



PPG Industries 是全球领先的涂料、特殊化学品和服务企业之一，为建筑、消费产品、工业产品和运输等行业的客户提供服务。



公司在 20 多个国家/地区设有 125 间制造厂和持股机构，但目前成长最快的部分是在中国。

PPG 实际上是中国成长最快的公司之一，这在很大程度上要归功于中国建筑业和消费产品业的迅猛发展。中国市场对办公空间的需求在迅速扩增，随着中国人民的收入水平提高，他们乐意花费更多资金购买手机、汽车、住宅等商品。

PPG 面临的挑战是如何快速高效对此类型的增长做出反应。因此，PPG 需要一个积极的人才管理战略来吸引、培养和留住员工。另外，确保员工尽快提高工作效率也是 PPG 获得成功的重要要素。每天我们的员工都需要与其他国家/地区的同事和团队成员互动交流，分享信息和经验（best practice）。作为公司的官方语言，英语使高效协作成为可能。因此培养和提高中国员工的英语交流技能对 PPG 的成功至关重要。

“在线教授英语不仅仅是一个培训项目，在 PPG，这还是一项重要的战略计划。PPG 重视不同文化的交流，如果我们准备共同合作、相互学习，就必须能够用一种通用语言来交流。”

—Bernie Khalid,  
PPG 亚太地区人才与组织发展部总监

## 解决方案

PPG 需要一个可以在线实施的、以模拟真实商务情景来教授英语的培训方案。“我们最初选择试用 GlobalEnglish 项目，是因为它能同时提供强大的在线资源和讲师互动功能。当我们试点小组中有 92% 的成员对此项目给予肯定之后，我们决定继续选择 GlobalEnglish，” PPG 综合学习部经理 Debra Simeone 表示，“其中可能最值得关注的反馈是，61% 的成员报告，在只参加六周的学习之后，他们就能将新学到的英语技能运用到工作当中。这真是太棒了！”

实施 GlobalEnglish Corporate Learning Service 几个月后，PPG 开始看到由于此项目实施的灵活性所带来的积极成效。

## 在中国的成功经验

- **得到管理高层的倡导：**中国员工非常尊重权威，他们会非常认真地对待来自管理高层的所有指令（甚至建议）。由于 PPG 的项目试点中包括了来自管理高层的交流意见，因此员工参与的积极性立即高涨起来。。
- **让经理参与项目管理：**PPG 的培训部门将 GlobalEnglish 的产品介绍给经理，要求由经理指定员工参加。一旦项目启动，经理将收到每月活动报告，以及时了解员工的学习进度。学习团队还鼓励经理对员工在交流学习技能方面取得的进步进行表彰，借以激发员工的积极性，确保他们经常使用此项学习服务。
- **与员工分享进度报告：**PPG 会定期向每位学员提供学习报告，帮助记录他们的学习情况和取得的进步，从而大大激励了员工继续学习的积极性。

### 行业

制造业

### 案例摘要

为实现在中国的快速增长，PPG 需要一个积极的人才管理战略来吸引、培养和留住员工。其中的一个重要组成部分就是培养和提高中国员工的英语交流技能，以支持 PPG 全球性协作和沟通。

PPG 需要一个可以在线实施的、以模拟真实商务情景来教授英语的解决方案。GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 正好满足了这样的需求。项目实施以后，PPG 中国员工和总部职员之间的协作和有效共享信息的能力得到显著提高。

- **保持管理层参与：**学习团队会定期通过面对面交谈和汇报的方式，帮助管理层负责人掌握该项目的进展。管理层通过电子简讯及与参加者的个人互动，向学员表示他们对此项目的持续支持，这样便大大提高了用户参与项目的积极性。
- **大面积实施的培训：**PPG 向全公司各阶层各部门员工（从行政部、生产部到销售和营销部门）提供 GlobalEnglish 服务。员工们的英语交流能力得到大大提高，从而能为企业的未来发展做出更大的贡献。

## PPG 受益匪浅

- **用户信心提高及带来的市场份额增长：**由于能够与公司其它国家和地区，不同工作角色的员工更轻松地进行交流，员工们纷纷表示对本公司及其产品更有信心了。在这个竞争激烈的市场现状中，员工们的信心为 PPG 缔造了独特优势。
- **更有效地传递知识：**PPG 的中国员工现在能够更好地参加各种会议，比以前更快、更明确地撰写文件和电子邮件。总部职员与中国员工之间的信息沟通和交流得到了很大改善。员工的工作效率也大大提高了。此后，PPG 可以将更多战略性投资投放到人才培养上，以激励人才成长，而不仅仅是帮助维持公司运营。
- **改善管理：**经理自身英语水平的提高，能帮助他更好地为员工设定期望值、向员工提供反馈和共享来自总部的战略方针。此外，那些英语为母语的员工现在可以更好地理解经理对他们的期望，对公司的忠诚度也大大增强。这也利于从公司内部挑选并培养未来的领导人。
- **改进研发：**PPG 已经看到了 GlobalEnglish 的成效，现在研发部门可以从更庞大的人才库中进行选拔，这也意味着研发经验更为丰富。现在美国总部的员工可以通过中国同事的帮助，准确地阐述中国市场的现状，描述客户的需求并推荐更为合适的技术方案。

## PPG 的未来领导人

PPG 对在线英语培训的战略投资使公司开始能够在中国等重要市场内部培养企业的未来领导人。三位 PPG 的中国员工是这样评价他们的所取得的进步的：

“我需要与全球各地的客户打交道，包括美国、德国和墨西哥的客户，现在我发现自己完全能够听懂他们在说什么。在这之前要想完全听清楚英文对话对我来说是非常困难的。”

—Richard,  
重点客户经理

“我的英语写作能力确实提高了，读写电子邮件的速度也快了許多。我的上司告诉我，仅仅经过几个月的学习，我的写作能力已经有很大进步。”

—Fiona,  
技术实验室主管

“GlobalEnglish 服务很方便理解应用，对我的工作很有帮助。我的口语和听力都在进步。阅读能力也在加强，还能写出更漂亮的文章，经理也说我的电子邮件写得比以前好多了。”

—Nettie,  
质量控制实验室主管

“GlobalEnglish Corporate Learning Service 在很大程度上满足了 PPG 的需求，它提供了大量与员工的日常工作息息相关的学习内容。实质性的商务语言培训，使员工可以将他们所学到的内容轻松直接地应用到工作当中。”

—Nina Wang,  
PPG 中国人力资源部经理