

Dicas aos clientes para o uso eficaz de consultoria e T&D

Fonte: Carta de RH 1/9/2009

Início este artigo chamando a atenção para que a consultoria é uma atividade do setor de serviços, setor que se caracteriza pelo alto grau de intangibilidade, de simultaneidade entre a produção e consumo e de inseparabilidade entre o prestador e o serviço propriamente dito. Durante minha experiência de mais de 25 anos como consultor e profissional de T&D analisei os vários casos de sucesso e de fracasso em projetos de consultoria e T&D, meus e de outros consultores, e resolvi apresentar essas dicas a seguir, como contribuição para aumento da eficácia de projetos futuros.

Análise das necessidades organizacionais

Refleta sobre a razão de sua organização querer contratar uma consultoria.

Inicie a consultoria somente se houver o comprometimento da empresa com a mudança.

Lembre-se que a consultoria pode ajudar na fase de diagnóstico, mostrando algo que você ainda não tenha percebido.

Esteja realmente disposto a ouvir o que ela tem a dizer, pois o papel profissional do consultor é de relação de ajuda.

Refleta também se deseja um especialista que analise e proponha as ações ou um profissional para ajudar na definição e implantação das mesmas, pois são dois métodos diferentes quanto a seus resultados.

Informações para escolher a consultoria ou o consultor

Estude os trabalhos anteriores do consultor ou consultoria, e resultados obtidos. Busque informações com clientes antigos ou atuais.

Evite contratar alguém com uma "solução a procura de um problema" e tome cuidado com jargões ou métodos da "moda".

Constata que alguns processos são semelhantes em todas as organizações. Neste caso o consultor a ser contratado não precisa ter experiência no ramo do seu negócio mas sim nesse processo específico.

Analise o risco do consultor "estar consultor" e resolver voltar a ser empregado novamente em outra organização, antes de finalizar seu trabalho.

Consultor que está em início de carreira não deixa de ser adequado e competente, mas geralmente tem experiência na área de sua especialidade e pode não possuir outras competências necessárias para a atividade de consultoria.

Não se deixe influenciar apenas pelo nome ou "grife" da consultoria, isto nem sempre é sinal de adequação à sua situação específica.

Pesquise e constata que os Consultores Seniores podem estar em consultorias consideradas médias ou pequenas.

Avalie os honorários dos serviços levando em consideração a relação de custo e benefício.

O contrato de prestação de serviço

Discuta os resultados esperados e certifique-se que tudo que esteja escrito na proposta.

Não tenha constrangimento de pedir detalhes, certificando-se de que o consultor entendeu bem o que você quer. Isso evita a maioria dos problemas futuros.

Exija que a metodologia seja adequada, para que após a conclusão do projeto a sua organização seja capaz de dar auto-sustentação com autonomia.

Verifique se a equipe que fará parte do projeto é adequada aos seus propósitos e se os Consultores Seniores que você solicitou estarão efetivamente alocados ao mesmo até o fim.

Certifique-se do código de ética que a consultoria segue.

T & D

Quando houver treinamento não se esqueça de que existem métodos diferentes que devem ser aplicados, e curso externo ou interno, nem sempre é o melhor.

Exija a avaliação de desempenho após aplicação, além da avaliação de reação que é feita só pós-eventos

Gestão e avaliação

Discuta e estabeleça pontos de controle, indicadores de resultados, fases e etapas, cronograma, como e quando o serviço termina. Não abdique do controle das decisões que envolvam a sua empresa;

Acompanhe de perto o andamento dos trabalhos, a metodologia e os resultados obtidos.

Você tem um papel a exercer, não fique aguardando que os consultores façam tudo por você, isto é fundamental para o sucesso do projeto.

Seja assertivo e não tenha medo de elogiar ou de dizer o que não está bem.

Eduardo Rocha é Diretor da dsg Consultoria - www.dsgconsult.com.br