



Responder a los cambios en
el entorno del mercado.

CLIENTE



Nestlé

EMPLEADOS



352,000

MARCAS



6,000

VENTAS 2018



CHF 91.43 b

Ventas y marketing

NESTLÉ UTILIZÓ SILEGA NAVIGATOR™ PARA
CAPACITAR A GERENTES DE CUENTAS CLAVE PARA
ALCANZAR LAS NEGOCIACIONES DE LA PRÓXIMA
GENERACIÓN Y DESARROLLAR RELACIONES
GANAR-GANAR CON LOS CLIENTES.

Mantenerse competitivo en tiempos cambiantes

El 96% de los participantes de Silega Navigator™ dicen que ahora usan en su actividad cotidiana habitual el ABC System® incorporado en este programa.

Ciente

Nestlé S.A. es la compañía de alimentos y nutrición más grande del mundo. La compañía opera en 86 países de todo el mundo y emplea a más de 352,000 personas.

Nestlé tiene unas 6,000 marcas, con una amplia gama de productos en varios mercados, incluyendo café (Nescafé, Nespresso, etc.), agua embotellada, batidos y otras bebidas, chocolate, helado, cereales para el desayuno, alimentos infantiles (ahora incluye productos Gerber), nutrición para el cuidado de la salud y rendimiento, condimentos, sopas y salsas, alimentos congelados y refrigerados, confitería y alimentos para mascotas.

Antecedentes

Los Gerentes de Cuentas deben adaptarse a las diferentes demandas hechas por los consumidores. Si bien los empleados provienen de una amplia gama de antecedentes, todos tienen la oportunidad de crecer y desarrollarse. A través de revisiones anuales y debates profesionales, los empleados pueden aplicar la capacitación adecuada a sus necesidades y antes de realizar capacitación y desarrollo, los empleados deben identificar lagunas en sus conocimientos y habilidades. Durante la convención anual 2011 de Nestlé, la necesidad principal era desarrollar habilidades de negociación.

Nestlé se dio cuenta de que, si bien eran expertos en habilidades funcionales, algunos Gerentes de Cuentas Clave se beneficiarían de mejorar los estilos de negociación para mejorar las relaciones con los clientes clave.

Principales objetivos comerciales:

- Desarrollar habilidades de negociación sobresalientes.
- Incrementar cuentas clave.
- Reforzar la aplicación del proceso de ventas.

Solución utilizada

Silega trabajó con Nestlé para desarrollar de manera altamente personalizada Silega Navigator™, este simulador se centra en tres temas clave para guiar el comportamiento apropiado en las negociaciones y desarrollar relaciones de beneficio mutuo con el cliente. Los temas clave están vinculados a factores críticos de éxito, que se descomponen aún más en comportamientos específicos. Este marco ayuda a identificar áreas de oportunidad y crear un plan específico para el desarrollo.

Resultados

"Puedo ver el impacto de nuestras habilidades de negociación mejoradas a diario. Ahora estamos pensando y actuando más como socios comerciales. Debido a los programas de capacitación, todos se sienten parte del éxito de la empresa y están trabajando para mejorar los números todos los días."

-Participante

Nestlé midió que los Gerentes de Cuentas Clave aumentaron significativamente su sentido de propiedad en el negocio.

Se volvieron más organizados, productivos, flexibles y están en mejores condiciones para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Los participantes recibieron nuevas habilidades y capacidades en áreas como la negociación y la gestión de relaciones, lo que los hizo aún más efectivos.

Silega proporciona herramientas altamente estructuradas para el monitoreo y la evaluación de la capacitación y el desarrollo, estas incluyen guías de aprendizaje, tareas programadas, horarios, medidas y listas de verificación.

El futuro

"Silega tiene la capacidad única de hacer que el aprendizaje sea divertido y emocio-



Nestlé



REGIÓN

Norteamérica



PÚBLICO DESTINATARIO

Gerentes de Cuentas Clave (KAM)

nante. Su contenido es de vanguardia y su entrega es atractiva. ¡Seguiremos utilizando las soluciones de Silega para nuestros futuros eventos de capacitación"

E.G. Gerente de Ventas

Sobre Silega

Silega es una compañía global de capacitación de servicio completo. Ayudamos a nuestros clientes a mejorar rápidamente el rendimiento desarrollando sus competencias para un mayor éxito. Nuestras áreas de especialización incluyen simuladores de negocios, talleres ejecutivos, herramientas de medición, transferencia de capacitación, coaching y consultoría.

Sobre Silega Navigator™

Este programa simula 4 años de negocio donde los equipos representan diferentes partes de la cadena de suministro comercial (desde proveedores hasta minoristas). Los participantes compiten para crear y vender diferentes soluciones y tienen la oportunidad de elegir entre seis productos principales. Para tener éxito, deben gestionar las relaciones con otros jugadores, calcular costos, ganancias y establecer una estrategia de marketing. Los participantes deben lidiar con una competencia feroz, recursos limitados, requisitos cambiantes de los clientes, diferentes nichos de mercado, falta de información suficiente, presión de tiempo y expectativas de las partes interesadas y de la alta dirección.