

## Szkolenie online:

### **Komunikacja z klientem w kancelarii doradztwa podatkowego i w biurze rachunkowym**

## Terminy i miejsce:

13:00, 2019.10.11

## Program

Parametrami efektywności doradztwa jako procesu z pewnością będą jasność i rzetelność przekazywanej wiedzy, a także styl komunikacji, pełniący rolę katalizatora przekazu wiedzy.

### **Elementami tak rozumianego procesu będą:**

- wartość dla klienta, czyli cel procesu,
- wiedza, kwalifikacje i doświadczenie doradcy, czyli atrybuty zawodowe,
- kompetencje komunikacyjne, czyli umiejętności doradcy w aspekcie wykorzystywania metody komunikacji, np. coachingu.

**W praktyce prowadzenia kancelarii i biura rachunkowego można wyodrębnić funkcje, jakie spełnia komunikacja z klientem. Możemy tu wyróżnić:**

- **funkcję marketingu relacyjnego**, gdzie zasadnicze znaczenie będzie odgrywać przygotowanie spotkań z klientem, styl komunikacji oraz budowa więzi i zaufania,
- **funkcję ograniczania ryzyka** - czyli zachowania właściwe w sytuacjach trudnych lub konfliktowych,
- **funkcję edukacyjną** odnoszącą się do zastosowania umiejętności interpersonalnych przy przekazie wiedzy do klienta, co w efekcie powinno prowadzić do wyrównywania potencjału wiedzy,
- **funkcję kreacyjną** przy współuczestnictwie w rozwiązywaniu problemów klienta i przekonywaniu do zastosowania zaleconych rozwiązań.

### **Podczas szkolenia dowiesz się:**

1. Umiejętności interpersonalne użyteczne w kontakcie z klientem.
2. Funkcje komunikacji z klientem.
3. Model komunikacji w procesie doradztwa podatkowego i usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych

## **Prelegenci**

Waldemar Szewc

Doradca podatkowy, od roku 1992 Właściciel Kancelarii Doradztwa Podatkowego A.F.O. (świadczącej usługi w zakresie prawa podatkowego, usługowego prowadzenia rachunkowości oraz outsourcingu spraw kadrowo-płacowych). Trener biznesu i wykładowca z wieloletnim doświadczeniem. W 2018 r. obronił tytuł doktora nauk ekonomicznych rozprawą doktorską, pt. "Coaching jako instrument kreowania wiedzy w kancelariach doradztwa podatkowego". Realizuje szkolenia z zakresu polityki podatkowej, przedsiębiorczości, zarządzania, prawa podatkowego, finansów metodą treningu i coachingu zespołowego.

Autor licznych publikacji m.in. dotyczących problematyki podatków, rachunkowości, zarządzania finansami i zarządzania kancelarią doradztwa podatkowego (w tym 10 publikacji książkowych, 22 referaty, ponad 50 artykułów). Współautor pierwszego w Polsce podręcznika z zakresu przedsiębiorczości pt.: „Zarządzanie małą firmą”.

## **Informacje o cenie i terminach**

Cena szkolenia:

49,00 zł / os netto 60,27 zł / os brutto

Termin i miejsce:

11.10.2019, 13:00

Czas trwania:

1h

## **Zgłoszenia**

Termin zgłoszeń upływa:

2019-10-11 r.

Kontakt w sprawie szkolenia:

Magdalena Karasek magdalena.karasek@wolterskluwer.com