

The background of the slide features a green suede sneaker with white laces and a white sole, positioned in the upper half. Below it, a banana peel lies on a light-colored wooden floor. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

HUONON TILITOIMISTON TUNNUSMERKIT

Tee testi ja laske millä tasolla
tilitoimistopalvelusi ovat



TALOUSVERKKO

Testaa tilitoimistopalvelusi taso

Tästä materiaalista löydät 6 yleistä tunnusmerkkiä, joista voit päätellä tilitoimiston kuuluvan kategoriaan HUONO. Jokainen tilitoimisto on varmasti tunnistettavissa ajoittain näistä merkeistä, mutta tämä tilanne ei saisi ikinä olla pysyvä.

Vertaa nykyistä kumppaniasi ja laske pisteet

Tämä opas alkaa tunnusmerkkien läpikäymisellä, jonka jälkeen löydät ohjeet testin tekemiseen. Testi on hyvin yksinkertainen yhteenlaskutehtävä, jonka pohjalta saat nopean käsityksen siitä, miten kriittinen tilanteesi on tällä hetkellä.

Toivottavasti testistämme on sinulle hyötyä ja se auttaa sinua hahmottamaan nykyisen tilitoimistokumppanisi tilaa.



Noora Monte
Myynti ja asiakkuudet
Talousverkko



Jaakko Innanen
Markkinointi
Talousverkko



TILITOIMISTOSI ON

KAIKISTA HALVIN

#1 Tilitoimistosi on kaikista halvin

Jokainen varmasti ymmärtää, että halvin ei voi olla koskaan paras. Halvimmalla hinnalla saat aina myös sen tasoista palvelua. Halpa hinta ei viesti aina tilitoimiston tehokkuudesta hoitaa asioita, vaan sen taustalla voi olla monia asiakkaalle epäedullisia syitä.

Syyt halpaan hintaan:

Jos tilitoimisto hinnoittelee itsensä markkinoiden halvimmaksi, samalla he arvottavat oman ammattitaitonsa markkinoiden halvimmaksi. Haluatko antaa yrityksesi talouden sellaisen toimijan käsiin, joka arvottaa oman työnsä kaikkia muita halvemmaksi? Epäilen.

Halpa hinta voi kertoa myös tilitoimiston haluttomuudesta palvella asiakasta yli pakollisten velvoitteiden. Mikäli hinta on todella halpa, tähän ei ole laskettu minuuttiakaan asiakkaan ylimääräistä auttamista. Nämä konsultatiiviset vinkit ovat kuitenkin tilitoimistopalveluiden suola, joilla asiakas säästää esimerkiksi verotuksessa selvää rahaa.

Halvin tilitoimisto:

- ❖ Arvottaa ammattitaitonsa muita halvemmaksi
- ❖ Ei palvele asiakasta yli pakollisten velvoitteiden
- ❖ Ei ole koskaan paras kumppani



KUMPPANISI

EI TARJOA

UUSIMPIA RATKAISUJA



#2 Kumppanisi ei tarjoa uusimpia ratkaisuja

Digitalisaatio rullaa lähes jokaisen toimialan yli tällä hetkellä. Erityisesti tilitoimistoala on kovan murroksen edessä. Uudet toimintatavat eivät ole välttämättä tilitoimistoyrittäjän kannalta kaikista tuottavimpia, mutta asiakkaat hyötyvät niistä isosti.

Esimerkiksi erilaiset digitaaliset ratkaisut kulu- ja matkalaskujen käsittelyssä syövät tilitoimiston laskutettavaa työtä, mutta tuovat jumalaisen helpotuksen asiakkaan arkeen.

Syyt miksi kumppanisi ei tarjoa uusimpia ratkaisuja:

Jos tilitoimistosi ei tarjoa näitä uusia ratkaisuja, se todennäköisesti pelkää oman toimeentulonsa menettämistä eikä ole valmis muuttamaan toimintamallejaan. Kumppanisi ei myöskään mieti pitkällä tähtäimellä asiakkaan etua, vaan tavoittelee pikavoittoja nopeasti laskutettavasta työstä.

Vanhanaikainen tilitoimisto:

- ❖ Pelkää laskutettavan työn hyytymistä
- ❖ Ei mieti asiakkaan parasta
- ❖ Ei ole mukana digiloikassa
- ❖ Pitää tiukasti kiinni vanhoista toimintamalleista





KUMPPANISI

EI OLE

PROAKTIIVINEN

#3 Kumppanisi ei ole proaktiivinen

Oletko koskaan saanut soittoa tilitoimistostasi, jonka tavoitteena on ollut selvittää mitä sinulle ja bisneksellesi kuuluu tällä hetkellä? Vai onko kumppanisi sinuun yhteydessä ainoastaan silloin, kun on pakko?

Sähköiset toimintamallit mahdollistavat myös asiakkaan proaktiivisen palvelemisen ja tätä sinun kuuluu saada tilitoimistostasi.

Syyt miksi tilitoimistosi ei ole proaktiivinen:

Toimistosi ei ole ottanut asiakkaan huolenpitoa liiketoimintansa ytimeen. Myös vanhat ns. perinteiset toimintatavat saattavat olla este proaktiivisuudelle. Kirjanpitäjän tehdessä kirjanpitoa vanhanaikaisesti, ei hänelle välttämättä jää lainkaan aikaa olla asiakkaaseen yhteydessä.

Hienot visiot asiakashoidosta ja -tyytyväisyydestä ovat täysin turhia ilman konkreettisia tekoja.

Ei-proaktiivinen tilitoimisto:

- ❖ Ei pidä asiakashoitoa toimintansa ytimessä
- ❖ Kuluttaa aikansa turhiin rutiineihin



A man with a beard and short hair, wearing a grey zip-up jacket, is shouting with his mouth wide open. He is standing in a forest with many trees and bushes in the background. The entire image has a green color overlay.

KOMMUNIKOINTI

ON SURKEAA

#4 Kommunikointi on surkeaa

Puhuuko kirjanpitäjäsi kieltä, jota myös sinä ymmärrät? Onko tilitoimistosi yhteyshenkilö sinuun oma-aloitteisesti yhteydessä jos tilitoimistolaskusi onkin jonain kuukautena poikkeuksellisesti isompi, mitä normaalisti?

Tilitoimiston tulisi kommunikoida asiakkaalle kaikista muutoksista siten, että mikään ei tule asiakkaalle yllätyksenä. Jutustelun pitää olla helppoa ja hedelmällistä.

Syyt miksi tilitoimistosi kommunikointi on surkeaa:

Jos toimistosi puhuu siansaksaa, heiltä saattaa puuttua kyky asettua asiakkaan asemaan. Loistava kommunikointi vaatii jatkuvaa harjoittelua, sillä jokainen asiakas on erilainen.

Surkea kommunikointi voi olla myös merkki välinpitämättömyydestä. Oletko varmasti tilitoimistosi mielestä hyvä asiakas vai menevätkö muut asiakkuudet sinun edelle?

Surkeasti kommunikoiva tilitoimisto:

- ❖ Ei osaa asettua asiakkaan asemaan
- ❖ Ei arvota kaikkia asiakkaita yhtä tärkeiksi



ET SAA HYVIÄ

VINKKEJÄ



#5 Et saa hyviä vinkkejä

Oletko saanut kumppaniltasi kysymättä rahan arvoisia vinkkejä? Tuottavatko he hyödyllistä sisältöä erilaisissa formaateissa, josta voit nauttia silloin, kun se sinulle sopii?

Tilitoimiston tehtävä on ajaa asiakkaan etua ja täten myös seurata, miten hän voi saada parhaat tehot irti bisneksestään taloushallinnon osalta. Kuka asiakasta sitten neuvoisi jos tilitoimisto ei sitä tee?

Syyt miksi tilitoimistosi ei anna ylimääräisiä vinkkejä:

Nykyaikainen kumppani palvelee ja tukee asiakasta. Jos kumppanisi ei tätä tee, se saattaa olla juurtunut vanhanaikaisiin toimintamalleihin, joissa jokainen neuvo ja yhteydenpito asiakkaan suuntaan maksaa. Tällä tavalla ei tuoteta aitoa asiakasuskollisuutta eikä pysyvyyttä.

Syyt voi löytyä myös palveluiden hinnoittelussa. Mikäli hinta on poljettu pohjamutiin, kirjanpitäjällä tuskin on resursseja enää palvella asiakasta pakollisten velvoitteiden lisäksi.

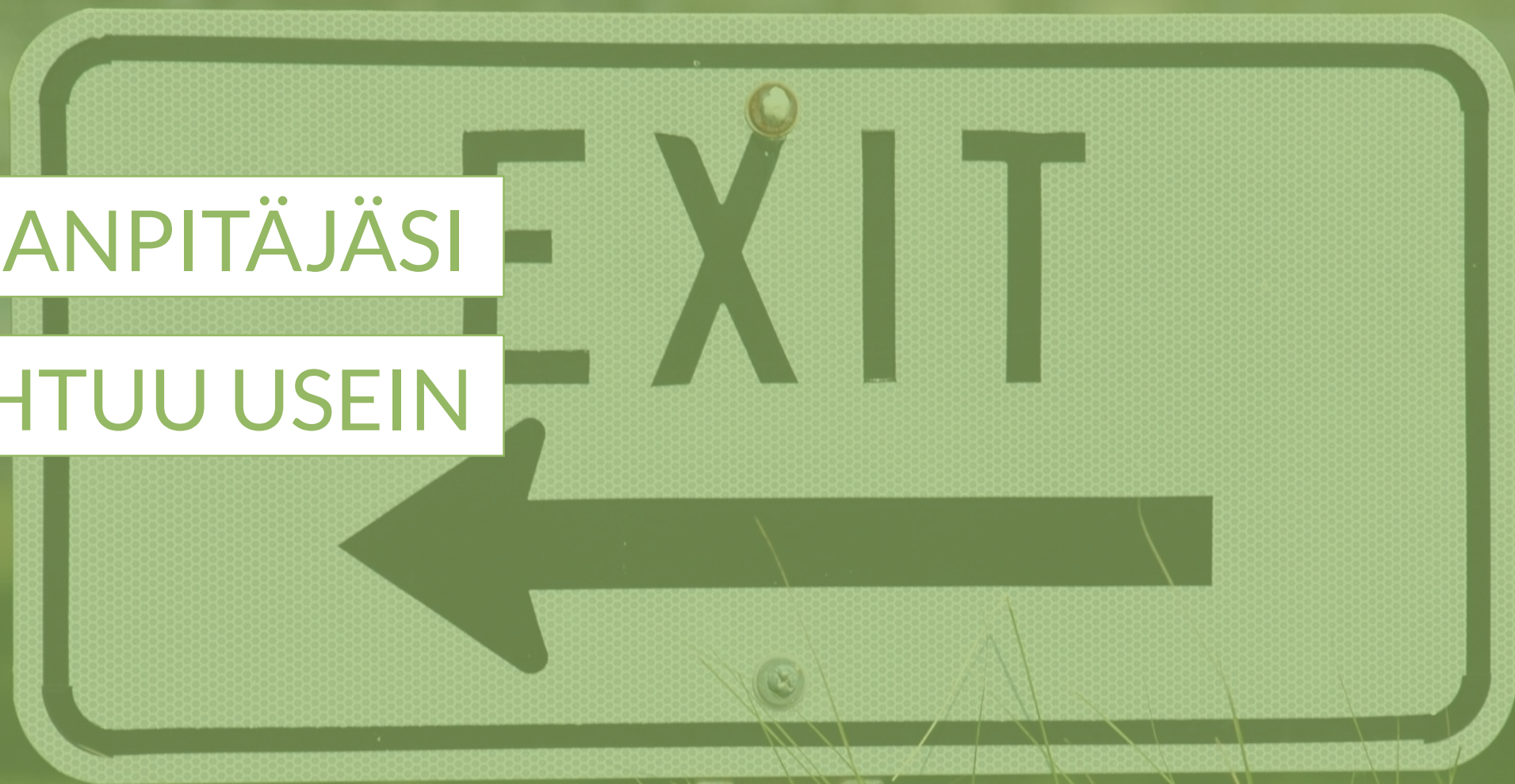
Tilitoimisto, joka ei anna vinkkejä:

- ❖ On jämähtänyt 90-luvulle
- ❖ Ei ole aidosti kiinnostunut asiakkaan menestyksestä
- ❖ Ei osaa hinnoitella palveluitaan oikein



KIRJANPITÄJÄSI

VAIHTUU USEIN



#6 Kirjanpitäjäsi vaihtuu usein

Mikäli kirjanpitäjäsi vaihtuu tiuhaan tahtiin, saattaa tämä olla merkki toimistosi huonosta johtamisesta. Jos henkilökunta on tyytyväinen, ovat myös asiakkaat tyytyväisiä.

Sama pätee toisinpäin. Epämotivoitunut henkilökunta ei palvele asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla, jolloin isoimman laskun tästä tyytymättömyydestä maksaa asiakas.

Syyt miksi kirjanpitäjäsi vaihtuu usein:

Vaihtuvuus on usein merkki huonosta hengestä ja tämä on taas seurausta huonosta johtamisesta. Henkilökemiat eivät tilitoimiston sisällä ole kunnossa ja tällaisesta paikasta lähtevät ensimmäisenä pätevät osaajat sekä parhaat asiakaspalvelijat.

Myös liian tiukka hintataso ja liian kova työtahti voi vaikuttaa vaihtuvuuteen. Tällöin on kyse toimiston kannattamattomuudesta, jolloin todelliset syyt löytyvät paljon syvemmältä yrityksen liiketoiminnasta.

Tilitoimisto, jossa on iso vaihtuvuus:

- ❖ Kärsii huonosta johtamisesta
- ❖ On tehnyt huonoja rekrytointeja
- ❖ Ei ole kilpailukykyinen ja kannattava



Laske pisteesi ja selvitä palvelusi taso

Laske pisteesi vastauksiesi pohjalta ja katso millä tasolla tilitoimistopalvelusi ovat tällä hetkellä. Jokaisesta KYLLÄ -vastauksesta saat 5 pistettä.

Kysymykset:

- | | |
|--|------------|
| 1. Tilitoimistoni on kaikista halvin | KYLLÄ / EI |
| 2. Tilitoimistoni ei tarjoa uusia ratkaisuja | KYLLÄ / EI |
| 3. Tilitoimistoni ei ole proaktiivinen | KYLLÄ / EI |
| 4. Kommunikointi välillämme on surkeaa | KYLLÄ / EI |
| 5. En saa hyviä vinkkejä tilitoimistostani | KYLLÄ / EI |
| 6. Kirjanpitäjäni vaihtuu usein | KYLLÄ / EI |

Pisteet 0-5:

Tilitoimistosi on hyvä ja hommat pelaa. Turha harkita vaihtamista. Lähetä spontaani kiitosviesti kirjanpitäjällesi.

Pisteet 5-10:

Ota asiat puheeksi kumppanisi kanssa ja katso jos saatte hommat rokkaamaan paremmin.

Pisteet 10-20:

Tilanne on huolestuttava. Ehkä löydät parempaa palvelua muualta. Kartoita uusia tuulia ja tee päätöksesi pian.

Pisteet 20-30:

Mitä odottelet? Nosta kytkintä ja äkkiä! Tämä toimisto on kuoleman tiellä ja sinä menet sen mukana jos et tee jotain.



TALOUSVERKKO

Talousverkko on yrittäjän tilitoimisto. Käytössämme on sähköiset järjestelmät, joilla taloushallinto muutetaan helpoksi ja tehokkaaksi. Ymmärrämme mitä yrittäjän arki on, sillä olemme itsekkin tilitoimistoyrittäjiä. Takaamme, että asiakkaamme saavat lisää aikaa oman liiketoimintansa kehittämiseen, kun talousrutiinit tehostuvat ja nykyaikaistuvat.

Luotamme laatuumme ja palveluumme niin vahvasti, että annamme täyden tyytyväisyystakuun: **palautamme rahasi, mikäli et olisi palveluumme tyytyväinen!**

Varaa maksuton konsultointipuhelu

Jos sinulla on jokin taloushallintoon liittyvä pulma tai kysymys, varaa ilmainen konsultointipuhelu asiantuntijaltamme. Lupamme, että emme myy mitään väkisin tämän puhelun aikana.

VARAA ILMAINEN PUHELU TÄSTÄ