

Was wir Kunden an unseren Beratern mögen

Das mögen wir nicht und hören wir nicht gerne:

Wenn ein Projekt für uns groß ist, dass Berater sagt, das dies wirklich nichts Besonderes sei.
Den Eindruck vermitteln, der Berater hat nach ½ Tag verstanden, wie der Laden läuft.
Opportunistisches, unglaubliches zustimmen zu meiner Meinung (Dauer-Nicken, Ja-Sagen).
Arrogant auftreten (*Wir sind die Neuen!*) gegenüber altem Dienstleister und externen Partnern.
Software-interne Fachbegriffe, viele Anglizismen und anderer typischer „Beratersprech“.
Wir haben einen anderen Kunden, bei dem ist das ganz genauso wie hier bei Ihnen.
Einer hat Ergebnisverantwortung und das Ergebnis stimmt nicht: gegenseitige Schuldzuweisung.
Fachbegriffe, die dem Berater klar sind, überheblich erklärt zu bekommen (*Ach, wussten Sie nicht?*).
Mehrere Personen sollten etwas vorbereiten, aber dann reicht die Zeit nicht für alle aus.
Wenn ich zuhören muss, nur weil der Berater einen heldenhaften Monolog halten möchte.
Wenn Berater über Ihre Projektreisen sprechen (... *erst Hongkong und dann noch nach New York.*).
Der Berater wird für das Protokollieren bezahlt und dann zeigt das Protokoll: Nichts verstanden.
Wichtigkeit einer Aufgabe (z.B. Datenmigration) wird durch Drohung/schulmeisterlich erklärt.

Das mögen wir, das zeichnet den guten Berater aus:

Er fragt, was ich tue. Anschließend paraphrasiert er, was er davon verstanden hat.
Schnell ein Gespür dafür zu entwickeln, in welcher Begriffswelt wir hier im Unternehmen leben.
Fragen so erklärt zu bekommen, dass der Frager nicht das Gesicht verliert, weil er es nicht wusste.
Wenn er seine Erfahrung direkt einbringt, statt mit „Wir hatten einen Kunden ...“ einzuleiten.
In seinen Präsentationen sind unsere Sprache, Produkte und Begriffe wiederzufinden.
Wenn er mir frühzeitig sagt, was ich für einen WS vorbereiten soll und was meine Aufgabe ist.
Wenn wir fit im Thema sind zieht er seine Präsentation nicht durch sondern geht flexibel weiter.
Zu Beginn eines WS werde ich zumindest grob informiert, woran heute gearbeitet wird.
Wenn die Zeit knapp wird, dass er seine Punkte kürzt, damit auch andere noch Zeit bekommen.
Erwartung klar formulieren, was von uns als Fachexperten (nicht IT'lem) vorzubereiten ist.
Es tauchen Fachpunkte auf, die nicht berücksichtigt wurden. Falls weiterer Verlauf dieses WS davon abhängt, wird dem jetzt Raum gegeben und mit Berater geklärt, was stattdessen heute entfällt.
Wenn er bei der Vorstellungsrunde sagt, was er *für uns* tun kann und nicht, was *er kann*.