemž průběžné hodnocení bude probíhat pomocí týdenních hlášení ve formě výsledkových listů, pravidelného týmového hodnocení, schůzek se zpětnou vazbou a dvoutýdenního hodnocení sponzorem.
- Pilotní projekt pro oblast Specialty Coatings and Materials zahrnuje všechny globální prodejní a marketingové týmy.
- V britské části Architectural Coatings probíhá pilotní projekt v celé obchodní prodejní organizaci, včetně SpecReps.
- Pilotní projekt pro oblast Architectural Coatings v USA a Kanadě zahrnuje šest regionálních prodejních týmů v USA – jednoho zástupce za každou zónu USA.

Prodejní mašinerie bude řízena naším talentovaným prodejním týmem, který bude mít prospěch z pokročilého školení v oblasti vedení, budování personalizovaných dovedností, 360stupňového pohledu na zákazníky a více informací o potenciálních zákaznících s většími příležitostmi.

- **Vedení a vzdělávání**
 - Jedna výzkumná studie za druhou hovoří o krizi v důsledku rozdílů v dovednostech. Jde o globální problém, který stojí organizace hodně peněz a způsobuje prodejní ztráty. Jak tedy s určitostí víme, že naši zaměstnanci mají dovednosti potřebné k tomu, aby dosáhli úspěchu v prodeji?

- S podporou externího vzdělávacího partnera SkillDirector budeme stavět na aktualizovaném školení metodiky prodeje Miller Heiman, abychom dovedli naše vedoucí pracovníky do takové pozice, že budou podporovat kulturu učení – přičemž budou upřednostňovat rozvoj zaměstnanců a minimalizovat mezery mezi dovednostmi napříč týmem s cílem získat zákazníky.
 - SkillDirector bude podporovat individuální on-line sebehodnocení dovedností a hodnocení dovedností ze strany nadřízeného u všech členů pilotního týmu, aby bylo možné nashromáždit a sestavit data o dovednostech, které stanoví oblasti našich příležitostí. Počáteční hodnocení bude sloužit jako základ k tomu, abychom věděli, kde se nacházíme a kam se máme ubírat.
 - Na základě tohoto výchozího hodnocení dovedností vám nabídneme individuální online školení a průběžné koučování, abychom zmírnili individuální rozdíly v dovednostech. Tento postup se bude výrazně lišit od obecných školení, na které mohou být naše prodejní týmy zvyklé.
 - Postupně budeme provádět další hodnocení dovedností, abychom změřili vliv našeho koučování a vzdělávání a odpovídajícím způsobem je přizpůsobili.
- **Provozní tempo**
 - Abychom mohli stavět na síle našich vztahů se zákazníky, díky níž získáváme hodnotu jako „Jedno PPG“, musíme napříč našimi oblastmi podnikání pokračovat v implementaci konzistentních prodejních postupů a nástrojů, včetně systému pro řízení vztahů se zákazníky (CRM) ClientLink.
 - Věříme, že kromě vytvoření konzistentního provozního tempa a jasných prodejních procesů poskytne lepší využití nástroje ClientLink příležitosti k růstu a podpoří zvýšenou obchodní činnost. Dále umožní pochopení výhod „Jednoho PPG“.
 - Pilotní týmy budou pracovat s počátečním modelem provozního tempa a týdenními hlášeními ve formě výsledkových listů, aby vybudovaly stabilní spojení řízené daty.
 - Počáteční model provozního tempa bude dále definován a ověřován na základě poznatků z pilotních programů, které budou postupně nasazovány v rámci celé globální organizace.
 - **Měření**
 - Pilotní programy konceptu prodejní mašinerie budou měřeny pomocí jasně definovaných základních metrik účinnosti procesů, včetně 1) hlavních ukazatelů osvojení, 2) kvality procesu a 3) výstupu procesu.
 - Spíše než na činnosti se hlavní ukazatele osvojení zaměří na koučování a komunikační proces. Metriky budou zahrnovat přihlašovací relace CRM, zapojení zákazníků, obohacení dat o zákaznících a informace o potenciálních zákaznících za 10 pracovních dnů.
 - Metriky kvality procesu se zaměří na zlepšení velikosti spojení, kvality a rychlosti konverze. Tyto metriky budou zahrnovat stagnující příležitosti v prodejní fázi, hodnotu příležitostí spojení se špičkovými zákazníky a hodnotu příležitostí spojení podle zástupců.

- Metriky pro výstup procesu budou zahrnovat poměr získaných zakázek, průměrný prodejní cyklus a prodejní výkon podle zástupců.
- Tyto metriky budou měřeny prostřednictvím týdenních hlášení s výsledkovými listy, což nám umožní vše posoudit a upravit, abychom mohli dokončit sadu klíčových metrik obchodní znamenitosti pro PPG.
- Pilotní program bude považován za efektivní a bude nasazován odpovídajícím způsobem, pokud budou splněny tyto podmínky:
 - Budou identifikovány stávající rozdíly v dovednostech a individualizovaná školení pro zlepšení efektivity našeho prodejního týmu.
 - Bude zavedeno konzistentní provozní tempo, které umožní prodejnímu týmu efektivněji a účinněji stanovit priority jejich obchodů.
 - Zrychlili jsme naše spojení, prodejní cyklus a poměr konverzí.
 - Získali jsme nabídky s vyšší hodnotou a vyšší podíl na útratě zákazníka.
 - Podařilo se nám úspěšně nasadit model pilotního programu napříč celou PPG.

Zasílání 5minutových zpráv

- Máme v úmyslu vytvořit „prodejní mašinerii“ pro Jedno PPG, která by špičkovou rychlostí poháněla organický růst společnosti a zároveň byla řízena prvotřídní prodejní organizací a 360stupňovým pohledem na zákazníky.
- Koncept prodejní mašinerie změní prodejní kulturu společnosti PPG – bude vycházet z našeho technologického dědictví a důvěrného vztahu se zákazníky a bude založen na konzistentním provozním tempu, rozhodování na základě dat a standardních základních metrikách, což pomůže urychlit růst.
- Věříme, že kromě vytvoření konzistentního provozního tempa a jasných prodejních procesů poskytne lepší využití nástroje ClientLink příležitosti k růstu a podpoří zvýšenou obchodní činnost. Dále umožní pochopení výhod „Jednoho PPG“.
- Zatímco usilujeme o vytvoření globální prodejní mašinerie PPG, začneme tím, že během dvanáctitýdenních pilotních programů prověříme náš přístup ve třech kontrolních skupinách. To nám umožní vyhodnotit úspěšnost, získat poznatky a určit, jak program co nejefektivněji odstupňovat.
- Pilotní programy konceptu prodejní mašinerie budou měřeny pomocí jasně definovaných základních metrik účinnosti procesů, což nám umožní vše posoudit a upravit, abychom mohli dokončit sadu klíčových metrik obchodní znamenitosti pro PPG.
- Pilotní program bude považován za efektivní a bude nasazován odpovídajícím způsobem, pokud budou splněny tyto podmínky:
 - Budou identifikovány stávající rozdíly v dovednostech a individualizovaná školení pro zlepšení efektivity našeho prodejního týmu.
 - Bude zavedeno konzistentní provozní tempo, které umožní prodejnímu týmu efektivněji a účinněji stanovit obchodní priority jejich obchodů.
 - Zrychlili jsme naše spojení, prodejní cyklus a poměr konverzí.
 - Získali jsme nabídky s vyšší hodnotou a vyšší podíl na útratě zákazníka.
 - Podařilo se nám úspěšně nasadit model pilotního programu napříč celou PPG.