

Director , märts 2010

MIS OSKUSED TEEVAD KONSULTANDIST HEA KONSULTANDI

KRISTIN PENT

Terasid hakkab sõkaldest eraldama uus kutsestandard. Kui konsultandi taust on sulle tundmata, tasub alati küsida tema kutsetunnistust, kirjutab KRISTIN PENT.

Konsultandist rääkides meenub kõnekäänd „Kes oskab, see teeb, kes ei oska, hakkab nõustama“. Tõde on siin vaid niipalju, et konsulteerimine on eraldi oskus ning kindlasti ei piisa selleks vaid oma valdkonna süvitsi tundmisest.

Isegi kogenud eksperdil on nõustamiseks vaja lisaoskusi, alates kliendi kuulamisest, lõpetades parima lahenduse leidmisega. Piltlikult öeldes välditakse nii olukorda, kus konsultant pakub kliendile riiulitoote selle asemel, et nn rätsepatööna konkreetsetele muredele leevendust pakkuv lahendus luua.

Selleks et turgu korrastada ja konsultatsiooniteenuse taset ühtlustada, algatas EAS koos Konsultantide Assotsiatsiooniga arenguprogrammi, mis annab ettevalmistuse kutse taotlemiseks. Programmi ja kutse väljatöötamisel lähtuti rahvusvaheliselt tunnustatud SFEDi standardist ja Suurbritannia eeskujust. Standard ei käsitle konsultatsiooniprotsessi mitte kui õpetamist või valmislahenduste müümist, vaid eeskätt kliendi toetamise ning suunamisena, et ta mõistaks oma vajadusi ja leiaks lahendusteed.

Konsultantide arenguprogramm ei tähenda konsultandi jaoks lihtsalt 12 koolituspäeva, vaid ligi pool aastat kestvat enesearendamise protsessi. Programm hõlmab nii konsultatiivsete kui ka erialaste oskuste alast koolitust. Õpitakse, kuidas luua kliendisuhet, teha organisatsiooni diagnostikat, kaaluda võimalikke lahendusi ning koostada tegevusplaani. Erialaoskuste koolitused hõlmavad strateegilist juhtimist ja planeerimist, turundust, finantsjuhtimist, inimeste juhtimist ning mittetulundusühenduste konsulteerimise temaatikat.

Kõige kõrgemalt hindasid konsultandid praktilisi harjutusi (sh videoharjutused ja mitmesugused rollimängud), oma ala spetsialistidest koolitajaid ning programmi terviklikkust. Ühtekokku ulatub sertifitseeritud konsultantide arv Eestis tänaseks juba 80ni.

Kuidas edasi? Konsultantide arendamisest ja nende tegevuse standardiseerimisest on ka Eestis kujunemas pikem protsess. Aasta jooksul on võimalik kutset taotleda kahel korral, mis tähendab, et iga aastaga suureneb kutset omavate konsultantide osakaal ning kutsetunnistus muutub aina olulisemaks. Kuid konsultantide arenguprogrammis osalemine ei ole kutse taotlemise eelduseks. Kui eelhindamise käigus leitakse, et ta juba vastab standardi nõuetele, siis võib ta kutset taotleda ka programmi läbimata.

Kutsetunnistusest saab seega omamoodi kvaliteedimärk, mis annab klientidele kindlustunde, et teenusepakkuja on tõestanud oma kompetentsust Eesti Konsultantide Assotsiatsiooni põhjaliku hindamisprotsessi käigus. Mida enam eelistavad aga kliendid kutset omavaid konsultante, seda rohkem suureneb ka konsultantide motivatsioon ennast arendada, mis omakorda tagab kvaliteetsema teenuse konsultatsiooniturul.

Konsulteerimisega seotud müüte

Konsultant peab ennast kliendile tõestama, tehes midagi kiiresti korda või andes kohe mingit tarka nõu.

Hea konsultant on väljapaistev spetsialist oma erialal, tema koostöö- või juhendamisoskused pole olulised.

Konsultatsiooni õnnestumise määrab müstiline keemia konsultandi ja kliendi vahel, mida pole võimalik teadlikult tekitada.

Ärikonsultatsioone saab läbi viia inimesi kaasamata ning nende seatud piirangutega tegelemata.

Konsulteerimisel on oluline vaid kliendi soovide täitmine, asjakohased teadmised ja majandusnäitajad pole olulised.

Konsultant peab kliendile ütleva, mida on vaja teha.

Konsultant peab olema emotsioonidest üle, ta peab rumalat vastuseisu ignoreerima.

Numbrid ja protseduurid on olulisemad kui inimeste jutt.

Allikas: SELF II

2009. aastal konsultantide arenguprogrammi läbinud ja kutse saanud konsultandid

Ahto Oja, Airi Mitendorf, Anu Lõhmus, Ülo Vihma, Ele-Merike Pärtel, Endel Hango, Esta Tamm, Eva Leemet, Eve Pakkas, Evelin Buht, Jaan Oruaas, Jaanus-Martti Kangur, Katrin Rajamäe, Krista Habakukk, Kristel Joonasson, Kristel Mõistus, Marge Kliimask, Marge Sargma, Margus Matsal, Mart Brauer, Martin Lutsm, Merike Ilvest, Mirjam Kodi, Pille Kams, Raili Kallavus, Rauno Vinni, Reet Tallo, Rita Tamm, Signe Somelar-Erikson, Tarmo Võidula, Tarvo Pikkaro, Terje Pai, Tiina Kalju, Urmas Peegel, Valdar Liive, Viktor Rõbtšenko