



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Rola nowoczesnych usług konsultingowych w budowaniu wartości przedsiębiorstwa

Wywiad z Joanną Bakas, Partnerem Zarządzającym w firmie doradztwa strategicznego [LHBS](#)

Czy możliwy jest rozwój nowoczesnego przedsiębiorstwa z pominięciem wsparcia profesjonalnych firm konsultingowych?

Usługi konsultingowe nie są tym co stanowi o sukcesie lub porażce przedsiębiorstwa. Mogą one natomiast otworzyć klientom oczy na nowe zagadnienia, nowe metody, podejścia i możliwości rozwoju firmy. Dobrze realizowane usługi konsultingowe wnoszą nową, cenną perspektywę do istniejącego lub powstającego przedsiębiorstwa oraz pomagają lepiej określić możliwości jakie oferuje mu rynek. Dla przykładu, współpracujemy z wieloma tradycyjnymi firmami, które stoją przed wyzwaniem transformacji cyfrowej. Pomagamy im dostrzec jak zupełnie różne przedsiębiorstwa, takie jak Amazon, Uber, Foursquare, Spotify zmieniają potrzeby i oczekiwania względem interakcji oraz doświadczenia użytkownika oraz w jaki sposób tradycyjny biznes może wykorzystać to zjawisko w swojej działalności.

Jaką przewagę mają konsultanci i trenerzy pracujący poza firmą w stosunku do tych, którzy pracują wewnątrz przedsiębiorstwa?

Istnieje pewien paradoks, w ramach którego członkowie zespołów w firmach są zbyt blisko wykonywanych czynności, stosują ściśle wewnętrzne procedury i trzymają się zakresu obowiązków. Ich rolą jest skupianie się na wykonywanych obowiązkach, przez co często nie udaje im się wychwycić ważnych wydarzeń na rynku. Natomiast zewnętrznym konsultantom pracującym w różnych branżach i przenoszącym między nimi inspirację oraz naukę, dzięki czemu mają szerszą perspektywę. Ponadto firmy często cechują się



Rejestr Usług Rozwojowych
Inwestycjawkadry.pl

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



tendencją do nadmiernego skupienia na aktualnych klientach, przez co zaniedbują potrzeby tych potencjalnych.

Jaką najważniejszą wartość może uzyskać przedsiębiorstwo ze strony zewnętrznej firmy konsultingowej lub think tanku?

Przedsiębiorstwa mają tendencję do nadmiernego skupiania się na własnej branży lub kategorii i zbyt często nie zdają sobie sprawy, że często to przełomowe innowacje w niepowiązanych branżach kształtują potrzeby i oczekiwania ich klientów. Współpracujemy z kilkoma markami samochodów. Żadna z nich nie zdawała sobie sprawy z istnienia potrzeby tak podstawowej jak możliwość zamówienia jazdy próbnej przez telefon komórkowy. W międzyczasie ich potencjalni klienci nie rozumieli dlaczego mogą zamówić transport Uber za pomocą jednego kliknięcia, ale nie są w stanie zamówić jazdy próbnej autem z sektora dóbr luksusowych w ten sam przystępny i szybki sposób. Właśnie to często dajemy naszym klientom w LHBS, otwieramy im oczy na to, jaki wpływ na potrzeby i pragnienia ich klientów mają doświadczenia w innych kategoriach. Definiujemy możliwości innowacji oraz poprawy odbioru wśród konsumentów.

W jakich sytuacjach wsparcie zewnętrznych konsultantów jest absolutnie niezbędne dla firmy, a kiedy można się bez niego obejść?

Przedsiębiorstwo zawsze może skorzystać na usługach konsultingowych jeśli tylko ma ekspozycję na wzrost rynkowy poza własną branżą. Natomiast nie będzie w stanie zyskać w sytuacji gdy wewnętrzna kultura oraz sposób działania nie są elastyczne i podatne na zmianę oraz integrację nowych idei. Usługi konsultingowe to również dobra platforma dla zarządu do omawiania możliwości, wyzwań i sposobów na to by im sprostać, zarówno wewnętrznie jak i zewnętrznie.

Z punktu widzenia przedsiębiorcy: czy lepiej jest współpracować z jedną firmą konsultingową czy raczej różnicować podwykonawców i wybierać grupę tych, którzy są najlepsi w swojej konkretnej dziedzinie?





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Jak już mówiłam wcześniej, firmy bardzo skupiają się na swoich kompetencjach i często nie dysponują wiedzą ekspercką poza podstawowymi kompetencjami swojej organizacji. Potrzeby w biznesie są różniące się wzajemnie pod względem innowacji, rozwoju organizacji czy kultury. Firmy konsultingowe również posiadają obszary specjalizacji, więc to czy przedsiębiorstwo będzie współpracować z jednym czy wieloma dostawcami zależy od jego potrzeb w danym momencie. Z mojego doświadczenia wynika, że firmy ciągle oscylują pomiędzy konsolidacją działalności we współpracy z ograniczoną liczbą firm konsultingowych, a poszerzaniem wachlarza usługodawców, na korzyść bardziej wyspecjalizowanych konsultantów. Nie istnieje idealne rozwiązanie, trzeba wybrać takie, które najlepiej sprawdzi się w danej sytuacji.

Jak dalece konsultanci powinni ingerować w zasadniczy charakter przedsiębiorstwa? Czy są granice, których nie powinni przekraczać?

To w dużej mierze zależy od działalności i zagadnień biznesowych. Kilukrotnie współpracowaliśmy z firmami, których zasadniczą działalność niszczyły przełomowe innowacje innych graczy na rynku. W takich przypadkach, pracowaliśmy z klientami nad tym, żeby całkowicie przededefiniować podstawowy charakter przedsiębiorstwa. W innych przypadkach, firmy konsultingowe takie jak nasza współpracują z przedsiębiorstwami w dążeniu do optymalizacji ich podstawowej działalności, aby na tym polu mogły one zdobyć przewagę konkurencyjną.

Joanna Bakas jest Partnerem Zarządzającym w LHBS Consulting Berlin - firmie, którą założyła wraz z partnerem, Stefanem Erschwendnerem w 2010 r. LHBS specjalizuje się w innowacjach i marketingu. W szybko zmieniającym się świecie biznesu, LHBS jest zaangażowana w obserwowanie, wsłuchiwanie się i przekładanie oznak zmian na strategiczne możliwości i mocne pomysły w obszarze produktów, usług, doświadczeń i komunikacji dla wiodących klientów takich jak Red Bull Media House, Lufthansa, Mercedes, Vodafone, Erste Group, mBank, Swisscom i Beiersdorf.



Rejestr Usług Rozwojowych
Inwestycjawkadry.pl

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego