

«Аутсорсинг ведения бухгалтерского учёта: актуальность структурирования бизнеса, построение маржинальной модели работы бизнеса, настройка эффективных бизнес процессов, позиционирование на рынке и построение воронки продаж, создание качественного клиентского сервиса, создание команды единомышленников»

27, 28 февраля и 1 марта 2025 г. (время с 10.00 – 17.15 ч (Мск))

Объём программы: 24 академических часа.

Стоимость обучения: 20 000 рублей.

Спикеры:



Ряховский Дмитрий Иванович,
д.э.н., управляющий партнер по налоговой практике юридической фирмы «ЛЕГИКОН-ПРАВО», руководитель департамента налогов и налогового администрирования Финансового университета при Правительстве РФ, член Президентского Совета ИПБ МР, заместитель главного редактора журнала «Вестник профессиональных бухгалтеров», аттестованный преподаватель ИПБ России, практикующий налоговый консультант



Михеева Анна
КОНСУЛЬТАНТ, КОУЧ, БИЗНЕС ТРЕНЕР
Член ИСС, международной ассоциации коучей
РАЗВИТИЕ ЛИДЕРОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ
Опыт в бизнесе:
15 лет на топ позициях в международных компаниях и российских компаниях – лидерах отрасли
опыт работы Независимым директором в Совете Директоров
Успешные проекты реализованы в сферах:
IT, финансы, нефть и газ, пищевое производство, дистрибуция и логистика, ритейл, E-com



Попова Оксана Сергеевна

- генеральный директор юридической фирмы ООО "Легикон-Право"
- судебный юрист
- налоговый консультант
- аттестованный преподаватель ИПБ России

Для кого: руководителей и специалистов компаний, предоставляющих услуги по ведению бухгалтерского учёта

Цель обучения: проанализировать бизнес модели аутсорсинга ведения бухгалтерского учёта, рассмотреть возможности повышения эффективности и маржинальности бизнеса, познакомиться с профессиональными подходами и инструментами по работе с клиентами, с бизнес процессами и с сотрудниками, применимыми и эффективными для небольших компаний.

27 февраля 2025 г. (10.00 – 13.15 ч) - Михеева Анна

Бизнес модель аутсорсинга и аутстаффинга

Актуальность структурирования бизнеса, новые тренды. Нужно ли структурировать малый бизнес. Этапы развития компаний и уровни зрелости бизнеса. Бизнес модели аутсорсинга и аутстаффинга, разделение функций, границы ответственности, глубина погружения в бизнес клиента. Аутсорсинг глазами провайдеров и глазами пользователей.

Ценообразование модели аутсорсинга и аутстаффинга: fixed-price, time&materials (аутсорсинг) и retainer (аутстаффинг). Сравнительный анализ подходов. Организационная структура аутсорсинговой компании-провайдера услуг по ведению бухгалтерского учёта. Основные функциональные блоки: продвижение и позиционирование, привлечение клиентов, клиентский сервис, производство услуги, ведение собственного управленческого и бухгалтерского учёта, финансовое управление, подбор, обучение, мотивация сотрудников, обслуживание систем автоматизации и ПК, решение юридических вопросов. Что лучше делать своими силами, на что можно привлекать компании и фрилансеров. Как работать с фрилансерами. Функциональные карты - инструмент структурирования бизнеса. Зачем они нужны и как с ними работать. Пример функциональной карты компании-провайдера услуг по ведению бухгалтерского учёта.

Работа с бизнес процессами: формализация и оптимизация. Работа со снижением издержек. Философия качества и себестоимость. На чём нельзя

экономить. Маржинальность бизнеса: как рассчитать и получать оптимальный уровень. Управленческий учёт. БДР, ОДР, БДДС, ОДДС - какие формы нужны и зачем. План-фактный анализ. Основные типовые организационные и управленческие риски бизнес модели и пути их предотвращения / минимизация.

27 февраля 2025 г. (14.00 – 17.15 ч) - Ряховский Дмитрий Иванович

Особенности построения общения с клиентами.

Практика позиционирования на рынке. Стоимость услуг и особенности формирования КП. Методика налогового консультирования и бухгалтерского сопровождения клиентов. Особенности проведения переговоров с клиентами. Оценка качества оказываемых услуг. Понятие качества. Причины неудовлетворенности клиентов работой. Контроль, самоконтроль (клиент-контроль, общественный контроль).

Психологические аспекты консалтинга. Трудные клиенты и особенности работы с ними. Основы делового общения с клиентами. Практика привлечения сопутствующих специалистов.

28 февраля 2025 г. (10.00 – 13.15 ч) - Попова Оксана Сергеевна

Договорное регулирование взаимоотношений с клиентом.

Особенности подготовки и составления договоров. Возможные их виды. Структура договора, существенные условия. Распределение ответственности за принятие управленческих решений: что нужно учесть Исполнителю. «Болевые точки» оказания услуг при недобросовестности клиентов, возможные форматы их нейтрализации. Дополнительное вознаграждение за достижение результата: как добиться его получения. Компенсация расходов при оказании услуг: возможные проблемы и особенности договорного регулирования. Особенности формирования технических заданий. Правила оформления доверенностей. Разграничение полномочий между сторонами договора. Соглашение о неразглашении информации. Разработка дорожной карты и детализация планирования задач, особенности фиксации встреч с клиентом. Отчёт Исполнителя: его периодичность и детализация. Пределы ответственности Исполнителя. Особенности регулирования взаимоотношений при заключении договоров с физическими лицами. Возможные форматы работы с Заказчиками, находящимися в предбанкротном состоянии или в отношении которых введена процедура банкротства. Особенности составления актов оказанных услуг. Внедрение CRM-систем при работе с клиентом и для внутренней организации работы. Информационная безопасность. Риски и страхование. Объём раскрытия информации по оказываемым услугам и их основания. Основания расторжения, отказа от исполнения договоров сторонами и их порядок.

28 февраля 2025г. (14.00 – 17.15 ч) - Михеева Анна

Позиционирование и воронка продаж

Стратегии конкурентных преимуществ. С кем и как конкурировать на рынке услуг по ведению бухгалтерского учёта. Маркетинговый анализ конкурентов. Как определить свои конкурентные преимущества. Как определить свою ценовую нишу. Мониторинг цен конкурентов: зачем он нужен, как часто и зачем его проводить. Настройка ценовой модели под рынок. Как обосновывать клиентам цены на услуги. Как поднимать цены на услуги. Бренд компании и бренд эксперта. Как определить свою целевую аудиторию. Аватары клиентов. Проведение CustDev-ов. Структура CustDev-а. Уровни потребностей клиентов и как их удовлетворять. Лестница Бена Ханта - шесть ступеней общения с клиентом от появления потребности до покупки. Как её применять для продажи услуг по ведению бухгалтерского учёта. Что такое воронка продаж. Пример типовой воронки продаж. Как и зачем считать конверсии по воронке продаж. Онлайн каналы позиционирования: сайт, социальные сети, телеграм каналы, YouTube, RUTUBE, VK видео. Офлайн каналы позиционирования: конференции, бизнес завтраки, обучающие мероприятия. Разработка контент плана.

1 марта 2025 г. (10.00 – 13.15 ч) - Михеева Анна

Производство услуг и клиентский сервис.

Бизнес процесс производства и оказания услуги по ведению бухгалтерского учёта. Подключение новых клиентов как отдельный бизнес процесс. Схемы бизнес процессов. Инструменты управления бизнес процессами. Клиентский сервис и производство услуг - нужно ли отделять одно от другого? Бизнес процесс клиентского сервиса от нового клиента до постоянной лояльной клиентской базы. Схема бизнес процесса. Инструменты управления бизнес процессом. Чего хотят клиенты. Как измеряется удовлетворённость клиентов. Прибыль от отношений с клиентом за весь период (LTV), индекс приверженности клиентов (NPS), индекс оттока клиентов (Customer churn rate), индекс удержания клиентов, реферральный индекс ("Индекс сарафанного радио"). Клиентоцентричность. Экономические модели: сырьё - товары - услуги - сообщества. Привлечение и удержание клиентов, увеличение прибыли и снижение нагрузки на сотрудников компании при помощи клиентоцентричной модели. Эмпатия как основа клиентоцентричности. Основы эмоционального интеллекта. Уровни эмпатии. Как развивать эмпатию и эмоциональный интеллект. Примеры эмпатичных фраз для взаимодействия с клиентами. Управление конфликтом и работа с возражениями. Жалоба как подарок.

1 марта 2025 г. (14.00 – 17.15 ч) - Михеева Анна

Работа с сотрудниками

Кто должен заниматься HR-ом в небольших компаниях. Как привлекать квалифицированных и перспективных сотрудников в небольшие компании. Подбор и адаптация сотрудников. Прогноз потребности в персонале и бюджет ФОТ. Использование профилей должностей в подборе и адаптации. Как определить оптимальный уровень заработных плат. Мониторинг ЗП по рынку. Бренд работодателя - как стать привлекательным работодателем. Оценка и мотивация сотрудников. Как оценить квалификацию и работу сотрудников. Контроль качества работы. KPI - какие показатели использовать, как, когда и зачем внедрять. Немонетарная мотивация и корпоративная культура. Как создать среду, в которой сотрудники компетентны, мотивированы и остаются надолго. Показатель HR NPS. Показатель HR ROI. Уровни корпоративной культуры. Обучение и развитие сотрудников. Система наставничества. Ситуационное лидерство. Четыре типа сотрудников: высокая мотивация и высокая квалификация, высокая мотивация и низкая квалификация, низкая мотивация и высокая квалификация, низкая мотивация и низкая квалификация. Как определить тип и как работать с каждым типом. Как делать сотрудников мотивированными и квалифицированными. Как собрать и построить эффективную команду.

Форма обучения: дистанционная, с возможностью слушать лекции в форме вебинара, в режиме online.

Получаемые документы: удостоверение о повышении квалификации, сертификат 40 ч (для действительных членов ИПБ).