

Szewc czasami bez butów chodzi...

Doradcy podatkowi: pozostajecie w kontakcie ze swoimi klientami i wspieracie ich 24 godziny na dobę (dosłownie), 365 dni w roku. Taką macie pracę.

Kto jednak doradza Wam?

Regularnie przeprowadzają Państwo przegląd samochodu, regularnie robią Państwo badania okresowe, a czy kiedykolwiek badaliście swoją Firmę? Proszę się nie dziwić, Firmy Doradcze, Działy Prawne czy Kancelarie są jak żywe organizmy – aby mogły prawidłowo funkcjonować i się rozwijać muszą być przede wszystkim organizmami zdrowymi. Warto spojrzeć w głąb ich struktur, sprawdzić co się tam tak naprawdę dzieje, co działa prawidłowo, a gdzie rodzą się problemy i punkty zapalne.

Czy struktura Państwa Firmy jest zdrowa? Aby się o tym przekonać niezbędne jest wykonanie badania – Audytu. I tak jak sami nie robią Państwo przeglądów silnika samochodu ani testów krwi i USG, tak samo audyt należy powierzyć specjalistom. Spojrzą oni zewnętrznym i profesjonalnym okiem na badany organizm – Firmę.

Solidnie wykonana praca merytoryczna to dziś za mało by osiągnąć sukces. Rynek usług profesjonalnych rządzi się takimi samymi prawami jak rynek usług komercyjnych. Sukces nie jest pojęciem stałym, należy wciąż o niego walczyć, czyli być lepszym od konkurencji, lepiej znać potrzeby klientów i szybciej oraz sprawniej na nie re-

agować, być profesjonalnym na każdym kroku.

Audyt jest niezależną oceną: działalności, struktury i pracowników Firmy, wystawioną na podstawie przeprowadzonych testów, badań oraz wywiadów. Co daje takie dogłębne prześwietlenie Firmy? Przede wszystkim diagnozę sytuacji. Audyt pomaga nakreślić cele, wprowadzić niezbędne do rozwoju zmiany i co najważniejsze: opracować

skuteczną rynkową strategię, od koncepcji do realizacji. Audytor podzieli się propozycjami dotyczącymi kolejnych działań z zakresu zarządzania, sprzedaży usług, PR-u, marketingu i podnoszenia kwalifikacji. Ważne jest by audyt objął cały zespół: od Partnerów i Dyrektorów po pracowników administracyjnych, bowiem tylko wtedy uzyskamy pełen i co najważniejsze wiarygodny obraz. Kolejną istotną rzeczą jest by nie poprzestać na samej analizie: audyt ma być punktem wyjścia do wprowadzania zmian, a nie trafić do szuflady.

Jakie sfery działalności może zbadać audyt?

Cele i strategia

Działalność doradcza nie może ograniczać się tylko do załatwiania bieżących spraw. Ważne jest by o swoich działaniach myśleć długofalowo. Jakie cele sobie Państwo wyznaczyli zakładając Firmę, co chcą Państwo osiągnąć, do czego i w jakim czasie dojść? Gdy już znalezione zostaną odpowiedzi na te pytania, należy się zastanowić jak zrealizować swoje plany, jak dobrać odpowiednią strategię i jak konsekwentnie wprowadzać ją w życie. Strategia pozwala wyróżnić się na tle licznej przecież konkurencji oraz zdobyć nad nią przewagę.



Dorota Hołubiec,
Partner, Smart
Communication
Group

Komunikacja między Wspólnikami

Wspólne zarządzanie Firmą to ciężka praca wymagająca pełnej kooperacji między Partnerami. Ważna jest jednolita polityka i zbieżne cele. Audyt ustali czy Wspólnicy potrafią się porozumiewać między sobą, czy tworzą zgrany zespół i czy dzielą tę samą wizję działalności Firmy. Jeśli tak nie jest audyt pomoże usprawnić te procesy i komunikację.

Komunikacja między pracownikami a Wspólnikami

Czy komunikacja góra-dół funkcjonuje prawidłowo? W pracy zespołowej bardzo istotny jest przepływ informacji. Audyt pomoże ustalić czy Pracodawca jasno wyraża swoje polecenia, daje czas na ich wykonanie i czy otrzymuje informację zwrotną. Ustali także czy pracownicy czują się wystarczająco poinformowani, tj. czy wszystkie istotne decyzje są komunikowane zespołowi.

Komunikacja doradca-klient

Równie istotna jak praca merytoryczna jest właściwa obsługa oraz odpowiednia komunikacja z klientem. Czy zatrudnieni pracownicy czują się pewnie w tej dziedzinie działalności? Audyt pomoże znaleźć luki i problemy w komunikacji, ustalić w jakich sytuacjach czują się swobodnie, a nad czym trzeba jeszcze popracować.

Satysfakcja i motywacja pracowników

Na zadowolenie z pracy składa się wiele czynników materialnych i niematerialnych. O sukcesie firmy decyduje zaangażowanie jej pracowników, a sukces osiągają ludzie, którzy wykonują swoją pracę z pasją i zadowoleniem. Warto sprawdzić czy Państwa pracownicy czują się sprawiedliwie wynagradzani za swoją pracę, czy identyfikują się z Firmą i czy daje im ona możliwości rozwoju.

Poziom satysfakcji klientów

Czy zdarzało się Państwu stracić klienta? Na pewno zastanawiali się wtedy Państwo jaka była tego przyczy-

na. Pozyskanie klienta to nie koniec, a początek starań. Aby klient pozostał na dłużej, oprócz fachowej obsługi, potrzebne mu są stałe zainteresowanie, poczucie bezpieczeństwa i komfortu we współpracy. Warto jest zbadać czy klienci dobrze się czują pod naszą opieką. Badanie pokaże jak oceniane są Państwa kompetencje, zaangażowanie, obsługa,



*Audyt pomoże
ustalić, czy
Pracodawca jasno
wyraża swoje
polecenia, daje czas
na ich wykonanie
i otrzymuje
informację zwrotną*

kontakt. Wyniki ankiety dadzą możliwość wczesnej reakcji i wprowadzenia zmian na płaszczyznach, gdzie odnotowano słabsze wyniki. Pamiętajmy o starej (i sprawdzonej) prawdzie, że pozyskanie nowego klienta jest ośmiokrotnie droższe niż utrzymanie tego, dla którego już pracujemy.

Atmosfera w miejscu pracy

Czy wiedzą Państwo, że pracownik pracujący w stresie traci 30 proc. czasu na asekurację? Czy nie byłoby lepiej gdyby przeznaczył te 30 proc. godzin więcej na pracę merytoryczną? Wynagrodzenia nie są czynnikiem przesądzającym o pracy w danej firmie. Pracownicy wyżej od wysokości pensji cenią sobie dobrą atmosferę. Nie trzeba płacić więcej na rynku by utrzymać w biurze najlepszych specjalistów. Audyt pokaże jak nastrojów w Państwa Firmie odbierają pracownicy: czy czują się docenieni, czy uważają, że mają komfort pracy, czy pozytywnie oceniają relacje panujące w Firmie.

Zarządzanie wiedzą

Dzielenie się doświadczeniem z resztą zespołu ułatwia oraz usprawnia pracę, pomaga pracownikom się rozwijać i poszerza ich kompetencje. Czy proces przepływu wiedzy w Państwa Firmie funkcjonuje prawidłowo? Audyt odpowie na pytanie czy pracownicy wiedzą skąd i od kogo czerpać wiedzę, czy mają możliwości doszkalania się i czy dają im Państwo dostęp do niezbędnych w tym celu narzędzi.

Po co przeprowadzać audyt?

Audyt pomaga Firmie wyznaczyć i skutecznie zrealizować wyznaczone cele. Oprócz diagnozy zastanej sytuacji wskazuje także jakie zmiany powinny zostać przeprowadzone. Ale przede wszystkim audyt pomaga wypracować długofalową strategię działań. Strategię, która będzie planem, dalszą perspektywą, wizją kierunku. Dobrze dobrana usprawni pracę, ułatwi zarządzanie personelem, poprawi komunikację wewnętrzną i doprowadzi do zwiększenia zysków.

Na czym polega audyt?

Zawsze lepiej zapobiegać niż leczyć. Audyt przeprowadzany jest przez autonomiczny i kompetentny zespół specjalistów, którzy weryfikują funkcjonowanie Kancelarii/Firmy/Działu Prawnego i osiąganie wyznaczonych zadań. Informacje zebrane w badaniu poddawane są dogłębnej analizie, następnie prezentowane w postaci jasnych wykresów i szczegółowej prezentacji w pierwszej kolejności Wspólnikom i Szefom, a następnie wszystkim pracownikom.

Co po audycie?

Należy podjąć stosowne działania, które zostaną indywidualnie zaproponowane Państwa Firmie w zależności od wyników audytu. Posługując się językiem motoryzacyjnym: najwyższy czas by potraktować swoją Firmę jak samochód i zrobić jej w końcu kompleksowy przegląd! 🚗

Dorota Hołubiec