

Guter Berater gesucht

Berater gibt es wie Sand am Meer und jeder kennt einen. Aber wer schon einmal professionelle Unterstützung gesucht hat, kennt das Problem: Wie finde ich den richtigen Berater für mich?

Es gibt leider nicht viele Untersuchungen zu diesem Thema, aber eine Studie von Martin Ashford (Direktor der Financial Times) aus dem Jahre 1998 ist interessant und meiner Meinung nach noch immer aktuell.

Ashford führte mit Beratern und deren Kunden Gespräche über die Erwartungen an einen guten Berater. Aus den unterschiedlichen Einschätzungen ergaben sich fünf Kriterien, die für Kunden und deren Berater am Wichtigsten für ein erfolgreiches Projekt sind:

Die fünf wesentlichen Kriterien (nach Kundensicht gereiht)

1. Die Fähigkeit zum Strukturieren ermöglicht den Blick aus der Vogelperspektive und sollte klare Vorgehensweise und Ziele mit sich bringen. Berater sehen dies zumindest als dritt-wichtigsten Punkt.
2. Die technischen Fähigkeiten und das Wissen - das Handwerkzeug des Projektgeschäftes steht in der Einschätzung von Beratern an vierter Stelle.
3. Die Branchenerfahrung und somit einschlägige Vorkenntnisse werden von Beratern nur auf Platz fünf gesehen. Der Vorteil der Branchenerfahrung liegt unter anderem in einer kürzeren Einarbeitungszeit.
4. Die Verbindlichkeit gegenüber Kunden - die Berater sehen diesen als den wichtigsten Punkt an. Aus der Studie geht aber hervor, dass nach Ansicht der Kunden die Loyalität der Berater überwiegend bei deren Firmen liegt und nicht beim Kunden!
5. Das Eingehen auf Kunden - darunter wird das Abweichen von vorgefertigten Lösungen und

das Anbieten individueller Lösungen für Kunden verstanden. Während Kunden dazu geringere Erwartungen haben, sehen Berater dies als zweitwichtigstes Kriterium an.

Eine weitere Aussage aus der Studie ist meiner Meinung nach alarmierend: Lediglich 28% der befragten Kunden war der Meinung, dass die Leistung der beauftragten Berater der Höhe der Honorare entsprach. Angesichts der Kosten von Beratung stellt sich die Frage, warum werden dann Berater überhaupt eingesetzt? Auch darauf gibt die Studie Ashfords eine Antwort. Er meint mit Beratern werden Ziele schneller erreicht und sie unterstützen Veränderungsprozesse positiv. In Summe waren 70% der befragten Unternehmen der Meinung, eine akzeptable und meist auch nachhaltige Dienstleistung erhalten zu haben.

In der täglichen Praxis sollten Sie aber bei der Auswahl von Beratern versuchen alle fünf Kriterien zu hinterfragen. Die Fähigkeit zum Strukturieren erkennen Sie an der vorgeschlagenen Vorgehensweise für ein Projekt. Die technischen Fähigkeiten in der Unternehmensberatung hängen sehr stark von der Aufgabenstellung ab – Grundlage ist aber immer Projektmanagement. Zur Feststellung der Branchenerfahrung sind Sie selbst der Beste und vermutlich kennen Sie auch jemanden, der den Berater kennt. Verbindlichkeit und Eingehen auf Kundenwünsche erfährt man am besten bei Referenzkunden. Scheuen Sie sich nicht nach Referenzen zu fragen und dort auch anzurufen.

Abschließend wünsche ich Ihnen noch viel Erfolg bei der Auswahl Ihrer Berater!

Mag. Franz Pichorner
Kooperationspartner
November 2014

