

Het Consulting Method Framework

Voor veel organisaties is kennis een belangrijk deel van hun toegevoegde waarde en misschien wel hun belangrijkste onderscheidende factor. Toch bestaat de dienstverlening van veel organisaties voor het grootste deel uit uitvoerend werk, producten, diensten en detachering. Consultancy wordt ook als een dienst gezien, maar als we hier kritisch naar kijken worden de mogelijkheden hiervan slechts ten dele benut.

Wat is consultancy?

Consultancy is een term die veel gebruikt wordt, maar er bestaat geen uniform beeld van de betekenis hiervan. Rondvraag op onze trainingen, die we reeds voor vele honderden consultants wereldwijd hebben uitgevoerd, leert ons dat er een divers beeld bestaat over de term Consultancy. Wat we wel kunnen vaststellen is dat consultants vraagstukken oplossen en daarmee klanten helpen. Dat is echter een vrij generiek beeld. Verder kunnen we ook vaststellen dat de kwaliteit van dit vak erop vooruit gaat als de kwaliteit van de aangedragen oplossing groter is en niet te vergeten ook de mate van acceptatie van deze oplossing.

“

De effectiviteit van Consultancy als vak is een product van de kwaliteit van de geboden oplossing en de mate waarin deze geaccepteerd wordt.

$$E = Q \times A$$

De vraag is vervolgens hoe kunnen we deze effectiviteit vergroten? Deze vraag is lastiger te beantwoorden en de antwoorden hierop zijn meestal zeer divers. We kunnen hier een analogie maken met andere vakgebieden, zoals projectmanagement of kwaliteitszorg. In deze vakgebieden zien we vaak een methodische aanpak gebaseerd op onderzoek of best-practices in combinatie met een opleidings- en certificeringsprogramma.

De werkwijze van top consultancyfirma's

Alle gerenommeerde consultancy firma's aan de top, zoals McKinsey, BCG, Booz & Company, etc. maken gebruik van een gestructureerde methode voor hun werk. De McKinsey methode is befaamd, maar alle anderen gebruiken een soortgelijke methodiek met veel dezelfde elementen. Het is vaak een procesmodel wat het gehele traject vanaf het eerste contact tot aan de finale aanbevelingen vorm geeft. Consultants worden hiervoor intern opgeleid en men beschouwd het als gekkenwerk om zonder een dergelijke methode aan het werk te gaan. Wat is uw werkwijze?

McKinsey&Company

BAIN & COMPANY 

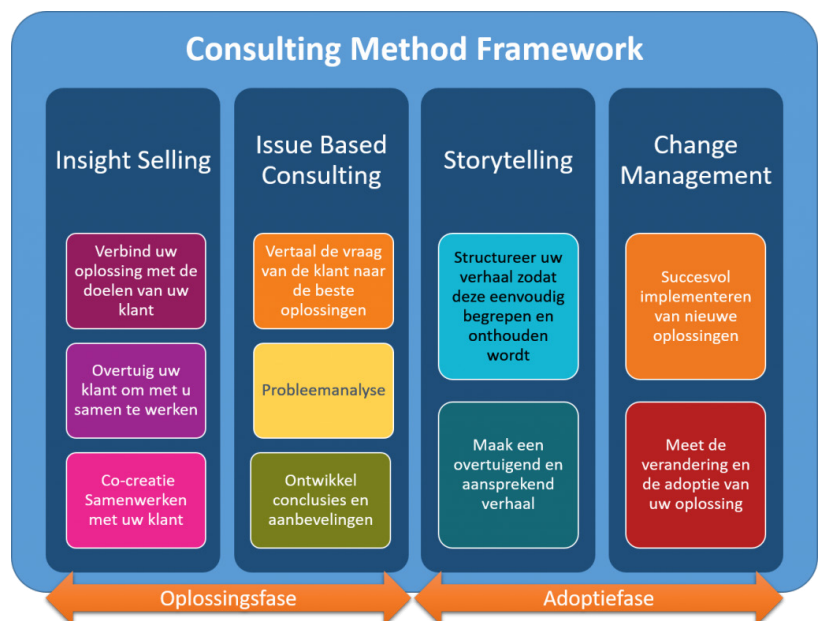
BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP

Het Consulting Method Framework

ConsultingMethodology brengt al meer dan 15 jaar consultancy opleidingen op de markt identiek aan de interne opleidingen van de top consultancy firma's. Het Consulting Method Framework (CMF) vind haar wortels in de methode die ooit gebruikt werd door Booz Allen Hamilton, IBM Consulting en PWC, maar is door ConsultingMethodology doorontwikkeld met de laatste methoden en technieken zoals deze in de Consultancy, Sales, Psychologie en Management ontwikkeld worden, op basis van publicaties door o.a. Harvard, de RAIN Group en diverse toonaangevende experts.

Het Consulting Method Framework bestaat uit vier pijlers, waarbij de eerste twee gericht zijn op het ontwikkelen van de oplossing en de laatste twee uit het creëren van acceptatie voor deze oplossing. Uiteindelijk is deze indeling een beetje arbitrair omdat het is zijn totaliteit een integrale methode is, waarbij alle elementen elkaar aanvullen en in zijn geheel leiden tot een goede en ook geaccepteerde oplossing. De verschillende elementen van de methode kunnen ook individueel en onafhankelijk van elkaar worden toegepast en het model kan daarmee ook als een gereedschapskist voor de consultant gezien worden.



Consulting Led Selling

Consulting Led Selling is niet zozeer een methode, maar een strategie. Deze strategie kenmerkt zich door een prominente positie van de kennis van een organisatie in het bereiken van haar verkoopresultaat. Deze kennis wordt doorgaans vertolkt door consultants maar in principe kan iedere werknemer kennis inzetten ten gunste van verkoopresultaten. Kennis kan ingezet worden voor strategieën als "Thought-Leadership", "Trusted Advisorship", "Co-creation", maar ook simpelweg worden ingezet voor marketing en salesdoeleinden. In het laatste geval moeten we denken aan bloggen of vloggen via Social Media, het schrijven van artikelen in vakbladen of andere media en het verzorgen van presentaties op seminars, vakbeurzen en zelf te organiseren klantendagen.

Door de kennis op de juiste manier te etaleren komt men in gesprek met prospects, die geïnteresseerd zijn in het gedachtengoed omdat ze hierin de oplossing voor hun probleem zien. Door dit pad te volgen zal dit uiteindelijk tot verkoopresultaten leiden, zowel in de vorm van “New Business” als een hogere “Customer Retention” bij betaande klanten. Essentieel in deze aanpak is echter om dit op de juiste wijze te doen. Het Consulting Method Framework biedt alle methoden en technieken om hier effectief vorm aan te geven.

Om Consulting Led Selling effectief toe te passen voor een organisatie is meer nodig dan een training alleen. Zoals gezegd is dit een business strategie en zal de gehele organisatie in staat gesteld moeten worden om deze strategie uit te voeren. De trainingen aan de betrokkenen zijn hier slechts 1 onderdeel van. Consulting Methodology heeft een compleet stappenplan ontwikkeld om deze strategie voor uw organisatie toe te passen. Hierbij wordt o.a. gekeken naar de Missie en Visie van een organisatie, het Business Model, de producten en diensten, de medewerkers en de cultuur. Het managen van de verandering en de noodzakelijke trainingen zijn ook onderdeel van het stappenplan.

De trainingen

In de trainingen die wij hierin geven komen ook nog de diverse consultancy vaardigheden aan de orde, zoals interviewtechnieken, presentatie skills, verkoopvaardigheden en enkele psychologische inzichten. De trainingen zijn praktisch van opzet, theorie wordt afgewisseld met praktijk en er wordt gewerkt met een real-life case. Deelnemers ontvangen tijdens de trainingen ook feedback op de wijze waarop ze acteren als consultant. De doelstelling is dat de deelnemers het geleerde direct na de training kunnen toepassen in hun werk.

De opleiding Consulting Method Framework bestaat uit 4 modules die ook los van elkaar worden gegeven.



Consulting Led Selling & Insight Selling

De traditionele wijze van verkopen wordt steeds lastiger. Inkoop is meer georganiseerd en verloopt via strak geregelde processen. Aan het eind van het inkoopproces wordt u gevraagd zich te conformeren aan de strenge eisen en gedetailleerde specificaties zoals vermeld in de aanvraag. Vaak ook nog in concurrentie met andere aanbieders. U kunt daardoor alleen nog concurreren op prijs. Dit gaat tegenwoordig op voor veel producten, ook voor detachering. Uw onderscheidend vermogen is laag en de kans op vervolgopdrachten hierdoor ook. Door te werken volgens de principes van Consulting Led Selling kunt u deze situatie verbeteren. Consulting Led Selling is een integrale benadering voor business development die er voor zorgt dat u op diverse niveaus in gesprek komt met uw klanten, zowel bestaande klanten als nieuwe klanten. U komt weer in gesprek met klanten over hun problemen en doelstellingen, nog voor dat het formele inkoopproces begint. U denkt mee met uw klant over mogelijke oplossingen en bouwt daardoor een vertrouwensrelatie op. Uw invloed op het resultaat neemt toe en u kunt zich beter onderscheiden. De daadwerkelijke inkoop is nu slechts nog een formaliteit.

De training Consulting Led Selling biedt u de methoden en technieken zoals deze door de grote consultancy bureau's zoals McKinsey worden gebruikt. Alles is er op gericht om uw kennis en kunde op de meest effectieve manier te vertalen naar de klantbehoefte en daar ook acceptatie voor te krijgen. U leert het juiste antwoord te geven op wat de klant werkelijk beweegt, waardoor u overtuigend bent en uw oplossingen en ideeën beter geaccepteerd krijgt.

Thema's die behandeld worden:

- **Insight Selling:** Deze methode wordt gezien als de opvolger van RAIN Selling. Op basis van de laatste inzichten van HBR en internationale studies blijkt dit de beste aanpak om het verkoopresultaat te vergroten en klanten voor langere tijd aan u te binden.
- **Blue Ocean Selling:** Dit in tegenstelling tot Red Ocean Selling, waar de competitie het hevigst is en u zich nauwelijks kunt onderscheiden, behalve op basis van prijs. Hoe bereikt u de positie waarin uw oplossingen de maatstaf worden en de klant geïnteresseerd is in uw unieke visie en oplossingen, zodat u samen met de klant de gewenste oplossing kunt vormgeven.
- **Connecting the Dots:** In hoeverre bent u in staat de werkelijke vraag van de klant te doorgronden en deze te verbinden met de door u gedefinieerde oplossingsrichtingen.
- **Convince the customer:** Kunt u de klant overtuigen dat u een goede oplossing heeft en dat uw organisatie ook de juiste partij is om dit uit te voeren.

De thema's geven u misschien de indruk dat het hier om een sales-training gaat, niets is echter minder waar. We bekijken 'verkopen' in de brede zin van het woord. Verkopen we niet allemaal? We verkopen dagelijks onze visie, ideeën, denkbeelden en oplossingen. We weten daarbij allemaal dat gelijk hebben iets anders is dan gelijk krijgen.

Issue Based Consulting

Issue Based Consulting (IBC) is een vrij toepasbare Consultancy methodiek voor het oplossen van complexe vraagstukken. Het adviesproces wordt van begin tot eind vormgegeven en ondersteund door verschillende beproefde methoden en technieken. De methode is universeel toepasbaar door iedere professional die te maken heeft met het oplossen van problemen. Dus niet alleen voor consultants, maar ook voor (project)managers en andere professionals. De methode helpt ons om grip te krijgen bij het oplossen van complexe problemen door het structureren van het adviestraject. Niet alleen de kwaliteit van de oplossing wordt hiermee vergroot, maar ook de grip en efficiency. We worden immers niet alleen geacht complexe vraagstukken op te lossen, maar ook nog enigszins snel. Deze methode zorgt voor veel tijdswinst waardoor u in staat bent in korte tijd de vinger op de zere plek te leggen en de klant te overtuigen van de beste oplossing.

Thema's die behandeld worden:

- **De 5 fasen van het adviesproces:**

Issue Based Consulting is een procesmatige aanpak, waarbij de fasen elkaar overlappen. Elke fase heeft zijn eigen doelstelling en eindproducten.

- **Adviesdoelstellingen (klantdoelstelling versus projectdoelstelling):**

We zijn geneigd de klant te dienen door haar vraag zo snel mogelijk te beantwoorden. Is dit echter wel de juiste vraag? Welke doelstellingen liggen ten grondslag aan deze vraag en dienen uiteindelijk behaald te worden. Wat is de toegevoegde waarde van het project of de oplossing binnen deze doelstelling? Allemaal zeer relevante vragen die door middel van enkele eenvoudige technieken geborgd worden.

- **Analysevaardigheden (Data Mining):**

Hoe gaan we om met de grote hoeveelheden data die we tegenwoordig tot onze beschikking hebben. Informatiestress en willekeur in de gehanteerde data ligt op de loer. Hoe gaan we hier mee om?

- **Structuur:**

Hoe structureert u uw advies en bouwt u een 'verhaal' op? Structuur is een cruciale factor in het bereiken van succes. Maar hoe?

- **Het Pyramide Principe:**

Barabara Minto van McKinsey ontwikkelde The Pyramid Principle, een gestructureerde methode voor het opstellen van adviesrapporten en presentaties. De structuur draagt bij aan de kwaliteit en de leesbaarheid van het rapport en vergroot hierdoor ook het begrip en de acceptatie van de gepresenteerde oplossingen.

- **Effectieve presentaties:**

We weten allemaal wat er spreekwoordelijk, maar soms ook letterlijk, met het adviesrapport gebeurt. Het verdwijnt in een la en niemand leest het. Binnen de Issue Based Consulting methodiek wordt gewerkt met een interactieve presentatiemethode in plaats van een geschreven rapport. Op basis van een Storyboard techniek wordt een gestructureerd en kernachtig verhaal opgebouwd wat de conclusies en aanbevelingen op een treffende wijze presenteert.

Storytelling

Bij de training Issue Based Consulting leren we o.a. het belang van structuur in presentatie en communicatie. Als consultant zult u regelmatig uw aanbevelingen moeten presenteren aan druk bezette managers. Soms heeft u slechts korte tijd om de boodschap over te brengen. U zal dus in korte tijd uw publiek moeten boeien. Als de interesse in voldoende mate gewekt is, kunt u vervolgens dieper op het verhaal in gaan en eventueel nadere details presenteren.

“Storytelling” is bijvoorbeeld zo’n techniek om dit op effectieve wijze voor elkaar te krijgen. Deze methode zorgt voor een gestructureerde opbouw van uw verhaal. Maar ook de achterliggende psychologische principes dragen er aan bij dat uw toehoorders geboeid zijn en ook daadwerkelijk tot actie overgaan. Uiteindelijk bereikt u pas resultaat als adviseur als anderen uw advies ook uitvoeren. Hoe kunt u mensen iets laten uitvoeren of hun gedag laten veranderen door alleen een verhaal te vertellen of te presenteren?

Door deze methodes toe te passen bespaart u veel tijd en kunt u zeer snel en effectief de kern van uw boodschap overbrengen. Uw publiek is geboeid en onthoudt de kern van het verhaal beter. Bovendien leidt uw verhaal tot actiebereidheid bij uw publiek.

De module Storytelling als losse module wordt gecombineerd met The Minto Pyramid Principle, een methode voor de gestructureerde opbouw van een verhaal.



Management of Change

Veranderingen zijn pas succesvol als de doelgroep van de verandering een succesvolle gedragsverandering door-gemaakt heeft. Veel projecten met een verandercomponent falen omdat er slechts aandacht is voor de inhoudelijke kant (techniek) en voor de harde kant van het projectmanagement, het managen van de tijd, de kosten, de scope en de kwaliteit. De factor Change Management wordt hierin vaak niet expliciet meegenomen. Volledig in lijn met de laatste visie van organisaties als McKinsey, Gartner en Harvard hebben wij een effectieve methode ontwikkeld, waarmee wij u kunnen ondersteunen. We reiken u de middelen aan om verandering en adoptie succesvol te managen. We zien het belang van Change Management bij verschillende projecten, omdat adoptie door de doelgroep hier van groot belang is, bijvoorbeeld bij:

- **Software-implementaties (ERP, SharePoint)**
- **Kwaliteitsborgingssystemen**
- **SHE, ARBO, KAM, Veiligheid**

Het beleid, de procedures of de instrumenten kunnen nog zo goed zijn, alles staat of valt met de bereidwilligheid van diegenen die het uitvoeren. In hoeverre staan zij er achter en geven ze hun vertrouwen en commitment?

De training Change Management of verandermanagement behandelt de meest effectieve concepten en modellen voor verandermanagement van de laatste 20 jaar. Met dit overzicht kunt u zich met recht een specialist noemen op het gebied van Verandermanagement. Maar om het onderwerp echt te beheersen gaan we er natuurlijk ook mee aan de slag. Door middel van oefeningen en cases gaan we de theorieën ook toepassen en leert u de situatie te analyseren en de meest geschikte methoden en technieken toe te passen. Het is een onderwerp wat zich uitstekend leent voor discussie en ook hier is voldoende ruimte voor. In deze interactieve training is de inbreng van de deelnemers welkom en kunt u zelfs uw eigen voorbeelden of cases inbrengen.

Na de training kunt u een goede analyse maken van uw organisatie of die van uw klant en de situatie juist inschatten, waardoor u de verandering in het juiste perspectief ziet.

U kunt onderscheid maken tussen verschillende verandermanagement benaderingen en een juiste keuze maken voor deze specifieke situatie. Zowel individuele veranderingen als verandering binnen teams en organisaties kunt u effectief managen.

De training Change Management staat ten dienste van het werk als consultant, maar kan desgewenst worden uitgebouwd naar een meer uitgebreide training voor verandermanagers. De meest complete uitvoering hiervan leidt op tot een APMG Change Management Practitioner certificering. Onze trainers zijn APMG gecertificeerd en wij werken in dat geval hiervoor samen met een APMG geaccrediteerde (examen)instelling.

Maatwerk

Indien u geïnteresseerd bent in toepassing van het Consulting Method Framework voor uw organisatie verzoeken wij u contact met ons op te nemen voor een maatwerkoplossing. Op basis hiervan kunnen wij u een offerte geven voor hetgeen u wenst.

ConsultingMethodology

Consulting Methodology is het opleidingsplatform van iQaru voor Consultancy opleidingen. Ons doel is professionals in consultancy en management te ondersteunen met kennis en methodieken die vrij te gebruiken zijn. ConsultingMethodology heeft een uitstekend track-record en reputatie in het verzorgen van consultancytrainingen. Wij zijn wereldmarktleider in methodes als Consulting Led Selling en Issue Based Consulting.

Onze klanten



NTT DATA



MineRP

EPSON®

WINCOR
NIXDORF



GET IN TOUCH !



🌐 www.consultingmethodology.com

☎ +31 (0)10 820 8775

✉ info@consultingmethodology.com



Boompjes 40
3011 XB Rotterdam