GONHERMEX

Nuevo León, noviembre 2023

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

GRUPO GONHER

GONHERMEX, S. A. DE C. V.
AV. MANUEL ORDOÑEZ NO. 600, SANTA CATARINA, N. L. MÉXICO.
C.P. 66350. APARTADO POSTAL 163. TEL. (81) 81533100 FAX. (81) 81533168