



PPG Industries ist ein weltweit führender Anbieter von Beschichtungsprodukten und -diensten. Das Unternehmen betreut Kunden im Bauwesen, in der Konsumgüterbranche, in der Industrie und im Transportwesen.

Das Unternehmen betreibt 125 Produktionsstätten und Partnerunternehmen in mehr als 20 Ländern. Einer der wichtigsten Wachstumsmärkte ist China.

Aufgrund des Booms im Bauwesen und in der Konsumgüterbranche ist PPG eines der am schnellsten wachsenden Unternehmen in China. Nicht nur die Nachfrage nach Büroraum ist in China explosionsartig angestiegen, sondern mit dem steigenden Einkommen der Bevölkerung auch das Interesse an Handys, Autos und Eigenheimen.

PPG musste dieses Wachstum lenken. Dies erfordert eine gezielte Strategie für die Mitarbeiterbetreuung zur Werbung, Entwicklung und Bindung von Mitarbeitern. Wichtig war auch, dass Mitarbeiter möglichst schnell produktiv arbeiten konnten. Im Arbeitsalltag müssen Mitarbeiter ständig mit Kollegen aus anderen Ländern zusammenarbeiten, um Informationen und optimale Verfahrensweisen nutzen zu können. Diese Zusammenarbeit erfolgt stets auf Englisch, der Geschäftssprache des Unternehmens. Die Entwicklung und Verbesserung der englischen Kommunikationsfähigkeiten der chinesischen Mitarbeiter war daher von entscheidender Bedeutung für den Erfolg von PPG.

“Das Vermitteln von Englischkenntnissen ist mehr als eine Schulungsmaßnahme: Es ist eine bedeutende strategische Initiative bei PPG. PPG legt großen Wert auf die interkulturelle Kommunikation. Um gemeinsam arbeiten und von einander lernen zu können, brauchen wir eine gemeinsame Sprache.”

—Bernie Khalid,

Talent & Organization Development bei PPG Asia Pacific



Branche

Industrielle Fertigung

Zusammenfassung

Angesichts des schnellen Wachstums in China benötigte PPG eine gezielte Strategie für die Mitarbeiterbetreuung zur Werbung, Entwicklung und Bindung von Mitarbeitern. Ein wichtiger Bestandteil dieser Strategie war die Verbesserung der Englischkenntnisse chinesischer Mitarbeiter, eine Grundvoraussetzung für die globale Zusammenarbeit und Kommunikation.

PPG benötigte eine Lösung, die online bereitgestellt werden kann und relevantes Geschäftsendlich vermittelt. Das Unternehmen implementierte den GlobalEnglish Corporate Learning Service™ und erzielte damit deutliche Verbesserungen bei der effektiven Zusammenarbeit und Informationsweitergabe zwischen Mitarbeitern in China und in der Unternehmenszentrale.

“ Der GlobalEnglish Corporate Learning Service ist genau das Richtige für PPG, weil er eine Vielzahl von Themenbereichen umfasst, die unsere Mitarbeiter im Arbeitsalltag brauchen. Und weil wirklich Geschäftsendlich vermittelt wird, können Mitarbeiter das Gelernte sofort bei der Arbeit anwenden. ”

— Nina Wang,
PPG Human Resources Director, China

Der Ansatz

Das Unternehmen brauchte eine Lösung, die online bereitgestellt werden kann und relevantes Geschäftsendlich vermittelt. „Wir entschieden uns ursprünglich für ein GlobalEnglish-Pilotprogramm, weil es eine gute Mischung aus Online-Unterrichtsmaterial und Interaktion mit Lehrern umfasste. 92 % der Pilotgruppe gab dem Programm eine positive Bewertung, daher blieben wir bei GlobalEnglish“, so Debra Simeone, Manager, Blended Learning bei PPG. „Ausschlaggebend war wohl, dass 61 % der Teilnehmer am Pilotprojekt angaben, ihre neuen Englischkenntnisse bereits nach nur sechs Wochen am Arbeitsplatz angewendet zu haben. Das war überzeugend!“

Schon wenige Monate nach der ausgesprochen geschickten Implementierung des GlobalEnglish Corporate Learning Service konnte PPG die ersten positiven Ergebnisse vorweisen.

Optimale Verfahrensweisen für die Implementierung in China

- **Befürworter in der Geschäftsleitung gewinnen:** In China bringen Mitarbeitern ihren Vorgesetzten großen Respekt entgegen und nehmen Anweisungen oder auch nur Vorschläge ihrer Geschäftsleitung sehr ernst. Die Einführung des Programms bei PPG ging mit diesbezüglichen Mitteilungen der Geschäftsleitung einher. Dadurch waren die Teilnehmerzahlen von Anfang an groß.
- **Vorgesetzte einbeziehen:** Das Schulungsteam bei PPG informierte Vorgesetzte im Unternehmen über die Verfügbarkeit des GlobalEnglish-Programms und bat um die Empfehlung geeigneter Teilnehmer. Nach der Programmeinführung erhielten Manager monatliche Berichte über die Fortschritte der ihnen unterstellten Mitarbeiter. Das Schulungsteam bat Manager auch um Rückmeldungen zu den verbesserten Kommunikationsfähigkeiten der ihnen unterstellten Mitarbeiter. Dies motivierte die Mitarbeiter und sorgte für die fortgesetzte Nutzung des Programms.
- **Fortschrittsberichte für Mitarbeiter freigeben:** PPG legte allen Lernenden regelmäßige Berichte über ihre Nutzung des Programms und über ihre Fortschritte in den einzelnen Kategorien vor. Die Mitarbeiter fühlten sich dadurch zum weiteren Lernen motiviert.
- **Führungskräfte involvieren:** Das Schulungsteam informierte die zuständigen Führungskräfte in regelmäßigen Gesprächen und durch virtuelle Updates über den Verlauf des Programms. Führungskräfte bewiesen ihre Unterstützung für das Programm durch Artikel in E-Newslettern und in persönlichen E-Mails an die Teilnehmer. Dies erwies sich als wichtiger Faktor für die Motivation der Teilnehmer.
- **Schulungen großflächig anbieten:** PPG stellte den GlobalEnglish-Service einer heterogen Gruppe von Mitarbeitern auf allen Ebenen des Unternehmens bereit, von Verwaltung und Produktion bis hin zu Vertrieb und Marketing. Dadurch erzielte das Unternehmen eine Verbesserung der effektiven Kommunikation auf Englisch, und weitaus mehr Mitarbeiter können nun zur künftigen Entwicklung des Unternehmens beitragen.

Die Vorteile Für PPG

- **Größerer Marktanteil durch Kundenvertrauen:** Kunden von PPG haben mehr Vertrauen in das Unternehmen und seine Produkte, weil die Kommunikation mit den Mitarbeitern in den verschiedenen Regionen und Geschäftsbereichen nun besser funktioniert. In diesem hart umkämpften Markt stellt das Kundenvertrauen für PPG einen klaren Wettbewerbsvorteil dar.
- **Effektivere Weitergabe von Wissen:** Mitarbeiter in China können nun weitaus einfacher an Besprechungen und Telekonferenzen teilnehmen und mit geringerem Zeitaufwand klarere Dokumente und E-Mails verfassen. Dadurch hat sich die Wissensübertragung zwischen Mitarbeitern in der Unternehmenszentrale und in China deutlich verbessert. Mitarbeiter sind schneller auf dem neuesten Stand und PPG kann gezielt in die Entwicklung von Mitarbeitern investieren, um das Wachstum voranzutreiben.
- **Besseres Management:** Durch die Verbesserung ihrer eigenen Englischkenntnisse sind Manager in der Lage, Erwartungen darzulegen, Mitarbeitern Feedback zu geben und strategische Anweisungen aus der Unternehmenszentrale weiterzugeben. Mitarbeiter, die Managern mit Englischkenntnissen unterstellt sind, verstehen besser, was von ihnen erwartet wird, und fühlen eine größere Zugehörigkeit zum Unternehmen. Durch diese verbesserten Fähigkeiten kann das Unternehmen seine künftigen Führungskräfte intern heranziehen.
- **Verbesserte Forschung und Entwicklung:** PPG konnte bereits Verbesserungen bei der Forschung und Entwicklung feststellen, weil nun weitaus mehr Mitarbeiter ihren Erfahrungsschatz einbringen können. Mitarbeiter der Unternehmenszentrale in den USA können sich nun darauf verlassen, dass ihre Kollegen in China präzise Marktberichte erstellen, Kundenanforderungen erklären und bessere Einsatzweisen für Technologie empfehlen.

PPGs Führungskräfte Der Zukunft

Durch strategische Investitionen in das Online-Englisch-Lernprogramm kann PPG die Führungskräfte der Zukunft nun in wichtigen Märkten wie China heranziehen. Drei PPG-Mitarbeiter in China, die ihre Kommunikationsfähigkeiten auf Englisch verbessert haben, berichten:

“Ich arbeite mit Kunden aus aller Welt, z. B. in den USA, in Deutschland und in Mexiko, und kann nun wirklich verstehen, was sie mir sagen. Das war zuvor weitaus schwieriger.”

—Richard, Key Account Manager

“Seit ich meine Englischkenntnisse verbessert habe, kann ich E-Mails weitaus schneller lesen und schreiben. Mein Vorgesetzter lobte bereits nach wenigen Monaten mit dem Programm die Verbesserung meiner schriftlichen Arbeit.”

—Fiona, Technical Lab Supervisor

“Der GlobalEnglish-Service ist leicht verständlich und hilft mir bei der Arbeit. Auch meine Aussprache und mein Hörverständnis werden besser. Und das Lesen fällt mir leichter. Ich schreibe bessere Sätze und mein Manager lobte die Verbesserungen in meinen E-Mails.”

—Nettie, QC Lab Supervisor