

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

- ▶ Процесс взаимодействия консультанта и клиента по поводу проблемы последнего с целью выявления возможных вариантов ее решения и их последствий, уяснение путей и способов реализации выбранного варианта решения данной проблемы.

ВИДЫ КОНСУЛЬТАЦИЙ

- ▶ Для граждан
- ▶ Тематическое (предметное) консультирование
- ▶ Устные консультации (очная встреча или по телефону)
- ▶ Письменные консультации (почта, факсы, электронная почта)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТАНТА

- ▶ Умение анализировать фактическую информацию с тем, чтобы выделять в ней значимые обстоятельства.
- ▶ Умение ориентироваться в предмете и анализировать аналогичные случаи с тем, чтобы находить альтернативные способы решения проблемы клиента, удовлетворяющие его интерес.
- ▶ Умение четко, ясно и доступно разъяснить основу его проблемы и возможные способы ее решения.
- ▶ Умение прогнозировать последствия использования различных способов решения проблемы, как положительные, так и отрицательные.
- ▶ Умение прогнозировать последствия консультаций на случай правильного и неправильного их восприятия
- ▶ Коммуникативные навыки.

КАЧЕСТВО КОНСУЛЬТАЦИЙ

- ▶ Блага или польза, которую получают клиенты в результате консультирования - приобретенные знания и навыки изменения в отношении к чему-либо (например, повышение уверенности в себе), и т.д.

Количественные показатели консультирования:

- ▶ число клиентов
- ▶ количество оказанных консультаций
- ▶ количество консультационных часов
- ▶ количество консультантов, задействованных в процессе

ПРАВИЛА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- ▶ Знайте свой предмет и область консультирования
- ▶ Действуйте в качестве консультанта:
 - ▶ не навязывайте свое мнение;
 - ▶ определите проблему, с которой столкнулся клиент;
 - ▶ определите, чего он хочет, результат, к которому стремится.
 - ▶ Помните: «Юрист не решает проблему, юрист предлагает варианты решения проблемы»
- ▶ Избегайте “технических” терминов:
 - ▶ говорите на языке клиента, а не на Вашем собственном;
 - ▶ не используйте непонятных простому обывателю сокращений (например, «хьюман райт»), чтобы не ставить его в неудобное положение;
 - ▶ не говорите о внутренних проблемах Вашей организации.
- ▶ Три золотых правила:
 - ▶ Будьте готовы
 - ▶ Будьте уверены
 - ▶ Будьте общительны

КАК ПРАВИЛЬНО ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОС?

- ▶ Отвечайте именно на тот вопрос, который был задан именно данным Клиентом:
- ▶ Знайте все специфические особенности предмета консультирования и возможные варианты решения.
- ▶ Подберите те варианты, которые актуальны именно для этого клиента.
- ▶ Предложите пути решения проблемы и помогите ему получить то, чего он хочет, а не фокусируйтесь на том, как надо и что хотите Вы. Убедитесь, что в основном говорит он, а Вы думаете над тем, как Ваша консультация может быть ему полезна.

РАБОТА С ТРУДНЫМИ КЛИЕНТАМИ

- ▶ Клиенты – люди одержимые идеей, беззаветно преданные своему делу.
- ▶ Клиенты часто думают, что консультант нужен лишь для того, чтобы подтвердить их позицию («сам знаю как правильно»)
- ▶ Клиенты часто предпочитают услышать то, что хотели бы услышать, а не то, что консультант говорит (надо всегда убеждаться, что вас правильно поняли)

Есть категория клиентов, для которых:

- ▶ Трудно сформулировать вопрос
- ▶ Важно высказаться самому, но не слушать, что скажет консультант
- ▶ Консультант, который сообщает что-то, что не соответствует представлению клиента, вызывает агрессию и недоверие

ПРАВИЛА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА

- ▶ Каждый сотрудник консультативной службы должен уметь выдержать бой между “клиент всегда прав” и “я расскажу тебе, как работать правильно.”
- ▶ Главное правило - не пытаться решить вопросы, которые не имеют отношения к предмету консультирования и консультанту.