

“Het is als consultant essentieel om relevant te zijn en te blijven voor je klant, zodat deze je niet alleen selecteert, maar ook weer terugvraagt”

Nick van Dam, voormalig partner en momenteel extern senior adviseur McKinsey & Company en hoogleraar Corporate Learning & Leadership Development IE University Madrid en Nyenrode Business Universiteit.



“Ik heb in mijn dertigjarige professionele leven grofweg twee rollen vervuld bij zowel Siemens, Deloitte en McKinsey & Company, namelijk consultant/adviseur en HR-executive. Naast een HR-managementrol was ik dus altijd op verschillende niveaus actief als consultant. Een van mijn belangrijkste leerpunten in mijn loopbaan is, dat consulting een ware ‘client service’-professie is, waarbij het ontwikkelen van een duurzame klantrelatie de kern van het vak is. Dat is een echte sociale vaardigheid. De tweede les is dat een advies altijd maatwerk is en moet zijn toegesneden op de situatie en het klantprobleem. Ga daarom in de schoenen van je klant staan en probeer zeker geen standaardproduct ‘te verkopen’. Het is verder als consultant essentieel relevant te zijn en te blijven voor je klant, zodat deze je niet alleen selecteert, maar ook weer terugvraagt. Daarvoor moet je je voortdurend ontwikkelen, nieuwsgierig blijven en een onderscheidende expertise ontwikkelen, in combinatie met industriekennis.

Ik ben in mijn professionele leven door diverse methoden of boeken geïnspireerd geraakt, zoals het boek van Bob Kegan *Immunity of change*²⁰⁶ en het boek van Daniel Susskind *A World Without Work*, over de impact van robotisering en artificial intelligence (AI) op ons werk.²⁰⁷ Bij Deloitte traiden we de consultants in de zogenoemde Moments that Matter: 7 principes die centraal moeten staan in het consultingwerk en bij klantcontacten:²⁰⁸

1. Walk in their shoes (Empathy): Put yourself in the other person’s situation.
2. Show up (Engagement): Be there for a person, especially in times of trouble.
3. Tailor it (Adaptability): Adapt yourself to the situation or the specific person and customise each experience to find a true fit.
4. Change the lens (Perspective): Look at the situation from a different perspective.

5. Bring a point of view (Conviction): What is your perspective that can add value to others?
6. Work it together (Collaboration): Come together and support someone to develop a solution.
7. Suspend self-interest (Selflessness): Think about what would be the best outcome if we could get to where the goal is.

Het consultancywerk is bijna altijd ingewikkeld en spannend. Bij elke opdracht is er sprake van een combinatie van onzekerheden, continue veranderingen en een tekort aan relevante informatie. Daarnaast werk je met mensen met uiteenlopende inzichten en opinies. Het is dus belangrijk zoveel mogelijk met je klant te werken aan mogelijke scenario's, voer risico- en haalbaarheidsanalyses uit en kies het meest kansrijke scenario. Let ook op dat je vervolgens niet te lang wacht met de uitvoering van het scenario. Verder ben ik er steeds meer van overtuigd geraakt, dat een advies in de vorm van een rapport of sliedepack beperkte impact heeft. Het is belangrijk bij je klant een experience en emotie teweeg te brengen, door een verhaal of narrative te vertellen, aangevuld met serious games, virtual reality en videotrailers.

Ik blijf in mijn drukke bestaan als consultant, wetenschapper en auteur lichamelijk en mentaal vitaal door *mindfulness mindsets*, die ik in de loop der tijd heb ontwikkeld. Het gaat dan om: mijzelf niet te serieus nemen, regelmatig mijn rol en werkzaamheden relativeren, eventuele problemen nauwkeurig analyseren en waar mogelijk samenwerken met anderen. Daarnaast organiseer ik momenten waarop ik mijzelf oplaad of *recharge*, zoals strandwandelingen, bioscoopbezoek, muziek luisteren en heel belangrijk: goed slapen! Ook het betrekken van dierbaren en vrienden bij het werk en je passies zorgt voor nieuwe energie. Dat betekent natuurlijk ook dat je interesse opbrengt voor de passies van anderen. Ten slotte heb ik er geen problemen mee om als consultant of manager mijn emoties te tonen, of mijn onzekerheden te uiten. Zo maak ik makkelijker contact met medewerkers, collega's of klanten en nodig ik ook hen uit meer open te zijn.

Voor jong professionals is consultancy een prima startpositie: je leert enorm veel, je maakt kennis met tientallen verschillende organisaties en je wordt omringd met knappe koppen en leermethoden. Als consultant word je in drie jaar een ander mens. Houd in het vizier dat je werkt aan een *fifty year career*."

[Lees verder in 'De complete consultant' van Eric Mooijman](#)

