

So, you want to be an IT-consultant?



# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Voor wie is deze opleiding bedoeld?.....	5
3	Wat is een consultant?.....	6
4	Wat moet een consultant kennen en kunnen? .....	8
4.1	Abstractieniveau.....	8
4.2	Een consultancy traject .....	9
4.3	Lichaamstaal.....	10
4.4	Vraagtechniek.....	10
4.5	Omgaan met gedragsstijlen .....	11
4.6	Presenteren.....	12
4.7	Schrijven .....	13
4.8	Time Management .....	14
4.9	Authenticiteit.....	15
5	Hoe ga je dit allemaal leren?.....	16
5.1	Groeipad.....	16
5.2	Je vaardigheden verankeren.....	17
5.3	Een opleidingstraject .....	18
5.4	De investering .....	20
5.5	Wat levert dit opleidingstraject voor je op? .....	20
6	Tot slot.....	21
6.1	Auteursrecht .....	21

# 1 Inleiding

Stel, je wilt een nieuwe dakkapel op je huis. En je nodigt de beste timmerman die je kunt vinden bij je thuis uit.

Zeg, ik wil een dakkapel.

Ha ja, ik zie het al. Huis uit de jaren 50. Houten spanten. Dat wordt er eentje met een plat dak. Ik zou een prefab nemen.

Ja maar, ik wil graag een dakkapel met een schuin dak want...

Nee, dat is niet de beste oplossing. Kijk, met een plat dak hoeven we geen rekening te houden met de bestaande pannen. En je hoeft geen vergunning aan te vragen. Een plat dak dus.

Nou nee, ik wil dus een schuin dak want..

Neenee, een schuin dak is echt geen goede keuze. Kijk, met een plat dak plaatsen we het in één dag. Dat gaat veel sneller. En het is ook voordeliger, een plat dak.



De timmerman maakt aantekeningen in zijn boekje en vertrekt weer. Twee weken later krijg je een offerte.

Hoe groot is de kans dat je de offerte tekent? Ik vermoed dat je nog even verder kijkt. Zelfs als de prijs goed is en die timmerman bekend staat als een goede vakman. Waarom?

Kijk, wat je verwacht is een beetje begrip. Dat 'ie vraagt waarom je dan een schuin dak wilt. En dat 'ie dan met je meebeweegt. Ondanks dat een plat dak gemakkelijker en goedkoper is. Dat 'ie, samen met jou, een plan maakt. Dat even netjes voor je uittekent. En dat er dan een offerte komt waar je een grijns van op je gezicht krijgt.

Deze timmerman is waarschijnlijk heel goed in zijn vak. Maar de beste vakmensen zijn niet automatisch ook de beste consultants.

In de IT werkt het net zo. In de IT werken heel veel ervaren technisch specialisten met een hoop kennis. En die zijn hard nodig om de spullenboel draaiende te houden. Om upgrades en uitbreidingen te doen, of als er ergens wat omvalt.

Maar een goeie technisch specialist is nog geen consultant.

Voor een IT-consultant gaat het er niet in de eerste plaats over hoe je het nieuwe Exchange cluster configureert. Maar over hoe IT ons het leven gemakkelijker gaat maken. Dit gaat over analyseren, migratieplannen en roadmaps. Consultants die dat kunnen zijn goud waard. En ze zijn schaars.



Ik heb de stap van uitvoerend techneut naar IT consultant ook gemaakt. Ik heb me toen gek gezocht naar training en ondersteuning om me daarbij te helpen en die niet gevonden.

Het resultaat was dat ik me de vaardigheden die ik nodig had zelf eigen heb gemaakt. Door maar gewoon aan de slag te gaan en regelmatig op mijn gezicht te vallen. Mijn plan is om jou dat te besparen.

Ik heb daarom besloten om een opleiding te ontwerpen die je helpt door te groeien van technisch specialist naar IT-Consultant. Op basis van mijn eigen ervaring en de trainingen die ik her en der heb gevolgd. In dit document beschrijf ik welke vaardigheden je, in mijn ogen, nodig hebt en hoe je die leert. En uiteraard hoe die in mijn opleiding terug komen.

Laat me je om te beginnen vertellen voor wie deze opleiding bedoeld is. Daarna kijken we naar wat een consultant nou precies is.

## 2 Voor wie is deze opleiding bedoeld?

Deze opleiding heeft een specifieke doelgroep. Kijk eens of je jezelf herkent in het volgende:

- *Je werkt als technisch-inhoudelijk IT'er.*  
Je houdt je op de een of andere manier bezig met de technisch inhoudelijke kant van IT. Of dat nu infrastructuur, software development, security, IT-beheer of iets anders is, dat maakt niet uit. De opleiding is bedoeld om je te laten doorgroeien naar IT-Consultant.
- *Je hebt ervaring als IT'er.*  
Je werkt al een aantal jaren als IT'er en hebt praktijkervaring. Andere mensen komen naar jou toe voor advies.
- *Je bent gewend om met klanten om te gaan.*  
Je bent gewend om in projecten te werken of met IT-gebruikers of andere belanghebbenden om te gaan. Klantcontact is voor jou dagelijks werk.
- *Je bent ambitieus.*  
Je wilt graag verder groeien in je vak. Je wilt de volgende stap in je carrière zetten.
- *Je bent gemotiveerd.*  
Je weet dat groei altijd buiten je comfortzone te vinden is. Je bent bereid om, ondanks dat, nieuwe dingen aan te pakken. Je bent ook bereid om er tijd en energie in te steken.
- *Je vindt de menskant van IT interessant.*  
Je snapt dat IT voor een groot gedeelte mensenwerk is. Je snapt ook dat een IT-consultant dus vaak met de menskant van IT bezig is en je vindt het leuk om je daarin te verdiepen.

Dit is natuurlijk geen wet van meden en perzen, ieder mens is verschillend. Dit lijstje is bedoeld om je een idee te geven voor wie de opleiding is bedoeld en of het bij jou past. De inhoud van de opleiding is er op afgestemd.

En laten we nu dan kijken naar wat een IT-consultant dan precies is. Wat houdt het in?

### 3 Wat is een consultant?

Tja, wat is een consultant eigenlijk. Volgens ome Google is dit de omschrijving:

*Een consultant of adviseur is een persoon die professioneel of deskundig advies geeft aan een bedrijf of individu.*

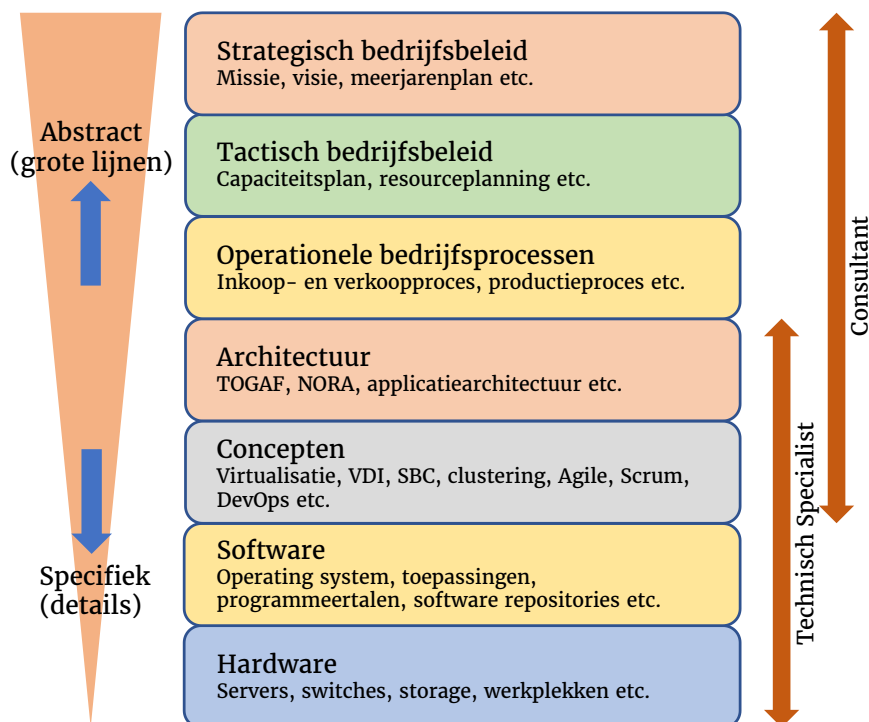
Een consultant is dus een *adviseur*. Peter Block schrijft in zijn waardevolle boek 'Feilloos Adviseren' (aanrader!) over de definitie van een adviseur:

*Een adviseur is iemand die in de positie zit om invloed uit te oefenen op een individu, een groep of een organisatie, maar die geen directe invloed heeft om verandering door te voeren of programma's te implementeren.*

In deze whitepaper praten we specifiek over IT-consultants. Ik daarom ga de omschrijving nog wat preciezer maken en hem relateren aan de IT. Dat doe ik door te beginnen met waar het hem *niet* in zit. Het gaat niet om technische kennis en ervaring. Dat maakt je een goeie technisch specialist. Consultancy gaat over iets anders.

De belangrijkste vaardigheden van een IT-consultant zitten op niet-technisch vlak. Het allerbelangrijkste is dat een consultant juist boven de techniek uit kan denken. Een consultant kan denken en praten op een hoger abstractieniveau.

In het onderstaande figuur zie je wat ik bedoel.



Je ziet hier een ‘stack’ van een ICT-omgeving die ten dienste staat van bedrijfsprocessen. Van onder naar boven: op de hardware en software werken infrastructuur of software development concepten. Die zijn opgenomen in een architectuur. Die architectuur is afgestemd op bedrijfsprocessen, die op hun beurt deel uitmaken van het tactisch en strategisch bedrijfsbeleid.

Als het goed is, is deze stack ‘aligned’. Dat wil zeggen dat alle lagen op elkaar zijn afgestemd en van beneden naar boven (en andersom natuurlijk) logisch op elkaar volgen. Vooral inhoudelijk.

Hoe meer je naar beneden opschuift hoe concreter (meer details) het wordt. Andersom, hoe meer je naar boven opschuift hoe abstracter (grote lijnen) het wordt.

Een technische specialist beweegt zich typisch tussen de hardware en software en de ICT-architectuur. De wereld van een consultant begint meestal bij concepten en loopt door tot boven in het model, de bedrijfsprocessen en het beleid. Je ziet dat een consultant dus ook praat over de abstractere lagen. Het hangt natuurlijk van je specifieke consultantrol af hoever je het abstracte gebied binnen gaat.

In wat voor soort rollen in de IT heb je nu consultancy- of adviesvaardigheden nodig? Bijvoorbeeld in de volgende:

- *Technisch consultant.*  
Spreekt met klanten over bedrijfsprocessen en knelpunten en vertaalt deze naar advies voor een technische infrastructuuroplossing op detailniveau.
- *Business Consultant.*  
Een adviseur van het bedrijfsleven, de overheid, en andere organisaties in de vertaling van beleidsmatige en organisatorische vraagstukken naar technische IT concepten op hoog abstractie niveau.
- *Softwareconsultant.*  
Spreekt met klanten over bedrijfsprocessen en knelpunten en vertaalt deze naar advies voor een technische softwareoplossing op detailniveau. Dat kan bijvoorbeeld een financiële- of een ERP oplossing zijn.
- *Security officer.*  
Zorgt voor technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie in een organisatie te garanderen.
- *ICT-regie verantwoordelijke.*  
Dit is de systeembeheerder nieuwe stijl in een organisatie waar IT is uitbesteed. De regie verantwoordelijke is de brug tussen de organisatorische behoeftes van een organisatie en de IT-diensten die een partner levert.

Dit lijstje is natuurlijk niet compleet en verandert bovendien continue. Het is duidelijk dat je voor deze rollen vaardigheden en kennis nodig hebt die niet zoveel meer met techniek te maken hebben. Maar wat voor vaardigheden zijn dat dan? Daar kijken we in het volgende hoofdstuk naar.

## 4 Wat moet een consultant kennen en kunnen?

Je hebt als IT-consultant een aantal specifieke vaardigheden nodig:

- Op een abstractieniveau kunnen denken en werken dat boven de techniek uitstijgt (zie hoofdstuk 3).
- In een consultancy traject een logische structuur hanteren en de scope, mandaat en verantwoordelijkheden in het traject kunnen bewaken.
- Lichaamstaal en contact maken.
- Vraagtechniek.
- Omgaan met verschillende gedragsstijlen.
- Presenteren.
- Schrijven.
- Time Management

Dat vraagt om wat meer uitleg. Daar gaan we.

### 4.1 Abstractieniveau

Hoofdstuk drie legt uit wat dat abstractieniveau precies inhoudt. Maar hoe doe je dat nou praktisch?

De meeste mensen hebben een voorkeur voor een bepaald niveau van informatie. Mensen die inhoudelijk werken hebben graag veel details. Hoe gedetailleerder de informatie is, hoe liever. Dat hoort bij hun rol.

Een gemiddelde leidinggevende heeft geen interesse in al die details. Die werkt liever met de grote lijnen. Meer abstractie dus. Hoe hoger de leidinggevende in een hiërarchie van een bedrijf werkt, hoe groter die lijnen zijn. Een CEO van een grote organisatie kan bijvoorbeeld niet bijhouden wat er op de werkvloer allemaal gebeurt. Hij of zij gebruikt vooral strategische informatie.

Zo heeft iedere rol behoefte aan een bepaald detail- of abstractieniveau. Als consultant is het belangrijk dat je doorhebt op welk abstractieniveau je gesprekspartner opereert en dat je daar de informatie die je bespreekt op aanpast.

En dat niet alleen. Je moet informatie ook kunnen 'vertalen' naar een ander abstractieniveau. Dat gebruik je bijvoorbeeld als je het wensenpakket van een klant vertaalt naar een technische oplossing. Of, andersom, als je technische detailinformatie wilt uitleggen op het hogere abstractieniveau van je gesprekspartner.



De grap is dat klanten nogal eens naar jou toekomen met een technisch probleem. Dat probleem definiëren ze vaak op een laag abstractieniveau. Liefst met veel technische details. Maar dat is maar zelden het echte probleem.

Achter een technisch probleem zit zo goed als altijd een functioneel probleem. Dat is waar de technische uitdagingen zorgen dat het knelt in de operatie. Dat zit dus op een hoger abstractieniveau. Wat je klant eigenlijk wil, is dat je het functionele probleem oplost. En de technische vraag die je hebt gekregen hoeft daar niet de beste oplossing voor te zijn.

Het is aan jou als IT-Consultant om het werkelijke, functionele, probleem te achterhalen en daar dan een goede technische oplossing bij te ontwerpen. Dát is waar het bij IT-consultancy echt om gaat. Dan ben je een partner van je klant in plaats van iemand die een technische vraag invult. Dan maak je echt het verschil.

## 4.2 Een consultancy traject

Als je een consultancy traject in gaat dan zijn er een aantal valkuilen waar je in kunt trappen. Die hebben te maken met de afspraken die je met je klant maakt. Het is belangrijk dat je de wederzijdse verwachtingen die je klant en jij van elkaar hebben niet alleen helder definieert, maar ook vastlegt. Doe je dat niet, of te weinig, dan kan je fikse problemen verwachten.

Het gaat, onder andere, om het volgende:

- Welke rol heb je precies als consultant? Ben je een onafhankelijk adviseur? Ben je ook projectleider? Of heb je ook een leidinggevende rol? En ben je dan eigenlijk nog wel consultant?
- Welk mandaat heb je als adviseur? Kan je alleen adviseren? Kan je ook beslissingen nemen? En zo ja, welke dan wel en welke niet?
- Wat is de scope van je opdracht? Dus, wat hoort wel en niet bij je verantwoordelijkheden? Wat verwacht je klant precies dat je oplevert of doet?
- Wat zijn de randvoorwaarden van je opdracht? Wat heb je van je klant nodig om je werk te kunnen doen? En wat doe je als niet aan de randvoorwaarden wordt voldaan?

Deze zaken moet je bespreken, afspreken en vastleggen. Zorg dat je klant er akkoord op geeft. Dat lijkt misschien nogal frikkerig, maar er komt geheid een dag dat je blij bent dat je een frik was.

Daarnaast is het belangrijk dat je deze zaken goed in het oog blijft houden tijdens een traject. Doe je dat niet, dan kan je in de verkeerde rol terecht komen, dingen oppakken die niet bij je rol horen, of in de problemen komen doordat randvoorwaarden niet zijn ingevuld.

Een consultancy traject kent ook een aantal vaste stappen zoals het vaststellen en vastleggen van afspraken (zie boven), informatie verzamelen en bespreken, die informatie verwerken en een advies definiëren en het implementeren van je

advies. Het is verstandig om geen stappen over te slaan en geen stappen tegelijkertijd of door elkaar heen uit te voeren.

Dit vormt de structuur van een consultancy opdracht.

### 4.3 Lichaamstaal

Wat is nu de allerbelangrijkste taak die je als consultant hebt?

Spoiler: het gaat niet over kennis overbrengen, goed luisteren of de goede vragen stellen, alhoewel dat heel belangrijke vaardigheden zijn. Als je tegenover een klant zit, of dat nu fysiek, online of telefonisch is, dan wil die klant als eerste graag door jou gehoord en gezien worden.

Dat betekent dat hij of zij iemand wil spreken die op zijn minst de indruk geeft echt geïnteresseerd te zijn en echt de tijd willen nemen om echt open te luisteren. In de vorige zin lees je drie keer het woord 'echt' en dat staat er bewust zo. Gehoord en gezien worden is een heel menselijke behoefte. Ik durf zomaar te zeggen dat jij die behoefte ook hebt.



Een van de belangrijkste manieren waarop een klant waarneemt of je bereid bent om echt te luisteren is door je lichaamstaal.

En dat speelt al voordat je een woord over de inhoud hebt gewisseld. Het gaat dus om de manier waarop je, non-verbaal, contact weet te maken.

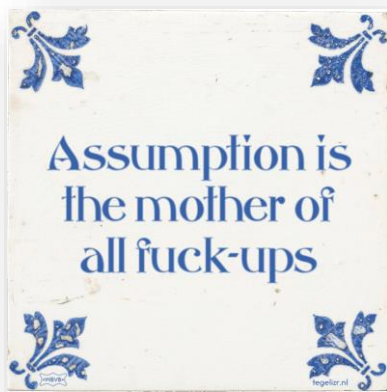
Om dat goed te doen heb je inzicht nodig in wat er allemaal gebeurt voor je in de inhoud vliegt. Dat klinkt gemakkelijker dan het is en het is bepalend voor hoe je gesprek verloopt.

Lichaamstaal dus. Dat is zowel een kwestie van bewust zijn wat je met je lijf doet en de vaardigheid om dat dan op het goede moment op de goede manier te doen.

### 4.4 Vraagtechniek

Een van de meest gemaakte fouten van ICT'ers in het algemeen is dat ze de neiging hebben om, als er een probleem of vraag is, aannames te doen over wat een gebruiker of klant precies bedoelt. Vaak ben je al bezig met het verzinnen van een oplossing voordat precies duidelijk is wat het probleem nu eigenlijk is of wat iemand precies wil. Hoe meer kennis en ervaring je hebt, hoe groter de valkuil.

Het doen van aannames is een gevaarlijke bezigheid. Als jouw idee van een situatie anders is dan het idee van je klant terwijl je denkt dat het idee van je klant en jouw idee hetzelfde zijn, dan leidt dat tot misverstanden en frustratie aan beide zijden. Die zijn dan de aanleiding voor nog meer problemen.



En wat doet het met de behoefte van je klant om zich gehoord en gezien te voelen als jij in aannames vliegt? Een van de beste methodes om een klant het gevoel te geven dat je niet luistert is aannames doen en er dan achter komen dat die niet kloppen. Trap daar dus niet in.

Hoe voorkom je dit? Precieze informatie krijg je door goede vragen te stellen. Je blijft dat in het gesprek doen totdat je zeker weet dat je de perceptie van je klant helder hebt.

Net als voor lichaamstaal geldt, is een goede vraagtechniek moeilijker dan je denkt. Tegelijkertijd is het een van de belangrijkste vaardigheden waarover je als consultant moet beschikken.

## 4.5 Omgaan met gedragsstijlen

Iemands gedragsstijl is wat je ziet en hoort als je met hem of haar communiceert en samenwerkt. Het geeft de manier van doen weer. De manier waarop iemand op situaties reageert. Het komt terug in de taal die iemand gebruikt en in de non-verbale communicatie.

In de praktijk hebben mensen verschillende gedragsstijlen. De gedragsstijl van de meeste technische IT'ers verschilt bijvoorbeeld nogal van leidinggevend, projectleiders of supportmedewerkers.

IT'ers hechten vaak aan vaste structuren, zekerheid, uitgebreide gedetailleerde onderbouwingen en risico's vermijden. Daarnaast zijn ze vaak wat introverter, waardoor ze niet zo gemakkelijk op de voorgrond treden en eerst nadenken voor ze reageren.

Mensen die techniek minder als focus hebben acteren vaak anders. Ze zijn minder bezig met de details op IT-gebied, willen snel(ler) handelen en zijn niet bang om wat risico's te nemen. Omdat ze extravert zijn, zijn ze wat dominant in gesprekken en reageren snel en assertief.

Mensen met verschillende gedragsstijlen hebben een verschillende handleiding. Dat is, zeg maar, een lijstje met do's en don'ts als je met ze wilt communiceren. Als je altijd je eigen natuurlijke gedragsstijl inzet, dan werkt dat daardoor bij sommige mensen prima en bij andere mensen totaal niet.



Waarschijnlijk ken je ook wel mensen waarmee je niet zo goed door een deur kunt. Misschien zijn ze wat te directief of autoritair. Of misschien vind je ze een beetje te flamboyant of breedsprakig. Het zijn niet echt jouw types.

Het is natuurlijk vervelend als een klant in je jeukzone zit. Gelukkig hoeft dat geen probleem te zijn.

Als je snapt hoe gedragsstijlen werken, dan herken je iemands gedragsstijl en kan je daarop inspelen. Je kunt je communicatiestijl matchen. Het leuke is dat je dan met iedereen overweg kan en iedereen kan benaderen op de manier die het beste bij die persoon past.

Wat mij betreft is dat een noodzakelijke vaardigheid voor een consultant.

## 4.6 Presenteren

De meeste ICT'ers zijn geen goede vrienden met presenteren. Toch is het een belangrijke vaardigheid voor een consultant. Uiteindelijk wil je toch je klant laten weten welke fantastische oplossing het beste past bij zijn knelpunten. En dan wil je ook graag dat je klant daar enthousiast op reageert.

Waarschijnlijk zie je, als ICT'er, veel presentaties. Denk maar aan webinars, seminars, bedrijfspresentaties, trainingen en noem maar op. Sommige van die presentaties blijven hangen en andere ben je weer snel vergeten. Wat maakt nou het verschil?

Natuurlijk is de inhoud (wát je vertelt) belangrijk, net als een professioneel slidedeck. Hoé je de boodschap brengt (de vorm) heeft een nog grotere invloed op hoe een presentatie overkomt bij je toehoorders.

Wat is dan het verschil dat het verschil maakt? Op welke manier kan een presentatie inspireren en motiveren? Hoe bereik je interactie met de deelnemers?

Ik ga je geruststellen, presenteren hoeft geen drama te zijn. Sterker nog, je kunt leren om het leuk te vinden. Ja, echt waar. Er zijn drie 'ingrediënten' waarop je kunt letten om een echt goede presentatie te verzorgen:

- *Non-verbale communicatie (de vorm)*



Dit gaat over je houding en stemgebruik, oftewel de manier waarop je contact maakt en voor een groep staan. Minstens 70 tot 80% van je communicatie tijdens een presentatie is non-verbaal. Het mooie is dat dit eigenlijk helemaal niet moeilijk is. Er zijn een aantal simpele dingen die je in de gaten kunt houden om je non-verbale communicatie sterk te maken.

- *De structuur van het verhaal (de inhoud).*  
Een presentatie heeft bij voorkeur een logisch begin, middenstuk en einde zodat de toehoorders het goed kunnen volgen. Ik heb een methode ontworpen om dat toch gemakkelijk en snel voor elkaar te krijgen. Een extra voordeel is dat je zo gemakkelijk overbodige informatie kunt verwijderen. Minder is meer.
- *De digitale presentatie.*  
De meeste presentatoren gebruiken digitale slides of dia's, gemaakt in PowerPoint, Prezi, Keynote of een andere tool. Helaas maken mensen nog steeds erg slechte digitale presentaties en dat doet een presentatie geen goed. Er gelden een aantal do's en dont's als het gaat om digitale slides. Pas die toe en je presentatie wordt 100% beter.

Als je leert om deze drie ingrediënten toe te passen dan is het allemaal niet meer zo moeilijk. Het is geen rocketscience!

## 4.7 Schrijven

Het overgrote gedeelte van de (technische) ICT'ers heeft een broertje dood aan teksten schrijven. De reden daarvoor is meestal dat ze een of meer vaardigheden missen om gemakkelijk een goed leesbaar verhaal te produceren. Zonder die vaardigheden is schrijven ploeterwerk en daardoor niet leuk.

Een valkuil van veel ICT'ers is dat ze vaak erg in details en inhoud denken. Daardoor hebben ze moeite om een logische structuur in een verhaal te brengen. Het kan ook zo zijn dat ze (veel) te veel informatie willen geven in een tekst. Dat zorgt dat het lastig is om een vlot leesbaar stuk te produceren.

Een goede schrijfstijl hebben is toch de laatste belangrijke vaardigheid voor een consultant. Je moet in staat zijn om een advies, offerte of een voorstel te schrijven waar je klanten gemakkelijk doorheen lezen en dat concreet en duidelijk is.



Ik ben van mening dat iedereen met een basis taalgevoel in staat is om een prettig leesbaar stuk met een goede structuur te schrijven. Zonder dat je daarvoor een Jan Wolkers of een Multatuli hoeft te worden. Het is een kwestie van een aantal basisvaardigheden leren en voldoende oefenen.

Welke basisvaardigheden zijn dat dan?

- *Grammatica- en spellingsregels.*  
In het buitenland noemt men de Nederlandse taal ook wel ‘het Chinees van het Westen’. Een van de redenen is ongetwijfeld het grote aantal uitzonderingen op iedere grammaticaregel. Je hebt kennis nodig van de belangrijkste grammaticaregels, en uitzonderingen, in het Nederlands. Daarnaast is het handig als je de meest gemaakte spellingsfouten door hebt. Dit is allemaal een stuk minder lastig dan je misschien denkt. Het zijn gewoon regels. Als je de syntax van een scriptingtaal kunt snappen, dan kan je dit ook.
- *Stijl.*  
Stijl is de manier waarop iemand zich schriftelijk uitdrukt. Dat kan beknopt of omslachtig, eenvoudig of ingewikkeld, concreet of abstract, arrogant of bescheiden, plat of verheven, objectief of subjectief, formeel of informeel, in spreektaal of in schrijftaal zijn. Dit gaat om dingen zoals de ‘toon’ van een tekst, beknopt schrijven en actief schrijven. Er zijn een aantal simpel toepasbare hulpmiddelen waarmee je je teksten enorm kunt verbeteren. Als je die snapt kijk je nooit meer hetzelfde naar teksten.
- *Structuur.*  
Een prettig leesbare tekst heeft een logisch begin, middenstuk en einde. Dat zorgt dat een lezer gemakkelijk door het stuk heen leest en op geen enkel ogenblik in verwarring raakt over waar een onderwerp thuishoort. Structuur in een tekst brengen is belangrijk. Ook dit hoeft niet ingewikkeld te zijn. Er zijn legio methodes beschikbaar die dit gemakkelijk maken.

Goed leren schrijven is een kwestie van doen, doen en nog eens doen.

## 4.8 Time Management

Als technisch specialist vult een ander vaak je agenda. Misschien een leidinggevende, een sales of een planbureau. Het is jouw taak om de dingen die in je agenda verschijnen zo goed mogelijk uit te voeren.

Ga je richting consultancy dan vul je je agenda zelf. Je maakt zelf je afspraken en je bepaalt zelf wanneer je wat doet. Da’s heel fijn natuurlijk, maar het kan ook een behoorlijke uitdaging zijn.

Je krijgt het druk. Zoveel te doen en zo weinig tijd. In de praktijk komt dat vaak doordat je de neiging hebt om ad hoc te werken. Je pakt alle taken die voorbijkomen vaak direct op, onafhankelijk van hoe dringend ze zijn. Dat zorgt dat je veel taken hebt die half-af zijn. Dat op zijn beurt geeft weer een boel onrust. En stress.

Als consultant is het daarom belangrijk om effectief met je tijd om te springen. Dat doe je allereerst door taken te prioriteren en daarna in te plannen. Dus niet

alles direct aanpakken, maar eerst bekijken wat urgent en belangrijk is en daarna een afweging te maken tussen wat je direct uitvoert en wat op een later moment kan. Je moet daarvoor dus af en toe “nee” zeggen.

“Nee” zeggen is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms is dat lastig. Zeker als je ‘Nee’ moet verkopen tegen een collega. Toch is het belangrijk. Het vraagt om gedragsverandering en dat je leert om je agenda en je to-do lijst op een effectieve manier te beheren.

## 4.9 Authenticiteit

Kassières bij de supermarkt zeggen meestal netjes goedemiddag, goedenavond en tot ziens. Maar als er zo’n is hetalvijfuurikbenerklaarmee hoofd boven staat dan maakt dat geen indruk. Het is nep. Je gelooft wat je ziet en niet wat ze zeggen. Dat werkt niet.

Hetzelfde geldt voor hoe jij acteert als consultant. Als deze vaardigheden voor jou een maniertje zijn, dan komt het nep over. Dan geloven mensen je niet. Er zijn al teveel mensen die alleen maniertjes toepassen.

Het is superbelangrijk dat je echt meent wat je zegt. Dat het *echt* is. Dat je *authentiek* bent. Daarvoor is het nodig dat je deze vaardigheden op je eigen unieke manier toepast. Dat wil zeggen dat je eerst die eigen manier ontdekt en het daarna zo vaak gaat toepassen dat het natuurlijk gedrag wordt.

Maar hoe dan? Dat vertel ik je in het volgende hoofdstuk.

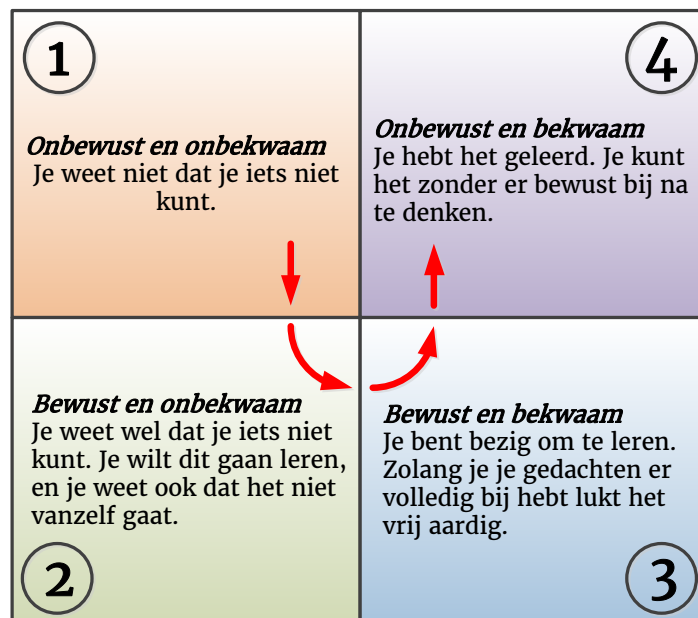
## 5 Hoe ga je dit allemaal leren?

In dit hoofdstuk wil ik je graag vertellen hoe ik je kan helpen om de noodzakelijke vaardigheden te leren die van jou een consultant maken.

Het eerste voor de hand liggende antwoord is natuurlijk: trainingen volgen. En dat klopt, dat is het meest logische begin. Maar ik denk zelf dat trainingen niet voldoende zijn. Waarom?

### 5.1 Groeipad

Doorgroeien naar consultancy is een groeipad. Het is niet iets wat je regelt met het volgen van een stuk of wat trainingen. Als je een nieuw gedrag of een nieuwe vaardigheid aanleert dan doorloop je de vier leerfasen van Maslow:



In een ideale situatie is het resultaat van trainingen dat je de hele cyclus van fase 1 naar fase 4 doorloopt. Het punt is dat de overgang van fase 3 naar fase 4 (veel) herhaling vraagt. Pas als je een nieuwe vaardigheid of gedrag vaak oefent wordt het een nieuw onbewust gedragspatroon of een routine. En de tijd in een training is helaas te beperkt om voldoende herhaling te bieden.

Pas als je de nieuwe vaardigheden, na de training, daadwerkelijk (blijft) gebruiken maak je het echt 'eigen' en levert het (meer)waarde op. Zonder begeleiding gebeurt dat in de praktijk nogal eens niet, wat natuurlijk jammer is. Dan schiet je snel terug in je vertrouwde manier van werken en raak je de nieuwe vaardigheden kwijt. Doodzonde!



Als ik je echt wil helpen om naar de consultantsrol toe te groeien dan moet ik meer doen. En dat doe ik dan ook met liefde en plezier! Hoe?

## 5.2 Je vaardigheden verankeren

Het complete leertraject bestaat uit trainingen en een aantal diensten waarmee ik je help om je nieuwe vaardigheden te verankeren:

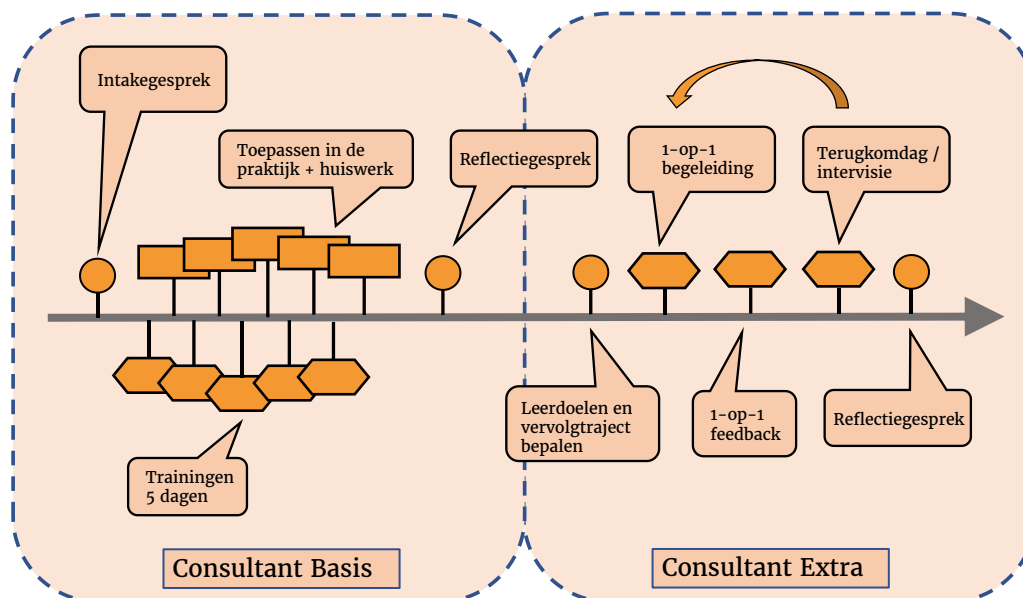
- *Huiswerkopdrachten*  
Nee, dit is geen huiswerk zoals je dat op school moest maken. Dit gaat om herhaling. Na een training wil ik graag dat je het geleerde direct in de praktijk toepast. Ik vraag je dus vraaggesprekken aan te gaan, stukken te schrijven of presentaties te verzorgen. Daarna wil ik graag horen hoe het gegaan is zodat we er samen op kunnen reflecteren.
- *1-op-1 feedback.*  
Als we de mogelijkheid hebben, kom ik erbij zitten als je met een klant spreekt of een presentatie geeft. Ik bemoei me nergens mee en geef je achteraf feedback op wat ik heb gezien en gehoord. Wat deed je goed en wat kan je nog beter doen?
- *1-op-1 begeleiding.*  
Ik ondersteun je bij het voorbereiden van een gesprek, het schrijven van een tekst of het voorbereiden van een presentatie.
- *Terugkomdagen / intervisie.*  
We organiseren intervisiedagen waarbij we, in groepsverband, kijken naar hoe het toepassen van het geleerde verloopt. Wat gaat goed, wat is nog moeilijk? We doen extra oefeningen, behandelen teksten in de groep en houden elkaar scherp. Waar nodig geef ik verdieping op de theorie.

Zie me maar als je 'buddy' die voor een periode van een half jaar met je meeloopt tijdens je groeiproces naar consultant. Op deze manier bouwen we de herhaling in het traject die zorgt dat je de nieuwe vaardigheden ook echt verankert. Het moeten routines worden die je automatisch toepast.

Het is de bedoeling dat je na dat halve jaar zelf vooruit kunt.

## 5.3 Een opleidingstraject

Een compleet opleidingstraject is opgebouwd uit twee blokken. Consultant Basis en Consultant Extra. Dat ziet er zo uit:



Consultant Basis is als volgt opgebouwd:

1. *Persoonlijk intakegesprek.*

We maken kennis en bespreken de consultantrol waar je graag naar toe wilt groeien in jouw bedrijf. Wat is in die rol belangrijk en hoe kan dat terugkomen in de trainingen? Welke uitdagingen ervaar jij daarbij?

2. *Vijf dagen groepstraining.*

De groepsgrootte is maximaal 8 deelnemers. We houden de groepen klein, zodat iedereen voldoende aandacht krijgt. De onderwerpen zijn:

- a. Abstractieniveau.
- b. Consultancy traject.
- c. Lichaamstaal, contact maken.
- d. (Door)vraagtechnieken en perceptie.
- e. Gedragstijlen.
- f. Presenteren.
- g. Schrijven.
- h. Time Management.

In de trainingen zit natuurlijk informatieoverdracht. Maar minstens de helft van de tijd besteden we aan oefeningen. Er gaat niets boven ervaren. Tussen iedere training laten we daarom ook minstens een week ruimte om te kunnen oefenen en om huiswerkopdrachten te kunnen doen.

3. *Toepassen in de praktijk en huiswerk.*

Na iedere training krijg je een huiswerkopdracht mee die met het geleerde te maken heeft. Dat huiswerk bespreken we in de volgende training.

4. *Persoonlijk reflectiegesprek.*

Wat heb je geleerd in de trainingen? Hoe gaat het toepassen? Wat heb je verder nodig?

De doorlooptijd van Consultant Basis is *ongeveer 2 maanden*.

Consultant Extra ziet er zo uit:

1. *Leerdoelen en vervolgtraject bepalen.*

Op welke vaardigheden wil je in het tweede blok richten? Welke begeleiding heb je daarbij nodig? We bepalen samen hoe het vervolgtraject eruitziet. Jouw traject is dus uniek voor jou.

2. Consultant Extra is een combinatie van gezamenlijke intervisie en 1-op-1 begeleiding. Hoe je die wilt toepassen is uniek voor jouw traject:

Ik bied drie opties aan:

*Optie 1*

Optie 1 bestaat uit 6 intervisiebijeenkomsten van een halve dag, eentje per maand. Bij die intervisiebijeenkomsten zijn alle deelnemers aan blok 2 aanwezig. Het is dus een groepsintervisie. Het doel is met elkaar delen, van elkaar leren, extra oefenen en verdieping aanbrengen.

*Optie 2*

Optie 2 bestaat uit tweewekelijkse *online* 1-op-1 sessies. Die sessies duren ongeveer een uur. We bekijken samen hoe het toepassen van de nieuwe vaardigheden gaat en ik help je waar je nog uitdagingen ervaart. Tussen de sessies door ben ik bereikbaar via e-mail of telefoon als je ondersteuning nodig hebt.

*Optie 3*

Optie 3 bestaat uit een 'strippenkaart'. Die biedt tien uur ondersteuning die je naar believen kunt inzetten. Bijvoorbeeld voor ondersteuning bij het schrijven van teksten, het maken van een presentatie of het voorbereiden van een gesprek. Je kunt me ook vragen om een van je teksten of presentaties van feedback te voorzien. Jij bepaalt.

Je kiest er zelf voor welke opties je wilt gebruiken.

Consultant Extra	Optie 1	Optie 2	Optie 3
Intervisie	✓	✗	✗
1-op-1 sessies	✗	✓	✗
Strippenkaart	✗	✗	✓

3. *Persoonlijk reflectiegesprek.*

Wat heb je geleerd? Hoe gaat het toepassen? Wat heb je verder nodig?

De doorlooptijd van Consultant Extra is *ongeveer 6 maanden*. Het is de bedoeling dat je, door steeds te herhalen, je de consultancy vaardigheden echt eigen maakt.

## 5.4 De investering

Wat is nu de investering voor de twee blokken die in de vorige paragraaf zijn beschreven? Dat zie je hieronder.

Blok optie(s)	Investering
Consultant Basis	€ 2.950,00
Consultant Extra optie 1	€ 1.750,00
Consultant Extra optie 2	€ 1.495,00
Consultant Extra optie 3	€ 1.250,00

## 5.5 Wat levert dit opleidingstraject voor je op?

Waar zit de winst voor jou?

- We doen het traject echt samen. De combinatie van onze kennis en ervaring maakt het sterk.
- We besteden uitgebreid aandacht aan houding en mindset. Kennis en vaardigheden zijn heel belangrijk, maar niet voldoende als IT-consultant.
- We werken aan vaardigheden met behulp van jouw praktijkcases. Dat maakt het direct praktisch toepasbaar.
- We zorgen voor herhaling. Alleen door herhaling beklijft nieuw gedrag:
  - Door huiswerkopdrachten.
  - Door de begeleiding in blok 2.
- Ik begeleid je 1-op-1. Zo pakken we ook persoonlijke uitdagingen aan.
- Een traject als dit is altijd maatwerk. De uiteindelijke inhoud hangt af van de praktische uitdagingen en jouw doel(en). Die bepalen we samen. Het traject past dus als een handschoen.

## 6 Tot slot

Ik heb in dit document beschreven waarom er volgens mij consultants nodig zijn, wat een consultant is, wat je als consultant moet kennen en kunnen en hoe je die vaardigheden leert.

Ik heb het echt niet helemaal zelf uit mijn duim gezogen. Ik heb feedback gevraagd aan mensen uit mijn netwerk waarvoor dit op de een of andere manier relevant is en die er ervaring mee hebben. Bij deze mijn dank en waardering! Hun op- en aanmerkingen heb ik zoveel mogelijk verwerkt. Niemand weet immers alles.

Ik hoop dat dit verhaal je aanspreekt en dat je zin krijgt om het groeiproces naar consultant aan te gaan. Mocht dat zo zijn, neem dan contact met me op. Ik beantwoord je vragen met liefde en plezier en het verplicht je tot niets!

Succes!

### 6.1 Auteursrecht

Op de inhoud van deze hand-out is het auteursrecht van toepassing. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op informatie (tekst, beeld, etc) bij GroeiT

Gehele of gedeeltelijke overname, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door GroeiT.