



Consultoría (Código 3006922)

Instructor: Juan Carlos Salazar Uribe

Semestre 01-2019

Escuela de Estadística

Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín

jcsalaza@unal.edu.co



Objetivos

- Que el estudiante aplique las técnicas estadísticas vistas durante la carrera y adquiera experiencia suficiente para enfrentarse con problemas de estadística.
- Familiarizar a los estudiantes con técnicas estándar de consultoría que un estadístico debe tener en cuenta al momento de realizar esta labor.
- Especificar y estructurar de una manera clara y lógica los pasos que se deben seguir para hacer de la consultoría una experiencia productiva y grata para el cliente y el consultor.



Objetivos

- Familiarizar al estudiante con técnicas útiles para optimizar el tiempo durante el cual se desarrolla la consultoría.
- Presentar lo que se debe y no se debe hacer como consultor.
- Capacitar a los estudiantes en el trato al cliente, en comunicación efectiva, en la elaboración de reportes, bitácoras y reportes técnicos, así como la implementación de soluciones a través del software.



¿Qué hace un consultor?

- Puesto que los clientes contratan consultores para resolver problemas u obtener consejos, un buen consultor debe saber escuchar. Escuchar es uno de los trabajos principales de un consultor.
- Para que esto sea efectivo, el consultor debe entender exactamente lo que el cliente necesita.



¿Qué hace un consultor?

- No solo debe saber escuchar para entender lo que el cliente necesita sino que debe saber formular preguntas y escuchar con atención las respuestas.
- Esto quiere decir que los consultores no se deben exceder hablando y deben escuchar con atención lo que sus clientes le dicen.



¿Qué hace un consultor?

- Una vez un consultor obtiene la información que necesita acerca de un problema particular, la debe estudiar cuidadosamente a fin de formular una solución efectiva y satisfactoria.
- Para obtener esta información puede ser necesario mirar reportes y realizar entrevistas adicionales con otros miembros del grupo de investigación o de la compañía.



¿Qué NO debe hacer un consultor?

- Ser arrogante. Un poco de humildad nunca sobra.
- Ser deshonesto. Aún si los resultados no reflejan lo que el cliente espera usted debe informarlos. Tergiversar información es equivalente a proporcionar un mal servicio!
- No cree problemas donde no los hay.



¿Qué NO debe hacer un consultor?

- ¡No muerda más de lo que puede masticar! Si el proyecto es muy grande para sus capacidades busque ayuda de otros colegas y conforme un equipo de trabajo que pueda resolver el problema.
- Ser inpuntual en la entrega de resultados. Si no le es posible entregar un trabajo en el tiempo establecido es mejor que no se comprometa a entregarlo. Es más, no lo acepte desde el principio.



¿Qué NO debe hacer un consultor?

- Ignorar sus clientes actuales por estar buscando otros nuevos. Lo que esto ocasiona es un número de clientes insatisfechos. Un cliente satisfecho va a recomendar los servicios de usted como consultor. Uno insatisfecho no lo hará. En otras palabras, trate a todos sus clientes por igual, sin importar que algunos de ellos estén asociados a proyectos de poco presupuesto.



Algunas recomendaciones iniciales

Aún si usted es nuevo como consultor, indudablemente tiene algo que ofrecer (para eso fue entrenado durante algunos años en la Universidad) y sus clientes estarán gustosos de escuchar lo que usted tiene para decir. Es fundamental dejar una buena impresión personal inicial y de las habilidades que usted maneja.



Algunas recomendaciones iniciales

- Relajese durante su primera reunión. Esto permitirá ganar confianza. Si usted está bien preparado no hay razón para sentir nervios.
- Establecer una buena relación con el cliente es prioritario. Algunas veces esto puede no ser posible.



Algunas recomendaciones iniciales

- Cause una buena impresión. La forma en que usted saluda al cliente, la forma en que usted se viste, la manera en que usted habla deben reflejar que usted es un profesional. Si por ejemplo, usted hace consultoría para bancos, es mejor que usted luzca como un banquero.
- Si tiene experiencias previas de consultoría mencionelas respetando los protocolos de confidencialidad



Algunas recomendaciones iniciales

- Sea enérgico, atento y muestre un interés genuino en resolver los problemas de su cliente potencial. Esto deja siempre muy buena impresión.
- Entregue una tarjeta personal con sus datos (¡altamente recomendable!)
- De ser posible, obtenga información de su cliente antes de la primera reunión.



Algunas recomendaciones iniciales

- Escuche. A fin de entender exactamente lo que su cliente necesita usted debe escucharlo con atención. Usted no es el que tiene que hablar todo el tiempo para mostrar que es un experto en el área. En otras palabras, para el consultor, deber ser mas el 'escuchar' que el 'hablar'. Esta es la única forma de entender que es lo que el cliente quiere.
- Familiarícese con el estilo preferido de comunicación de su cliente.



Algunas recomendaciones iniciales

- Tome nota. Esto permite facilitar la elaboración de una propuesta de trabajo ya que durante la primera y subsecuentes reuniones se exponen muchas ideas, conceptos y soluciones que de otra forma serían muy difíciles de recordar. Esto también deja muy buena impresión en el cliente. Es aconsejable después de la reunión escribir ideas adicionales (si las hay) mientras están frescas.
- Formule muchas buenas preguntas. Esto permite tener claro el problema y dilucidar posibles soluciones. Las respuestas a estas preguntas proporcionan una guía a lo largo del proceso.



Algunas recomendaciones iniciales

¡Ojo a la forma de vestir en las reuniones!. Vistase de una forma adecuada y que sea aceptable para los miembros de la organización para la que usted desarrollará la consultoría.



Algunas recomendaciones iniciales

Es aconsejable comprar ropa en almacenes especializados donde usted podrá ser asesorado por expertos en la materia. Usualmente, vestuario demasiado casual es inaceptable. Preste atención a la manera de hablar, trate de hacerlo de manera pausada y decente sin usar palabras groseras, evite los chistes de mal gusto (sexistas, de deportes, políticos o discriminatorios). Siempre enfóquese en dejar una buena impresión de usted como persona y profesional. Participe activamente de las discusiones, muéstrese!



Algunas recomendaciones iniciales

Durante el desarrollo del curso, que incluye videos del texto guía, se profundizará más en detalle sobre lo que se mencionó en esta corta presentación. Las presentaciones (EN LATEX) de cada uno de los estudiantes también ayudarán a complementar el curso; por esto se espera que estas presentaciones sean impecables (¡como se supone deben ser las presentaciones de un buen profesional de la UNAL!).



Referencias

- (Texto guía) Janice Derr (1999). *Statistical Consulting: A guide to Effective Communication*. Duxbury Press
- Cabrera, J. M. y McDougall (2002). *Statistical Consulting*. Springer:Nueva York
- Jon S. Bailey Mary R. Burch.(2010). *25 essential skills strategies for the professional behavior analyst : expert tips for maximizing consulting efectiveness*. Routledge Taylor and Francis Group. New York.
- Bob Nelson y Peter Economy (1997). *Consulting For Dummies: A reference for the rest of us*. Hungry minds, Inc. New York.
- Pérez, J (2015). *El legado de Robert: Novela de ingeniería para el mejoramiento empresarial*. IDINNOV: Medellín.