

Mi a sikeres szaktanácsadó titka?

Marty Larsen ajánlásai öt pontban.

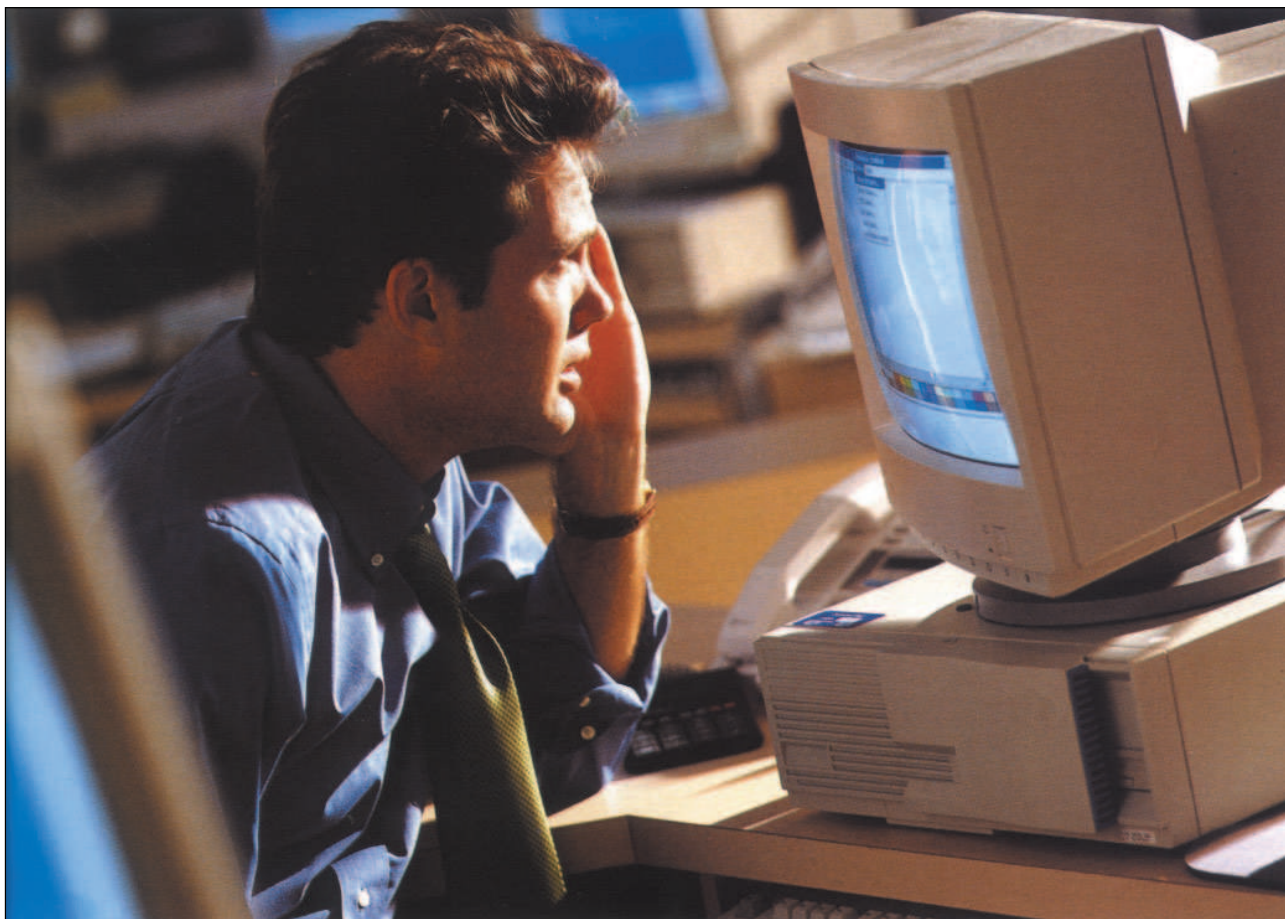
Tanácsadói munkám kezdetén boldognak és sikeresnek éreztem magam, mert független voltam és dolgozhattam, ráadásul azzal foglalkoztam, amit szeretek. Az elsődleges célom az volt, hogy informatikus mérnökként keressem a kenyerem, és ne egy katonai vállalatnak dolgozzak. Egyszerű alapelveimnek köszönhetően a gazdasági növekedés visszaesése ellenére sikeres voltam. Szerintem a tanácsadói munka **ELSŐ**, legfontosabb pontja, hogy azzal foglalkozunk, amit szeretünk.

Az idő múlásával azonban egyre inkább korlátokba ütköztem. Az első időkben, „bérelhető” voltam, munkáról munkára vándoroltam, és a szabad időmben végeztem a papírmunkát. A kevésbé vonzó kötelező munkák – például a könyvelés, az adóbevallás – mindig legutoljára maradtak, amikor már feltétlenül meg kellett csinálni. Ez az üzleti modell poénnak jó volt, de nem lehetett bővíteni. A dolgok fontossági sorrendje idővel megváltozott, és egyre inkább igényeltem a biztos, rendszeres jövedelmet. Elkezdtem azon gondolkodni, hogyan lehetne a tanácsadáshoz fejlettebb üzleti modellt alkalmazni. Amikor megvizsgáltam a régi modell működését, arra jutottam, hogy az életet akkor látom szépnek, amikor az ügyfelekkel foglalkozhatok, és akkor érzem magam nyomorúságosan, amikor

a köztes feladatokkal kell megküzdeni – a számlákkal foglalkozni, hirdetni a szakértelmemet, miközben megállás nélkül keresnem kellett a sok pénzt hozó, hosszú távú, érdekes szerződéseket.

Üzleti nyelvre lefordítva, ez volt az a pont, amikor nem lehetett újabb beruházás nélkül további növekedést elérni. Két választásom volt: felvettem segítséget vagy csatlakozhattam egy működő céghez, mely hozzá a megbízásokat, cserébe kiegészítem a szolgáltatásaikat a szakértelmemmel. Az új, kiterjesztett modellem két pillérré támaszkodott. Szerződtem egy kis, számítógépes céggel, az Advanced Engineering Labsszal, és „megoldásokat” adtam el nekik. Azzal kerestem pénzt, hogy megoldásokat dolgoztam ki az AEL ügyfelei számára, az AEL pedig gépeket adott el az ügyfeleknek megoldásaim megvalósításához. Együtt teljes és megbízható megoldást biztosítottunk az ügyfelek számára. Az együttműködés sikeres volt, és eléggé egyedinek bizonyult az asztali gépek korának hajnalán.

Az üzlet másik pillére az oktatás lett. Elektronikus áramkörök tervezését tanítottam a Heald Főiskolán. Az oktatással egyúttal fejlesztettem az előadói készségemet is, ez ugyanis nagyon fontos, ha valaki felfelé kapaszkodik a tanácsadói világ szamárlétráján. Így ismét „sikeres” tanácsadónak érezhettem magam.



Ügyfeleim egyre nagyobb cégek lettek, így a tevékenységem is egyre összetettebbé vált. A keresletben jelentkező növekedés arra kényszerített, hogy feladjam a tanítást, és minden időmet a tanácsadói munkáknak szenteljem.

A sikeres tanácsadói munka **MÁSODIK** fontos pontja a folyamatos továbbképzés. Akár hivatalos oktatás keretein belül, akár önművelés útján, például szakmai tanácskozások látogatásával és szaklapok rendszeres olvasásával.

Annak a tanácsadónak, aki nem képezi tovább magát folyamatosan, olyan hamar lejár a szavatossági ideje, mint egy pohár joghurtnak. Nem tudom eléggé hangsúlyozni a tanulás fontosságát. A feladataim egyre nagyobbak és összetettebbek lettek, ezzel párhuzamosan az önéletrajzom is egyre meggyőzőbbé formálódott. Az ügyfelek mindig kíváncsiak arra, hogy a tudásunk mennyire naprakész, és milyen feladatokat valósítottunk meg.

A **HARMADIK** sarkalatos pont: mindig legyen a kezünk ügyében könnyen elérhető, részleteket is tartalmazó adattár.

Amint egyre több munkát tudhattam magam mögött, felhalmoztam egy programokból, diagramokból, dokumentumokból, eszközökből és tapasztalatból álló tudásbázist. Újból és újból feltalálni ugyanazt, bűn. Annak a független tanácsadónak, aki egyedül is talpon akar maradni, mindenképpen szüksége van egy bármikor elérhető, rendszerezett adatgyűjteményre. Ahogy egyre bonyolultabb feladatokat oldunk meg, el kell sajátítani az összetett megoldások ügyfél számára is érthető továbbadását. Ebben jelentős segítséget nyújt a jól bevált adat-, eljárás-, módszer- és programtár, amivel megalapozhatjuk sikerünket és bizalmat kelthetünk ügyfeleinkben. Minden ügyfél szeretni látni, amiért fizet.

A sikeres tanácsadás **NEGYEDIK** pontja: mindig készítsünk alapos felmérést. Az ügyféllel becsületesen és tárgyilagosan kell közölni a felmérés eredményét.

Ha egyszerű bérelhető munkaerőnél többet szeretnénk nyújtani, akkor egyszerre kell kereskedőnek, lélekgyógyásznak, mérnöknek, könyvelőnek és üzletembernek lennünk. Pontosan meg kell értenünk az ügyfél igényeit, a gondjait és azt, hogy mennyire sürgős megoldást igényel a helyzete. Az ügyfél megnyerésének legbiztosabb módja, ha a munka megkezdése előtti felmérést jól megoldjuk, így tisztábban láthatjuk igényeit. Másképpen fogalmazva, mielőtt beleugranánk a „megoldásnyújtásba”, meg kell győznünk az ügyfelet, hogy pontosan értjük az ő „egyedi” különleges helyzetét. Mindig hangsúlyozni kell a felmérés fontosságát! Ez lehet egyszerű – például ha csak bele-nézünk a kódba –, de lehet összetett feladat is. Ilyen eset, amikor fel kell térképezni és leírni az ügyfél teljes üzletmenetét. A felmérésnek elfogulatlannak kell lennie. Nem elhanyagolható szempont az sem, hogy hasznos legyen az ügyfél számára. A sikeres tanácsadó nem megy fejjel a falnak. Nagyon rossz szolgálatot tennék az ügyfélnek, ha nem mérnénk fel pontosan a helyzetet, nem adnánk tudtára a kutatás eredményét, azután nem együtt dolgoznánk ki a megfelelő megoldást. Ha ragaszkodunk a tárgyilagos megközelítéshez, ha alapos munkát végzünk, ebből az ügyfélnek is haszna származik, ezért természetesen nem ingyenes. Minden ügyfélnek ajánlottak már más ürgék „ingyenes” felmérést. De semmi sincs ingyen! Az ügyfél mindig azt kapja, amiért fizet, és a legtöbben közülük tudják is ezt. Ha nem, akkor érdemes meggondolni, hogy szerződést kössünk-e velük. Akik nem készítik el a házi feladatokat, gyakran nincsenek megelégedve a végeredménnyel.

A sikeres tanácsadás **ÖTÖDIK** pontja, hogy tegyük emlékeztetést a befejezést.

Szóval olyan tanácsadók vagyunk, akik azzal foglalkozunk, amit szeretünk, folyamatosan részt veszünk továbbképzéseken, szorgosan bővítjük tudásbázisunkat és értékes felméréseket készítünk. Mi kell még? Elkészíteni a munkát? Igazából maga a munka a feladat könnyebbik része, feltéve, hogy szeretjük azt, amivel foglalkozunk.

A következő legfontosabb dolog, amire gondot kell fordítanunk – a befejezés. A bokszoló akkor is győzhet, ha az edzéseket elhanyagolta, az első kilenc menetben nem küzdött túl jól, és csak az utolsó pillanatban ütötte ki az ellenfelét. Ezzel ellentétben, ha a bokszolónk keményen készül, elemzi ellenfele küzdőstílusát, és szemet gyönyörködtetően küzd az első kilenc menetben, de a tizedikben egy másodperces figyelmetlenség miatt kiütik, akkor ő veszít. Ugyanez érvényes a tanácsadókra is. A jelenlétünkkel és a munkánkkal tegyünk jó benyomást az ügyfélre, végül hagyjunk benne kellemes emlékeket. Tartsunk befejező előadást a munkánkról, foglaljuk össze, hogy mit vittünk véghez a munkánk időtartama alatt, adjuk át az ügyfélnek a végső jelentést, amihez csatoljunk egy másolatot minden olyan iratról, amiben elismerte az érdemeinket. Tegyük meg mindent, hogy emlékezetes legyen a befejezés. Ez az utolsó és legjobb esélyünk arra, hogy az éppen lejáró szerződésünket újabbak kövessék. A befejező összefoglaló akkor is nagyon fontos, ha a szerződés feltételeit nem sikerült maradéktalanul teljesíteni: hangsúlyozza az elvégzett munkánkat, feltárja azokat a nehézségeket, amelyekkel szembe kellett néznünk és gyakran újabb lehetőségekhez vezet.

Marty Larsen

informatikai szaktanácsadóval foglalkozik tizenöt éve. Jelenleg a VA Linux Systems Inc. tanácsadói részlegének elnökhelyettese. Tanácsadóként olaj- és gázipari, valamint elektronikai nagyvállalatoknak dolgozott. Az olaj- és gázipari, valamint a távközlési tanácsadóval foglalkozó EDS-nél igazgató volt, az Intel Corporation IOS adatközpontjában a Global Capacity Planning osztályt vezette. Villamosmérnöki diplomáját a Columbus Egyetemen szerezte.

