

- 这本书为我们打开了一扇大门；通过它我们可以看到咨询业为个人事业的发展提供了无与伦比的机会。

——卡尔·W·斯特恩
波士顿咨询集团首席执行官

- 管理顾问是客户的绩效之源。如果想改变公司战略或者继续学习深造，并希望自己的事业更具影响力，就一定要读这本书。

——托马斯·J·蒂尔尼
贝恩公司前首席执行官

- 本书是目前对咨询业最全面的介绍与指南，书中的信息对商学院毕业生和想改变职业的专业人士非常有用。

——罗伯特·F·波尼
沃顿商学院 MBA 管理办公室主任

Management Consulting

管理咨询 行业指南

——成功跻身咨询业
(第二版)

【美】 苏格塔·比斯沃斯 著
达瑞尔·敦切尔
张丽妹 译

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

管理咨询行业指南

——成功跻身咨询业

（第二版）

苏格塔·比斯沃斯
[美] 著
达瑞尔·敦切尔

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

管理咨询行业指南: 成功跻身咨询业 (第二版) / (美) 比斯沃斯, (美) 敦切尔
著; 张丽妹译. —北京: 人民邮电出版社, 2003.8

ISBN 7-115-11484-6

I. 管... II. ①比...②敦...③张... III. 企业管理咨询 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 061487 号

管理咨询行业指南

——成功跻身咨询业 (第二版)

◆ 著 [美] 苏格塔·比斯沃斯 达瑞尔·敦切尔
译 张丽妹
责任编辑 张宏巍

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

读者热线 010-67129326

北京汉魂图文设计有限公司制作

北京顺义振华印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 720×980 1/16

印张: 21.5

2003 年 8 月第 1 版

字数: 280 千字

2003 年 8 月北京第 1 次印刷

著作权合同登记 图字: 01-2002-5867 号

ISBN 7-115-11484-6/F·454

定价: 45.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

Management Consulting

A Complete Guide to the Industry

Copyright©1999,2002 by Sugata Biswas and Daryl Twitchell .

All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition

Published by John Wiley & Sons,Inc.

本书中文简体版由 John Wiley & Sons,Inc.授予人民邮电出版社独家出版。

著作权合同登记号：图字 01-2002-5867 号

译 者 序

管理咨询业已成为令人瞩目的热门行业之一。具有前瞻性与挑战性的工作，丰厚的报酬与福利，与各行业重要人物接触频繁的充满机遇的生活方式等等，这些因素使管理咨询业赢得了求职者广泛的青睐。虽然社会对管理顾问的需求每年都在增加，但申请该职位的求职者也是数以万计，因此这一行业的竞争将异常激烈。即使对于最合格的求职者，咨询业所特有的案例面试和择优用人法也是一种非凡的挑战。要想在这场残酷的竞争中具有优势，求职者必须做好非常充分的准备。

本书以美国管理咨询业为依托，详细介绍了世界范围内咨询业的现状及在该领域寻找工作的各个步骤。书中不仅对管理咨询业的总体情况进行了概述，还将指导求职者如何完善自己的简历以引起管理咨询公司的注意，以便从成千上万的求职者中脱颖而出。此外，本书还将帮助求职者自信地驾驭深奥、复杂的案例面试。

100 多个案例问题将帮助求职者在案例面试过程中进行独立思考；15 个最常用的管理模型将引导求职者正确地回答案例问题。书中还附有 100 家咨询公司的名录，它将帮助求职者找到适合自己的公司。此外，通过阅读业内多个领域资深管理顾问的文章，求职者将会更加熟悉此行业并将懂得如何适应它。

我们所翻译的是第二版。与第一版相比，第二版不仅增加了大量针对新

兴公司、孵化公司及其他新经济企业的咨询信息，而且还介绍了电子商务咨询的概况。本书还提供了其他许多实用的信息，如一些行业统计数字、管理顾问薪水状况，以及影响管理咨询公司吸纳新成员的一些主要趋向。此外，通过阅读本书，求职者还将了解如何与公司进行协商以便获得对自己最有吸引力的聘用意向书。

无论是刚毕业的商学院本科学生、工商管理硕士（MBA），还是想转行的专业人士，求职者都需要得到帮助，以便在咨询业抢占一席之地。而本书正可以帮助求职者了解到管理咨询业的背景知识和面试技巧。

本书作者情况如下：

苏格塔·比斯沃斯

苏格塔·比斯沃斯(Sugata Biswas)曾担任过一些著名咨询公司的管理顾问，如埃森哲公司（Accenture）、IBM 全球服务部/威尔克斯集团（IBM Global Services/The Wilkerson Group）、兰德公司（RAND Corporation）和维恩特公司（Viant）等。比斯沃斯先生以优异成绩毕业于芝加哥大学（the University of Chicago），获得经济学学位，同时他还拥有耶鲁管理学院（the Yale University）的 MBA 学位。

达瑞尔·敦切尔

达瑞尔·敦切尔（Daryl Twitchell）曾是美世管理顾问公司/公司决策有限公司（Mercer Management Consulting /CDI）的管理顾问，并曾担任美国运通公司战略规划集团（The Strategic Planning Group of American Express）总裁。他曾在美国运通公司（American Express）战略投资和新业务开发领域担任高级管理职务。此外，还曾担任前沿资产集团（Frontline Capital Group）总裁并负责风险投资工作。敦切尔先生毕业于布朗大学（Brown University，

获得了国际关系和历史学学位，同时他还拥有耶鲁管理学院（the Yale University）的 MBA 学位。

对本书的推荐和赞扬

管理顾问是客户的绩效之源。如果求职者想改变公司战略或者继续学习深造，并希望自己的事业更具影响力，那么他一定要读这本书，因为本书可以帮助他打开通往辉煌事业之路的大门。

——托马斯·J·蒂尔尼 (Thomas J. Tierney)

贝恩公司 (Bain & Company) 前首席执行官

本书是目前对咨询业最全面的介绍与指南，书中的信息对商学院毕业生和想改变职业的专业人士非常有用。

——罗伯特·F·波尼 (Robert F. Bonner)

沃顿商学院 (The Wharton School) MBA 管理办公室主任

如果大学四年级的毕业生只能读一本咨询方面的书，那么他们应该选择本书。苏格塔和达瑞尔撰写的这本书使案例面试不再神秘。此外，他们以浅显易懂的方式介绍了咨询业的情况，这方面的知识和洞察力对于求职者是非常有价值的。很多学生读了这本书后成功地在咨询业找到了工作——这本书会使求职者成为真正的赢家！

——莎拉·卡伦 (Sheila Curran)

布朗大学 (Brown University) 就业服务部主任

在迅速变化的世界中，战略管理顾问能够帮助客户取得更出色的业绩。管理顾问只有不断学习新技能才能为商界的智力投资做出贡献，并与客户建立持久的关系。这本书为我们打开了一扇大门：通过它我们可以看到咨询业为个人事业的发展提供了无与伦比的机会。

——卡尔·W·斯特恩（Carl W. Stern）

波士顿咨询集团（The Boston Consulting Group）首席执行官

《管理咨询行业指南》是一个完美的资料库。通过阅读这本书求职者可以了解咨询业的基本情况，洞悉这一热门行业的神秘之处。除了为读者提供大量的信息与资料外，本书还对求职者如何应对案例面试进行了悉心指导，帮助求职者在面试中胜出并成功进入咨询业。

——丽兹·迈克尔（Liz Michaels）

芝加哥大学（University of Chicago）就业及安置服务部主任

如果求职者正考虑在咨询业寻找工作，那么最好先读一读这本书。我的建议是：读一读这本书！

——韦恩·库伯（Wayne Cooper）

肯尼迪信息研究集团《管理顾问》杂志总裁、首席执行官

献 给
劳拉 和 佩吉

致 谢

在本书第一版和第二版的出版过程中，我们获得了许多人的帮助，在此要向这些人表达真诚的谢意。十多年来，我们不仅一直在研究如何改进咨询方法，而且也在思考如何更好地理解本行业。通过给成千上万的学生和转行的专业人士授课、做演讲，我们获得了宝贵的反馈意见，并根据这些信息不断进行自我调整和优化，以适应不断变化的环境。我们不仅重新考察了很多份个人简历，而且还对无数求职者进行了面试。每次与求职者的接触都有助于我们获得本书所阐述的经验和建议。在此要感谢所有使本书的理念得以发展的人，其中既包括管理顾问、公司首脑、商界学者、负责招聘的专业人士、行业思想先驱，也包括布朗大学（Brown University）、耶鲁管理学院（Yale School of Management）、康奈尔约翰逊学院（Cornell Johnson School）、沃顿商学院（Wharton）和宾西法尼亚大学（the University of Pennsylvania）的本科生和研究生。

在此特别感谢下面这些人：波士顿加里蒙德介绍所（The Garamond Agency）的总裁丽莎·爱德蒙斯（Lisa Adams）、纽黑文耶鲁管理学院（Yale School of Management）米尔顿史丹巴区（Milton Steinbach）的教授伯利·纳尔波夫（Barry Nalebuff）、编辑莱娜·汉德森（Rena Henderson）和约翰·威利公司（John Wiley & Sons）的编辑们。我们还要感谢为本书第四章投稿的每一位管理顾问。他们为我们提供了业内人士对咨询事业的宝贵看法，以及他

们选择咨询业并由此获得进一步发展的真知灼见。他们是：博思公司（Booz Allen & Hamilton）的加利·纳尔逊（Gary Neilson）、麦肯锡公司（McKinsey&Company）的比尔·马塔索尼（Bill Matassoni）、耶鲁管理学院的伯利·纳尔波夫（Barry Nalebuff）、波士顿咨询集团（The Boston Consulting Group）的小乔治·斯多克（George Stalk Jr.）、美世管理顾问公司（Mercer Management Consulting）的查尔斯·P·霍本（Charles P. Hoban）、贝恩公司（Bain & Company）的保罗·史密斯（Paul Smith）、布朗恩咨询公司（Braun Consulting）的艾伦·麦克吉尼（Ellen McGeeney）、斯坦福·伯恩斯坦公司（Sanford C. Bernstein）的凯瑟琳·阿诺德（Catherine Arnold）、亚瑟公司（Arther D. Little）的阿伦·梅拉（Arun Maira）、埃森哲公司（Accenture）的鲁迪·伯耶尔（Rudy Puryear）、惠悦公司（Watson Wyatt Worldwide）的布鲁斯·凯利（Bruce Kelley）、好工作合作者公司（Good Work Associates）的劳拉·费里巴恩-史密斯（Laura Freebairn-Smith）、普华永道公司（PricewaterhouseCoopers）的布莱恩·马洛（Brian Murrow）、莫尼特公司（Monitor Company）的约瑟夫 B. 富勒（Joseph B. Fuller）、剃刀鱼公司（Razorfish）的格来恩·康耐特（Glenn Cornett，已光荣退職）、威尔克斯合作者公司（Wilkerson Partners LLC）的安德鲁·L·巴泽和杰夫里·S·艾德elman（Andrew L. Busser and Jeffrey S. Edelman）和麦肯锡公司（McKinsey&Company）的艾里恩·M·莎拉（Eileen M. Serra，已光荣退職）。

最后，我们要特别感谢位于新罕布什尔州（New Hampshire）费茨威廉姆斯市（Fitzwilliam）的肯尼迪信息研究集团（the Kennedy Information）。由于该公司的总裁、首席执行官及《咨询新闻》（Consultants News）的出版商韦恩·库柏先生（Wayne Cooper）的慷慨相助，我们能够把最新、最准确的咨询业信息纳入此书。韦恩·库柏先生 1999 年和 2001 年都准许我们使用了该集团有关咨询业的资料，这使得我们能够洞察此行业持续的发展，否则我们对此将毫不知晓。肯尼迪信息研究集团（the Kennedy Information）主要提供管理

咨询业的相关信息，它在这方面已拥有 25 年的经验。因为肯尼迪信息研究集团拥有此行业执牛耳的两份出版物《咨询新闻》(*Consultants News*)和《管理顾问名录》(*The Directory of Management Consultants*)，因此，该集团所拥有的管理咨询业资料库是全行业中内容最新、最全面、最广博的。

本书是集体努力和智慧的结晶，因此，我们要感谢所有参予编写本书第一版及第二版的人。

前 言

对管理咨询感兴趣的人可能已经了解到：对于毕业生和转行的专业人士来说，它是当今最受欢迎的职业之一。特别是随着网络公司和新兴高科技公司的动荡，国内外众多本科生和商学院毕业生都把择业的目光转向了咨询业，并把它作为自己首要的职业选择。由于越来越多的公司需要咨询服务，同时越来越多的人想申请咨询职位，因此，该行业得到了迅速发展。虽然每年有上千人得到了聘用意向书（offer），然而却有上万人人为其展开竞争。面对如此激烈的竞争，求职者需要得到专业性的指导与帮助才能赢得竞争。

由于咨询业可以加速一个人的事业发展，因此毕业生们热衷于选择咨询业作为自己职业生涯的开端。大约 40% 的工商管理硕士（MBA）想进入咨询业，而这些申请者中只有 30%~35% 能得到聘用意向书。本科生也意识到这个领域特别吸引人，为了获得聘用意向书他们面对同样激烈的竞争。由于受到咨询业的吸引，很多毕业在即的法学博士、文学硕士、理学硕士、哲学博士、公共政策硕士（MPPs）、创新管理硕士（MIAs）和医学博士也申请该行业的职位。甚至一些已确立了事业发展方向的专业人士也希望在咨询业中寻找机会，以加速其事业发展或完全改变其事业发展方向。由于管理咨询公司数量的增加和规模的扩大，对新雇员的需求也同样会增加；咨询公司要求新雇员既要有经验又能开拓新业务。但是，求职者的数量总是会超过工作职位的数量，因此，为了得到管理咨询业有限的工作职位，求职者只能展开激烈的竞

争。

由于求职者人数众多，咨询公司几乎被大量的求职简历所淹没。为了从众多的申请者中挑选出最好的，公司找到了一种高度模式化而且带有一些神秘色彩的筛选工具：案例面试。案例面试中的问题是求职者要跨越的最具挑战性的障碍，因为它们不仅很抽象而且很专业。即使求职者有幸获得面试邀请，他也可能被一个诸如“波音 747 大型喷气式飞机重多少？”或“美国铁路客运公司（Amtrak）怎样制定从波士顿到华盛顿特区的火车票价？”等案例问题所淘汰。

即使求职者通过了第一个案例面试，通常还要再经历三至五个此类面试。这一过程与古老的胡萝卜加大棒的花招即软硬兼施的方法很相像：当求职者成功地通过了一个案例面试，感觉又向那个难以捉摸的聘用意向书迈进了一步时，却又有一个精明老练的管理顾问准备以另一个案例面试向他发出挑战了。即便求职者在前面的面试中给公司留下了很好的印象，在随后的任何一个面试中他还是有可能被淘汰。只有那些有耐力、有干劲并在每一个案例面试中都获胜的候选人才能最终获得聘用意向书。

咨询业求职竞争变得异常激烈，求职者若想在竞争中取胜，必须投入大量时间对相关公司进行调研，并为案例面试精心准备。正如测试预备课程可以帮助标准化测试如 SAT 或 GMAT 的应试者获得高分一样，面试培训也成为成功获得咨询业工作的关键。为了战胜对手脱颖而出，求职者需要寻求可能获得的一切帮助。求职者要充分了解咨询公司的方方面面、了解自己的长处和短处，并知道如何扬长避短，还要对咨询业的语言应用自如并有极强独立思考能力，此外求职者还要理解公司文化并努力去适应。

了解了上述内容，求职者可能会感到泄气，事实上大可不必如此。只要求职者已开始阅读本书，他就已经开始了准备，而且已超过了其他竞争者。作为管理咨询业第一个完整的资料库，本书介绍了在该行业找工作的各个步骤：最初的思考酝酿阶段，对管理顾问生活和工作方式的介绍，面试以及最

终为聘用意向书所进行的谈判。此外，书中还介绍了一些成功获得聘用意向书的方法和技巧，并通过内行人士对咨询工作及顾问的生活方式进行了介绍。总之，本书提供的十分有价值的信息可以帮助求职者在竞争中脱颖而出。

本书第一章到第四章客观而直接地介绍了管理咨询业。通过阅读这四章的内容读者可以判定自己是否适合做咨询工作。若对咨询业很感兴趣并想在此行业寻找工作，则可以继续读第五章的内容，了解一下如何踏入此行业的大门。在第六章中作者一步步地讲述了成功驾驭案例面试的方法。最后，在第七章中求职者会学到如何为聘用意向书进行谈判并争取对自己有力的条件。

另外，书后三个独特的附录对求职者成功获得咨询工作也是至关重要的。附录 I 列出了回答案例问题通常遵循的基本原则。即使求职者学过商业课程或从事过商业工作，重新回顾这些商业题目也会令其受益。此外，求职者还要学会在案例面试中有效地使用它们。附录 II 列出了 100 个案例问题和 10 个答案案例，为求职者进行模拟面试提供了依据。附录 III 列出了 100 家咨询公司的目录。

读完此书，求职者不仅能了解了本行业和业内公司的情况，还能全面掌握应对面试的技巧。本书会帮助求职者为在咨询业中成功地找到工作做好充分准备。我们相信在加入咨询业并成为管理顾问后，读者会发现购买本书是一笔相当划算的投资。

目 录

第一章 管理咨询业概览	1
管理顾问的角色定位	2
咨询产品	4
管理咨询公司的范围	6
分解咨询业.....	7
管理咨询业的演变	13
咨询行业的持续发展	18
管理咨询业新趋势	20
第二章 管理顾问的工作和生活方式	25
管理咨询公司.....	25
管理顾问的工作方式	29
完成咨询委派的步骤	32
管理顾问的生活方式	34
作为个人事业加速器的咨询业.....	37
第三章 电子商务咨询的兴起	38
电子咨询服务.....	39
电子商务孵化服务	43
找到适合自己的电子咨询公司	46