

3-D Consultants Effectiviteit

Consultantseffectiviteit heeft niets te maken met iemands persoonlijkheid of karakter. Het is niet iets waarover hij of zij beschikt. Consultantseffectiviteit kan het beste gezien worden als de mate waarin een klant tevreden is over de resultaten die hij boekt dankzij de adviezen van zijn adviseur en enthousiast is over de wijze waarop de advisering tot stand is gekomen. In tegenstelling tot managers, hebben adviseurs geen directe invloed. Ze zetten dingen in gang, veranderen of verbeteren situaties en doen aanbevelingen of interventies, uitsluitend door gebruik te maken van hun vakkennis en bekwaamheid als adviseur. Ze hebben bij de implementatie geen bevoegdheden. In elke organisatie wordt veelvuldig gebruik gemaakt van adviseurs. Dat kunnen managers of collega's zijn, maar ook deskundigen op het gebied van bijvoorbeeld financiën, automatisering, communicatie, logistiek, personeel en organisatie, veiligheid of onderhoud. Veel van deze deskundigen doen hun werk binnen de eigen organisatie. Daarnaast maken organisaties gebruik van zelfstandige adviseurs of adviesbureaus. Het 3-D consultantseffectiviteit model heeft betrekking op alle vormen van advieswerk, zowel voor de 'interne' adviseurs, als voor de 'externe' adviseurs.

Enkele basisbegrippen

In de aanpak van Reddin is sprake van:

- resultaatgericht adviseren: de te behalen resultaten staan centraal
- situationeel adviseren: bewust die adviesstijl hanteren die op dat moment passend is in de situatie
- bekwaam adviseren: vaardigheden en sociaal-psychologische factoren spelen een dominante rol in het adviesproces. Reddin integreert deze drie componenten in haar 3-D Consultants Effectiviteit training. Het begrip effectiviteit is, naast taakgerichtheid en relatiegerichtheid, de onmisbare derde dimensie

De doelstellingen

De training helpt u bij het:

- overtuigen van een mogelijke opdrachtgever
- opbouwen van een evenwaardige (50/50) relatie met de klant
- volledig tot zijn recht laten komen van uw specifieke deskundigheid
- vergroten van invloed op uw klant
- ondersteuning krijgen van uw klant
- effectief toepassen van het adviesproces (acceptatie en toepassing)
- meer gebruik maken van multidisciplinaire mogelijkheden
- meer zakelijkheid aanbrengen in uw adviesfunctie
- meer autoriteit verkrijgen als adviseur
- als adviseur meer gevraagd worden om adviesdiensten te verlenen

Structuur

De training bestaat uit twee blokken van elk één avond en de daaropvolgende twee dagen.

- Het voorbereidend werk: voorbereiden van een korte praktijkcase, invullen van een aantal vragenlijsten (tijdsbeslag ongeveer vijf uur)
- In het eerste blok worden stapsgewijs alle aspecten van een adviestraject behandeld en toegepast
- In het tweede blok worden in kleine teams twee adviesopdrachten geheel uitgevoerd en fase voor fase geëvalueerd. In dit blok spelen professionele acteurs de rol van klant
- Tussen beide blokken (4-6 weken) wordt de uitgereikte theorie bestudeerd en worden praktijkopdrachten uitgevoerd (gemiddelde tijdsbeslag is ca. 20 uur)
- Na de training passen de deelnemers de nieuw verworven kennis, inzichten en vaardigheden toe in hun eigen praktijk met behulp van een praktijkplan.



3-D Consultants Effectiviteit

Welke vaardigheden leert u?

Het probleem voor adviseurs is niet zozeer een gebrek aan technische deskundigheid. De uitdaging is veeleer het ontwikkelen van kennis, inzichten en vaardigheden om die technische deskundigheid gebruikt te krijgen. De verschillende fasen in het adviesproces vereisen drie soorten vaardigheden. U komt met de eerste twee naar de training. Aan de laatste gaat u tijdens de training werken.

- Vaktechnische vaardigheden: eigen aan uw specifieke deskundigheid zoals bijvoorbeeld: communicatie, informatie, organisatie, automatisering, engineering, logistiek, facility management, projectmanagement, marketing, personeelszaken, financial control of gegevensverwerking
- (Inter)persoonlijke vaardigheden: aangeboren of ontwikkelde kwaliteiten zoals bijvoorbeeld, flexibiliteit, vasthoudendheid, zelfverzekerdheid, overredingskracht, invoelingsvermogen
- Adviesvaardigheden: het verkrijgen van de mogelijkheid tot een contract met de klant te komen, het uitgesproken krijgen van de verwachtingen die de klant heeft, het duidelijk stellen wat u van de klant wenst, het peilen van bezorgdheid bij de klant, het onderkennen en benoemen van en omgaan met weerstanden bij de klant, het geven van directe ondersteuning aan de klant, assertief zijn ten opzichte van de klant, weerstand van de klant positief aanwenden, de klant beïnvloeden, effectief communiceren, uw organisatie, uzelf en uw diensten verkopen

Anderen over Consultants Effectiviteit

- “Het maakt je werk als adviseur duidelijker. Meer structuur, beter beeld van zowel je klant als jezelf. Ook heb ik tools gekregen waarmee ik veel meer uit het adviseurschap kan halen”
- “Leerzaam en praktijkgericht. Heel goed, door te werken met acteurs, waardoor een serieuze aanpak”
- “Bewustzijn van verschillende fasen in het adviesproces, valkuilen en positieve momenten, waardoor ik daar beter mee weet om te gaan”
- “Inzicht gekregen in processen voor, tijdens en na een opdracht. Goede spiegeling van je eigen optreden tijdens deze fasen”
- “Handvatten om goed beslagen het adviestraject in te gaan. Persoonlijke benefits m.b.t. de rol van adviseur en luisteren naar wat er werkelijk wordt gezegd”

Succesvol toegepast in onder andere:

Argentinië	Mexico
Australië	Nederland
België	Noorwegen
Brazilië	Spanje
Canada	Trinidad
Duitsland	Verenigde Staten
Finland	Zimbabwe
Griekenland	Zuid-Afrika
Groot-Brittannië	Zweden