

U2 Proceso de consultoría empresarial

1 Contacto inicial

Cuando hablamos de contacto, hacemos referencia al modo en que conseguimos, como consultores, llegar hacia los clientes. Existen dos formas de contacto, y respectivamente son:

Contacto Directo.

En este caso, el consultor busca la manera de acercarse al cliente. Esto puede darse a través de un e-mail, una llamada telefónica y publicidad.

Contacto Indirecto.

Por otro lado, este tipo de contacto también se llama "frío", puesto que se da a través de la recomendación de clientes satisfechos, buena reputación, y conferencias de gestión administrativa.

En este caso, es más probable que el consultor sea contratado.

2 Diagnóstico Preliminar

Una vez que el contacto inicial se ha hecho, sucede el diagnóstico preliminar, que en esencia se trata de un análisis general del problema que el cliente presenta. Sin embargo, este diagnóstico consta de tres factores fundamentales que lo definen:

Alcance. El alcance del diagnóstico preliminar depende proporcionalmente del tamaño del problema, siendo el caso de problemas sencillos un margen de 1-4 días; mientras que para aquellos más complejos, un estándar de 6 días o más.

Pautas metodológicas. El análisis de la organización o problema debe utilizar un método deductivo, y prestar especial atención a las relaciones y proporciones entre insumos y productos, procesos y funciones, e indicadores de rendimiento global, causas y su eficacia.

Fuentes de información. Las fuentes de información consultadas para un análisis diagnóstico preliminar deben fundamentarse en los registros, entrevistas, observación propia y la perspectiva del cliente.

3 Estrategia y planificación de la tarea

Esta parte del proceso implica la concepción específica del problema, cómo se abordará, los papeles del consultor y el cliente, la modalidad de la consultoría, el ritmo de actividades, la secuencia temporal de aplicación y armonización.

De manera general, los elementos que esta planeación debe contener, son:

Resumen de la identificación del problema. Son las conclusiones del diagnóstico preliminar del problema, adecuando la estrategia a los recursos y objetivos del cliente.

Objetivos por alcanzar y medidas por adoptar. Es decir, las medidas indicadoras de rendimiento cuantificable y sus beneficios, tanto económicos como intangibles.

Fases del cometido y calendario. Hace referencia a la definición detallada de las actividades y sus tiempos, de modo que todo se programado y controlable.

Definición de las funciones. Refiere a la delimitación específica de los roles, trámites, responsables y las responsabilidades.



4 Presentación de la propuesta

A grandes rasgos, se trata de un documento de venta donde se explica la manera de proceder para a solución del problema.

En esta sección se cuenta con información:

- Técnica.
- Relativa al personal.
- Relativa a los antecedentes del consultor.
- Relativa a las condiciones financieras de la empresa o de otro tipo.



5 Contrato de consultoría

Se considera exitosa la presentación de una propuesta cuando el cliente y consultor conciertan un contrato de acuerdo, y el modo de este mismo debe garantizar el cumplimiento de los acuerdos.

Existen tres formas de contrato:

- **Acuerdo verbal.** Este surge de la satisfacción y confianza que el cliente tiene con el consultor.
- **Carta de acuerdo.** Es redactada por la empresa cliente y dirigida al consultor, en la cual de informa si la propuesta ha sido aceptada .
- **Contrato escrito firmado por ambas partes.** Hace referencia al mutuo acuerdo jurídico firmado de conformidad por ambas partes, a modo de evitar malos entendidos.

