

**José María Peña, director general de Prosegur SIS, y Santiago Sánchez, gerente de proyecto de Overlap**

# El programa Universo Comercial nos ayuda a mejorar la calidad de nuestra fuerza comercial

**“Un Grupo, tres negocios”. Con estas cuatro palabras describe Prosegur su realidad más actual, en el año siguiente a su 40º aniversario. Cuatro décadas de innovación al servicio de sus clientes que han permitido que el gran líder de la seguridad se extienda a través de los cinco continentes, con sus tres divisiones: Seguridad, Alarmas y Cash, que recientemente ha salido a bolsa como filial independiente. De la mano de Overlap han puesto en marcha un programa denominado “Universo Comercial” que busca mejorar el conocimiento y las habilidades de su equipo de ventas para poder ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.**

**Es una compañía con una fuerte orientación al cliente. ¿Cómo se plasma en la estrategia de la empresa?**

**José María Peña (J.M.P.):** La velocidad y complejidad del mercado hace que nuestros clientes evolucionen cada día. Desde Prosegur les acompañamos con innovadoras soluciones que dan respuesta a las nuevas realidades, realizando propuestas que integran consultoría, tecnología y ciberseguridad, así como nuevos servicios de valor añadido a los productos tradicionales de vigilancia y seguridad física. Apostamos por la excelencia en la prestación de nuestros servicios, lo que se traduce en una inversión en la profesionalización de nuestros equipos. Impulsamos su desarrollo desde hace más de treinta años a través de doce centros de formación propios, impartimos más de 12 horas al año por empleado, y nuestra Universidad Corporativa cumplirá en breve ocho años de vida.

**Partiendo de esta orientación, ¿se aplica en su organización el concepto “todos somos ventas”?**

**J.M.P.:** Toda nuestra plantilla dispone de una adecuada formación e información sobre nuestras propuestas de valor a clientes, y todo empleado puede hacer llegar estas soluciones a su entorno, y obtener por ello un beneficio, a través del Programa TSP+ (Todos Somos Prosegur Plus). Ello proporciona una óptima colaboración con el Área Comercial, y genera orgullo de pertenencia.

**¿Cómo es su equipo comercial?**

**J.M.P.:** El equipo comercial de Prosegur está integrado por profesionales especializados en el asesoramiento integral de seguridad, con diferentes niveles de enfoque y *seniority*, según el cliente al que se dirijan. Disponemos de gerentes comerciales y KAM, gestores de cuentas locales, canal pyme y televenta, así como un departamento Preventa, para el apoyo técnico en el asesoramiento y diseño de la solución adecuada para cada empresa. Todos ellos tienen un completo bagaje en seguridad y servicios, además de diferentes ámbitos de especialización, y es cada vez mayor el porcentaje de personas con formación en ingenierías.

**¿En qué consiste el programa Universo Comercial? ¿Cómo y por qué surge la idea de crearlo?**

**J.M.P.:** Universo Comercial es un proyecto de negocio que nace con el objetivo claro de apalancar la transformación de nuestra oferta de valor hacia soluciones de seguridad integradas y crecer en el posicionamiento de productos de valor añadido. El área Comercial es la punta de lanza en esta estrategia y por ello surgió la idea de generar un punto de encuentro en el que la Red hallara todo lo necesario para reforzar la estrategia de ventas, donde detectar y gestionar el talento comercial y todo apoyado por un ambicioso plan de formación y desarrollo.

**¿A quién implica y cómo?**

**J.M.P.:** El colectivo de alcance del Proyecto es toda la Red Comercial, y en él participan otros departamentos que interactúan con ella apoyando su función.

**¿Qué fases y plazos tiene?**

**J.M.P.:** El proyecto comenzó en junio de 2016 con el rediseño de todo el proceso de venta, con la partici-

pación de miembros de todas las áreas. Al mismo tiempo se pusieron en marcha *workshops* de revisión de la estrategia de venta integral, reforzando el conocimiento de las soluciones y productos, así como las habilidades de venta consultiva, iniciándose en el último trimestre las formaciones en casos de éxito y nuevas metodologías de trabajo.

**¿Qué feedback están obteniendo del target?**

**J.M.P.:** Los participantes ofrecen un *feedback* muy positivo, valorando claramente este firme apoyo en la consecución de sus objetivos y en su desarrollo profesional. Al mismo tiempo, desde el negocio se están empezando a medir los resultados en número y calidad de las ofertas presentadas y ganadas.

**¿Cómo ha sido la relación con Overlap?**

**J.M.P.:** El acompañamiento de Overlap en este viaje ha sido de enorme ayuda y confiabilidad, tanto en la elaboración de las sistemáticas como en la propuesta del Plan Formativo, habiendo aportado su amplia experiencia en proyectos de Desarrollo Comercial en grandes corporaciones, y facilitando siempre al máximo el avance del proyecto.

**¿Y qué implica para Overlap este programa?**

**Santiago Sánchez:** Gracias al proyecto Universo Comercial hemos podido seguir avanzando en el desarrollo de soluciones de negocio que ayuden a nuestros clientes a conseguir sus objetivos, implantando sus estrategias y transformando a sus equipos en referentes de su mercado ■



Juan Carlos Rodríguez, José Gil y José María Peña, de Prosegur SIS, junto a Santiago Sánchez, de Overlap.