



CONSULTORÍA EMPRESARIAL.

8vo. CUATRIMESTRE.

LIC. ADMINISTRACION Y ESTRATEGIA DE NEGOCIOS.

MAESTRA: MYREILLE ERENDIRA RODRIGUEZ ALFONZO.

ALUMNA: VANESSA GUADALUPE SANCHEZPIMENTEL.

## Elementos fundamentales del proceso de consultoría

El proceso de consultoría se lleva a cabo entre dos socios: el consultor y su cliente.



## Consultor



Es una persona ajena a la organización, de él o ella se espera el que logre un resultado efectivo para el cliente, a pesar de no formar parte de su sistema administrativo y humano.

Esto trata uno de los aspectos más importantes para cualquier empresa de consultoría, que es el llegar a conseguir a clientes.

Beneficios de la colaboración en este proceso:

- a) No se podrá realizar un diagnóstico adecuado y fiable si se niega información al consultor o éste no puede intercambiar ideas con determinadas personas.
- b) El consultor, gracias a la colaboración que le brinda el cliente, podrá ayudarlo a descubrir o movilizar sus propios recursos.

Algunos consultores llegan a cometer el error de considerar y tratar automáticamente a la persona que está a la cabeza de la organización como su cliente principal.



## Contacto Inicial

Un contacto en frío puede despertar el interés del cliente y éste retendrá quizá el nombre del consultor para el futuro.



Razón del cliente para recurrir a un consultor particular:

- Ha oído hablar de la fama profesional del consultor.
- Un empresario amigo quedó satisfecho con los servicios del consultor y se lo recomendó (muy frecuente).
- Entre otros.

Si el cliente está dispuesto a acceder a que se efectúe un diagnóstico preliminar del problema, el examen puede pasar a ocuparse de las disposiciones relativas a ese diagnóstico y abarcar:

- El alcance y objetivo de un diagnóstico preliminar.
- Los registros y la información que se han de poner a disposición
- A quién se debe ver y cuándo

Platicas indeseables:

- La práctica de algunos consultores de utilizar estudios gratuitos de diagnóstico.
- La práctica de algunos clientes de acopiar un considerable volumen de información e ideas de diversos consultores



## Diagnostico Preliminar

Antes de empezar una misión de consultoría, el consultor debe saber con exactitud qué espera el cliente de él.



## Alcance del diagnóstico



El diagnóstico preliminar limita su alcance a una reunión y análisis rápidos de información esenciales.

## Algunas pautas metodológicas



El diagnóstico incluye la reunión y el análisis de información sobre las actividades, el rendimiento y las perspectivas del cliente. Incluye asimismo conversaciones con determinados directores y otros empleados esenciales y, en algunos casos, también con personas ajenas a la organización cliente.

## Fuentes de información



Todo buen diagnóstico se basa en la rápida recolección de información relevante que deje entre ver el tipo de ayuda que el consultor puede llegar a proporcionar al cliente.

## **Estrategia y planificación de la tarea**

Durante sus contactos iniciales con el cliente y en el diagnóstico preliminar del problema posterior, el consultor debe haber reunido y evaluado suficiente información para poder planificar su tarea.

Los principales elementos de la planificación del cometido.

## **Resumen de la identificación del problema**

Las conclusiones del diagnóstico preliminar del problema se resumen y el consultor presenta una descripción del problema.

## **Objetivos que se han de alcanzar y medidas que se han de adoptar**

Los objetivos se deben presentar como medidas de rendimiento en forma cuantificada, donde se describan los beneficios que obtendrá el cliente si el cometido se completa con éxito.

## **Fases del cometido y calendario**

En lo esencial, el consultor seguirá la lógica del proceso de consultoría, pero la ajustará a la índole del cometido y a las condiciones y preferencias del cliente.

## Definición de las funciones

El consultor sugerirá el estilo o modalidad de la consultoría que considera más apropiados con respecto a la índole del problema y a la motivación y capacidades del personal del cliente.

## Presentación de propuesta al cliente

Por regla general, el cometido propuesto se describirá en un documento que se somete a la decisión y aprobación del cliente.

## Secciones de la propuesta

Esto incluye 4 secciones que en este caso son importantes:

- Sección técnica.
- Sección relativa al personal.
- Sección relativa a los antecedentes del consultor.
- Sección de las condiciones financieras y de otra índole.

## Presentación de la propuesta

Algunos consultores prefieren no limitarse a enviar por correo la propuesta, sino entregársela en mano al cliente en una reunión que comienza con una breve introducción oral (y visual, si procede) del resumen del informe.

## Contrato de consultoría

Las prácticas contractuales consideradas normales y aconsejables dependen mucho del sistema jurídico y de las formas comerciales habituales de cada país.

Existen tres formas principales de concertar un contrato son el acuerdo verbal, la carta de acuerdo y el contrato escrito.

## Contrato psicológico

El contrato psicológico, es aquel en el cual el consultor y el cliente cooperan en un ambiente de confianza y respeto, en la creencia de que el método aplicado por la otra parte es el mejor para que la misión de consultoría termine con éxito.

## Flexibilidad prevista

El propósito de concertar un contrato es proporcionar una orientación clara para un trabajo conjunto y proteger los intereses de ambas partes. Esto implica cierto grado de imaginación y flexibilidad.