

Transkrypcja wideo: Jak prowadzić nowoczesne biuro rachunkowe?

<https://www.youtube.com/watch?v=y2uwBE1bq6w>

Adam Cygan - inFakt.pl:

Dzień Dobry.

Marta Jacak - inFakt.pl:

Dzień Dobry.

A: Dzisiaj chcemy porozmawiać o tym, jak stosując proste zasady, możemy zaoszczędzić czas oraz go poświęcić klientom, nowym jak i obecnym, których posiadamy. Podczas rozmowy poruszymy tematy takiej jak trendy, jakie panowały w księgowości od czasów najdawniejszych po dzisiejsze, poruszymy problemy z jakimi borykają się księgowi w codziennej pracy z klientem, podpowiemy jakie można zastosować sposoby, aby radzić sobie z tymi problemami, poza tym też przybliżymy Państwu jak my radziliśmy sobie z tym u nas, w naszym biurze, a także pokażemy jak w chwili obecnej wykorzystujemy technologię w codziennej pracy z klientem.

M: Ja zacznę od trendu, który jest zauważalny, jeżeli chodzi o zawód księgowego, a mianowicie rola księgowego w ostatnim czasie się bardzo mocno zmieniła. Dzisiaj księgowy nie jest już kojarzony z taką osobą, która jest zasypana dokumentami, fakturami, przepisuje faktury do komputera... Dzisiaj księgowy bardziej jest kojarzony z taką osobą o szerokiej wiedzy, która tę wiedzę nieustannie poszerza, a wszystko po to, żeby nie zawieść właśnie zaufania swoich klientów, przedsiębiorców.

A: Jest traktowany niemal jak partner biznesowy.

M: Dokładnie. I to jeszcze partner biznesowy o takiej bardzo dużej dozie zaufania, dlatego że niekiedy księgowy jest wręcz taką wyrocznią dla przedsiębiorcy np. jeżeli chodzi o decyzje, czy dany wydatek może być kosztem firmy, czy tym kosztem firmy być nie powinien. Ale wszystko to wpisuje się w taki globalny trend, który, można powiedzieć, począwszy od lat 70... W latach 70. wyglądało to tak, że skupienie było przede wszystkim na produkcji, to produkt był najważniejszy. Od jego funkcjonalności, jego jakości zależał sukces firmy. Następnie w latach 90. konsumenci zauważyli potrzebę gwarancji zakupu, czyli w momencie kiedy zakupili jakiś produkt, to oprócz samego produktu, chcieli mieć pewność, że przed długi czas będą się cieszyć z jego użytkowania. Wtedy, może Państwo pamiętają, bardzo popularne było przedłużanie gwarancji, np. można było sobie dopłacić i miało się gwarancję na 5 lat zamiast



na 2 lata. Później lata dwutysięczne, to tam pojawiło się już skupienie na kliencie. To klient był najważniejszy, tutaj bardzo dużą uwagę przywiązywało się do obsługi klienta, w tamtych czasach popularne stawały się np. infolinie obsługi klienta, które były czynne przez bardzo długie godziny, które były bezpłatne bądź "półbezpłatne", te popularne numery 0-800, 0-801... Natomiast dzisiaj, można powiedzieć, że to skupienie na kliencie ewoluowało do budowania relacji. Dzisiaj nie wystarczy, że klient będzie miał łatwy kontakt z przedsiębiorstwem, z firmą. Dzisiaj tego klienta potrzebujemy znać. Znamy jego firmę, znamy trochę jego życie prywatne, wiemy mniej więcej coś o jego hobby.

Trend ten ma też wpływ na przedsiębiorców. Są oni coraz bardziej wymagający. Też żyją coraz szybciej, oczekują szybkiej odpowiedzi na SMS-a, na maila, są też do tego przyzwyczajeni. Brakuje trochę takiej cierpliwości. To już nie jest ten czas, kiedy przedsiębiorca mógł spokojnie przez miesiąc poczekać na odpowiedź od księgowego, jakiej wysokości podatki zapłaci. Prawda? Na pewno się Państwo spotkali z taką sytuacją, kiedy przedsiębiorca się kontaktuje z księgowym i pyta, jakiej wysokości podatek ma zapłacić. Księgowy tam upewnia, że jeszcze jest to nie wyliczone, żeby lepiej poczekać, że dokładną informację przekaże mu za jakiś czas, ale przedsiębiorca prosi o "przynajmniej mniej więcej". I to też nie wynika z jakiejś złej woli przedsiębiorcy. Oni po prostu mają już trochę mniej cierpliwości i są przystosowani do tego takiego tempa życia szybszego. No i mamy teraz takiego księgowego, który potrzebuje księgować, potrzebuje uzupełniać swoją wiedzę merytoryczną, ale też potrzebuje spełnić wymagania tego wymagającego przedsiębiorcy.

A: I tu pojawia się pytanie, skąd brać na to czas. Paradoksalnie żyjemy coraz szybciej, przemieszczamy się coraz szybciej, również coraz szybciej się komunikujemy, niestety ciągle cierpimy na ten chroniczny brak czasu, ciągle nam tego czasu brakuje i nie inaczej jest również w księgowości. Księgowi też borykają się z ciągłym brakiem czasu, mają z tym problemy, często dezorganizuje im to cały schemat pracy, dlatego też postanowiliśmy się zastanowić nad tym, jakie problemy powodują to, że księgowi nie mają czasu.

I tutaj po naszych doświadczeniach, po rozmowach z księgowymi wysuwa się na pierwszy plan to, że najczęstszym problemem, z którym borykają się księgowi jest spóźniający się z dokumentami klient. Tak, dokładnie ten klient, który potrafi dokładnie 24. dnia miesiąca przyjąć ze stertą dokumentów, zostawić księgowemu i liczyć na to, że księgowy w pocie czoła zakończy księgowanie do 25. i również wyśle na czas deklaracje do urzędu skarbowego. Jest to bardzo frustrujące dla każdego księgowego, mocno dezorganizuje czas. Jednak należy



pamiętać, że klienci często nie robią tego specjalnie, nie robią tego z premedytacją. Też są mocno skupieni na swoim biznesie, na prowadzeniu swojego przedsiębiorstwa, rozwijaniu go i często brakuje im tych paru minut na to, żeby skompletować dokumenty i przestać je czy też zawieźć je do swojego księgowego.

M: To powoduje też taką swego rodzaju sezonowość pracy księgowego, bo księgowy tak naprawdę w tym magicznym okresie księgowym, gdzieś w okolicach od 10. czy 15. dnia miesiąca do 25. dnia miesiąca ma bardzo dużo pracy, bardzo późno wychodzi z biura, dużo czasu spędza przed komputerem pracując, w zasadzie jest wyłączony, można powiedzieć, z życia, aż do czasu właśnie tej magicznej daty 25., kiedy podatki są już wyliczone, deklaracje są wystane, można wrócić do życia, ale tylko po to, żeby wpaść w kolejny okres księgowy. Więc tutaj to bardzo dezorganizuje pracę, księgowy nie ma takiej fizycznej możliwości wówczas poukładania sobie pracy równomiernie przez cały miesiąc, tylko właśnie są takie sezony. Ja się spotykam z tym też na co dzień, jak współpracujemy z księgowymi, umawiamy się na różnego rodzaju spotkania, szkolenia, to właśnie bardzo często pojawia się ta data po 25., czyli po okresie księgowym. Czyli można powiedzieć, że księgowego miesiąc nie jest od 1. do 1. jak to standardowo wygląda, tylko od 25. do 25.

A: Dokładnie tak. Kolejnym problemem jest natomiast czasochłonność prowadzenia dokumentów. W momencie, kiedy już księgowy zbierze wszystkie dokumenty od wszystkich swoich klientów staje przed decyzją, znaczy decyzją, a nawet obowiązkiem wprowadzenia tych dokumentów do systemu księgowego. Często robi to ręcznie, często musi analizować każdy dokument, zastanowić się czy faktycznie dany wydatek może stanowić koszt uzyskania przychodu u danego przedsiębiorcy i traci na to bardzo dużo czasu.

M: Nasze państwo też nie pomaga księgowemu, jeśli chodzi o czas. Tak naprawdę bardzo często zmieniają się przepisy, ustawy, księgowy musi być z nimi na bieżąco... Nawet nie tyle same ustawy i zmieniające się ustawy, ale księgowy potrzebuje też znać projekty ustaw, bo jest takim pierwszym miejscem informacji dla przedsiębiorców, którzy pytają, jak się będzie zmieniać ustawa, czy planują coś na przyszły rok i podpytują tego księgowego, czy księgowy nie wie, czy coś się w tym temacie ma zmienić. Księgowy z jednej strony potrzebuje znać bieżące przepisy i ustawy, ale z drugiej strony potrzebuje też znać te projekty ustaw. A jak wiemy u nas projekty ustaw to nie zawsze równa się później ustawa gotowa, więc księgowy potrzebuje znać i jedno, i drugie tak żeby móc rzetelnie odpowiedzieć klientowi.



A: Dokładnie tak. I takich problemów możemy wymieniać mnóstwo, jedne są bardziej czasochłonne, drugie mniej, niemniej każdy dezorganizuje naszą pracę, pracę księgowych. Pytanie natomiast, jak sobie z takimi problemami radzić. I tutaj chcieliśmy zaproponować kilka rozwiązań, które mogą pomóc w zaoszczędzeniu czasu, mogą pomóc z poradzeniem sobie z trudnym klientem. I tutaj na pierwszy rzut, chcielibyśmy tutaj poruszyć kwestię bieżącego dostarczania dokumentów przez klienta. Powiedzą Państwo, że łatwo powiedzieć, trudniej wykonać. Jasne, może nie być to proste, natomiast warto się postarać i warto powalczyć o to, aby klient regularnie dostarczał dokumenty, bo tu przede wszystkim chodzi o to, aby on miał lepszy komfort współpracy ze swoim księgowym. Tu chodzi również o jego bezpieczeństwo, bo tak jak wspominałem wcześniej, każdy dokument musi być przeanalizowany i nad każdym dokumentem księgowy musi się zastanowić, czy go wprowadzić, czy też nie. Dodatkowo też niesie to szereg korzyści takich jak bieżąca informacja o tym jaką wysokość podatku przedsiębiorca ma do zapłaty i dzięki temu może też w międzyczasie postarać się o to, aby zorganizować jakiś koszt i ten podatek obniżyć. Warto też wspomnieć o tym, żeby nie bać się takiej rozmowy z klientem, nie bać się tego, że go stracimy. Wielu księgowych boi się tego, że jeżeli powiedzą klientowi, że słuchaj, no teraz musisz regularnie dostarczać dokumenty, no to ten klient stwierdzi, że odchodzi i go po prostu księgowy utraci. Wcale tak nie musi być. Warto porozmawiać z takim klientem, warto mu przedstawić argumenty, a jeżeli się uda to tylko możemy czerpać z tego korzyści.

M: Ale w tym co Adam wspomniał, jeżeli chodzi o bieżące przysyłanie dokumentów, pomaga tak naprawdę budowanie relacji. Budowanie relacji z klientem, między klientem a księgowym, zaczyna się już przy tej pierwszej rozmowie księgowego i przedsiębiorcy, więc warto ze strony księgowego sobie tę rozmowę przygotować. Przygotować się do niej nie tylko merytorycznie, co też oczywiście jest ważne, ale też organizacyjnie. Fajnie, kiedy mamy wtedy przeznaczony czas tylko dla przedsiębiorcy, dla klienta. Pół godziny czy godzinę w zależności od tego jak Państwo sobie to organizujecie u siebie, ale wtedy dobrze, żeby klient poczuł, że to jest czas dla niego. W tym czasie księgowy nie odbiera innych telefonów, nie odpisuje na maile, 100% poświęca uwagę klientowi. Kiedy mamy zbudowaną relację między przedsiębiorcą a księgowym, to jest łatwiej tak naprawdę w wielu kwestiach. Począwszy od tego, że dużo łatwiej się rozlicza firmę, działalność klienta, którego znamy, znamy tło działalności gospodarczej, wiemy który wydatek czego dotyczy, łatwiej jest nam zdecydować, czy coś może być kosztem firmy, czy tym kosztem być nie powinno. Kolejna kwestia to jest optymalizacja podatkowa. Jeżeli znamy przedsiębiorcę



i jego firmę, to też dużo lepiej doradzimy mu w kwestiach optymalizacji podatkowej. No i kwestia, o której rozmawialiśmy tutaj przed chwilą, czyli bieżące przesyłanie dokumentów. Kiedy mamy dobry kontakt z klientem, możemy z nim po prostu porozmawiać. Możemy mu powiedzieć, jak to wygląda z naszej perspektywy, jak wygląda nasz czas, kiedy klient przywiezie dokumenty na ostatnią chwilę, a jak to wygląda, kiedy przywiezie je wcześniej. I też wcześniej może otrzymać wynik finansowy, dowiedzieć się ile podatków i też my możemy więcej czasu i spokojniej rozliczać jego działalność. No i nie można tutaj kwestii przesyłania dokumentów do księgowego zostawiać tylko po stronie przedsiębiorcy. Bo np. jeżeli jedynym sposobem przekazania dokumentów kosztowych księgowemu jest przywiezienie ich do księgowego, a biuro księgowego jest po drugiej stronie miasta w porównaniu z siedzibą firmy naszego klienta, no to nie ma się co dziwić, że przedsiębiorcy też jest ciężko znaleźć czas, żeby te dokumenty dostarczyć. Więc też po stronie księgowego jest też umożliwienie klientowi tego bieżącego przesyłania dokumentów. Księgowy może udostępnić kilka kanałów przesyłania takich dokumentów i to wcale nie musi być jakiś duży, zaawansowany program. Tak naprawdę wystarczą proste rozwiązania, jak możliwość przesyłania kosztów mailowo. Dużo faktur kosztowych jest też przesyłanych w formie elektronicznej, wystarczy tylko, że klient prześle nam na nasz adres mailowy, forwarduje. Czy udostępnienie jakiegoś dysku w chmurze, do którego ma dostęp zarówno przedsiębiorca jak i księgowy i już w takiej sytuacji dużo prościej będzie przedsiębiorcy przysyłać te dokumenty, więc jest większe prawdopodobieństwo, że będzie to robił częściej aniżeli raz w miesiącu.

A: Dokładnie tak. Jednak trzeba pamiętać, że wszystkie te działania na nic się zdadzą, jeżeli księgowy nie będzie miał dobrej organizacji własnej pracy. Bo możemy się postarać o klienta, który regularnie dostarcza dokumenty i możemy mu udostępnić mnóstwo kanałów przesyłania tych dokumentów, możemy też super relacje z nim zbudować, ale jeżeli będziemy za każdym razem odkładać nasze obowiązki na później, to i tak będziemy dalej cierpieć na ten chroniczny brak czasu.

Każdy księgowy powinien mocno zastanowić się nad tym, czy dobrze organizuje swoją pracę, a jeżeli nie, może skorzystać z pomocy wielu poradników jak i też zasad organizowania efektywnej pracy. Tutaj z własnego doświadczenia możemy polecić poradnik Davida Allena, jest to amerykański specjalista do spraw produktywności, który m.in. opracował zasadę 2 minut. Zasada ta mówi o tym, że jeżeli trafia do nas jakieś zadanie, na które możemy poświęcić nie więcej niż 2 minuty, to warto je zrobić od razu. Dzięki temu nie odkładamy tego zadania na



później, a równocześnie nie mamy poczucia, że jakoś dużo czasu straciliśmy nad jego rozwiązaniem. Inną też opcją poprawienia swojej efektywności, efektywności swojej pracy, jest zastosowanie macierzy Eisenhowera. Jest to przydatne narzędzi, które pomaga nam grupować nasze zadania na takie cztery grupy. Pierwsza grupa to są zadania, które powinniśmy zrobić ad hoc, już teraz, bo są pilne i w zasadzie wczoraj powinny być już zrobione. Druga grupa zadań, to są zadania bardzo dla nas ważne, chociaż też pilne, nad którymi powinniśmy się mocno pochylić, mocno nad nimi zastanowić, dobrze je zaplanować. Trzecia grupa zadań, to są zadania, które możemy oddelegować do kogoś, bo być może ktoś lepiej to zrobi niż my, natomiast czwarta grupa zadań, to są zadania, które tak naprawdę możemy porzucić i wcale ich nie wykonywać, bo w żaden sposób nie wpłyną na naszą efektywność. Warto się zastanowić, czy mają Państwo takie zadania na liście do zrobienia i czy przypadkiem któreś z nich się nie przeterminowało, a niewykonanie go nie spowoduje negatywnego wpływu na naszą jakość pracy.

To jeżeli chodzi o takie wskazówki, to z naszej strony tyle. I teraz chciałbym Państwu pokrótce opowiedzieć, jak to z naszej strony wyglądało, jak u nas radziliśmy sobie z problemami.

I na samym początku, jak większość biur mieliśmy ten sam problem z klientem, który spóźnia się z dokumentami. Na początku było to normalne, że większość klientów po czasie przysyłała te dokumenty, oczekiwała, że rozliczymy je w terminie. Jednak stwierdziliśmy, że stawimy czoła temu problemowi i zaczęliśmy od budowania trwałych relacji z tymi klientami.

Zaczęliśmy prowadzić częste rozmowy z tymi klientami, często mailowaliśmy, często dzwoniлиśmy do nich nie tylko po to, żeby dowiedzieć się czego dotyczy dany wydatek w ich firmie, ale również po to, żeby zadzwonić, zapytać, co słychać, czy jakieś plany są w działalności bądź z każdym innym tematem. W budowaniu relacji również nam pomagały takie sytuacje, kiedy klient pisał krótkiego maila, bo nie wiedział co np. zrobić w danej chwili, my wtedy nie odpisywaliśmy, tylko chwytałiśmy za telefon, dzwoniłiśmy do niego, wyjaśnialiśmy mu dany problem. Z własnego doświadczenia mogę tutaj przytoczyć mój przykład, że miałem klienta, który w pierwszym miesiącu swojej działalności wysłał do mnie maila, bo nie mógł sobie poradzić ze zdefiniowaniem przelewu do ZUS-u. Ja wtedy stwierdziłem, że nie ma sensu tracić czasu na to, żeby pisać obszernego maila z wytłumaczeniem jak to zrobić, postanowiłem do niego zadzwonić, akurat siedział przy komputerze, więc mogliśmy sprawnie zdefiniować przelew do ZUS-u, klient był wtedy przeschęśliwy i dzięki temu też to zaowocowało w przyszłej naszej współpracy.



M: Pewnie rozmowa nie trwała dłużej niż 2 minuty, a zadanie zostało załatwione.

A: Dokładnie tak. Rozmowa naprawdę około 2 minut trwała, ale zadowolenie klienta było naprawdę bardzo duże.

Kolejną rzeczą, z jaką sobie zaczęliśmy radzić i której też czoła stawiliśmy, był problem czasochłonnego wprowadzania dokumentów. Postanowiliśmy wprowadzić system, który rozczytuje nam dokumenty oraz wprowadza dane od razu do systemu księgowego.

Księgowemu pozostaje tylko sprawdzić czy dane po prostu prawidłowo się zaczytały, określić kategorię kosztu oraz wprowadzić dany koszt do KPiR i rejestrów VAT. Przez długi czas z tego korzystaliśmy, jednak po pewnym czasie stwierdziliśmy, że możemy pójść o krok dalej i zajęliśmy się wprowadzaniem systemu automatycznego księgowania. Ten system już z powodzeniem u nas działa, korzystamy z niego na co dzień i dzięki niemu jesteśmy w stanie dużą część najczęściej powtarzających się kosztów księgować automatycznie bez jakiegokolwiek ingerencji ze strony księgowego.

M: Może pokażemy teraz jak to w praktyce wygląda, taka komunikacja między przedsiębiorcą a księgowym. Żeby było prościej, to podzielimy się na role: ja będę przedsiębiorcą, a Adam będzie moim najlepszym księgowym. Ja tutaj prowadząc sobie swoją działalność gospodarczą, to tak naprawdę najwięcej korzystam z aplikacji mobilnej. Tak mi jest najprościej, najłatwiej, mogę się szybko zalogować, sprawdzić wysokość podatków jakie mam zapłacić, czy wystawić fakturę. Ale też np. jak mam fakturę kosztową np., to bardzo szybko mogę o niej zapomnieć, wysyłając ją do mojego księgowego. Robię po prostu zdjęcie, a w zasadzie ono już się samo przesyła do mojego księgowego, zapisuję, zamykam i czekam na informację, o ile zmniejszył się mój podatek do zapłacenia.

A: Dokładnie. Marta przed chwilą przesała do mnie dokument, ja w tym samym czasie otrzymałem informację, że Marta coś do mnie wysłała i w tym momencie mogę przejść na konto Marty i sprawdzić, czego dany dokument dotyczy. I tu wchodząc sobie w zakładkę "pliki", widzę, że Marta przed chwilą wysłała do mnie fakturę, mogę sobie podejrzeć jak wygląda ta faktura, czy jest prawidłowo wystawiona. Następnie stoję przed decyzją, czy ręcznie wprowadzić tę fakturę do systemu, przepisywać wszystkie dane, które na tej fakturze widnieją, czy też np. poczekać na to jaką decyzję wobec tej faktury wyda nasz system. Jak się zapewne Państwo domyślają, poczekam i wybiorę tę opcję drugą. Zobaczę, co system zdecyduje wobec tej faktury.



<https://www.youtube.com/user/infaktPL>

M: Nie była to najtrudniejsza decyzja.

A: Nie była to najtrudniejsza decyzja. Liczę na to, że system prawidłowo odczyta tę fakturę i prawidłowo ją zaksięguje. Tutaj już widzimy, że system wydał już decyzję i faktura jest w statusie "automatycznie zaksięgowana". W tym momencie nie pozostaje mi nic innego, jak tylko sprawdzić, czy faktura jest prawidłowo wprowadzona do systemu. W tym celu przechodzę sobie do zakładki "księgowość", następnie "KPiR", wybieram sobie miesiąc, w którym została wprowadzona ta faktura i ją wyszukuję. Tutaj jak Państwo widzą mamy fakturę wprowadzoną, opiewa ona na prawidłową kwotę, widzimy, że data też jest prawidłowa, w związku z czym można powiedzieć, że faktura została prawidłowo zaksięgowana. Dla pewności sprawdzimy jeszcze rejestr VAT. W rejestrze zakupów VAT również faktura widnieje w prawidłowej kwocie, prawidłowej dacie, w związku z czym bez mojej ingerencji system bezbłędnie zaksięgował fakturę, którą Marta przed chwilą do mnie przesała.

M: Ponadto ja widzę na swoim telefonie, na aplikacji mobilnej pusha z informacją, że mój wydatek został zaksięgowany. Mogę sobie szybko podejrzeć, o ile zmniejszył wysokość mojego podatku do zapłaty i nie muszę przy tym, do tego dzwonić do Adama i zajmować mu jego czasu, którego i tak już pewnie ma mało.

A: Ale na pewno o wiele więcej, niż gdybym robił to ręcznie.

Z naszej strony to wszystko. Mamy nadzieję, że informacje, które Państwu przekazaliśmy będą pomocne.

M: Może będą inspiracją w Waszych biurach rachunkowych.

A: Zachęcamy do komentowania, a także subskrybowania naszego kanału. Do zobaczenia.

M: Do zobaczenia.

https://www.youtube.com/user/infaktpl?sub_confirmation=1

<https://www.infakt.pl/blog/>

