

Best - Next - Practice i rådgivningsbranchen!



Need Professional
Advice?

We've Got the
Know How.

Flemming Poufelt
6. november, 2014
poufelt@cbs.dk

WE WILL BE ADOPTING
THE BEST PRACTICES
IN OUR INDUSTRY,
JUST LIKE EVERYONE
ELSE.



www.dilbert.com scottadams@aol.com

IF EVERYONE IS
DOING IT, BEST
PRACTICES IS THE
SAME THING AS
MEDIocre.



4-3-08 © 2008 Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.

STOP MAKING
MEDIocrITY
SOUND BAD!



SORRY.



A word cloud featuring the following terms: **Next Practice** (largest, dark blue), **Innovation** (large, brown), **Technology** (medium, brown), **Authorization** (medium, brown), **Devices** (small, dark blue), **Evaluation** (small, dark blue), **Purchasing** (small, dark blue), and **21st Century** (small, dark blue).

Devices
Technology
Evaluation
Authorization
Next Practice
Purchasing
21st Century
Innovation

Rådgivningsvirksomheders vilkår

**Creating
Value in an
Unpredictable
World**



**Satisfied
Customers**



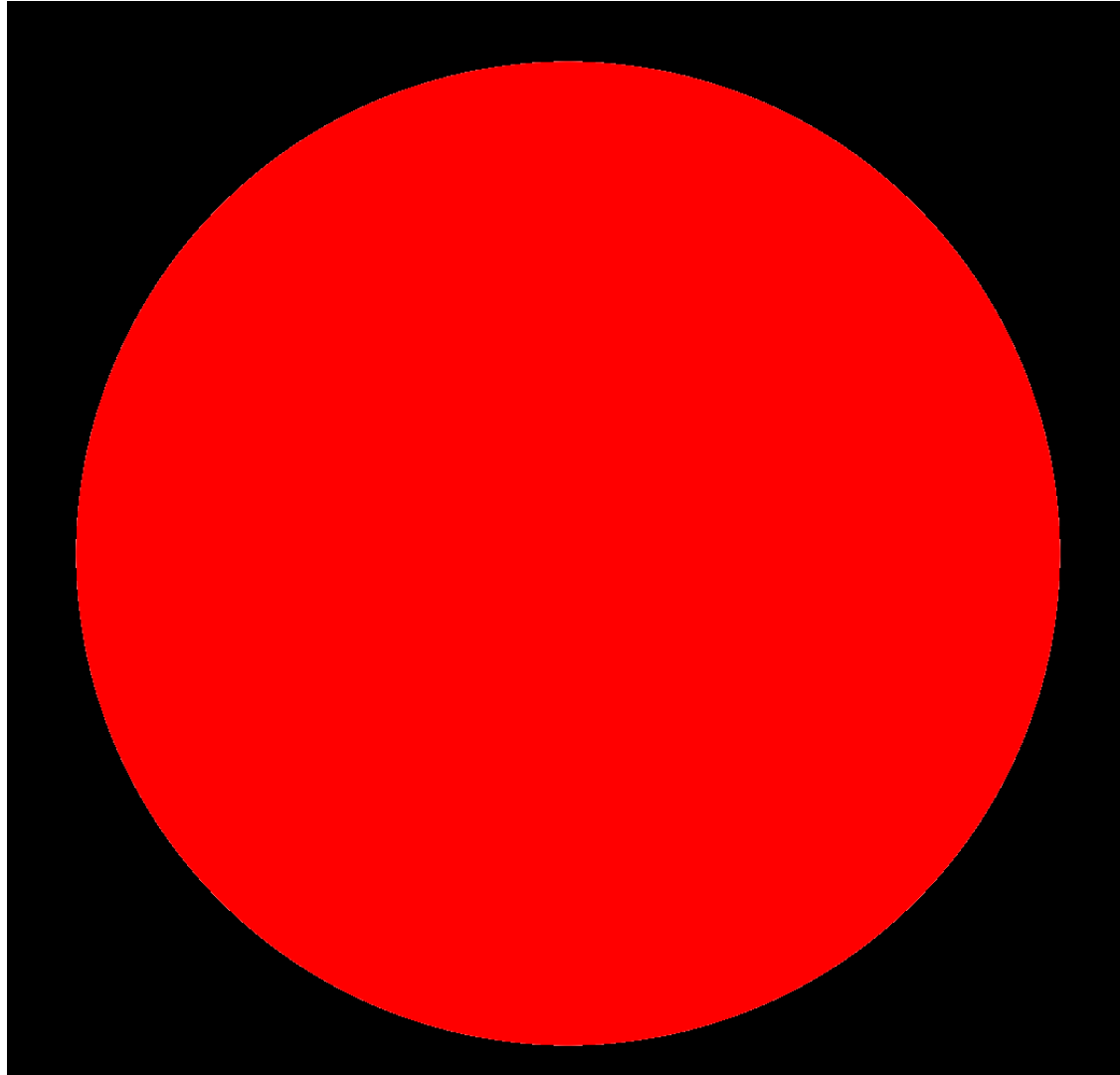
WARNING!

difficult clients ahead

Rådgivningsbranchen

- Der er fornuftige tider...
 - Hvordan udnytte dette proaktivt?
- Intensiveret konkurrencesituation...
 - Hvordan sikre vores egen konkurrencekraft?
- Markedet er blevet yderligere 'opdelt'...
 - Hvilken betydning for os?
- Kunderne er blevet mere krævende i flere dimensioner...
 - Hvordan skal vi håndtere dette?
- Mere værdi for mindre penge synes at være et mantra...
 - Kan vi udtænke fx nye samarbejdsformer og prismodeller?

Hvordan blive mere attraktiv for kunderne?



Pointer

- Rådgivere kan faktisk skabe stor værdi!
- Det er i det konstruktive samarbejde, at merværdi skabes!
- Kundens rolle i projekter er derfor også forretningskritisk!
- Next practice handler om at være 'banebrydende' i indhold såvel som i samspil for begge parter!



Sagt om rådgivere

- ‘Rådgivere er nogle kyllinger, de tør ikke stille op og påtage sig en risiko.’
- ’ Mange kommer med alt for standardiserede modeller og oplæg. Hvis jeg skal betale jager jeg dem simpelt hen ud, hvis de kommer med sådan noget’ .
- “Rådgiverne skal mandsopdækkes - ellers får man ikke det fulde udbytte. Det er vigtigt, at man gør sig den erkendelse som kunde. Du skal også prioritere at investere egne ressourcer i konsulentprojekter!!
- ’ Vi har erkendt, at gode rådgivere kan gøre en positiv forskel.’
- ’ De er dyre - men hvis den faglige tyngde er der, er det OK.’
- “Vi (kunderne) har en tendens til at skyde på rådgiverne, men måske burde vi rette skytset på vor samarbejdsform.”

Hvad forventer kunder af et samarbejde med rådgivere?

- Indlevelse og forståelse.
- Viden og erfaringer.
- Et kvalificeret modspil og samspil.
- Rådgivere der kan håndtere processer.
- Forståelighed i kommunikation.
- Helhed i angrebsvinkel.
- Match i personrelationer.
- Rettidig omhu.....

Udfordringer til brugere af rådgivning

- Sikre mere kvalitet i udvælgelsen af rådgivere..
- Sikre en klar kommunikation om hvorfor rådgivere inddrages..
- Sikre en effektiv og konstruktiv kommunikation mellem kunde og rådgiver..
- Udfordre projektet på en mere kvalificeret vis..
- Medvirke til at sikre projektets værdi for virksomheden..

Ledelsens rådgivningsmodel

1. Beslutning om anvendelse af rådgivere
2. Søgning og udvælgelse af samarbejdspartner
3. Etablering af et samarbejdsgrundlag
4. Samarbejdsforløbet in action
5. Resultat og 'værdimåling'



A black and white photograph showing a group of people, likely in a meeting or collaborative setting. The image is partially obscured by a teal banner with the text 'Værdiskabelse' in white. The background shows hands and parts of faces, suggesting an active discussion or presentation.

Værdiskabelse

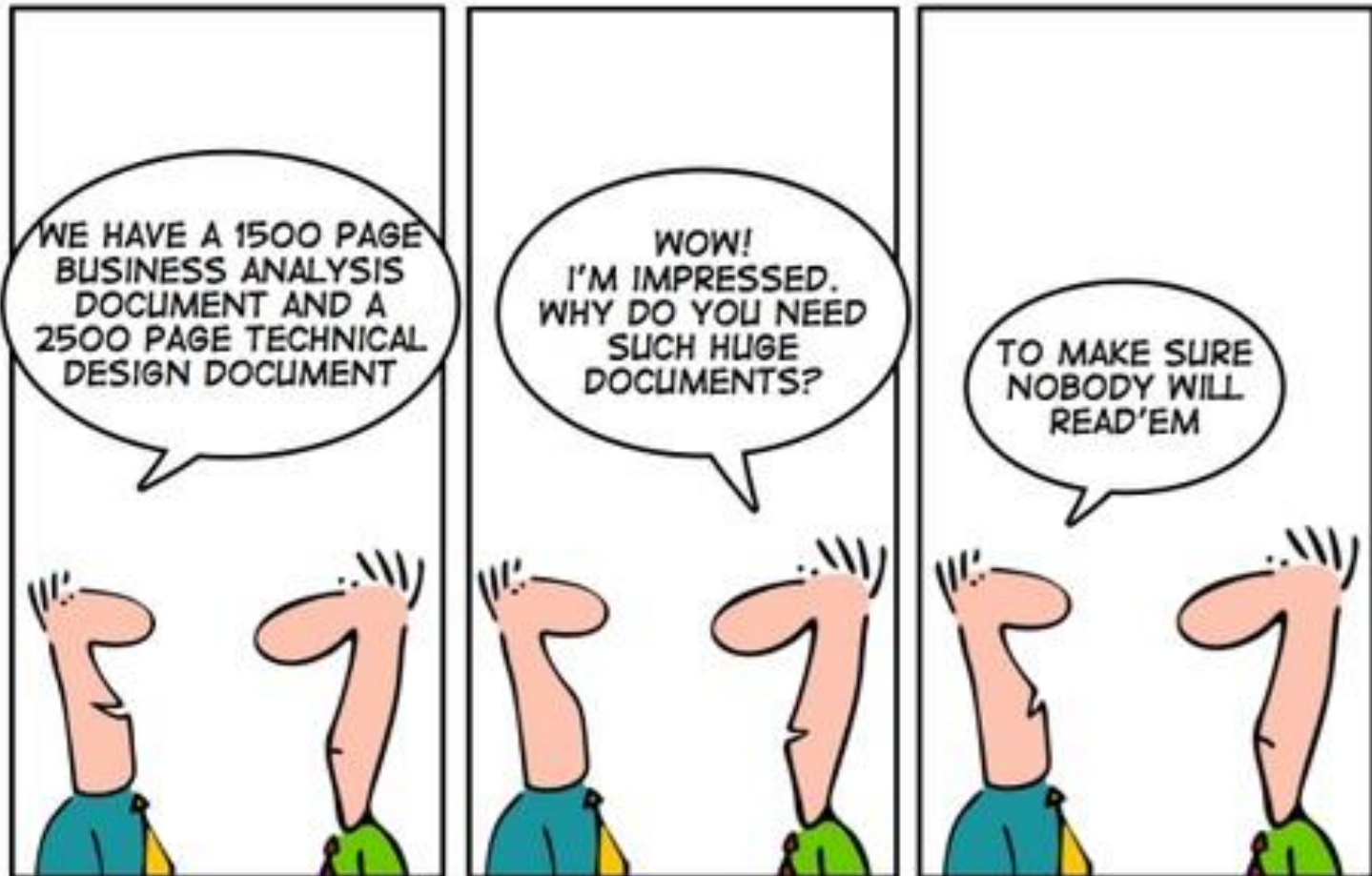
How Much Value Do Consultants Add to Their Clients?

Analyses suggest that consultants add value in three ways:

- They provide specialist knowledge that helps clients take better decisions.
- Their experience in project delivery helps clients execute their plans more effectively and efficiently.
- The skills of individual consultants improve the capability and team work of managers in client organizations.

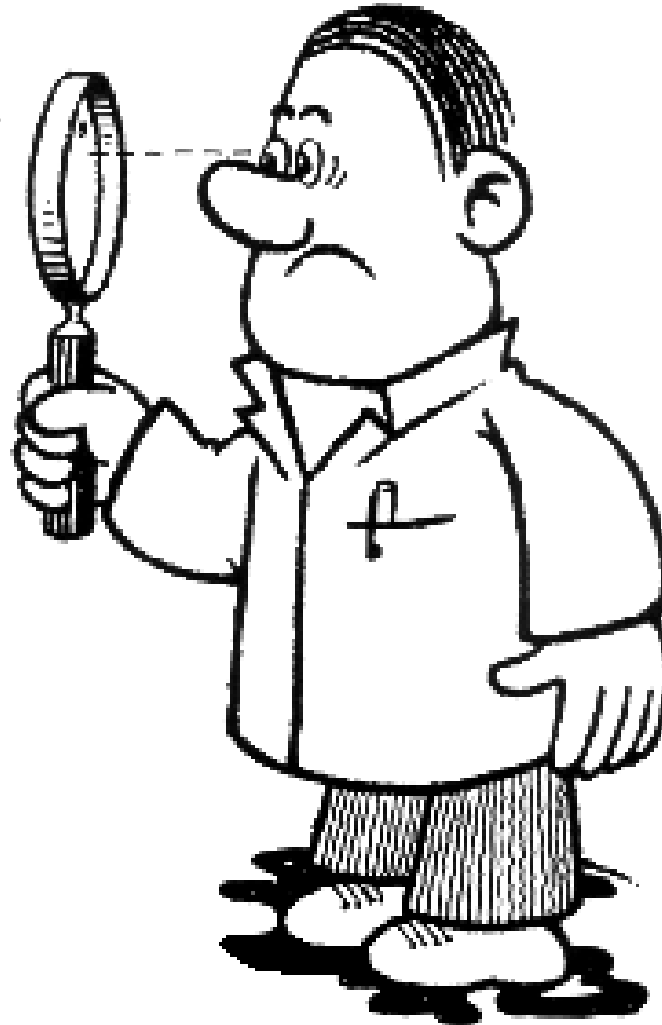
A UK analysis (from 2010) shows that the average value consultants add to their clients is **ten times** the fees paid!

Hvordan blive mere attraktiv for kunderne?



Med fokus på samarbejdet

Samarbejdet og
rådgiverrollen



A Consulting Fable

A client executive was sitting at a table with men from three consulting firms – an unlikely situation to begin with. He asked for the time and got three answers.

The *A.D. Little* man said: "It's exactly three-and-half minutes before ten."

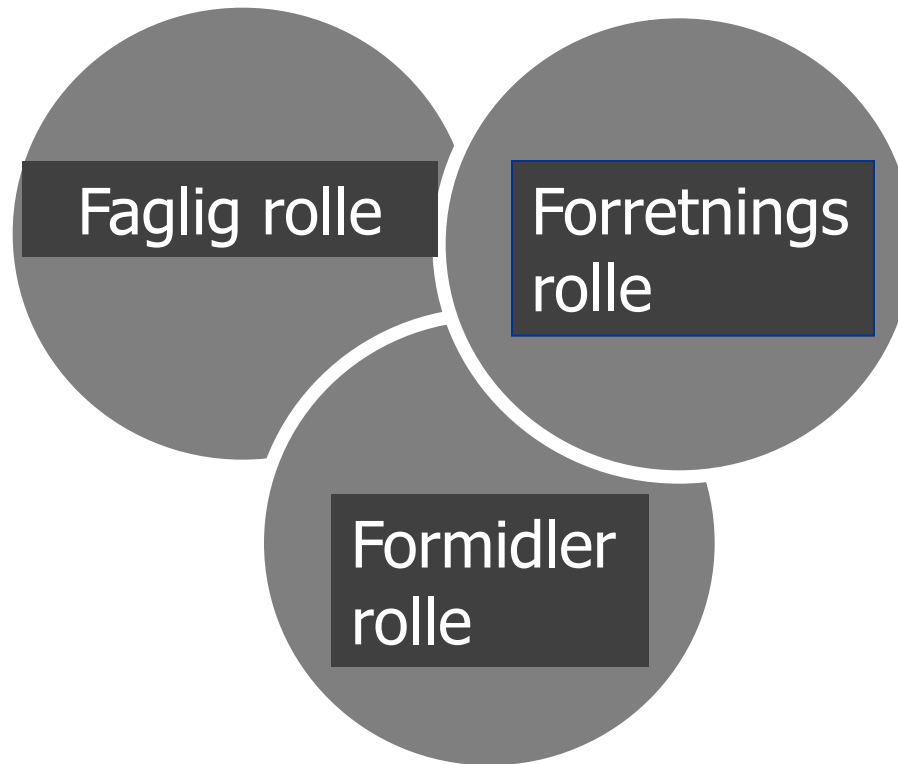
The *McKinsey* man replied: "I'm glad you asked that question. We have just done a study on that subject".

And the *Booz-Allen* man asked: "What time would you like it to be?"

Den professionelle rådgiver



Rådgiverrollen – de tre F'er



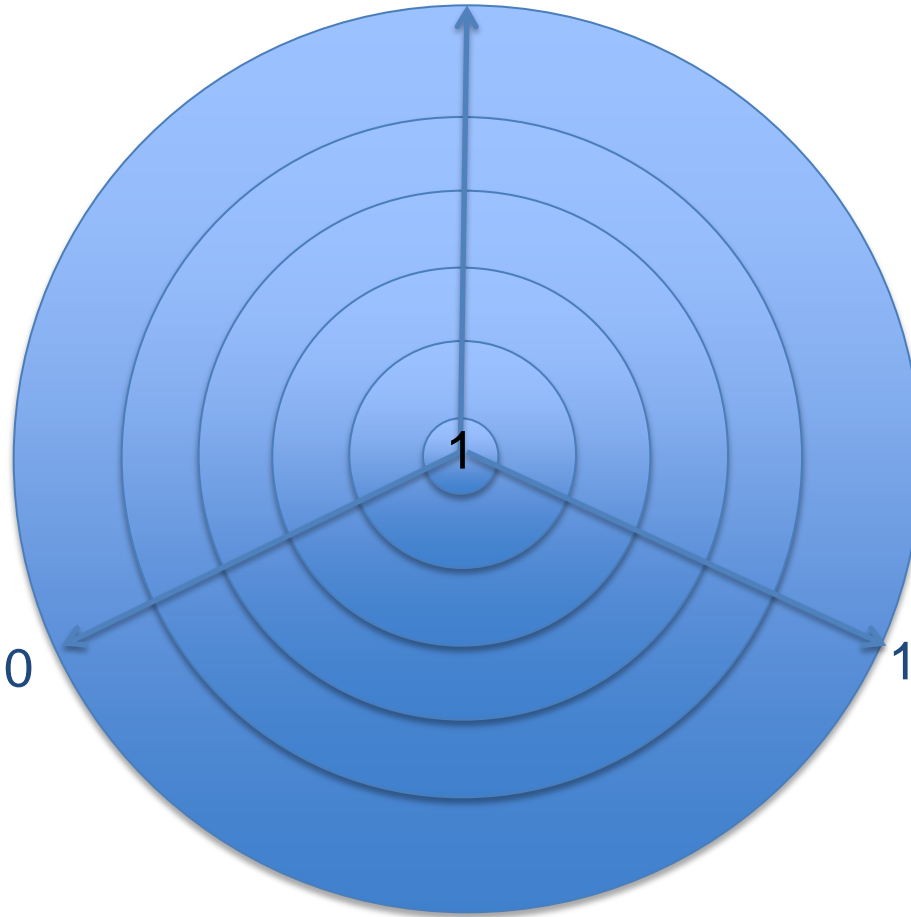
Rådgiverrollen – de tre F'er

- Faglig dimension:
 - Faglighed, uddannelse, erfaringer
- Forretningsdimension:
 - Salg, netværksskabelse, projektledelse, ressourcestyring, kundepleje
- Formidlingsdimension:
 - Relationskabelse, opgavehåndtering, samarbejde, processtyring, forandringsformidling, kommunikation

Rådgiverhjulet

Faglighed

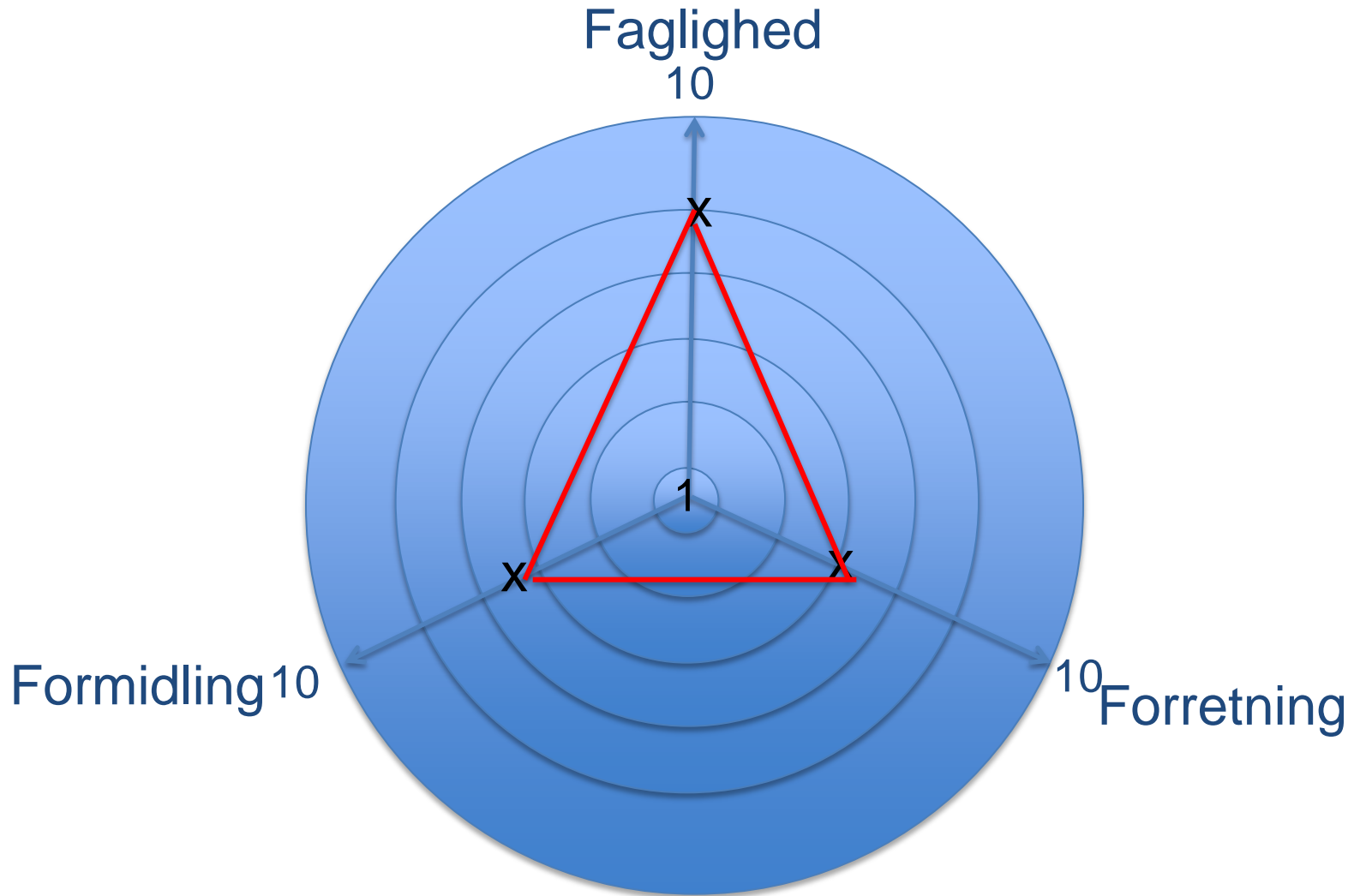
10



Formidling 10

10 Forretning

Rådgiverhjulet -ex



Ex. på typiske rådgivningsroller

- Specialisten:
 - Fremsætter konkrete løsningsforslag til kunden
 - Fagspecialist og ekspert, løser problemet
- Problemløser:
 - Hjælper kunden med at løse problemet
 - Videnleverandør, problemknuser, analytiker
- Træner:
 - Hjælper kunden med at lære at kunne løse problemet
 - Coacher, underviser, formidler viden
- Facilitator:
 - Hjælper kunden med at komme frem til at løse problemet
 - Procesmager, indpisker

The External Advisor

The collaboration with *an advisor* is most valuable when they are able to behave, relate and know as *insiders*, but without losing the perceived “magic” of an *outsider*’s fresh perspective and challenging edge.

Clearly an ambiguous position and a fine balancing act not easy to achieve, but it is precisely in this insider-outsider position that external agents have the greatest opportunities for being part of creating knowledge, learning and change in client organizations.

Rådgivningsformel I

$$\frac{\text{Resultat/Udbytte}}{\text{Forventninger}} \geq 1$$

Rådgivningsformel II

$$E = K \times K \times F^2$$

Effekt (værdi) = Kompetencen x Kvaliteten af samarbejdet
x Forankring i organisationen²

Tillid!



Rådgivningsformel III

$$\text{Tillid} = \frac{T + K + N}{S}$$

Hvor:

T = Troværdighed

K = Pålidelighed

N = Nærhed (intimitet)

S = Selv-orientering

Succeskriterier i rådgivningsarbejdet

- Kundetilpassede opgaver
- Empati i højsædet
- Aktivt modspil i processen
- Stort (gensidigt) engagement
- På forkant med ny viden
- Transformation af viden og løsninger
- Forankret i virksomhedens ledelse

Mod Next Practice!



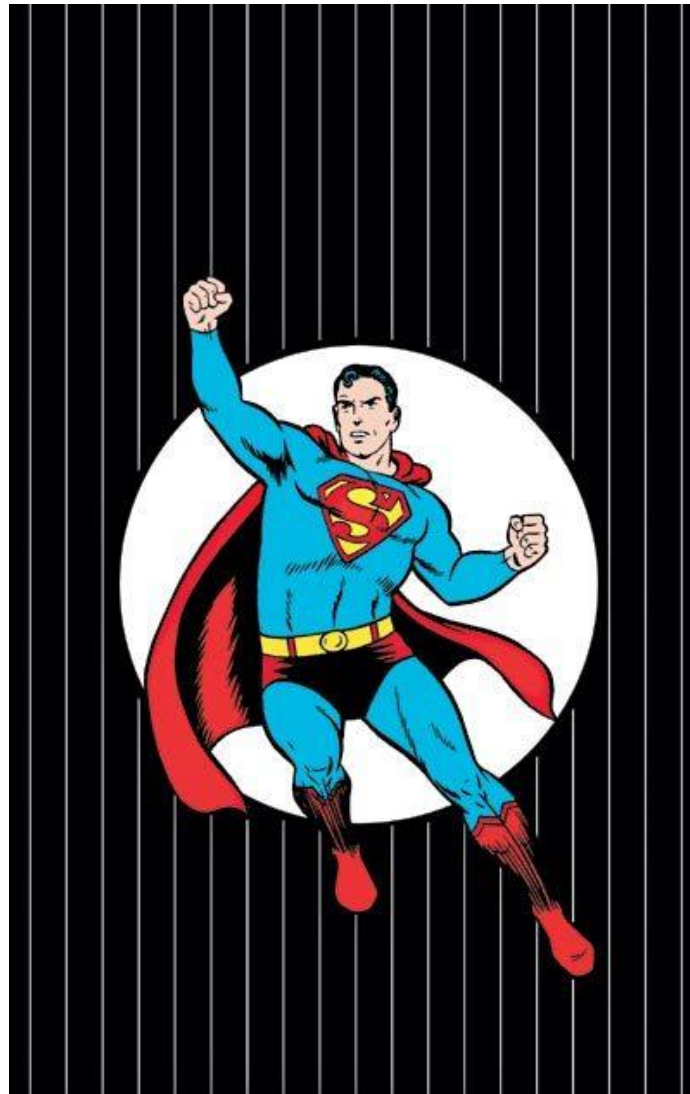
Vinderformlen 5 + 1

1. Fagligt helt i top = **excellent** – anvendelse af nyeste og relevante viden.
2. Unik i opgaveløsningen = **distinkt** – tilgangen har givet problematikken et særligt løft.
3. Samarbejdsformen som krumtap = der er tale om **co-creation** i yderste potens – nærmest en symbiose i hvorledes samarbejdet har fungeret

Vinderformlen 5 + 1

4. Opgaveløsningen er præget af professionalisme = **autenticitet** – ægte og med en fælles ansvarlig
 5. Det brede ejerskab – **commitment** – forankring og forandring
- +
1. Den optimale værdi – **value for money** – der er skabt markante og målbare resultater

Med faglighed, empati og mod i
bagagen!



+ lidt humor.....

"Det fine ved latteren er, at den åbner hovedet, så fornuften kan slippe ind.

Dario Fo

