

宁波具有公信力的企业管理咨询公司

产品名称	宁波具有公信力的企业管理咨询公司
公司名称	杭州博思企业管理咨询有限公司
价格	388888.00/个
规格参数	成果:定制方案 形式:定制报告 过程:定制方案+培训+研讨+落地式辅导
公司地址	杭州市西湖区马腾路6-1号3楼305室
联系电话	0571-86813995 18057145056

产品详情

杭州博思企业管理咨询有限公司（以下简称“博思咨询”）成立于2001年，是江浙地区最早从事管理咨询服务的专业化公司之一。作为拥有十余年历史的管理咨询服务提供商，始终保持着长三角地区管理咨询业特别是人力资源咨询领域的领先地位。为130余家公司提供专业咨询服务。行业范围涉及化工行业、服装行业、IT行业、电讯行业、机械行业、消费品行业等。

形成了如下特色优势：

优势之一：十六年历史，始终保持着江、浙地区管理咨询业特别是人力资源服务业的领先地位

优势之二：专业创新，做到了国际先进理念、方法论和博思专用工具方法之间的兼容并蓄。

根据国际先进管理理论结合本土实践。开发了专业的多项的管理模型

优势之三：本地化，我们特别了解江浙企业的思维与文化

公司的客户分布在地域上主要集中在江浙地区，博思咨询经过十余年的积淀，对中国文化尤其是江浙区域文化及市场有着深刻的理解

优势之四：给客户带来真正的价值

博思企管适合中国企业的解决方案被客户认为适合企业的情况，能产生效果。给客户带来真正的价值，教会客户解决问题的方法，提供适用的解决方案

优势之五：贴心的客户服务

全案由全职顾问实施，博思非常注重知识的沉淀和积累，每一个项目均由本公司的全职顾问主持项目实

施。

方案的可实施性：博思咨询并不刻意追求理论的先进性，但非常强调方案的可实施性。每个咨询顾问必须始终设身处地地思考“如果我处在客户的角度和环境，我会怎么去做？”

传递专有知识技能：博思咨询非常强调在项目操作过程中向客户毫无保留地传授博思咨询长期积累的行业及功能方面的经验和知识

客户导向：博思咨询对“客户导向”的理解是：“在任何时候尊重客户的成员，尊重客户的经验，尊重客户的想法，尊重客户的现实”

如何对咨询项目进行有效地管理？咨询公司可以从这几个方面着手：

咨询项目的客户关系管理

咨询项目的质量管理

咨询项目的范围管理

咨询项目的变更管理

咨询项目的进度管理

咨询项目的人员管理

咨询项目的风险管理

这里我们就简单给大家介绍一下咨询项目的客户关系管理。

我们在前面几单元中曾谈到客户关系对于咨询公司争取到咨询合同而言是至关重要的，而在咨询和实施阶段中，客户关系对于整个咨询项目的成败也同样非常重要。通过有效的客户关系管理，咨询公司不但可以充分调动企业方面的资源参与到项目中来，而且可以提高客户的对服务质量的满意程度，降低项目的风险，为项目的结束和新的咨询项目的推销奠定了基础。

根据美国管理咨询协会（ACME）的数据表明，咨询公司60%以上的项目来自于过去的客户以及过去的客户推介的企业，有一些公司的比例甚至更高，达到75%~80%，其余部分的项目则是咨询的市场推广活动来实现的，咨询公司通过开展一些的市场活动来维系老客户，并吸引一部分新客户。为什么过去的客户还会继续来寻找咨询公司呢？这是因为企业在不同阶段所遇到的问题是不同的，过去曾经影响企业的小问题随着企业的不断发展和成长，越来越制约企业的经营发展。企业还得继续寻找咨询公司寻求帮助，而找同一家咨询公司是因为双方对彼此的人员结构熟悉，咨询公司对企业的经营状况熟悉；企业对咨询公司的实力有充分地信任，咨询公司迅速进入工作状态。但是在中国的市场，咨询项目的来源恰恰相反，根据业内人士的估计，只有不到20%的项目来自于老客户的推荐，而有80%以上的项目来自于市场推广活动。为什么会出现这种状况呢，主要原因有两个，一个是咨询公司为企业提供咨询服务的质量差强人意；另一个方面也在于很多咨询公司（特别是国内的咨询公司）不注重对客户关系维系和管理。

管理咨询的过程经常被比作“婚姻”。咨询的准备阶段实际上只是一个“求婚”的过程，而项目开始后，企业与咨询公司才正式地步入了“婚姻的殿堂”，开始了双方的“婚姻生活”。企业与咨询公司双方要为着一个共同的“婚姻承诺”——项目目标开始奋斗。双方因此要进行分工和协作，并进行不断的沟

通和交流。因此，咨询的准备阶段的结束并意味着发展客户关系这项任务的终结，而是这项任务新的开始。如果咨询公司不能与客户进行有效地沟通，就会产生许多问题。这就好比昔日那位曾经渴望得到的女友如今却成了一位被遗忘的妻子。她于是向丈夫抱怨，已经很久没有送花给她了。如果企业由单方面“抱怨”升级为双方的争执，那么就会出现客户“来如抽丝，去如山倒”的局面。

在咨询项目的准备阶段，咨询的客户关系管理的主要目的是使企业对于咨询公司建立的解决问题的信心。而在咨询项目的咨询和实施阶段，客户关系管理的主要任务是确保客户的期望同咨询公司的期望保持一致，让客户对项目的进展感到满意。这种满意是建立在是咨询顾问与客户不断沟通交流基础之上的。这种沟通和交流不是从项目启动后才开始的，而是在双方进行商务谈判的时候，双方就应该确定未来项目实施过程中沟通计划，包括建立项目例会机制、定期提交项目备忘录等。

在咨询项目启动时双方共同举行启动仪式。启动仪式在某种意义上可以说是企业与咨询公司的“婚礼”。通过项目启动仪式，可以加强咨询顾问与企业的中高层的熟悉程度。原来由于各种原因无法参与项目前期论证和决策的各种企业相关部门的人员，可以与直接负责项目咨询和实施的顾问进行相互沟通和了解。另一方面，通过项目启动仪式，也加大对企业内部的宣传力度，使企业内部的其他员工感觉到咨询项目的进展。

在项目启动之后，双方应该定期检讨项目的进展，说明项目的进展程度、遇到的困难、需要的资源等。双方还要对项目的目标的完成情况进行评估，并以项目备忘录的形式以书面的形式加以确定。

项目培训和交流也是客户关系管理的重要内容之一。项目培训和交流不但可以为员工带来外部的新鲜知识，使企业的人员认识到企业与外部先进企业的差距和改进方向；其次，通过培训，也可以尽快树立咨询顾问在企业员工中的威信，而且咨询顾问还有机会与企业相关方面的人员深入地交换意见，达到深入沟通和交流的目的。此外，不断进行的培训可以使企业中联合项目小组的成员尽快理解和适应咨询的工作方式，使企业客户的管理人员和联合项目小组的成员承担咨询服务的一部分工作。

与客户一同工作是维系客户关系的另一种方式。通过企业方面人员的参与，不但可以使咨询顾问尽快熟悉企业的实际情况，缩短了解企业实际情况所需要的时间，而且在企业方面的人员参与支持下，咨询顾问也可以判断出咨询方案是否切实可行。此外，这也有助于客户对咨询方案的接受。