



## CONSULTING WITH CLIENTS – VISÃO GERAL

Num Mercado que está continuamente a desenvolver-se, as competências de consultoria ajudam os profissionais técnicos, profissionais de vendas e serviços a cumprirem com as necessidades dos seus clientes, oferecendo soluções e não apenas conhecimento de produto. Aprendem a separar o *ruído* daquilo que é realmente fundamental para o sucesso de cada projecto.

Na realidade, estudos mostram que muitos peritos técnicos necessitam verdadeiramente de competências e ferramentas de consultoria. O processo de consultoria correcto permite que as suas pessoas transformem qualquer desafio de negócio – quer seja relativo a clientes internos ou externos – numa solução operável.

Clientes que já tiveram problemas e receberam um

serviço de consultoria eficiente para solucionar esses problemas são mais prováveis de regressar. Na actual economia, os colaboradores equipados com competências de consultoria podem funcionar como uma vantagem competitiva e proporcionar soluções que originem a mudança.

## CONSULTING WITH CLIENTS

*Consulting with Clients* é um programa de sucesso, baseado em pesquisas e que transforma os seus profissionais técnicos, de vendas e serviços de forma a criarem valor adicional para os seus clientes. Os participantes evoluem de um estado em que oferecem soluções técnicas, com o objectivo de oferecer valor adicional e conquistar futuros negócios. O programa ajuda os participantes a desenvolverem conhecimento do negócio, a construírem competências de relacionamento e a desenvolverem uma abordagem focada no cliente necessária para integrar um processo consultivo de resolução de problemas na cultura da sua organização.

## RESUMO DO PROGRAMA

Os profissionais técnicos, profissionais de vendas e representantes de serviços são muitas vezes bombardeados com o ultimo treino técnico, sem terem o tempo para desenvolverem as competências do negócio e interpessoais necessárias para criar valor junto dos clientes. Estão equipados para responder a questões, não para proporcionar soluções. Situações competitivas requerem um novo perfil de função para os peritos técnicos, no qual a abordagem consultiva é igualmente importante face à proficiência tecnológica.

## DETALHES DO PROGRAMA

*Consulting with Clients* é um programa flexível com duração de três dias e conduzido por um facilitador. Foi concebido para os colaboradores cujas funções como consultores internos e externos, que incluem gestores de projectos, fornecedores IS ou IT, profissionais de vendas e gestores de vendas e engenheiros técnicos. Pode ser facilitado através do Inventário das Competências Consultivas, um instrumento de feedback que mede os comportamentos consultivos eficazes e proporciona

planeamento do desenvolvimento individual. Uma Análise de Impacto e Relatório podem também ser conduzidos para analisar os resultados do programa sobre os comportamentos individuais e métricas dos clientes.

## RESULTADOS

Tirar Sentido da Complexidade melhora a habilidade do consultor para recolher a informação certa e alcançar conclusões razoáveis. Ferramentas como o 7P, o Issue Scope e as Técnicas de 3 Níveis constroem as fundações para um diagnóstico capaz.

Criar Relações de Trabalho Produtivas mostra aos consultores como desenvolverem continuamente associações positivas com pessoas diferentes e ajuda-os a gerir relações complexas com clientes e na própria organização.

Facilitar a Mudança ajuda os consultores a tomarem decisões e agirem perante os seus clientes. Os participantes aprendem a desenvolver e a propor soluções que se dirijam à situação e culturas específicas. Os consultores praticam uma abordagem



WILSON LEARNING 

PERFORMANCE • FULFILLMENT • RESULTS

que assegura aos seus clientes um mútuo entendimento de todos os aspectos do projecto.

### **AVALIAÇÃO E GESTÃO**

Uma sessão que envolve os executivos e que assegura que todos os níveis da organização

possuem os mesmos benefícios partilhados e compreendem o seu objectivo, bem como assegura o alinhamento da liderança. Um Workshop de Gestores pode ajudar os líderes a desenvolverem competências para as suas próprias funções.