



## THE CONSULTATIVE PROCESS

Os desafios actuais das Organizações requerem melhores produtos, serviços customizados e soluções complexas. À medida que as Organizações lutam para chamar a atenção aos seus Clientes para os problemas críticos do negócio, os profissionais técnicos representam um papel importante ao implementarem soluções tanto para Clientes externos como internos. Embora sejam especialistas nas suas áreas, muitos destes profissionais técnicos não estão “equipados” para lidar com a componente negocial de um projecto. Estes profissionais necessitam então de competências consultivas de resolução de problemas para criarem valor para os seus Clientes e necessitam de integrar as suas competências técnicas num processo consultivo. Quando estão habilitados a fazê-lo, os profissionais técnicos transformam-se num real recurso competitivo.

*The Consultative Process* (TCP) apresenta uma mentalidade de resolução de problemas e demonstra um processo eficaz para consultoria com Clientes externos e internos. Ajuda os profissionais técnicos a tornarem-se mais confortáveis nos seus papéis como consultores. Também os auxilia a gerarem maior alinhamento e compromisso com os Clientes ao usarem uma abordagem *win-win* à resolução de problemas. O TCP analisa a relação de negócios a partir do ponto de vista do Cliente e chama a atenção para os quatro NÃOs que inibem o Cliente de se comprometer de boa vontade com a solução, serviço ou produtos recomendados.



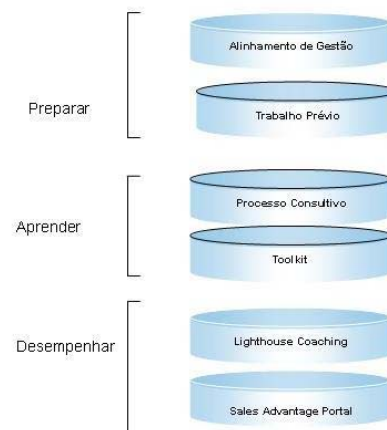
Saber como lidar eficazmente com cada um dos quatro NÃOs significa a diferença entre uma relação de sucesso e uma interacção ineficaz.

### PROPOSTA DE VALOR

TCP estabelece uma filosofia básica de consultoria com uma abordagem comum e de fácil entendimento. Implementada como uma solução flexível e integrada de Melhoria da Performance Humana, possibilita aos profissionais técnicos uma experiência consistente com o Cliente, treino eficaz e gestão de desempenho com uma variedade de ferramentas, aumentando a eficácia no seu todo.

### ABORDAGEM

Os elementos de aprendizagem do TCP têm a flexibilidade de uma solução dirigida por um facilitador. As suas componentes opcionais são vivamente recomendadas para criar uma solução integrada a fim de conduzir à melhoria do desempenho e à experiência consistente com o Cliente.



A abordagem da Wilson Learning permite:

- Interacção face a face entre os profissionais técnicos e o facilitador.
- Prática de competências no contexto real com feedback imediato e pessoal
- Oportunidade de compromisso para a acção em tempo real.

O TCP tem cinco módulos integrados de aprendizagem



PERFORMANCE • FULFILLMENT • RESULTS

**RESULTADOS POR MÓDULO**

*Módulos: As Aprendizagens chave são...*

*Atitude do Conselheiro*

Como compreender o processo consultivo como uma função do processo de compra. Como ver o papel do Consultor como um conselheiro.

*Relacionar*

Como criar confiança no início de uma relação consultiva. Como estabelecer credibilidade, expressar empatia e chegar a acordo no objectivo, processo e recompensa da relação.

*Descobrir*

Como compreender as necessidades do Cliente ao colocar as questões apropriadas. Como ouvir e organizar a informação. Como obter o acordo do Cliente para a verdadeira natureza do problema.

*Defender*

Como desenvolver e apresentar soluções que lidam e resolvem claramente os problemas do negócio do Cliente. Como evidenciar preocupações, resolver objecções e acordar os próximos passos.

*Apoiar*

Como reforçar e apoiar a decisão do Cliente de aceitar a recomendação. Como evitar e resolver a insatisfação. Como angariar mais negócio e referências.

*Os seus Profissionais Técnicos serão...*

Capazes de iniciar uma relação com os Clientes e acrescentar valor a cada passo do processo.

Capazes de estabelecer rapidamente confiança com qualquer pessoa no compromisso e a cooperação de boa vontade dessa pessoa em partilhar informação.

Capazes de chegar a acordo em todos os sentidos com o Cliente sobre a verdadeira natureza e âmbito do problema a ser resolvido.

Capazes de convencer os Clientes que aquela oferta especial é uma solução valiosa para o problema de negócio.

Capazes de assegurar um alto grau de satisfação no Cliente e incrementar a relação de trabalho durante a implementação.



### **POSSIBILITAR MELHORES DESEMPENHOS**

Estimular a mudança de comportamento e de desempenho requer um reforço contínuo. É por esta razão que as organizações que utilizam o TPC podem aceder a ferramentas opcionais de aplicação, reforço e apoio. Estes componentes adicionais de aprendizagem – exercícios de aplicação, *Job aid cards*, guias de implementação, checklists de desempenho, etc. – podem ser customizados para assegurar que os profissionais técnicos continuem a melhorar as suas competências e comportamentos e a aplicá-los directamente no trabalho. Envolver os Gestores no início e treiná-los para fazerem o coaching para a melhoria do desempenho é também fundamental para a implementação com sucesso do TCP.

### **MEDIÇÃO**

As organizações que implementem o TCP podem ter acesso opcional às ferramentas de medição e avaliação. Os Gestores e os profissionais técnicos podem monitorizar os esforços com planeamentos customizados e checklists de desempenho.

### **AVALIAÇÃO**

A Wilson Learning partilhará com a sua Organização a medição das mudanças iniciais de comportamentos e os resultados reais no negócio. Temos um interesse comum, o de assegurar que o TCP possibilite os resultados que procura. Estamos empenhados em ajudá-lo a ter sucesso e trabalharemos consigo para estabelecer sistemas que facilitem a mudança desejada e para o apoiar no momento da sua implementação.

***Esta oferta, como todas as outras da Wilson Learning, pode ser customizada de modo a reflectir o seu contexto e prioridades de negócio, assim como integrar os seus processos.***