

Περιεχόμενα

Πρόλογος	13
Ευχαριστίες	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή στη συμβουλευτική: Έννοια, ιστορική αναδρομή και υφιστάμενη κατάσταση

1.1 Τι είναι η συμβουλευτική επιχειρήσεων	23
1.2 Ιστορική αναδρομή της συμβουλευτικής	38
1.3 Διάρθρωση της συμβουλευτικής βιομηχανίας: Μελλοντική πορεία, προβλήματα, προκλήσεις	41
1.4 Ο κλάδος της συμβουλευτικής στην Ελλάδα	65
1.5 Το γνωστικό αντικείμενο της συμβουλευτικής	69
• Ορολογία κεφαλαίου	72
• Ανασκόπηση κεφαλαίου	73
• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	73
• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	75
• Θέματα για συζήτηση	75
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	75

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Το επάγγελμα του συμβούλου

2.1 Έννοια του συμβούλου επιχειρήσεων	79
2.2 Ρόλοι του συμβούλου	88
2.3 Ο σύμβουλος ως επαγγελματίας: Δεοντολογία	101
2.4 Προσόντα και δεξιότητες του συμβούλου	114
2.5 Δυσκολίες και κίνδυνοι στο έργο του συμβούλου	130
2.6 Εσωτερικός σύμβουλος	133
• Ορολογία κεφαλαίου	140
• Ανασκόπηση κεφαλαίου	141
• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	142

• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	143
• Θέματα για συζήτηση	144
• Μελέτες περίπτωσης	144
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	144
• Παράρτημα	145

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Συμβουλευτικές διαδικασίες

Μέρος Α: Διαδικασίες στη συμβουλευτική	149
---	------------

3.1 Οι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις αναζητούν συμβούλους	149
3.2 Τι προσφέρει ο σύμβουλος	157
3.3 Τι αναμένει ο πελάτης από τις συμβουλευτικές υπηρεσίες	165
3.4 Στόχοι του έργου των συμβούλων	167

Μέρος Β: Συμβουλευτική επιχειρήσεων από την πλευρά

των πελατών	169
--------------------------	------------

3.5 Σχέση πελάτη και συμβούλου	170
3.6 Μοντέλα πρόσληψης συμβούλων	173
3.7 Διαδικασία προμήθειας συμβουλευτικών υπηρεσιών	177
3.8 Διαχείριση συμβούλων από τις επιχειρήσεις	184
3.9 Κίνδυνοι από τη χρήση συμβούλων	187

Μέρος Γ: Κύκλος ζωής συμβουλευτικών υπηρεσιών	189
--	------------

3.10 Φάσεις κύκλου ζωής συμβουλευτικών υπηρεσιών	189
• Ορολογία κεφαλαίου	204
• Ανασκόπηση κεφαλαίου	205
• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	205
• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	206
• Θέματα για συζήτηση	207
• Μελέτες περίπτωσης	208
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	208

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η συμβουλευτική σε επί μέρους τομείς

4.1 Η συμβουλευτική σε ΜμΕ	211
----------------------------------	-----

4.2	Η συμβουλευτική σε δημόσιους οργανισμούς	219
	• Ορολογία κεφαλαίου	227
	• Ανασκόπηση κεφαλαίου	228
	• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	228
	• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	229
	• Θέματα για συζήτηση	229
	• Μελέτες περίπτωσης	230
	• Χρήσιμες ιστοσελίδες	231

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Μεθοδολογίες και εργαλεία συμβουλευτικής

5.1	Λόγοι χρήσης εργαλείων συμβουλευτικής	235
5.2	Πρόβλημα και διαδικασία επίλυσης	238
5.3	Λήψη αποφάσεων	242
5.4	Εργαλεία και τεχνικές	245
	• Ορολογία κεφαλαίου	313
	• Ανασκόπηση κεφαλαίου	314
	• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	315
	• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	315
	• Θέματα για συζήτηση	321
	• Μελέτες περίπτωσης	321
	• Χρήσιμες ιστοσελίδες	322

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Το μάρκετινγκ των συμβουλευτικών υπηρεσιών

6.1	Αναζήτηση πελατών	325
6.2	Σχέδιο μάρκετινγκ	327
6.3	Η χρήση της τεχνολογίας	328
6.4	Ιδέες, τακτικές και συμβουλές στο μάρκετινγκ	333
6.5	Τρόποι προσέγγισης πελατών	334
6.6	Προτάσεις, συμβόλαια (proposals, contracts) και απόρριψη πελάτη	337
	• Ορολογία κεφαλαίου	340
	• Ανασκόπηση κεφαλαίου	341
	• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	341
	• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	342

• Θέματα για συζήτηση	342
• Μελέτες περίπτωσης	342
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	342

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Συμβουλευτική επιχειρήσεων στην Ελλάδα

7.1 Γενικά στοιχεία	345
7.2 Έρευνα της FEACO και στοιχεία της Eurostat	354
7.3 Οι εταιρείες συμβούλων στην Ελλάδα	369
7.4 Άλλοι ιδιωτικοί και δημόσιοι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής	379
• Ορολογία κεφαλαίου	385
• Ανασκόπηση κεφαλαίου	386
• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	387
• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	389
• Θέματα για συζήτηση	389
• Μελέτες περίπτωσης	390
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	390

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Η συμβουλευτική ως φορέας γνώσης (δημιουργός αξίας): Κριτική στον κλάδο

8.1 Η συμβουλευτική επιχειρήσεων ως κοινωνικό φαινόμενο	393
8.2 Γνώση και καινοτομία στη συμβουλευτική	395
8.3 Προκλήσεις και εξελίξεις στον κλάδο	397
8.4 Κριτική στον κλάδο της συμβουλευτικής	399
• Ορολογία κεφαλαίου	405
• Ανασκόπηση κεφαλαίου	405
• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου	406
• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	406
• Θέματα για συζήτηση	406
• Χρήσιμες ιστοσελίδες	406

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Καριέρα στον κλάδο

9.1 Γενικά στοιχεία	409
---------------------------	-----

9.2	Προσόντα συμβούλων.....	411
9.3	Προγράμματα σπουδών με μαθήματα συμβουλευτικής επιχειρήσεων	412
9.4	Διαδικασίες πρόσληψης συμβούλων	419
9.5	Οργανωτική δομή συμβουλευτικών επιχειρήσεων.....	425
9.6	Απασχόληση στον κλάδο	427
9.7	Αμοιβές στον κλάδο.....	429
	• Ορολογία κεφαλαίου.....	438
	• Ανασκόπηση κεφαλαίου.....	438
	• Ενδεικτικές απαντήσεις σε ερωτήσεις κεφαλαίου.....	439
	• Ασκήσεις-Ερωτήσεις	439
	• Θέματα για συζήτηση	439
	• Μελέτες περίπτωσης	440
	• Χρήσιμες ιστοσελίδες	440
	Βιβλιογραφία.....	441
	Ιστοσελίδες.....	444
	Συνιστώμενη βιβλιογραφία για περαιτέρω μελέτη.....	445