

ÜGYFÉLTAPASZTALATOK AZ INFORMÁCIÓS TANÁCSADÁSRÓL

SVÉD, MAGYAR, IZLANDI, DÁN
ÉS KANADAI VISSZAJELZÉSEK

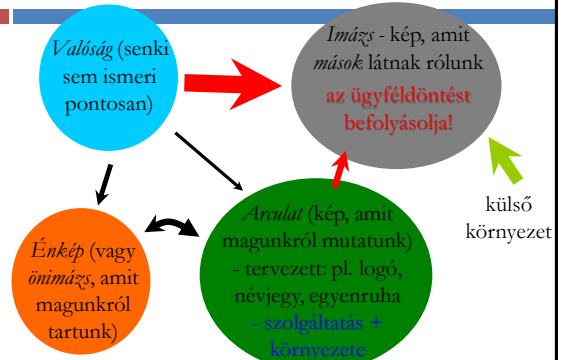


Mikulás Gábor

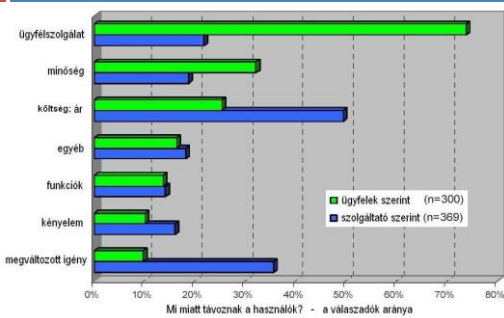
8. MIBE konferencia
2008. jún. 3.

mikulasg@gmconsulting.hu

Ami az ügyféldöntést befolyásolja



Vélelmek és a realitás



Felmérés

- 2005, információs tanácsadók ügyfeleinek vizsgálata
- svéd, magyar, izlandi, dán és kanadai
- MIBE is támogatta

Success factors and challenges in information consultancy – the client perspective / Irene Wormell, Annie Joan Olesen, Info Trend. 2007

Kérdések...

1. Miért volt szüksége információs tanácsadóra?
2. Hogyan talált rá?
3. Benyomások az együttműködésről
4. Tanulságok a munka során
5. Az információs tanácsadó öt legfontosabb képessége
6. Ajánlja-e másoknak?

1. Információs tanácsadó – miért?

- Médiatámadásban részesültem, független segítségre volt szükségem a jogi folyamat támogatásában
- Nehézségeim voltak az internetes keresésben
- Új, innovatív stratégiai ötletekre volt szükségem
- Segítségre volt szükségünk Magyarországon, de a cégen belül nem volt ilyen tudás.
- A céges fájlrendszerünk nem működött megfelelően. Újjá kellett építeni a rendszert és gondolkodásunkat is frissíteni kellett.

2. Hogyan talált rá?

- Ismerőseimet és üzletfeleimet kérdeztem, kit ajánlanak. Majd felhívtam telefonon.
- Egy konferencián találkoztunk. Azonnal jó kapcsolatba kerültünk. Kívánságom volt: hozzáférés a releváns információhoz, kedvező ár/érték arány, megfelelő elszámolás, rugalmasság, problémamegoldó képesség és hitelesség.
- Nem kerestem direkt, csak emlékeztem rá, hogy jó híryanagokat, trendeket szokott küldeni
- Honlapján keresztül
- Megfelelő referenciával rendelkező kellett

3. Benyomások az együttműködésről

- Nagyon meg voltam elégedve azzal, ahogy kezelte „egyedi” problémámat; szakmailag, törődéssel és empátiával.
- Jó volt, hogy mindig jó kérdéseket tett fel és visszajelzéseket adott.
- Nagyon fontos volt, hogy tényleg megértette a problémámat.
- Közösén készítettünk időtervet, határoztuk meg a forrásokat. Kértem, hogy gondolkodjék szabadon és legyen dolgomat illetően proaktív.
- Folyamatos kapcsolattartás.
- Nem volt semmi említésre méltó.

3. Benyomások az együttműködésről

- Telefonon tartottuk a kapcsolatot. Elküldte a talált anyagokat és személyes találkozókra értékeltük ezeket.
- Meghatároztuk az időkereteket, melyen végül alig kellett módosítani.
- Követni tudtam a folyamatot, és ez kedvemre volt.
- Telefonon, személyesen és emailen – a helyzettől függően.
- Mindig megfelelő volt a kommunikáció közöttünk és a munkatársaimmal is.

3. Benyomások az együttműködésről

- Nem pontosan azt kaptam, amire gondoltam. Egyben láttam, hogy e kapcsolat által át kell gondolnom saját dolgomat is. És ez segítség volt.
- Nem kaptam azonnal választ fontos kérdéseimre, tehát nyomtatékosítani kellett kívánságomat. Belátom, hogy nem túl könnyű előbányászni a megfelelő információt.
- A kapott anyag egy részét használtam fel. A tényleges eredményt a cég sikere fogja jelezni.
- A legnagyobb kihívás az anyag cégen belüli elfogadtatása volt.

4. Tanulságok a munka során

- Ugyanígy csinálnám, mert jó eredményt kaptunk.
- Legközelebb jobban meg kellene határozni elvárásaimat, és hogyan ellenőrizhetem a kapott eredményt. Kérdés, hogyan tudom bevonni jobban, hiszen ez az én érdekem is.
- Sokkal egyszerűbbé kell tenni a folyamatot.
- Több időt kell fordítani a koncepció megértetésére.

5. Legfontosabb képességek

1. Szakmaiság (kompetencia, hitelesség, gyakorlat és tárgyalóképesség az adott szakterületen)
2. Kommunikációs képesség (világos, közérthető fogalmazás az ügyféllel és munkatársaival való kapcsolattartásban, gondosság és érdeklődés az ügyfél irányában, jó modor, udvariasság és jó memória)

5. Legfontosabb képességek

- Céltudatosság (gyors reagálás, az ügyfél problémájának szempontjainak megértése és objektív értelmezése és elfogadása, kreativitás a fegyelemmel együtt)
- Leleményesség és problémamegoldási képesség (a szervezet megérzése, eredményes együttműködés, képesség a meghallgatásra, kíváncsiság, motiváltság és türelem)

5. Legfontosabb képessége

- Késlekedés nélküli kommunikáció, vállalások betartása, időben és a szolgáltatás tárgyában.
+ néhányan megjegyezték:
 - Megfelelő ár és ennek kezelése
 - Humorérzék
 - Intuíció
 - Diszkréció
 - Rugalmasság

6. Ajánlja-e másoknak?

- Meg kell győződni arról, hogy megértette a problémát. Így elkerülhetők az üres körök és a frusztráció.
- Pontos feladatleírás, határidők és eredmények. Érdekeltség a projektben.
- Tisztázni, pontosan milyen segítségre is van szüksége.
- Legyen egy olyan fórum, ahol a megfelelő tanácsadót ki lehet választani.
- Mi megtaláltuk a megfelelő tanácsadót, hála a jó ajánlásnak.
- Ne habozz segítséget kérni, jelentősen megkönnyíti a munkát.
- Időt és pénzt takarít meg.

Megállapítások

- Az iskolában nem tanult kritikus sikertényezők (inkább: tanulás saját sikerekből, hibákból)
- A technikai felkészültség nem elég
- Fontosabb: a tanácsadó és az ügyfél közötti kapcsolat menedzselése
- Információkeresésen túl: tanácsadás; információmenedzsment

KÉRDÉS,
KOMMENTÁR...



GM
CONSULTING

Mikulás Gábor, információs és pr-tanácsadó
mikulasg@gmconsulting.hu
www.gmconsulting.hu