



Asiakaskeskeiset  
tilitoimisto- ja  
taloushallintopalvelut:

# **Näin rakennat vahvat asiakassuhteet**

---

# Sisällysluettelo

1.	Mitä asiakaskeinen lähestymistapa taloushallintopalveluissa tarkoittaa .....	3
2.	Asiakaskeisen toimintatavan pääperiaatteet .....	4
3.	Miksi asiakaskeinen lähestymistapa on tärkeä .....	5
4.	Luottamuksen ja uskottavuuden rakentaminen .....	5
5.	Palveluiden räätälöinti ja lisäarvopalvelut.....	6
6.	Viestintä.....	6
	<i>Vinkit asiakaskommunikaation parantamiseksi .....</i>	<i>7</i>
7.	Teknologian hyödyntäminen asiakasvuorovaikutuksessa.....	8
8.	Onnistumisen mittaaminen .....	10
9.	Asiakaskeisyys tilitoimistoissa -kyselyn tulokset.....	11
10.	Taktiikat asiakaskeisyyden varmistamiseksi .....	12
11.	Johtopäätökset.....	13

**T**ilitoimistojen palvelut ovat tunnetusti business-kriittisiä ja vaativat asiakassuhteelta lujaa luottamusta. Tämä on yksi syy, miksi asiakaskeskeisyys on yksi tärkeimmistä tekijöistä tilitoimistopalveluiden menestyksessä. Asiakkaan ja tilitoimiston edustajan välinen suhde on hyvin luottamuksellinen ja suhde voi vaikuttaa radikaalisti asiakasyrityksen menestykseen.

On olemassa muutamia pääperiaatteita, jotka tukevat asiakaskeskeistä lähestymistapaa tilitoimistopalveluissa. Näitä ovat mm. palveluiden personointi ja räätälöinti asiakkaan mukaan, viestintä asiakkaan kanssa, tiedolla johtaminen, reagoitavuus, luotettavuus, lisäarvopalvelut ja suhteen rakentaminen. Tämän white paperin tarkoituksena on tarjota strategioita ja ajatuksia parhaiden asiakaskokemusten tuottamiseen tilitoimistosektorilla.

## Mitä asiakaskeskeinen lähestymistapa taloushallintopalveluissa tarkoittaa

1.

Asiakaskeskeinen lähestymistapa taloushallintopalveluissa tarkoittaa liiketoimintafilosofiaa ja toimintastrategiaa, jossa asetetaan asiakkaan tarpeet, mieltymykset ja tyytyväisyys kaiken toiminnan ja päätöksenteon keskiöön. Siihen kuuluu palveluiden räätälöinti kunkin asiakkaan erityistarpeiden täyttämiseksi sekä lisäarvon tarjoaminen asiakkaan taloudellisen menestyksen ja asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Tämä lähestymistapa ulottuu pidemmälle kuin vain lakisääteisen kirjanpito- ja raporttien tuottaminen. Se asettaa etusijalle vahvojen ja pitkäaikaisten asiakassuhteiden rakentamisen ja luottamuksen luomisen.

# Asiakaskeskeisen toimintatavan pääperiaatteet

2.

Asiakaskeskeinen lähestymistapa taloushallintopalveluissa koostuu seuraavista periaatteista:



## Räätälöinti:

Ymmärretään ja vastataan kunkin asiakkaan ainutlaatuisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Kehitetään räätälöityjä kirjanpitoratkaisuja, jotka vastaavat asiakkaiden liiketoimintaa tai taloudellista tilannetta.



## Viestintä:

Ylläpidetään avointa ja läpinäkyvää viestintää asiakkaiden kanssa varmistaen, että he ovat tietoisia taloutensa tilasta, sääntelymuutoksista ja muista mahdollisista asioista, jotka voivat heitä koskea.



## Tiedolla johtaminen:

Ohjataan asiakasta tekemään päätöksiä oikeaan tietoon perustuen.



## Reagointivalmius:

Ollaan helposti saatavilla ja vastataan asiakkaiden kyselyihin, huolenaiheisiin ja pyyntöihin ajoissa.



## Luotettavuus:

Tuotetaan kirjanpito- ja taloushallintopalvelut laadukkaasti, tarkasti ja luotettavasti hyviä tapoja noudattaen.



## Lisäarvopalvelut:

Tarjotaan peruspalveluiden lisäksi lisäpalveluita, kuten taloussuunnittelua, verosuunnittelua ja strategista konsultointia, joilla autetaan asiakkaita saavuttamaan heidän taloudelliset tavoitteensa.



## Suhteen rakentaminen:

Luodaan asiakkaiden kanssa vahvoja ja pitkäaikaisia suhteita, jotka perustuvat luottamukseen, rehellisyyteen ja heidän menestykseensä sitoutumiseen.

# Miksi asiakaskeskeinen lähestymistapa on tärkeä

3.

Asiakaskeskeinen lähestymistapa taloushallintopalveluissa on ratkaisevan tärkeää nykyisessä kilpailuympäristössä erottautumiseksi, luottamuksen luomiseksi, asiakkaiden säilyttämiseksi ja kasvun edistämiseksi. Taloushallintopalvelut ovat erittäin kilpailullisessa asetelmassa, sillä monet yritykset tarjoavat samankaltaisia palveluita. Asiakaskeskeisen lähestymistavan avulla **voit erottautua** kilpailijoistasi tarjoamalla ainutlaatuisen ja erinomaisen asiakaskokemuksen.

Kirjanpitäjäänsä tyytyväiset asiakkaat suosittelevat todennäköisimmin tilitoimistonsa palveluita omille kollegoilleen. Tyytyväisten asiakkaiden positiiviset suositukset ovat arvokainta pääomaa tilitoimiston kasvussa.

Asiakkaiden tarpeet ja odotukset saattavat myös muuttua ajan myötä, esimerkiksi yrityksen kasvaessa. **Mukautumalla asiakkaan muuttuviin tarpeisiin** varmistat, että kehityt heidän kanssaan ja että palvelusi pysyvät relevantteina kulloisessakin tilanteessa.

Koska taloudelliset säädökset ja verolait muuttuvat, asiakkaat luottavat taloushallinnon ammattilaisiin ja kirjanpitäjiin siinä, että kaikkia **sääntöjä noudatetaan ja että he pitävät asiakkaansa ajan tasalla** uusimmista muutoksista. **Maineen luominen** erinomaisen asiakaspalvelun avulla voi merkittävästi parantaa yrityksesi brändiä ja uskottavuutta toimialalla.

# Luottamuksen ja uskottavuuden rakentaminen

4.

Luottamus on minkä tahansa onnistuneen asiakassuhteen perusta. Asiakkaiden on voitava luottaa, että heidän kirjanpitäjänsä käsittelevät herkkää taloudellista tietoa äärimmäisellä luottamuksellisuudella. Kirjanpitäjät saavat tietoonsa asiakkaidensa taloudelliset salaisuudet, ja luottamuksen ylläpitäminen on olennaista kirjanpitäjäammattikunnan menestykselle.

Kirjanpitäjät vastaavat siitä, että heidän asiakkaansa noudattavat voimassa olevia verolakeja, taloudellisia määräyksiä ja raportointivelvoitteita. Vahvat asiakassuhteet auttavat kirjanpitäjiä pysymään ajan tasalla asiakkaidensa taloudellisista toimista.

Asiakkaiden luottamus yrityksesi vahvistuu myös silloin, kun pystyt osoittamaan, että yritykselläsi on hyvät prosessit tietojen siirtoon ja käsittelyyn. Näin asiakkaat tietävät tietosuojan olevan kunnossa.

# Palveluiden räätälöinti ja lisäarvopalvelut

5.

Tilitoimiston on segmentoitava asiakkaansa, jotta se pystyisi tehokkaasti tarjoamaan yksilöllistä palvelua. Isoille asiakkaille voidaan tuottaa hyvinkin räätälöityä palvelua ja pienemmille asiakkaille taas hyvin pitkälle tuotteistettua valmista pakettia. Segmentointi on välttämätöntä, jotta tilitoimiston toiminta olisi taloudellisesti kannattavaa. Palveluiden hinta ei ole nykypäivänä ainoa kilpailutekijä, vaan usein rahalle saatu vastine erilaisten lisäarvopalveluiden ja konsultoinnin muodossa koetaan tärkeämmäksi.

Tilitoimiston asiakkaat odottavat kirjanpitäjältään entistä useammin lisäarvopalveluita pelkän lakisääteisen kirjanpito palvelun lisäksi. Näitä palveluita voivat olla esimerkiksi taloudellinen ennustaminen, liiketoimintastrategiat ja riskienhallinta. Tavoitteena on auttaa asiakasta tulkitsemaan taloutensa tunnuslukuja ja kehittämään liiketoimintaansa käytettävissä olevan datan pohjalta.

Hyvä asiakassuhde helpottaa aina keskustelua asiakkaan kanssa. Se mahdollistaa palvelun räätälöinnin yksilöllisesti siten, että se vastaa asiakkaan odotuksia ja jopa ylittää ne. Oikealla palveluiden räätälöinnillä ja lisäarvopalvelujen tuottamisella rakennat pitkäaikaisia asiakassuhteita.

# Viestintä

6.

Selkeä ja tehokas viestintä on onnistuneen asiakasvuorovaikutuksen kulmakivi. Se synnyttää luottamusta, vähentää väärinkäsityksiä ja luo pohjan positiivisille ja tuottaville suhteille. Sen avulla pystytään myös estämään mahdollisia konflikteja ja ratkaisemaan ongelmat nopeasti.

On tärkeää selittää selkeästi taloudelliset käsitteet ja suositukset niin, että asiakas ymmärtää ne. Ammattislangin ja teknisen kielen käyttöä kannattaa välttää, ellei asiakas ole perehtynyt taloushallintoon. Myös aikatauluista, tavoitteista ja mahdollisista haasteista tulisi viestiä selkeästi, koska se auttaa hallitsemaan asiakkaan odotuksia ja vähentämään pettymyksiä.

Kun viestintä on lisäksi läpinäkyvää, se auttaa rakentamaan luottamusta ja uskottavuutta asiakkaiden kanssa. Rehellinen ja avoin vuoropuhelu edistää pitkäaikaisia suhteita, jotka ovat välttämättömiä liiketoiminnan menestykselle.

# Vinkit asiakas-kommunikaation parantamiseksi

Näiden vinkkien avulla parannat yrityksesi viestintäkäytäntöjä ja vahvistat yhteyttä asiakkaisiisi:

**1. Aktiivinen kuuntelu:** Kuuntele aktiivisesti keskittymällä, ymmärtämällä, vastaamalla ja muistamalla kuultu. Näin varmistat, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja olevansa arvostettu.

**2. Selkeä ja tiivis kieli:** Käytä selkeää kieltä välttämättä ammattislangia.

**3. Kannustaminen palautteen antamiseen:** Luo ympäristö, jossa asiakkaiden on helppo antaa palautetta. Käytä palautetta työkaluna parantamiseen ja hienosäätöön.

**5. Säännölliset päivitykset:** Tarjoa asiakkaille säännöllisesti päivityksiä projektin edistymisestä. Ajantasainen viestintä auttaa asiakkaita pysymään ajan tasalla ja vähentää epävarmuutta.

**4. Läpinäkyvyys:** Viesti avoimesti haasteista, riskeistä ja mahdollisista ongelmista. Asiakkaat arvostavat läpinäkyvyyttä ja rehellisyyttä, vaikka uutiset eivät olisi myönteisiä.

**6. Mukautuminen asiakkaan viestintätyyliin:** Ymmärrä asiakkaan mieltymykset viestintätyyliin. Jotkut asiakkaat voivat suosia sähköposteja, kun taas toiset suosivat mieluummin puheluita tai kasvokkain tapaamisia.

**7. Sopimusten dokumentointi:** Dokumentoi selvästi ja kirjallisesti sopimukset, odotukset ja saavutettavat tavoitteet väärinkäsitysten välttämiseksi.

**8. Myötätunto ja ymmärrys:** Osoita myötätuntoa ymmärtämällä asiakkaan näkökulma. Tunnista heidän huolensa ja työskentele yhdessä niiden ratkaisemiseksi.

# Teknologian hyödyntäminen asiakasvuorovaikutuksessa

7.

Teknologia on keskeisessä asemassa asiakasvuorovaikutuksen ja viestinnän tehostamisessa taloushallintopalveluissa. On useita työkaluja ja sovelluksia, joiden avulla voidaan virtaviivaistaa prosesseja, lisätä tehokkuutta ja tarjota parempia viestintäkanavia kirjanpitäjien ja heidän asiakkaidensa välille. Teknologian avulla voidaan tehostaa työtä esimerkiksi näin:

## **Taloushallinnon automatisointi:**

Pilvipohjaiset taloushallinto-ohjelmistot automatisoivat rutiinimaiset taloushallinnon tehtävät, kuten laskutuksen, kulujen seurannan ja täsmäytyksen. Tämä automaatio vähentää virheiden mahdollisuuksia ja vapauttaa aikaa kirjanpitäjille keskittyä arvokkaampiin toimintoihin.

**Reaaliaikainen raportointi:** Pilvipohjaiset taloushallinto-ohjelmistot mahdollistavat myös reaaliaikaisen pääsyn taloustietoihin, jolloin kirjanpitäjät ja asiakkaat voivat tarkastella päivitettyjä taloustietoja milloin tahansa, edistäen läpinäkyvyyttä ja nopeampaa päätöksentekoa.

**Turvallinen viestintä: Asiakasportaalit** tarjoavat turvallisen ympäristön arkaluontaisen taloustiedon vaihtoon. Asiakkaat voivat ladata asiakirjoja turvallisesti, käyttää raportteja ja viestiä kirjanpitäjiensä kanssa ilman sähköpostin käyttöä, mikä vähentää tietomurtojen riskiä. Portaalit helpottavat myös **dokumenttien jakamista ja säilytystä**. Asiakkaat voivat ladata asiakirjoja suoraan portaaliin sen sijaan, että lähettäisivät tiedostoja edestakaisin sähköpostitse. Näin voidaan varmistua myös siitä, että molemmilla osapuolilla on käytössään viimeisimmät versiot.

## **Viestintäalustat ja yhteistyötä tukevat työkalut:**

Videoneuvottelualustat ja yhteistyöhankkeiden hallintatyökalut mahdollistavat reaaliaikaisen viestinnän kirjanpitäjien ja asiakkaiden välillä, sijainnista riippumatta. Tämä parantaa keskustelujen tehokkuutta ja edistää tiiviimpää yhteistyötä.

Pikaviestisovellusten tai ohjelmistojen integroitujen chat-ominaisuuksien käyttö mahdollistaa nopean viestinnän kysymyksistä ja päivityksistä, tehden vuorovaikutuksesta dynaamisempaa ja reagoivampaa.

## **Paranna asiakastytyvääisyyttä Kohon tiketöinnin ja Portaalin avulla**

*Kohoon on mahdollista yhdistää kollaboraatioportaali ja tiketöinti, joiden avulla edistät kommunikaatiota tilitoimistosi ja asiakkaasi välillä. Tiedon etsiminen ja työlistojen ylläpito helpottuvat myös merkittävästi, kun kaikki saadaan suoraan kirjanpitäjän työnäkymään. Näin parannat sekä asiakastytyvääisyyttä että työn teon tehokkuutta*



**Toiminnanohjaus:** Toiminnanohjaustyökalut sopivat erityisen hyvin tilitoimistoille, koska heillä on kuukausittain toistuvia töitä. Toiminnanohjausjärjestelmä tehostaa työntekoa, sillä sen avulla saa kaiken työn kyseisen asiakkaan laskulle. Järjestelmän laajat automaatiot auttavat tehostamisessa ja sillä saa luotua käyttäjäkohtaiset, muokattavat työnkulut, jotka suoraviivaistavat toimintaa merkittävästi. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan:

- laskuttaa projektit, tuntityöt ja sopimukset monipuolisesti
- hallita asiakkuuksia aina liidistä laskutukseen
- tehdä projekti suoraan tarjouksesta ja seurata sitä vaiheittain
- kirjata työaika tilanteeseen sopivalla tavalla
- hallinnoida henkilöstön kuormitusta ja resursoida fiksummin
- parantaa kannattavuutta ajantasaisten raporttien avulla
- minimoida manuaalinen työ automaatioilla

Toiminnanohjausjärjestelmän saa useimmiten **integroitua** helposti muihin ohjelmistoihin, kuten taloushallintojärjestelmään, jolloin tieto liikkuu järjestelmien välillä saumattomasti.

### **Miten Koho integroituu?**

*Kohon kokoelmasta löytyy jo yli 70 valmista integraatiota. Tämä yhdistettynä Kohon kaksisuuntaiseen integroitavuuteen (REST API) mahdollistaa parhaiden tarjolla olevien ohjelmistojen saumattoman toiminnan.*

### **Koho mukautuu yrityksesi tarpeisiin**

*Kohon yksi erityispiirteistä on vakiotoimintojen laaja kustomointi yrityskohtaisia tarpeita vastaavaksi. Työnkulut pystytään säätämään yrityksesi tarpeiden mukaisiksi. Tämä tehdään tehokkaasti esiasetusten kautta ilman suuria kustannuksia.*

*Yrityksesi koosta riippumatta Koho skaalautuu vaivatta yrityksesi tarpeisiin. Koho on niin pelkistetty tai moniulotteinen kuin yrityksesi tarvitsee, taaten joustavan ja räätälöidyn ratkaisun juuri sinun liiketoimintasi vaatimuksiin. Koho on turvallinen ja kestävä valinta, koska kehitämme sitä jatkuvasti aidon asiakaspalautteen pohjalta.*

Teknologian integrointi kirjanpidon prosesseihin tehostaa merkittävästi asiakasvuorovaikutusta ja viestintää. Tehokkuuden lisääntyminen, parempi tarkkuus ja kyky tarjota reaaliaikaisia näkemyksiä edistävät yhteistyötä ja tietoon perustuvaa päätöksentekoa. Teknologisten edistysaskeleiden omaksuminen hyödyttää paitsi kirjanpitäjiä, myös parantaa kokonaisasiakaskokemusta.

Taloushallintopalveluita tarjoavat yritykset voivat seurata ja mitata asiakastytyväisyyttä eri menetelmien ja strategioiden avulla. Näitä ovat esimerkiksi:



### Asiakaskyselyt:

Suunnittele ja jaa asiakastytyväisyyskyselyitä kerätäksesi palautetta palveluistasi. Sisällytä kysymyksiä kommunikatiosta, reagoinnista, tarkkuudesta ja yleisestä tyytyväisyydestä. Kannattaa käyttää sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä, jotta saat kerättyä määrällistä ja laadullista tietoa.



### Net Promoter Score (NPS):

Käytä Net Promoter Score -järjestelmää, joka mittaa asiakkaiden todennäköisyyttä suositella yritystäsi muille. Tämä on usealla tilitoimistolla jo käytössä oleva työkalu.

- Kysy asiakkailta yksinkertainen kysymys ”Kuinka todennäköisesti suosittelet palveluitamme ystävälle tai kollegalle asteikolla 0–10?”
- Luokittele vastaajat kannattajiin (9–10), neutraaleihin (7–8) ja kriitikkoihin (0–6) NPS:n laskemiseksi.



### Palautekeskustelut:

Järjestä säännöllisiä palautekeskusteluja asiakkaidesi kanssa ja keskustele heidän kokemuksistaan, huolenaiheistaan ja ehdotuksistaan.



### Avainsuoritusindikaattorit (KPI):

Määritä ja seuraa asiakastytyväisyyden KPI-arvoja, kuten vastausaika asiakaskyselyihin, tarkkuus taloudellisissa raporteissa ja aikatauluista kiinni pitäminen. Analysoi säännöllisesti KPI-tietoja, jotta voit tunnistaa parannuskohteita ja seurata edistystä ajan mittaan.



### Verkkokatsaukset ja suositukset:

Kannusta asiakkaitasi jättämään arvioita verkossa, kuten Google My Business -palvelussa tai alan erikoissivustoilla. Seuraa ja vastaa verkkoarvioihin osoittaaksesi sitoutumisesi asiakastytyväisyyteen.



**Vertailu:** Vertaa yrityksesi suoritusta ja asiakastytyväisyysmittareita toimialan vertailukohtiin. Tunnista alueet, joilla olet kilpailijoihisi edellä tai jäljessä, ja käytä tätä tietoa palveluidesi parantamiseen.



**Sisäiset palautekiertokierrokset:** Luo sisäisiä prosesseja tiimin jäsenten jakamaan asiakaspalautteeseen ja tietoihin. Edistä jatkuvan parantamisen kulttuuria kannustamalla työntekijöitäs osallistumaan ideoillaan asiakastytyväisyyden parantamiseen.

# Asiakaskeskeisyys tilitoimistoissa -kyselyn tulokset

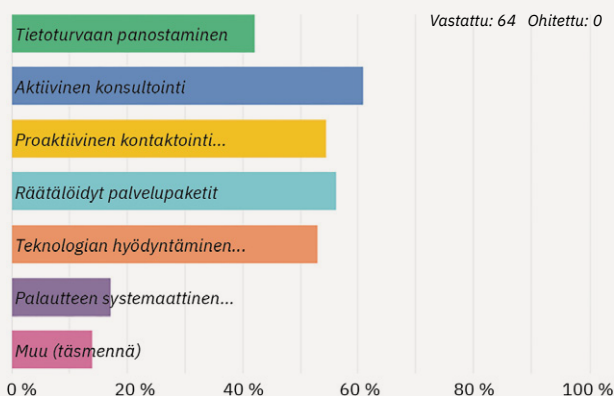
9.

Laadimme tilitoimistotoimijoille kyselyn, joka käsitteli **asiakaskeskeisyyttä tilitoimistoissa**. Kysely toteutettiin 30.11.2023–7.12. 2023 välisellä ajalla, ja siihen saatiin yhteensä 64 vastausta laajalla skaalalla eri kokoisista toimistoista.

Kyselyyn vastanneista noin **42 %** oli sitä mieltä, että asiakkaat ovat herkempiä vaihtamaan tilitoimistoa kuin ennen. Tämä on mielenkiintoista ja olisi hienoa tutkia tarkemmin, mistä se johtuu. Onko syynä kenties se, että toimistot tarjoavat niin samankaltaisia palveluita, että vaihtaminen on siksi helppoa? Käytössä voi olla esimerkiksi samoja taloushallintojärjestelmiä, jolloin vaihtaminen ei ole iso juttu. Vai voiko syynä olla tyytymättömyys olemassa olevaan toimistoon? Ja jos näin on, mihin tyytymättömyys kohdistuu?

Kyselyssä selvitettiin myös pitävätkö vastaajat asiakaskeskeisiä toimintoja tärkeinä asiakkaiden pysyvyyden varmistamiseksi. Vastaajista **96 %** pitivät niitä tärkeinä.

## Mitä asiakaskeskeisiä toimenpiteitä olette tehneet asiakkaiden pysyvyyden lisäämiseksi?



Tämän lisäksi selvitettiin, mitä toimenpiteitä vastaajat ovat tehneet asiakkaiden pysyvyyden lisäämiseksi. Tietoturvaan panostaa heistä alle puolet. Aktiivista konsultointia harastaa jo yli **60 %** vastaajista. Proaktiivisesti asiakkaita kontaktoi **54 %** vastaajista.

Avoimia vastauksia siihen, kuinka usein vastaaja kontaktoi asiakkaita proaktiivisesti, tuli monenlaisia. Selkeästi yleisin vastaus oli “kuukausittain” tai “pari kertaa kuukaudessa”. Johtuneeko sitten tilitoimistojen työn kuukausittaisesta luonteesta. Tähän kuitenkin vastattiin myös esimerkiksi “päivittäin” tai “lähes päivittäin” ja toisaalta myös “pari kertaa vuodessa”. Moni koki myös, ettei tähän ole yhtä vastausta, vaan se riippuu paljon asiakkaasta, hänen tarpeistaan ja palvelupaketistaan.

Räätelöityjä palvelupaketteja käyttää toiminnassaan jo yli puolet (**56 %**) ja teknologiaa on apuna **53 %**:lla vastaajista. **72 %**:lla vastaajista oli käytössään jokin järjestelmä asiakashallinnan avuksi eli esimerkiksi CRM tai toiminnanohjausjärjestelmä, jossa on CRM.

Varmasti mielenkiintoisinta kyselyssä oli se, että selkeästi suurimmalla osalla (noin **83 %**:lla) ei ollut mitään prosessia siihen, miten asiakkailta kerätään palautetta palvelusta. Tässä olisi selkeä parantamisen paikka.

# Taktikat asiakaskeskeisyyden varmistamiseksi

10.

Seuraavaksi esittelemme taktiikoita, joilla kirjanpitäjät voivat muuttaa käytäntöjään asiakaskeskeisiksi ja rakentaa kestäviä ja uskollisia asiakassuhteita.

**Aktiivinen kuuntelu:** Kuuntele asiakkaitasi aktiivisesti ymmärtääksesi heidän tarpeensa, huolensa ja tavoitteensa. Kysy kysymyksiä ja osoita aitoa kiinnostusta heidän taloudelliseen tilanteeseensa. Tämä auttaa räätälöimään palvelusi heidän erityistarpeidensa mukaisesti.

**Personointi:** Käsittele jokaista asiakasta yksilönä, jolla on ainutlaatuiset taloudelliset tarpeet. Mukauta palvelusi ja neuvosi heidän tilanteeseensa. Personointi auttaa rakentamaan luottamusta ja uskollisuutta.

**Selkeä viestintä:** Ylläpidä avointa ja läpinäkyvää viestintää asiakkaidesi kanssa. Selitä taloudelliset käsitteet ja suositukset selvästi ja ymmärrettävästi. Vältä ammattislangia ja teknistä kieltä, ellei asiakas ole perehtynyt rahoitukseen.

**Ajantasaisuus:** Varmista, että noudatat määraikoja ja tarjoat palveluita ajallaan. Asiakkaat arvostavat usein nopeita vastauksia kyselyihinsä sekä ajoissa toimitettuja taloudellisia raportteja ja asiakirjoja.

**Koulutus:** Asiakkaiden kouluttaminen talousasioissa, verolaeissa ja muissa asiaankuuluvissa aiheissa voi olla aikaa vievää. Tiedon antaminen kuitenkin auttaa asiakkaitasi tekemään informoituja päätöksiä ja luottamaan asiantuntemukseesi.

**Saavutettavuus:** Ole saavutettavissa asiakkaillesi sekä viestinnällisesti että saatavuuden osalta. Vastaa sähköposteihin ja puheluihin nopeasti pyri aikataulutamaan tapaamiset ja neuvottelut asiakkaidesi toiveiden mukaan.

**Tarpeiden ennakointi:** Ennakoi asiakkaittesi tarpeita proaktiivisesti. Esimerkiksi jos huomaat muutoksia heidän taloudellisessa tilanteessaan, ota yhteyttä ja kerro miten voit auttaa säättämään heidän taloussuunnitelmiaan tilanteen mukaiseksi.

**Säännölliset tarkastukset:** Pidä säännöllisiä tarkastuspalavereita asiakkaidesi kanssa, vaikka välitöntä taloudellista ongelmaa ei olisikaan. Tämä osoittaa sitoutumisesi heidän taloudelliseen menestykseensä. Samalla saat päivitettyä tietosi asiakkaan liiketoiminnassa tapahtuneista mahdollisista muutoksista.

**Palautteenkeruu:** Kannusta asiakkaitasi antamaan palautetta palveluistasi ja kiinnitä huomiota erityisesti rakentavaan kritiikkiin. Käytä palautetta palveluidesi jatkuvaan parantamiseen.

**Lisäarvopalvelut:** Tarjoa lisäarvopalveluita, kuten taloussuunnittelua, sijoitusneuvontaa tai liiketoiminnan konsultointia riippuen asiantuntemuksestasi.

**Teknologian integraatio:** Tarjoa palveluitasi käyttämällä nykyaikaisia ja jatkuvasti kehittyviä taloushallinto-ohjelmistoja, jotka mahdollistavat saumattoman yhteistyön ja reaaliaikaisen tiedon jakamisen asiakkaidesi kanssa.

**Tietoturva:** Varmista asiakkaillesi heidän taloudellisten tietojensa turvallisuus ja luottamuksellisuus. Käytä vahvoja tietosuojatoimenpiteitä ja pidä asiakkaat ajan tasalla tietoturvakäytännöistäsi.

**Laadunvarmistus:** Säilytä korkeat laatuvaatimukset työssäsi. Varmista, että taloudelliset raportit ja veroilmoitukset ovat tarkkoja ja virheettömiä, sillä virheet voivat heikentää asiakkaidesi luottamusta.

**Ammattitaidon kehittäminen:** Pysy ajan tasalla alan parhaista käytännöistä sekä verolakien ja -määräysten ja muutoksista. Sitoutuminen jatkuvaan oppimiseen lisää asiakkaidesi luottamusta asiantuntemukseesi.

**Asiakasosallistuminen:** Osallista asiakkaitasi päätöksentekoprosesseihin. Tämä on tärkeää erityisesti monimuutkaisissa talousasioissa.

Tekemämme kyselyn perusteella selvästi suurimmalla osalla vastaajista (noin **83 %**) ei ollut mitään prosessia siihen, miten asiakkailta kerätään palautetta palvelusta. Tämä on iso puute ja merkittävä osa taloushallintopalveluiden asiakaskeskeisyyttä.

Tämä white paper palvelee arvokkaana tiedonlähteenä tilitoimisto- ja -taloushallintopalveluita tarjoavia yrityksiä. Tarkoituksena on ollut tarjota käytännönläheisiä keinoja asiakassuhteiden parantamiseen ja asiakaskeskeisten toimintojen kasvattamiseen organisaatioissa.

Asiakaskeskeinen toimintatapa auttaa sinua erottautumaan kilpailijoistasi ja asemoitumaan taloushallintoalan asiantuntijaksi. Tämä auttaa sinua myös houkuttelemaan alan parhaita asiantuntijoita yritykseen.



**Mikäli haluat keskustella järjestelmäavusta tilitoimistoille, ota yhteyttä:**

<https://www2.kohosales.com/fi/ota-yhteytta>



**Koho Sales Oy**

[www.kohosales.com](http://www.kohosales.com)