

Grupo Gonher es una empresa líder en la **manufactura y comercialización de autopartes**, con más de 70 años de experiencia tanto a nivel nacional como internacional. Sus principales líneas de productos incluyen **filtros, acumuladores y lubricantes** para una amplia gama de vehículos en el **sector automotriz** y de servicio pesado.

Como parte de nuestro plan estratégico, lanzamos el **proyecto AVANZA** en colaboración con **London Consulting Group**, con el objetivo de mejorar la **experiencia de nuestros clientes** en la red **Refaccionarias Pro1One**. Durante 9 meses, redefinimos nuestra oferta de valor y transformamos nuestros procesos comerciales a través de la excelencia operativa y la digitalización.

El proyecto fue desarrollado a través de **4 ejes de transformación**:

1. EXPERIENCIA DEL CLIENTE (Oferta de Valor)

- Realizamos estudios de **salud de marca** para conocer el posicionamiento en el mercado de nuestra marca **Pro1One**.
- Realizamos estudios para escuchar **la voz de nuestros clientes**, conocer **sus necesidades** y alternativas para satisfacerlas.
- Con los inputs anteriores, **rediseñamos la oferta de valor de Pro1One**, incluyendo ejes como **imagen** del concesionario, **plan de lealtad**, modelo de **profesionalización** del cliente, modelo de reparto, **condiciones comerciales**, entre otras.

2. EXCELENCIA OPERATIVA

- Evolucionamos nuestro modelo comercial hacia un **modelo consultivo de ventas** enfocado en el desarrollo y crecimiento del cliente a través de **Business Plans con objetivos y acciones** específicos por punto de venta.
- Implementamos un **modelo de disciplina operativa** que estandariza las rutinas diarias de ejecución comercial de nuestros ejecutivos.
- Desarrollamos un **plan de expansión nacional** para incrementar nuestra penetración de afiliados en los 267 municipios con mayor valor de mercado automotriz.

3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Impulsamos la **transformación digital** del canal, integrando la gestión de datos a lo largo de los procesos comerciales con herramientas como **Monday, Power BI, Kimetrics, SAP**.
- Desarrollamos un modelo de **Business Intelligence** basado en **Power Bi** que facilita el análisis y toma de decisiones sobre los indicadores clave del negocio.

4. GESTIÓN DEL CRECIMIENTO (GROWTH MANAGEMENT):

- Redefinimos la **estructura comercial y los perfiles** de competencias de los ejecutivos; evolucionando de un perfil de vendedor a un perfil de **desarrollador de negocio**.
- Desarrollamos un **programa de Liderazgo Ágil** para fortalecer el liderazgo e innovación en nuestros colaboradores.
- Acompañamos el proyecto a través del desarrollo de una **estrategia de gestión del cambio** basada en el modelo **ADKAR**.

Algunos de los **resultados obtenidos** durante el proyecto comparando contra el año anterior son:

- Incremento del **12% en Utilidad Operativa** generada por el segmento.
 - Incremento del **23% en volumen de ventas** de acumuladores.
 - Incremento del **12% en volumen de ventas** de lubricantes.
 - Incremento del **11% en volumen de ventas** de líneas comercializadas.
- Incremento de **10% en clientes nuevos (afiliaciones)** a la cadena de refaccionarias Pro1One.

Los beneficios económicos del proyecto representan un retorno de inversión (ROI) anual de **6.6 a 1**; por lo cual recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como un valioso socio estratégico en el desarrollo de proyectos de mejora y transformación empresarial.


Gerardo M. Gómez Cárdenas
Director Ejecutivo Gonhermex



Nuevo León, Septiembre 2024

Grupo Gonher es una empresa líder en la **manufactura y comercialización de autopartes**, con más de 70 años de experiencia tanto a nivel nacional como internacional. Sus principales líneas de productos incluyen **filtros, acumuladores y lubricantes** para una amplia gama de vehículos en el **sector automotriz y de servicio pesado**.

Como parte de nuestro plan estratégico, lanzamos el **proyecto AVANZA** en colaboración con **London Consulting Group**, con el objetivo de mejorar la **experiencia de nuestros clientes** en la red **Refaccionarias Pro1One**. Este proyecto, además de los cambios de modelos y procesos, requirió una **evolución completa en la mentalidad de nuestros ejecutivos y jefes de zona**, quienes pasaron de una mentalidad operativa a una **mentalidad orientada a la asesoría de negocios y al desarrollo de nuestros clientes**. Esta transición requirió una estrategia integral de gestión del cambio y desarrollo de talento.

La estrategia integral fue implementada de la siguiente manera:

- **Gestión del Cambio:** diseñamos e implementamos una **estrategia de gestión del cambio** basada en el modelo **ADKAR**, que abarcó desde la conceptualización de la **visión del cambio** y las **estrategias para reducir la resistencia**, hasta el **involucramiento individual** de gerentes, jefes y ejecutivos de la zona clave para la implementación de la nueva estrategia.
- **Identidad y Comunicación del Proyecto:** desarrollamos una identidad propia del proyecto junto con el equipo, y lo nombramos **AVANZA**. Acompañamos esta identidad con una estrategia robusta de comunicación. Implementamos **boletines informativos, revistas virtuales y presentamos avances del proyecto en las juntas nacionales de ventas**, manteniendo así a toda la estructura informada sobre el progreso del proyecto.
- **Desarrollo de Competencias:** implementamos un **plan de desarrollo de competencias** para ejecutivos, jefes de zona y gerentes, con el objetivo de internalizar la nueva mentalidad centrada en el cliente.
- **Programa de Aceleradores de Liderazgo:** implementamos el programa de **Aceleradores de Liderazgo** dirigido a toda la estructura comercial de Pro1One, en el que, a través de **8 sesiones**, se trabajó intensamente en el mindset de los ejecutivos y jefes de zona, además del habilitamiento de diferentes metodologías de liderazgo, con un total de **32 horas de capacitación**.
- **Plan Individual de Desarrollo (PID):** incorporamos e implementamos la metodología del **"Plan Individual de Desarrollo"** para todos nuestros líderes de Pro One, como parte de la estrategia de seguimiento al cambio individual. Esta metodología acompañó el desarrollo con acciones puntuales por líder para gestionar el cambio individual en sus respectivas zonas.
- **Capacitación en Metodologías Ágiles:** capacitamos a toda la estructura de **Pro1One** se habilitó en **metodologías ágiles (Design Thinking/Design Sprint)**, las cuáles nos ayudaron a realizar ejercicios de **empatizar y escuchar** a nuestros clientes para desarrollar una cultura de innovación interna.
- **Proyectos de Innovación (Hub de Innovación):** llevamos a cabo el primer **hub de innovación** en la que se presentaron **4 proyectos de innovación** desarrollados por los ejecutivos y jefes de zona como parte del programa de Aceleradores de Liderazgo, en el que aplicaron las metodologías y herramientas aprendidas como **Design Thinking, PASER, SMART, Monday, Power BI y Miro** el cual significó un hito de innovación en la compañía.

El Programa de **Growth Management**, en conjunto con el proyecto **AVANZA**, ha facilitado con éxito el cambio dentro de nuestro equipo de trabajo. Recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como socio estratégico en el desarrollo de proyectos y la gestión del cambio organizacional.


Gerardo M. Gómez Cárdenas
Director Ejecutivo Gonhermex

Grupo Gonher es una empresa líder en la industria de **manufactura y comercialización de autopartes** con más de 70 años de experiencia a nivel nacional e internacional. Sus principales líneas de productos incluyen **filtros, acumuladores y lubricantes** para una amplia gama de vehículos dentro del **sector automotriz y servicio pesado**.

Como un pilar fundamental de nuestro **plan acelerado de crecimiento**, hemos llevado a cabo en conjunto con **London Consulting Group** un **proyecto** para transformar nuestros **modelos comerciales** del segmento de **Cuentas Estratégicas** y del **Canal Cadenas Comerciales** con los siguientes objetivos:

- Incrementar la **satisfacción de nuestros clientes (CX)** a través de una mejor experiencia de atención y servicio.
- Mejorar la **eficiencia de nuestros procesos (OX)** y la **experiencia de nuestros colaboradores (UX)**.
- Llevar a cabo una **transformación digital** en las operaciones, digitalizando la gestión de datos a lo largo de todo el proceso acompañado de herramientas como **Monday, Power BI, Power Apps y SAP**.

Algunos de los elementos desarrollados durante el proyecto y sus respectivos resultados en ambos canales son:

Cuentas Estratégicas

Se diseñó e implementó un **nuevo canal comercial** enfocado a **desarrollar y elevar la profesionalización** de nuestros clientes a través de un **modelo consultivo de ventas**. Algunos de los elementos que lograron mayor impacto en el **crecimiento de nuestros clientes** son: **estructura de KAMs** dedicados al segmento, **planes de negocio** personalizados, **portal de business intelligence** (KPIs internos y del mercado), capacitaciones y acompañamientos customizados. Lo anterior se ha traducido en:

- Incremento del **26% en las ventas** totales de los clientes implementados.
- Aumento del **11% de las líneas comercializadas** por nuestros clientes (cross-selling).
- Incremento del **45% de la contribución (utilidad)** generada por el segmento.

Cadenas Comerciales y Autoservicio

Con el objetivo de mejorar nuestra **posición competitiva** en el canal, transformamos junto con LCG nuestros modelos de **inteligencia y de ejecución comercial**. Diseñamos e implementamos un nuevo **modelo de promotoría** asistido con **tecnología (Power Apps)** para gestionar de manera efectiva el cumplimiento a **visitas**, la calidad de **ejecución**, la gestión de **vigencias y planogramas** en punto de venta. Mejoramos nuestros modelos de **inteligencia** logrando customizar las **promociones** a nivel tienda y SKU gracias a una **mejor gestión y utilización de los datos (Data Analytics)**. Algunos de los resultados obtenidos son:

- Incremento del **23% en las ventas** del canal a partir de la implementación del proyecto.
- Nuevos récords en nuestros valores de **market share** vs competencia, en nuestro principal cliente del segmento.
- Incremento del **33% de la contribución (utilidad)** generada por el segmento.

La estrategia de **gestión del cambio** fue clave en nuestro proyecto, asegurando la participación efectiva de los involucrados y facilitando la adopción de nuevas prácticas y cultura organizacional. Este enfoque fue esencial para maximizar los resultados y lograr las metas planteadas.

Los beneficios económicos del proyecto representan un retorno de inversión (ROI) anual de **5.2 a 1**; por lo cual recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como un valioso socio estratégico en el desarrollo de proyectos de mejora y transformación empresarial.


Gerardo M. Gómez Cárdenas
Director Ejecutivo Gonhermex