

企业管理咨询顾客

企业管理咨询是一项科学性很强并且具有创造性劳动的工作,这对担负咨询的人员在思想、作风、学历、知识、能力以至体质、精力方面的要求都是很高的。

根据美国咨询公司的经验,对咨询顾问主要素质的要求,可以概括为十四项:

- 1 身体健康。
- 2 通晓职业规范和礼仪。
- 3 举止稳重。
- 4 有自信心。
- 5 讲求效率,有干劲。
- 6 正直,可信赖。
- 7 有独立工作能力,不屈从他人的观点,能根据自己的能力和经验做出判断。
- 8 机智。
- 9 英明善断,有正确的评价能力。
- 10 有高度的分析和解决疑难问题的能力。
- 11 富有发现新事物的观察能力和创造性的想象力。
- 12 有交际本领,能正确理解与处理人事关系;善于接受他人提出的新观点、新建议;

能够赢得信任和尊敬,能够说服别人接受意见并参与解决问题。

13 有口头表述、写作及图解说明能力。

14 心理方面成熟,冷静客观地采取行动,不易受外界的影响而偏离正确的方向。

中国企业管理咨询公司在颁发企业管理咨询顾问资格时,对咨询顾问的道德准则提出以下十条:

- 1 坚持四项基本原则,严格遵守党和国家的有关方针、政策、法令。
- 2 恪守独立、公正、客观的立场。
- 3 坚持社会效益与企业经济效益的统一。
- 4 一切判断基于事实。
- 5 我们的服务不仅要为企业解决问题,更要着眼于提高企业管理水平。
- 6 为委托者恪守秘密。
- 7 不做因维护委托者的利益而损害第三者的事。
- 8 不接受力不胜任的委托。
- 9 不做诋毁同行的事。
- 10 除事先商定的报酬外,不接受其他额外酬金。

咨询顾问应掌握的知识范围较广,主要有咨询工作的专业知识、调查和解决问题的技法、思想交流和改革的能力、管理理论和实践。

1. 咨询工作的专业知识。主要包括:

- (1) 咨询工作的性质、目的和历史;
- (2) 咨询公司的专业、职责、组织和管理;
- (3) 咨询的类型,有关咨询的术语;
- (4) 咨询顾问的基本任务和特点;
- (5) 各种咨询职务之间的关系;
- (6) 咨询顾问与受咨询企业之间的关系;
- (7) 工作及行为准则;
- (8) 咨询公司的行政及财务管理。

2. 调查和解决问题的技法。主要包括:

- (1) 解决问题的系统方法;
- (2) 了解企业组织现状,鉴别问题;
- (3) 计划和安排工作任务;
- (4) 掌握事实的方法和技巧,工作研究、会谈和其他技法;
- (5) 调查、分析事实的方法和技巧;
- (6) 形成可供选择的方案,论证可取得的效益;

- (7) 提出解决问题的建议、详细办法；
- (8) 设计工作制度和程序、管理体制；
- (9) 制定实施方案的具体措施，培训受咨询企业的人员；
- (10) 提出继续服务的措施。

3. 思想交流和改革。

- (1) 介绍行为科学，企业内思想交流和改革方面的发现；
- (2) 进行口头交流，倾听具有实效的陈述，有目的地找有关人员交谈；
- (3) 领导和掌握小组会议，了解问题；
- (4) 进行书面通讯，利用信息和传递的工具，撰写报告；
- (5) 提出实行改革的战略和策略。

4. 管理理论和实践。

- (1) 经济、社会、市场和其他环境对管理的影响；
- (2) 管理职责和管理机构；
- (3) 综合管理；
- (4) 财务管理；
- (5) 销售管理；
- (6) 生产和供应管理；
- (7) 研究和开发管理；
- (8) 人事管理；
- (9) 应用于管理的定量技术；
- (10) 资料管理；
- (11) 管理信息系统和计算