



### Consultanță pentru Sisteme de Management, Consultanță pentru Calitate

Interviu publicat pe [www.finantare.ro](http://www.finantare.ro)

**Angela Gurău, Manager ThesanCo:**

**“Unul dintre punctele tari ale unui consultant: relația pe care o stabilește cu clienții”**

*ThesanCo este o firmă de consultanță a cărei activitate este dedicată, în special, organizațiilor (companii, autorități, organizații non-profit, etc.) ce au nevoie de asistență în performarea propriilor sisteme de management.*

*Activitățile de consultanță pe care le prestează sunt orientate către proiectarea, implementarea și certificarea sistemelor de management conform standardelor internaționale ISO 9001, 14001, 22001, 27001 și altele, precum și OHSAS 18001, HACCP, etc.*

*Angela Gurău, Manager, Senior Management Consultant și Lead Auditor la ThesanCo, ne-a prezentat misiunea și realizările firmei pe care o conduce.*



#### **Finantare.ro: Cum v-ați descrie pe dumneavoastră, ca și consultant și echipa în care lucrați?**

**Angela Gurău:** Întrebare simplă, răspuns complex... Voi încerca să sintetizez.

În primul rând, un consultant în management trebuie să fie dedicat profesiei, să îi placă ceea ce face, să fie în permanență dispus să învețe și să se perfecționeze, să aibă aptitudini pentru lucrul direct cu clienții. Acestea sunt calități de bază, cine nu le are nu poate desfășura o activitate în echipa de consultanți ai ThesanCo, pentru că nu se va putea adapta cerințelor.

În declarația de politică a managementului firmei, sunt prezentate valorile noastre, și așa da câteva exemple:

*Har și pasiune* – consultanții noștri nu au doar „diplome de studii”, ci în primul rând, talent și dorința de a practica meseria care le place

*Naturalitate* – atitudinea noastră este și va fi întotdeauna firească, simplă, lipsită de ipocrizie, normală

*Colaborare* – lucrul în echipă aduce cele mai sigure și rapide rezultate spre performanță

*Onestitate* – suntem sinceri și corecți în comportament și comunicare, atât în interiorul companiei, cât și în relațiile cu clienții și ceilalți parteneri.

Toate acestea, și încă altele, sunt valori pe care noi le-am identificat ca având o importanță majoră în această profesie. În toate activitățile, proiectele, misiunile de consultanță în care ne implicăm, acordăm o mare atenție relației “consultant – client”. În managementul calității, primul dintre cele opt principii de bază se referă la “client” și la necesitatea de a plasa clientul în centrul acțiunilor noastre, pentru a-i îndeplini cerințele, și mai mult decât atât, a identifica metodele pentru a depăși așteptările clientului.

Fiecare consultant trebuie să fie pentru clientul său, atât specialist, evaluator, consilier, trainer, analist de sistem, proiect manager, proiectant, inovator, cât și mentor, model, ghid, prieten, confident.

Din experiența pe care am acumulat-o în anii anteriori în cursul derulării proiectelor, pot să confirm că acesta este unul dintre punctele tari ale unui consultant: relația pe care o stabilește cu clienții. Iar la noi rezultatele vorbesc de la sine, fără să fie nevoie să fac eu o caracterizare a mea sau a echipei, ca să nu pic într-o zonă de lipsă de obiectivitate!

Iată care ar fi câteva din opiniile clienților referitor la punctele tari ale consultanților ThesanCo: profesionalism, promptitudine, corectitudine, seriozitate, disponibilitate, punctualitate, bună comunicare, răspunsul prompt la solicitări, deschiderea față de clienți.

Rezultatele acestea ne bucură, pentru că sunt respectate valorile firmei, clienții sunt în centrul preocupărilor noastre, iar obligațiile pe care ni le asumăm sunt îndeplinite.

#### **De cât timp activați pe piața consultanței și ce experiențe relevante ne-ați putea împărtăși?**

**Angela Gurău:** De profesie sunt inginer automatist, am absolvit Facultatea de Automatică și Calculatoare în anul 1984, apoi mi-am început cariera la Petromidia ca inginer automatist. Am practicat ingineria, în diverse domenii și pe toate nivelele ierarhice, de la inginer stagiar până la director. Dar, cum în viață vine un moment pentru decizii radicale, în condițiile în care job-ul pe care îl aveam nu îmi oferea prea multe satisfacții, iar obiectivele mele nu mai coincideau cu cele ce mi se ofereau în poziția de angajat, mi-am dat seama că trebuie să fac mai mult, că aveam nevoie să evoluez, și atunci am luat hotărârea de a folosi tot bagajul de cunoștințe și deprinderi acumulate într-o carieră de 20 ani pentru a crea și a dezvolta afacerea proprie.

Următorul pas a fost pregătirea, planificarea și dezvoltarea activităților din domeniul de activitate al firmei: consultanță pentru afaceri și management, cu accent pe domeniul Sistemelor de management conform standardelor internaționale ISO. Firma ThesanCo a fost înființată în 2004, dar numai după câțiva ani, mai precis din 2006 am început să derulăm contracte de

consultanță, pentru că am vrut ca înainte de a ne asuma obligații contractuale să punem bazele întregului proces de consultanță, să ne pregătim cu mare atenție aplicarea metodelor și tehnicilor specifice domeniului consultanței.

În momentul înființării firmei, aveam cunoștințele și competențele necesare pentru a derula un proiect dedicat sistemelor de management al calității conform standardului ISO 9001, dat fiind că în anul 2002 realizasem un astfel de proiect; atunci m-am confruntat pentru prima oară cu cerințele standardului și cu munca de a adapta și transforma aceste cerințe în reglementări interne ale firmei, iar sistemul de management al calității a fost certificat.

Acesta a fost începutul! Și cu această ocazie am descoperit că atât în activitatea inginerescă, adică în profesia mea de bază, cât și în acest nou domeniu există un element de bază comun: sistemul. Dacă în inginerie am lucrat cu „sisteme de automatizare”, în consultanță lucrez cu „sisteme de management”, este ceea ce m-a atras ca un magnet în acest domeniu al consultanței.

Și, de-a lungul anilor, s-a dovedit că am luat decizia corectă! Chiar dacă avem în permanență de-a face cu provocări, ba chiar obstacole, nu ne abatem de la regulile pe care le-am stabilit și nu vom aborda niciodată un proiect decât cu profesionalism și seriozitate. Cred că este cazul să dau explicații la afirmația anterioară... În România, piața de consultanță pentru management este în plin proces de dezvoltare, iar branduri naționale cu foarte mare influență în piață acum se conturează.

În același timp, piața de consultanță pentru management a progresat datorită, în principal, segmentului de consultanță pentru accesarea fondurilor de finanțare și pentru managementul de proiect, în timp ce segmentul de consultanță pentru managementul organizațiilor a cunoscut o scădere. Sigur că există studii de piață întocmite de specialiști, nu îmi propun să fac așa ceva acum, însă vreau să mă fac înțeleasă atunci când declar că pe segmentul de consultanță pe care noi activăm există o puternică concurență neloială, din păcate...

Iar această realitate este dată de mai mulți factori, generați atât de solicitările unui anumit tip de clienți, cât și de acțiunile anumitor jucători din piață, printre care un loc important îl au organizații autohtone de certificare. Aceasta ar fi problema noastră principală, și datorită unui vid de legislație, care permite un astfel de comportament, singura soluție rămâne să avem încredere în managerii noștri, adică în clienții pieței de consultanță, pentru că numai piața poate regla lucrurile și poate exclude comportamentele ce contravin spiritului antreprenorial.

Mi-e teamă că, abordând în doar câteva cuvinte un subiect spinos ca acesta, nu am reușit să transmit întreaga problematică, dar cei ce sunt în cunoștință de cauză știu că ceea ce spun este adevărat, iar pentru ceilalți cititori aș avea doar un mesaj scurt: atunci când sunteți de acord să cheltuiți niște bani, analizați foarte bine raportul calitate/preț și capabilitățile produsului sau serviciului achiziționat de a vă satisface nevoile dvs., nu numai cele imediate – cum ar fi un certificat ISO 9001, dar și cele pe termen lung – cum ar fi menținerea aceluși certificat pe perioadă nelimitată, precum și beneficiile majore pe care un sistem de management corect dezvoltat vi le poate aduce!

Noi ne întâlnim destul de des, din păcate, cu situații în care clienții ne solicită ajutorul în menținerea certificatului pe care l-au obținut, fără a avea îndeplinite condițiile cerute de reglementările standardelor.

### Care sunt tipurile de proiecte de consultanță pe care le-ați abordat până în prezent?

**Angela Gurău:** De-a lungul acestor ani am derulat proiecte pentru clienți din diferite sectoare de activitate, de diferite mărimi (micro, mici, mijlocii, mari și chiar multinationale), cu domenii de activitate diverse. Fiecare proiect ne aduce o experiență nouă, pentru că nu există două firme identice: fiecare este unică, are propria organizare, derulare a proceselor interne, alocare a responsabilităților, are o cultură organizațională, și așa mai departe.

Este frumusețea acestei profesii: deși ar părea că facem același lucru, pentru că cerințele standardelor sunt aceleași, practic trebuie să ținem cont de client și să ne “pliem” pe condițiile concrete din acea firmă, pentru a o aduce la îndeplinirea cerințelor standardelor. Scopul final este acela de a trece cu brio auditul de certificare, deci de a obține certificatul ISO al clientului, fără a înregistra neconformități.

Un alt aspect este diversitatea serviciilor pe care le prestăm pentru clienți, pentru că nu ne limităm la sisteme de management noi, proiectate, implementate și certificate, ci abordăm și categoria proiectelor de mentenanță a acestora. Unii clienți nu își permit să investească timp și resurse pentru a forma o echipă din proprii angajați care să vegheze la respectarea procedurilor și la menținerea certificatelor obținute sau, pur și simplu vor să aibă certitudinea că propriul lor sistem de management este în permanență funcțional, că există condițiile necesare pentru obținerea performanțelor dorite, că sunt puse bazele îmbunătățirii continue a activităților și proceselor interne.

Tot în categoria serviciilor de consultanță, există situații în care clienții externalizează activitatea de audit intern, pentru a avea certitudinea că această unealtă importantă a managementului este corect utilizată și a avea rezultate concrete ale auditurilor interne.

În ultima perioadă, a început să se manifeste și la noi necesitatea unor companii de a avea certitudinea că furnizorii lor de servicii și produse respectă reglementările legale și standardele pe care și le-au asumat; iar în această situație, companiile respective solicită efectuarea unor audituri la furnizorii pe care anterior i-au acceptat, sau care sunt în curs de acceptare. Acesta este “auditul de secundă parte”, un alt serviciu pe care noi îl realizăm la solicitarea clienților. Cu alte cuvinte, abordăm o paletă largă de servicii în cadrul proiectelor de consultanță.

### Care sunt principalele beneficii pe care le aduc consultanții în cadrul unui proiect (a unei misiuni de consultanță)?

**Angela Gurău:** Ca în orice domeniu, atunci când un client apelează la servicii profesionale, face acest lucru pentru că el nu are competențele necesare pentru a derula acel proiect, pentru că nu are timpul necesar sau, pur și simplu pentru că vrea să fie sigur că acel proiect va fi finalizat cu succes. La fel este și în cazul serviciilor noastre de consultanță. Ajutorul profesionist al unui consultant competent, va aduce clientului economii importante de timp și bani.

Mai mult chiar, în toate proiectele de implementare a sistemelor de management, nu ne limităm la a aduce în sistemul de management elementele noi impuse de standardul ISO, ci ne implicăm în optimizarea și eficientizarea proceselor clientului, încercăm să aducem o plus-valoare în stilul de management existent prin implementarea și altor concepte, metode și tehnici

cu privire la managementul schimbării, al riscului, al continuității afacerii.

Dar, ca să vorbim concret, aş putea să fac o enumerare a principalelor activități realizate de consultanții noștri în cadrul unui proiect: planifică și organizează activitățile proiectului, identifică principalele procese din cadrul organizației clientului, fac recomandări competente privind îmbunătățirile necesare în desfășurarea proceselor, proiectează procedurile și întreaga documentație necesară, finalizează și revizuieste documentația sistemului de management proiectat, coordonează și se implică în mod efectiv la implementarea sistemului de management prin instruirea întregului personal al clientului, planifică și derulează auditurile interne (fără de care nu se poate parcurge auditul de certificare), participă la documentarea analizelor efectuate de management, face propuneri și recomandări pentru rezolvarea neconformităților identificate pe parcursul derulării proiectului, asigură consilierea și asistența necesară în relația cu organismul de certificare, participă la auditul de certificare.

Pe parcursul derulării proiectului, clienții noștri beneficiază de o serie de avantaje. În primul rând, clientul este ajutat să înțeleagă standardele aplicate și să interpreteze corect cerințele acestora, în timp ce consultantul aduce experiența sa și discernământul necesar pentru a proiecta un sistem de management eficient și care va îndeplini cerințele standardelor aplicabile.

Un alt beneficiu extrem de important este corecta planificare a întregului proiect, pentru încadrarea în termenele dorite de client, simultan cu organizarea și dezvoltarea întregului proiect astfel încât să se evite sau să se depășească dificultățile apărute. Pentru că noi activăm pe această piață de ceva timp, putem să acordăm consiliere în alegerea organizației de certificare care corespunde cerințelor și necesităților clientului.

Au fost cazuri în care, dacă ar fi acționat singur în activitatea de selecție a certicatorului, clientul ar fi avut un certificat cu acreditare națională, în condițiile în care el își dorea de fapt o recunoaștere internațională. Și, un alt avantaj al beneficiarilor în colaborarea cu consultanții noștri este acela că implementând toate măsurile identificate în timpul derulării proiectului, certificarea devine o certitudine. Nu am avut până acum nici un caz în care clientul să fi primit neconformități la auditul de certificare, dimpotrivă, clienții noștri primesc felicitări pentru modul în care sistemul de management este dezvoltat și implementat.

### Cum vedeti viitorul pieței de consultanță în management din România?

**Angela Gurău:** Pe scurt: sunt convinsă că piața de consultanță în management va continua să crească. Dacă facem un exercițiu de logică directă, pentru ca managerii să aibă nevoie de consultanță, trebuie ca organizațiile/firmele lor să crească, iar acest lucru se poate întâmpla numai dacă economia națională va crește. Iar eu sper ca acest lucru să se întâmple.

Un alt fapt care mă face să fiu optimistă, este generația de manageri tineri care vin puternic din urmă și care sunt orientați către performanță și eficiență, care știu că fără dezvoltarea abilităților lor manageriale și fără aplicarea corectă a principiilor, metodelor și tehnicilor de management le va fi greu să își construiască business-ul dorit. Acestea sunt constatări directe, din piață, lucruri pe care le întâlnim în cursul relațiilor noastre cu clienții. Nimic nu mă mulțumește mai mult decât atunci când un client sau potențial client îmi spune: “dacă trebuie să implementez sistemul de management al calității și să obțin certificatul ISO pentru a putea să particip la licitații, atunci vreau să fac acest sistem funcțional, să organizez toate procesele și activitățile din firmă pe principii de eficiență, vreau ca sistemul să ma ajute, nu să-mi fie povară!”.

Aceștia sunt tinerii manageri și patroni, în care noi toți ne punem speranțe, pentru că aceste generații vor munci ca noi, cei din generațiile anterioare, să avem pensiile plătite!

### Spuneți-ne câteva motive pentru care v-ar alege pe dumneavoastră un potențial beneficiar.

**Angela Gurău:** Cred că din răspunsurile la întrebările anterioare, am dat câteva motive pentru ca cei ce au nevoie de consultanță în domeniul sistemelor de management să apeleze la serviciile noastre. În plus, pot să declar – cu mândrie, că acum câteva zile am primit certificatul ISO 9001 pentru propriul nostru sistem de management al calității, organizația de certificare fiind Germanisher Lloyd, unul dintre liderii mondiali în domeniu. Nu ne-a cerut nimeni până acum acest certificat, dar am considerat că este de datoria noastră să avem confirmarea faptului că și noi respectăm cerințele standardului de calitate.

Aceasta este dovada faptului ca în firma noastră procesele se desfășoară controlat, că principala preocupare a consultanților în cursul derulării proiectelor este relația cu clientul și îndeplinirea cerințelor acestuia, că suntem orientați către îmbunătățirea continuă a activității noastre și a actului managerial.

Un alt fapt important este acela că firma Thesanco este membru al AMCOR din luna februarie 2012. În cursul lunii aprilie 2012, această calitate a fost certificată în cadrul procesului de atestare, procedura de atestare fiind organizată după modelul asociațiilor europene, membre în FEACO (peste 25 de asociații din Europa). Decizia de a face parte din această organizație am luat-o pentru că ne-am dat seama că apartenența la un grup profesional nu ne poate aduce decât beneficii.

Prezența în AMCOR este o dovadă de responsabilitate socială față de mediul de business în care ne desfășurăm activitatea, o recunoaștere a profesionalismului și eticii pe piața de consultanță din România.

### Cum pot apela la serviciile dumneavoastră utilizatorii site-ului Finantare.ro?

**Angela Gurău:** Suntem prezenți și în catalogul consultanților de pe [finantare.ro](http://www.finantare.ro), avem site-ul nostru [www.calitate-management.ro](http://www.calitate-management.ro) unde sunt trecute toate posibilitățile de contact, avem pagină pe Facebook ([calitate-management](https://www.facebook.com/calitate-management)) și cont pe Twitter ([@isomanagement](https://twitter.com/isomanagement)), suntem înscrși pe [afacerist.ro](http://www.afacerist.ro), de unde primim foarte des cereri de ofertă. Dar, pot specifica și aici modalitățile de contact: telefon fix 0341 407.712 și 0371 181.498, fax 0341/407.712, fax2mail 0341/818.651, e-mail [office@calitate-management.ro](mailto:office@calitate-management.ro), [sales@calitate-management.ro](mailto:sales@calitate-management.ro), [thesanco@gmail.com](mailto:thesanco@gmail.com).

Vă ascultăm cerințele și vă dăm soluțiile.