

Szkolenie online:

Współtworzenie wartości przez klienta kancelarii doradztwa podatkowego i biura rachunkowego

Terminy i miejsce:

Program

Doradca podatkowy, czy pracownik biura rachunkowego jest często zaangażowany we wdrażanie zmian u klienta, a także ingeruje w jego procesy decyzyjne. Przyczynia się to do powstania specyficznych więzi opartych na doświadczeniach ze wspólnego rozwiązywania problemów, na wprowadzaniu różnych rozwiązań, a także na odpowiedzialności za efekty doradztwa. W tym kontekście staje się oczywiste, że klient współtworzy wartość. Przemawiają za tym następujące argumenty:

- terminowość, kompletność i rzetelność informacji przekazywanych przez klienta (dyscyplina współpracy wpływa bezpośrednio na efektywność oraz jakość doradztwa i innych realizowanych usług); w wielu przypadkach nieterminowe przekazanie dokumentów, ze względu na charakter prawa podatkowego, **uniemożliwia rozwiązanie problemu**,
- **otwartość współpracy i charakter komunikacji** (zaufanie, porozumienie, wspólne cele, zachowanie i postawa wobec partnera) wpływają bezpośrednio na efektywność procesu rozwiązywania problemu; im lepsza jest współpraca, tym lepsze rozwiązania się tworzy,
- **potencjał wiedzy klienta** wpływa na jakość kreowanych rozwiązań, podejmowanie właściwych decyzji, racjonalizację współpracy i efektywność wdrożonych zmian.

Podstawą urzeczywistnienia idei współtworzenia wartości przez klienta staje się celowe wykorzystanie narzędzi umożliwiających „**wydobywanie**” **potencjałów współpracy**. W tym aspekcie zarządzanie kancelarii i biura rachunkowego polega na ciągłym inwestowaniu w rozwijanie relacji, doskonalenie komunikacji interpersonalnej oraz tworzenie warunków do kreowania i strumieniowania wartości dodanej przez wdrożony proces **zarządzania wiedzą**.

Warunkiem niezbędnym urzeczywistnienia tej koncepcji jest rozpoznanie kanałów strumieniowania wartości, a następnie zarządzanie nimi. Takie podejście uruchamia następujące możliwości:

- aktywne uczestnictwo klienta w procesie współpracy może **zwiększać jakość** oferowanych produktów i usług,
- udział klienta w procesach usługowych może prowadzić do zwiększenia jego **satysfakcji**,
- zastąpienie liniowego łańcucha wartości „konstelacją wartości”, umożliwiającą dwustronny **przepływ korzyści**,
- udział klienta w procesie usługowym może być postrzegany jako **okazja do wyróżnienia się od konkurencji**,
- klient nie jest traktowany jako bierny odbiorca, ale jako aktywny i doświadczony **uczestnik wspólnego procesu biznesowego**,
- klient może być włączony **do procesów konwersji i kreowania wiedzy**.

Agenda:

1. Jak klient współtworzy wartość w kancelarii doradztwa podatkowego i biura rachunkowego
2. Role, wiedza, umiejętności i źródła satysfakcji klienta
3. Model biznesu kancelarii doradztwa podatkowego i biura rachunkowego oparty o współtworzenie wartości przez klienta.

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”.

Kontakt w sprawie szkolenia:

Magdalena Karasek, magdalena.karasek@wolterskluwer.com