

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАНТА

Тема VIII

План занятия

- Критерии оценки успешности на рынке консалтинговых услуг.
- Управление временем консультанта.
- Outsourcing в практике консультанта.
- Типичные ошибки в маркетинге консалтинговых услуг.

Для чего необходимо оценивать результаты своей деятельности?

- Профессионалы постоянно оценивают себя и сравнивают свой настоящий профессиональный уровень с теми самими желаемым и с ожидаемым от них клиентами.
- Профессионалы постоянно учатся чему-то новому. Они понимают, насколько важно расширять свой кругозор, развивать способности и идти в ногу со временем.
- Профессионалы гармонично сочетают личную жизнь с бизнесом. Они знают цену полноценному восстановлению. Они осознанно выбирают, чему посвятить свою жизнь.
- Профессионалы рационально распределяют свое время. Они очень занятые люди, которые уже научились затрачивать свое время на те вещи, которые оправдывают эти затраты.
- Профессионалы не действуют в одиночку. Ни один профессионал не возьмется за дело без помощи и поддержки других людей. Настоящие профессионалы обращаются к коллегам, другим специалистам, своим семьям и своим друзьям.

Критерии оценки успеха

- Успешные профессионалы способны периодически оценивать, на какой ступени они находятся и на какой ступени они бы хотели оказаться. Они разрабатывают критерии оценки успеха, устанавливают для себя указатель направления и придерживаются этого курса.
- Приведенные критерии помогут вам оценить себя в роли консультанта. Существуют различные способы определения, насколько хорошо вы справляетесь со своим заданием. Перечисленные профессиональные качества, навыки и умения консультанта помогут вам определить, какие способности у вас есть и чего вы хотите добиться.

Качество 1: высокие профессиональные стандарты

- Определите для себя достаточно высокие требования, которые будут вас удерживать на вершинах ваших достижений в мире консалтинга и будут являться для вас планкой, ниже которой вы не должны опускаться.
- Обеспечьте гарантию того, что ваши услуги будут самыми качественными из тех, которыми вашим клиентам довелось воспользоваться. Если в вашем подчинении есть штат работников, объясните им, насколько важно качество оказываемых услуг для деловой репутации. Поставьте качество и клиентов превыше всего, в том числе превыше прибыли.

Качество 2: профессиональная информированность

- Станьте ведущим специалистом, имея четкое представление о консалтинге, **его** практике и задачах. Это включает знание как накопленного опыта, так и новых достижений; знакомство со стилем работы «гуру» консалтинга и с их философией; знакомство с профессиональными организациями, журналами, информационными бюллетенями и т. д. Все это позволит вам быть на передовых рубежах в вашей сфере деятельности.

Качество 3:

КОНСАЛТИНГОВЫЕ НАВЫКИ И УМЕНИЯ

- Основное, что от вас требуется, — это умение выполнять свою работу. Любой профессиональный консультант знает основы консалтингового процесса, а именно: определение цели своего дела, уточнение ожиданий и достижение согласия (заключение контракта), сбор сведений, предоставление рекомендаций, введение изменений. Продолжайте изучать технические и стратегические приемы, которые помогут вам перейти из разряда начинающего консультанта в разряд консультанта опытного.
- Помимо того что вам предстоит стать экспертом в сфере консалтинга, вам понадобятся и другие способности, такие как умение разрешать проблемы, руководить собраниями, составлять отчеты и другие документы, создать команду, облегчить выполнение задач.
- Сертификация и аккредитация доступны во многих сферах деятельности как способ обучения и достижения определенного профессионального статуса в вашей сфере. Можно получить аккредитацию по одному из направлений консалтинговой деятельности: ораторскому искусству (CSP), консультированию в области развития организации (RODS) или консультированию в области менеджмента (СМС).

Качество 4: навыки коммуникации

Одной из наиболее часто возникающих проблем, мешающих деятельности консультанта, является недостаточность навыков осуществления межличностных коммуникаций. Поэтому вы, видимо, не были удивлены, увидев их в списке необходимых качеств. Ваши способности услышать, увидеть, идентифицировать, обобщить и передать объективную информацию очень важны для продуктивности ваших рабочих взаимоотношений с клиентом. Так же важны ваши способности к убеждению, сопереживанию, решению проблем и обучению других людей.

Определение того, что подразумевается под навыками межличностной коммуникации, обладанием ими, по словам Питера Блока (1981), — это «самое большое, что вы можете сделать для получения рычага воздействия, с помощью которого устанавливаются обязательства клиента». То есть вы должны быть способны четко выразить, кто вы и что вы хотите, вне зависимости от того влияния, которое оказывают на вас окружающие.

Качество 5: профессионализм

- Профессионализм необходимо поддерживать, иначе он ускользнет. Он не может быть каким-то способом измерен, но мы знаем, что он существует. Профессионализм должен поддерживаться при любых обстоятельствах путем задавания себе при каких-то действиях вопроса: «Хорошо ли это?»
- Профессионально действующий консультант уверен в себе, может справиться с отказом, его разум открыт и гибок, он верит в людей. Профессионалы не боятся принять на себя ответственность за свои действия и ведут себя ответственно по отношению к своим клиентам.
- Ваш профессионализм будет оцениваться всегда, что бы вы ни делали.

Качество 6: способность к ведению бизнеса

- Генерирование работы обеспечивает устойчивый поток проектов, существенный настолько, чтобы оставаться в бизнесе. Вы должны достаточно много знать о продажах и маркетинге, чтобы быть способным проанализировать текущую ситуацию, определить маркетинговую стратегию, установить измеримые цели и выбрать маркетинговую тактику для их достижения.
- Вы должны знать, как разработать годовой маркетинговый календарь и как отслеживать результаты работы. Вы захотите определить, как уравновесить вашу рабочую нагрузку и получаемый в результате доход. Ваша способность продавать себя и свои услуги — это тот вид компетенции, который позволит вам удержаться в бизнесе.

Качество 7: управление бизнесом

- Возможность удержаться в бизнесе в меньшей степени зависит от того, насколько хорош консультант. В большей степени это зависит от того, как он управляет своим бизнесом. Чтобы не упустить из виду вопросы организации бизнеса, постоянно сверяйте свои действия с бизнес-планом.
- Будьте внимательны к деталям управления собственным бизнесом:
 - подберите команду профессионалов, помогающих вам в работе (бухгалтер, адвокат, работник банка);
 - отслеживайте затраты и проектируйте доходы;
 - своевременно выставляйте счета;
 - изучайте данные о своем состоянии, чтобы знать, насколько хорошо вы ведете дела;
 - разрабатывайте и продвигайте контракты и коммерческие предложения;
 - вникайте в офисные технологии, системы и оборудование;
 - ведите дела с поставщиками;
 - управляйте собственными деньгами;
 - планируйте, информируйте и отслеживайте проведение работы с клиентами и проектами, а также тысячи других деталей, необходимых для осуществления бизнеса.

Качество 8: выстраивание взаимоотношений

- Будете ли вы иметь дело с клиентом, другими консультантами или своими работниками, ваш успех как консультанта напрямую будет зависеть от вашей способности выстраивать и поддерживать взаимоотношения.
- Работая в качестве консультанта, вы не можете предложить своим потребителям осязаемый продукт, который мог бы им понравиться. Вы оказываете услуги — то, что может оказаться очень трудным для определения. Ваши услуги невидимы для человеческого глаза, и если честно оценивать свою работу, то могут возникать ситуации, когда кто-то фактически кредитует вашу деятельность.

Уровень вашей компетенции

- Постоянно учитесь.
- Присоединяйтесь к ассоциациям или группам.
- Занимайтесь самообразованием.
- Ищите источники информации.
- Консультируйтесь или учитесь у других.
- Создайте возможность оказания помощи другим.

Управление своим временем

- **Экономия времени при осуществлении бизнеса.**

Крупные проекты:

- Работа с несколькими крупными проектами предпочтительнее, чем с дюжиной мелких. Значительную часть времени во втором случае вы затрачиваете на перемещение от одного клиента к другому, пытаетесь делать все быстрее, летаете с одного побережья на другое, все время напоминаете себе о людях и встречах и пытаетесь вспомнить имена.

Расстановка приоритетов (I)

- Установите для себя приоритеты: что вы прежде всего должны сделать утром или что необходимо обязательно выполнить до того, как лечь спать.
- Выполняйте приоритетные дела первыми.
- Разбивайте крупные проекты на стадии.
- Определите ваше «лучшее» время для каждого из дел: когда лучше писать, а когда говорить по телефону и т. д.
- Продуктивно используйте ваше время в пути или в ожидании чего-то: составляйте списки дел, слушайте обучающие записи, пишите открытки, подводите итоги сделанного.
- Используйте небольшие карточки или записную книжку для записи идей, чтобы потом не забыть их.

Расстановка приоритетов (II)

- Используйте каждый лист бумаги только один раз.
- Устанавливайте сроки выполнения дел.
- Своевременно принимайте решения.
Нерешительность крадет ваше время. Врагом времени является не только нерешительность, но и неправильно выполненные дела, которые могут нарушить все ваши планы.
- Всегда спрашивайте себя: «Лучший ли это вариант использования моего времени?»
- Составляйте расписание и придерживайтесь его.
- Чаще делайте короткие перерывы в работе.
- Выполняйте иногда ту работу, которая была вами отложена «на потом».

Постарайтесь реализовать некоторые из следующих идей:

- Станьте консультантом для кого-то, кто только начинает работать в этой сфере.
- Предлагайте безвозмездно свои услуги организациям социальной помощи.
- Оказывайте волонтерскую помощь общественным объединениям.
- Помогайте детским организациям.
- Предлагайте услуги органам местного самоуправления.
- Оказывайте безвозмездно услуги местным некоммерческим организациям.
- Посылайте благодарственные письма.
- Выполняйте волонтерскую работу для своей профессиональной организации.
- Выступайте на днях открытых дверей местных высших учебных заведений.
- Основывайте фонды бесплатного обучения.

Направления аутсорсинга в практике консультирования (I)

- Использование услуг дружественных сторонних организаций для комплексного выполнения задач консалтинговой компании.
- Полный (или частичный) отказ от собственного бизнес-процесса с целью приобретения у партнерских организаций более качественных услуг по реализации этого бизнес-процесса.
- Привлечение внешних ресурсов для решения собственных внутренних проблем.
- Осуществление комплекса мер по снижению издержек.
- Извлечение сведений из внешних источников вместо самостоятельного героического добывания крупицы данных из груды информационной руды.
- Перенос части операций в компанию-субподрядчика с целью дистанционного использования потенциала персонала.

Направления аутсорсинга в практике консультирования (II)

- Применение метода «шагреновой кожи», когда консалтинговая компания «сжимает» некоторые виды своей бурной деятельности, делясь доходом с внешним исполнителем.
- Принятие кардинально-мудрого организационного решения по перераспределению функций своей устоявшейся бизнес-системы по принципу: «себе — только то, что смогу сделать лучше; другим — передам то, что лучше сделают они».
- Перевод внутреннего подразделения (например маркетинговой службы) и всех (!) связанных с ним активов в специализированный маркетинговый центр.
- Кооперация и сотрудничество по отдельным проектам на основе строго оговоренной цены и времени действия контракта.
- Использование внешней организации для осуществления самых «заковыристых» коммерческих операций.
- Заключение субподрядных договоров на выполнение работ с внешними фирмами, свободными от вечных посягательств

Причины применения аутсорсинга в консалтинговых услугах (I)

- Необходимость повышения качества консалтинговых бизнес-услуг.
- Острое желание высшего руководства консалтинговой компании сосредоточиться на профильных видах консультационной деятельности.
- Назревшая потребность в снижении издержек.
- Нехватка внутренних и внешних корпоративных ресурсов.
- Отсутствие административного и технологического опыта.
- Необходимость поддержания долгосрочной финансово-экономической жизнеспособности неосновной деятельности.
- Психологический ступор во время отмены собственного лично принятого решения

Причины применения аутсорсинга в консалтинговых услугах (II)

- Невозможность просчитать долгосрочные маркетинговые инвестиции.
- Большой соблазн в выборе организации-лидера аутсорсингового бизнеса.
- Желание консалтинговой компании в конце концов определить, где ее деятельность по созданию прибавочной стоимости является частью основного бизнеса, а где она стремится отделить себя от других.
- Наличие «на стороне» более квалифицированных специалистов.
- Жажда наживы, когда процесс приобретения, требующий меньше накладных расходов, превалирует над затратным процессом производства консалтинговых бизнес-услуг.

Типичные ошибки в маркетинге консалтинговых услуг

- ❑ **Отсутствие реакции на появление отрицательной информации о компании.**
- ❑ **Необоснованное сочетание различных видов консалтинга.**
- ❑ **Невнимательное отношение к собственной рекламе.**
- ❑ **Отсутствие контроля над источниками поступления заказов.**