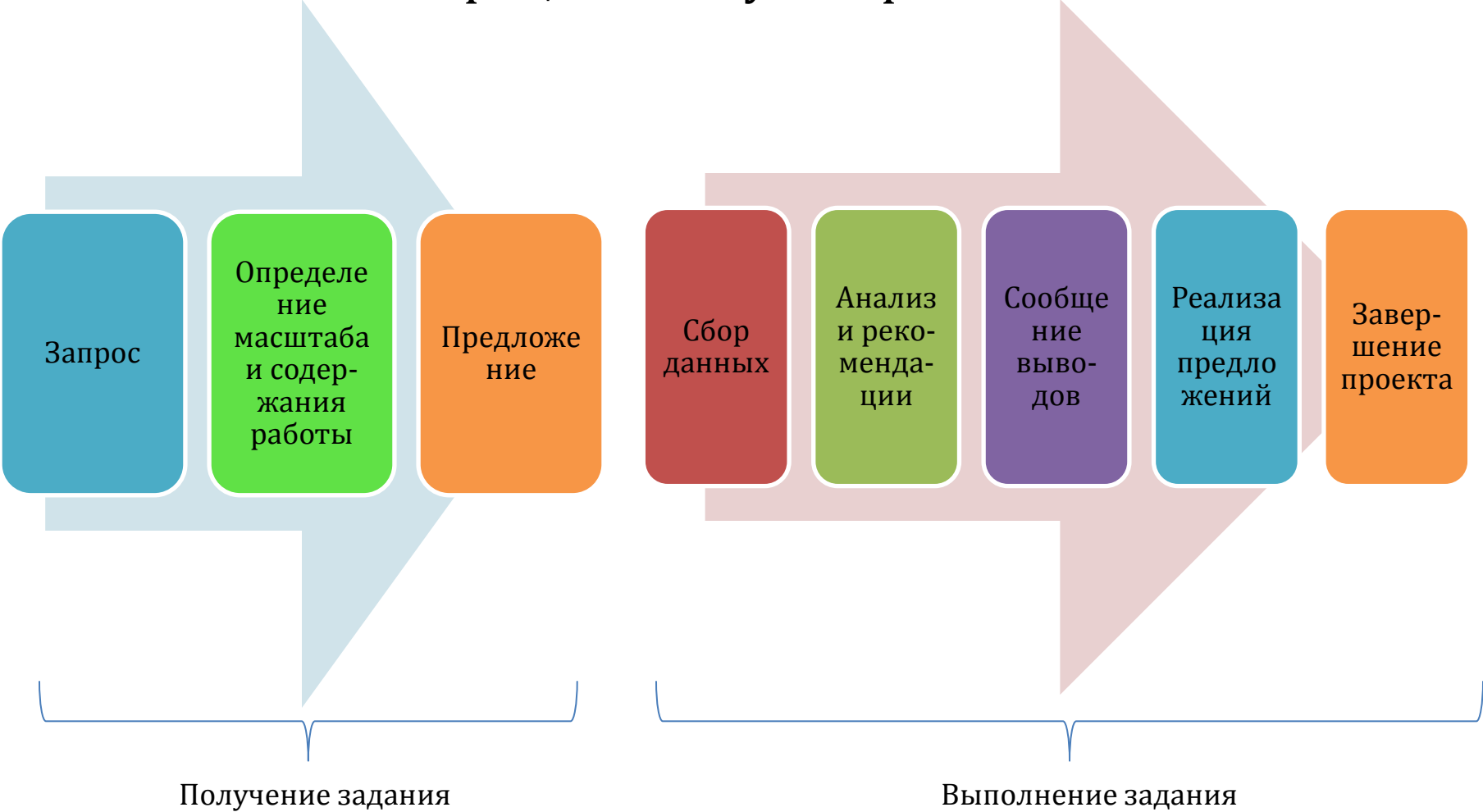


**Тема 2**

**Этапы консультационного  
проекта**

# Процесс консультирования



# Запрос

Запросы обычно поступают:

От уже имеющих клиентов;

Через личные связи;

В результате пассивного маркетинга (семинары, публикации).

## Действия

- Оперативный и профессиональный отклик

## Фокус взаимоотношений

- Формирования доверия по отношению к Вам со стороны клиента

# Определение масштаба и содержания работы

- понять природу проблемы клиента и масштабы необходимой консультативной помощи;
- определить можете (хотите) ли Вы оказать помощь;
- Ваша оценка должна фокусироваться на: клиенте; проблеме; организационном контексте.

## Действия

- Изучение компании/отрасли;
- Поиск фактов/опрос;
- Анализ проблемы;
- Согласование технического задания;
- Разработка подхода;
- Согласование формы предложения

## Фокус взаимоотношений

- Добиться поддержки со стороны клиента;
- Демонстрация ценности и потенциальной значимости ваших услуг;
- Демонстрация понимания Вами проблемы;
- Преодоление беспокойства клиента.

# Предложение

## Действия

Предложение должно содержать следующие основные элементы:

- ✓Цели и масштабы проекта (основные охватываемые вопросы; исключаемые или выходящие за пределы работы аспекты);
- ✓Ваш подход;
- ✓Обязательства клиента;
- ✓Ожидаемые результаты;
- ✓Консультационные затраты/гонорары

## Фокус взаимоотношений

- ✓Согласование подхода;
- ✓Формирование ожиданий;
- ✓Формирование обязательств клиента в отношении проекта;
- ✓Согласие клиента на выделение времени и усилия с его стороны для реализации проекта

# Сбор данных

## Действия

- ✓ Интервью для сбора фактического материала;
- ✓ Изучение имеющейся документации;
- ✓ Организация групповых обсуждений;
- ✓ Анкетирование;
- ✓ Неформальное общение

## Фокус взаимоотношений

- ✓ Знакомство с клиентом;
- ✓ Наблюдение;
- ✓ Слушание;
- ✓ Вопросы;
- ✓ Сопоставления

# Анализ

## Действия

- ✓Проверка понимания вопросов;
- ✓Определение причин, лежащих в основе проблем;
- ✓Диагностика/ выводы;
- ✓Разработка и апробация рекомендации.

## Фокус взаимоотношений

- ✓Поддержка контакта с клиентом и его вовлеченность в проект;
- ✓Обмен идеями;
- ✓Апробация ВОЗМОЖНЫХ решений

# Сообщение выводов и рекомендаций

- Заранее согласовать форму представления результатов (например формальный документ, презентация, семинар);
- Четко указать на связи между диагнозом (причинами), грядущими последствиями (эффектами) и рекомендациями (решениями);
- Хорошие рекомендации должны быть:
  - Правильными (технически);
  - Реализуемыми (с учетом ресурсов и компетенций клиента);
  - Уместными (с учетом организационного контекста);
  - Такими, чтобы клиент смог принять на себя обязательства по их выполнению.



# Реализация предложений

В зависимости от особенностей рекомендаций, может возникнуть необходимость в заключении контракта относительно реализации этих рекомендаций.

Для этого необходимо иметь навыки:

- Руководства проектами;
- Влияния и убеждения;
- Преодоления сопротивления.

# Завершение проекта

Данный этап должен включать следующие этапы:

- ✓Оценку – проверку того, что цели работы достигнуты;  
- организацию обратной связи с клиентом.
- ✓Устранение всех недоделок;
- ✓Планирование будущей поддержки;
- ✓Устранение контроля над реализацией рекомендаций;
- ✓Проверка того, что клиент знает, что и как делать.