



**Kundeforholdet**  
**Etablering av oppdrag**

# INNHOOLD

- Kartlegging av kapasitet og kompetanse
- Kartlegging av kunden
- Tilbudet
- Teknisk etablering av oppdraget
- Hvordan skape en god kunderelasjon?
- Hvilke tjenester bør selges inn til denne kunden?

# Tilbudsgivning og innledende samtaler



Morn. Jeg skal starte butikk med salg av sports og fritidsklær. Da må jeg vel ha et firma? Kan dere hjelpe meg?



Egentlig kan jeg svært lite om næringsvirksomhet, har vært ansatt og kan bransjen, men ellers trenger jeg råd om det meste.



Har tenkt å starte med å  
kjøpe meg en firmabil.  
Er det lurt?  
Hvilken selskapsform vil  
du anbefale?





Hva bør jeg ellers  
tenke på?  
Hva trenger jeg av  
kapital?  
Hva?? hvorfor??  
Hvordan??



# Vurderinger ved henvendelsen

- Har vi kapasitet til å påta oss dette oppdraget?
- Har vi kompetanse til påta oss dette oppdraget?
- Er det interessant å påta seg dette oppdraget?
  - ✓ Får vi priset oppdraget riktig?
  - ✓ Er det akseptabel orden i dette selskapet?
  - ✓ Er økonomien i dette selskapet akseptabel?



# Tilbudet

- Skal gi en spesifikasjon av arbeidsfordelingen mellom oss og kunde
- Treffe så presist som mulig på pris estimat
- Ikke lås deg til en fastpris ved oppstart
- Angi pris evaluering innen 12 måneder.
- Kartlegg kundens behov
- Bruk sjekklister for tilbudsgivning fra KS Komplet: 2.3.1.1

# Teknisk etablering av oppdrag

- Uttalelse fra tidligere RF
- Risikobasert kundekontroll og ID kontroll
- Avtaler
- Fullmakter
- Avstemmingsskjemaer
- Bank, kasse, skattetrekk, mva
- Avt. remitteringsrutiner
- Avt. tallrapporter
- Avt. tekstrapporter
- Avt. budsjetter
- MVA registrering
- Etc.

# Teknisk etablering av oppdrag

- *Tildel saksbehandler og OA*
- Opprette databaser
- Legge inn kundeopplysninger
- Planlegge oppdraget
- Kontoplan
- Reskontroregistre

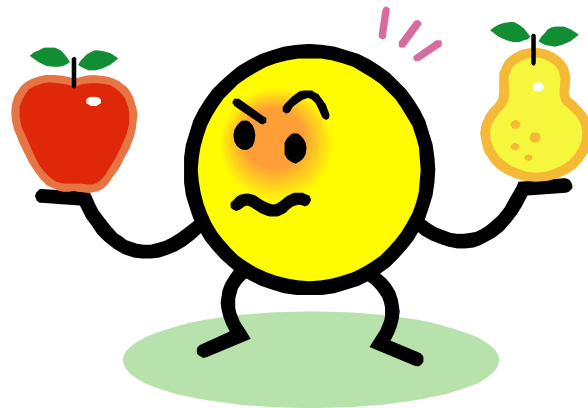


# Det innledende møtet med vår nye kunde



# Råd om selskapsform

- AS, ENK, ANS, DA eller NUF (Huff)?
- Foredragsholders synspunkter og erfaringer.



# Bistand med kundens interne rutiner

Ved etablering av oppdrag skal regnskapsbyrået sammen med oppdragsgiver vurdere de av oppdragsgiverens interne rutiner som påvirker oppdraget og tilpasse disse på en måte som sikrer forsvarlig regnskapsføring.

Sjekkliste i KS Komplet: 2.5.1.1



# Innsalg av samarbeidet med vinkling mot råd og veiledning (Rammeavtalen)

- De vanlige leveranser og tjenester avtales på vanlig måte jfr. oppdragsavtalen som vi er pålagt å ha på plass.
- Anbefaling: Ha et prisopplegg for tilleggstenester som er visuell og lett å forholde seg til;
- Eksempel Årsbudsjett og rammeavtale for tilleggstenester;



# Oppfølging i kundens første driftsår





# Startpakken for nystiftet selskap

- Gründeren vil ha helt grunnleggende og nødvendige behov for bistand av regnskapsfører. Det bør legges en plan for dette arbeidet, som sikrer at kunden får tilbud om nødvendige og viktige tjenester.



# Årsplanleggeren

Årsplanleggeren skal sikre at vi har tilstrekkelig med aktiviteter og omsorg for kunden.

Den skal "tvinge" oss til å finne nødvendig tid.

Eksempler kundemal 1, 2 og 3.



# Kontorets produktregister

Et nyttig verktøy for å sjekke hva man bør kunne tilby kunden kan også være kontorets produktregister;



# Kapitalbehov og finanseringsplan



# Likviditet ved oppstart

Tall i hele tusen

TEKST	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
Omsetning	30	50	80	90
Varekjøp	25	8	9	15
Husleie (dep per.1)	15	5	5	5
Utstyr	60	8	3	3
Privatuttak	5	20	20	20
Private skatter	5	7	10	10
Andre kostnader	16	15	18	20
TOTALE UTBET.	126	63	65	73
Dekning/underdekn	-96	-13	15	17
Akkumulert	-96	-109	-94	-77

# Budsjetter for resultat og likviditet



Resultatbudsjettet

Likviditetsbudsjettet



# Lånesøknad bank



# Avslutning

Det var det vi hadde om dette temaet.

Jeg håper dette har gitt den noen tanker som du kan ta med deg inn i arbeidet ditt.

Jeg håper det gir et bidrag til økt kundefokus.

Jeg håper dette hjelper deg å gi merverdi til dine kunder.

**LYKKE TIL !!**



# Spørsmål?

Helge Mass Andersen

Autorisert RF/Seniorkonsulent

Telefon: 95769788

E-post: [helge.mass.andersen@accountor.no](mailto:helge.mass.andersen@accountor.no)