

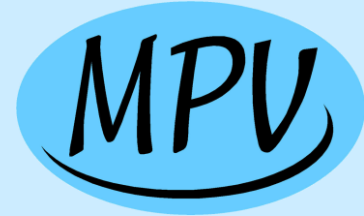
Konsultin osaamisalueet ja toimintatyö



Esitys kertoo IT-konsultin osaamisalueista ja toimintatyölistä pyrkien auttamaan konsultin roolikäsityksen muodostumista ja auttamaan osaamisen kehittämisen suunnittelussa.

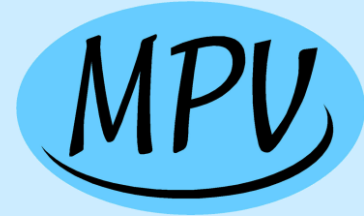
**UPDATE
2010**

Matti Vuori, www.mattivuori.net



Sisällysluettelo 1/2

<u>Lähtökohdat</u>	4
<u>Konsultin pitää tietää muita paremmin</u>	5
<u>Ei kun konsultin pitää auttaa asiakasta tietämään mitä tietää</u>	6
<u>Konsultti pysyy aina ajan hermolla</u>	7
<u>Konsultointi perustuu tarpeiden ja tilanteen ymmärtämiseen</u>	8
<u>Konsultti osaa selvittää, mistä on kyse</u>	9
<u>Konsultaation suunnittelutaito</u>	10
<u>Yleistämisen taito</u>	11
<u>Konsultilla on hyvä työkalupakki</u>	12
<u>Konsultti osaa tuottaa muutoksia</u>	13
<u>Vakuuttamistaito</u>	14
<u>Konsultti on aina valmiina mihin tahansa</u>	15
<u>Toiminta erilaisissa paineissa</u>	16
<u>Konsultointi on palveluammatti</u>	17



Sisällysluettelo 2/2

<u>Konsulttiin pitää voida luottaa</u>	<u>18</u>
<u>Hyvä konsultti tekee hommansa ripeästi</u>	<u>19</u>
<u>Konsultin pitää olla uskottava</u>	<u>20</u>
<u>Konsultti, tunne itsesi</u>	<u>21</u>
<u>Konsultointi on vuorovaikutusta</u>	<u>22</u>
<u>Konsultti toimii kulttuurissa ja yhteisöissä</u>	<u>23</u>
<u>Konsultoinnin myyntitaito</u>	<u>24</u>
<u>Pukeutumiskoodi</u>	<u>25</u>

Lähtökohdat

- Konsultteja on monenlaisia.
 - Osaamispohjaisia mestareita, jotka soveltavat korkeaa osaamista tilanteiden edellyttämällä tavalla asiakkaan eduksi.
 - Täsmäkoulutettuja henkilöitä, jotka toteuttavat täydellisesti määritettyä prosessia ilman oman asiantuntemuksen tuottamaa lisäarvoa.
 - Myyntiorientoituneita konsultteja, jotka etsivät liikevoittoa, eivätkä asiakkaan etua.
- Tämä esitys pyrkii jäsentämään erityisesti osaamispohjaisten konsulttien monipuolisia osaamisalueita.
- Ideana on mahdollistaa osaamisalueiden esittely, niistä keskustelu ja omien piirteiden reflektointi, jonka kautta syntyy oivalluksia oman roolin mahdollisuuksista ja myös rajoituksista.

Konsultin pitää tietää muita paremmin

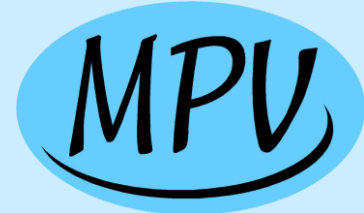
- Osaaminen on konsultoinnin ydintä. Sen avulla autetaan asiakasta.
- Asiaosaaminen, virtuositeetti, erikoistuminen.
- Alan parhaiden käytäntöjen tunteminen.
 - Tätä ei pidä kuitenkaan sekoittaa siihen, mikä asiakkaan tapauksessa olisi parasta. Se pitää selvittää erikseen.
 - Hyvä konsultti ei ole parhaiden käytäntöjen myyntimies!
- Alan yleisten käytäntöjen tunteminen.
- Kyky jäsentää ja yleistää omaa osaamista.
 - Se on tavallisille ihmisille yleensä vaikeaa.

Ei kun konsultin pitää auttaa asiakasta tietämään mitä tietää

- Oikeasti konsultin isoin haaste on auttaa asiakkaan ihmisiä tietämään, mitä he tietävät.
 - Tieto on kontekstuaalista.
 - Ihmiset tietävät paljon, mutta sen ulkoistaminen on vaikeaa. Siihen tarvitaan apua.
- Konsultti avaa lukot, paljastaa salatun ja auttaa asiakkaan väkeä löytämään ratkaisut!
 - Tavoite: Tunne, että ”me teimme sen itse!”

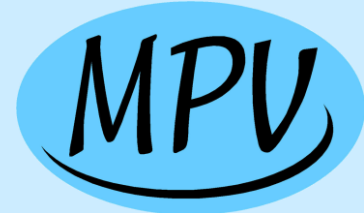
Konsultti pysyy aina ajan hermolla

- Oppimiskyky.
 - Asiakkaiden uusien asioiden omaksuminen reaaliaikaisesti ilman, että pokka pettää.
- Kyky tunnistaa olennaisia uusia ilmiöitä toimialan "puheessa".
- Pitkäjänteinen oppimiskyky.
 - Uusia toiminta-alueita ei opita hetkessä esitteitä lukemalla tai käymällä yhdessä seminaarissa.



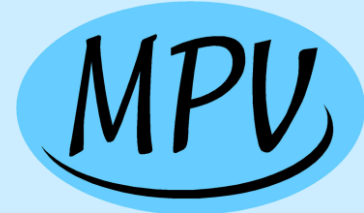
Konsultointi perustuu tarpeiden ja tilanteen ymmärtämiseen

- Asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen.
- Kohderyhmän tarpeiden ymmärtäminen.
- Yksilöiden tarpeiden tunnistaminen.
- Empatia jokaista kohtaamaansa henkilöä kohtaan.
- Kyky toimia erilaisissa kulttuureissa.



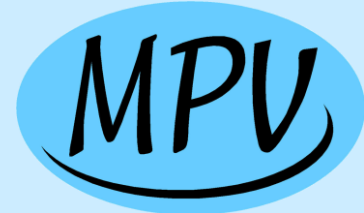
Konsultti osaa selvittää, mistä on kyse

- Kyky jäsentää asiakkaan ongelmakenttää.
- Analysointitaito.
- Mallien käyttötaito.
 - Prosessimallit, rakenteelliset mallit, joiden avulla jäsenetään ja visualisoidaan maailmaa, asiakkaan tilannetta ja kohteita.



Konsultaation suunnittelutaito

- Kyky muotoilla tavoitteellinen, jäsennetty ja tehokas palvelupaketti asiakkaalle.
- Kyky kuvailla ehdotusten etuja.
- Hinnoittelutaitoa.
 - Alhaiset tuntihinnat ovat laadukkaassa konsultoinnissa mahdottomuus, koska laskutettavaa työtä voi olla vain osa työviikosta.

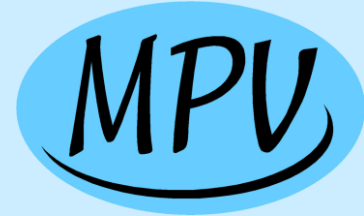


Yleistämisen taito

- Reflektointitaito.
 - Tilanteen heijastaminen yleisiin periaatteisiin.
- Abstrahointitaito.
 - Kokonaisuuksien muodostaminen, yleistäminen, jäsenitys.
- Kyky muodostaa synteesejä ja johtopäätöksiä.

Konsultilla on hyvä työkalupakki

- Hyvät työkalut.
 - Käsitteelliset työkalut.
 - "Laatikkoleikkien" virtuoosimainen käyttötaito.
 - Määritellyt, luotettavat menetelmät.
 - Selvitysmenetelmät (haastattelut, kyselyt, SWOT).
 - Ryhmätyömenetelmät.
 - Muutos- ja kehittämismenetelmät, prosessit.
 - Raportointi- ja dokumentointityökalut.
- Tuotteistetut palvelut.
- Palvelujen nopea tuotteistustaito.



Konsultti osaa tuottaa muutoksia

- Priorisointitaito.
- Taito kohdentaa fokus keskeisiin asioihin.
- Kyky hallinta muutosvastarintaa.
- Koulutustaito.
- Valmennustaito.
- Innostuskyky.

Vakuuttamistaito

- Konsultti on vakuuttava.
- Professionaalinen ulkoinen olemus.
- Selitystaito, perustelutaito.
- Raportointitaito.
- Dokumentointitaito.
- Kyky kontrolloida raportointitilaisuuksia.

Konsultti on aina valmiina mihin tahansa

- Monipuolisuus. Monipuolinen osaaminen, monipuoliset mielenkiinnot.
- Tilanneherkkyys, mukautumiskyky, joustavuus.
- Kyky improvisoida. Jos tietty toimintalinja ei toimikaan tai saadaan yllättävää uutta tietoa.
- Dynaaminen liikkuminen ongelma- ja ratkaisukeskeisyyden välillä. Kumpaan tarvitaan ja tyyliä on voitava vaihtaa nopeasti.
- Mukautuminen haastattelujen ja palautetilaisuuden sisältömuutoksiin, jotta aikataulu ei ylity.

Toiminta erilaisissa paineissa

- Aikapaineet.
- Epävarmuuden sietokyky.
- Pirstaloinen työ.

Konsultointi on palveluammatti

- Asiakaslähtöinen asenne.
- Palvelutaito.
- Palvelutahto.

Konsulttiin pitää voida luottaa

- Vastuuntunto.
 - Konsultin suosituksilla on aina vaikutuksia – pieniä tai suuria.
 - Asiakkaalla ei ole keinoja verifioida suosituksia, vaan niiden on oltava hyviä ja asiakkaan edun mukaisia.
- Luotettavuus.
- Pienetkin lupaukset ja pikkuasioidenkin aikataulu.
- On kyettävä seisomaan raportin, ehdotusten ja faktojen takana!
- Luottamuksellisuus, vaikei olisi NDA:ta.
- Jälkihoito.
- "Perävalotakuu" on huono takuu...

Hyvä konsultti tekee hommansa ripeästi

- Tehokkuus.
- Tehokkaat, tuotteistetut menettelyt.

Konsultin pitää olla uskottava

- Itsevarmuus.
 - Konsultin neuvoja ei uskota, ellei hän ole täydellisen itsevarma ja asiansa takana.
- Itsevarmuus edellyttää tervettä itsetuntoa, ettei se mene liiallisuuksiin.
- Ammattilaisen luonnollisuus on parasta itsevarmuutta.

Konsultti, tunne itsesi

- Omien rajojen tunteminen.
 - Konsultin työn edellyttämä itseluottamus voi muodostua mutaatioksi: luullaan, että ollaan oikeasti kaikkien asioiden erikoisasantuntijoita.
- Konsultointi ei ole myyntityötä!
- Konsultti myy välillisesti herättämällä asiakkaassa tahdon parempaan ja motivaation parantamiseen.
- Oma roolikäsitys! Kaiken tämän suhteuttaminen omaan itseensä.

Konsultointi on vuorovaikutusta

- Yksilöiden väliset vuorovaikutustaidot.
- Ihmisten saaminen toimimaan.

Konsultti toimii kulttuurissa ja yhteisöissä

- Verkottumistaito.
- Taito hyödyntää muita organisaatioita ja asiantuntijoita.
- Toiminta foorumeilla, järjestöissä, kuppikunnissa.

Konsultoinnin myyntitaito

- Konsultti osaa hankkia töitä.
- Kyky markkinoida omaa työtä.
- Omien tekemisten tuotteistus.
- Neuvottelutaito.
- Etujen esittely ja argumentointi.
- Toiminta julkisuudessa.

Pukeutumiskoodi

- Ei koskaan epäformaalimmin tai "huonommin" kuin asiakkaat.
- Toimialan ja asiakaskunnan mukaan.
- "Pukupakko" useimmiten.
- Kravatti ennakkoarvaus Helsingissä monissa ympyröissä.