

# 中小型会计师事务所客户关系管理

徐 容

京兴华会计师事务所(特殊普通合伙)苏州分所, 中国·浙江 苏州 215021

**【摘要】**结合实际情况来看,在我国市场竞争环境日益严峻的背景下,客户逐渐成为各行业发展有效发展的基础。会计师事务所作为一种治理服务行业,对客户资产方面的依赖性通常是比较强的,特别是一些中小型的会计师事务所,为此,其需在发展的过程中将客户管理工作的开展重视起来,从而在有效稳固客户资源的基础上,为自身经营效率与质量的提升奠定更为坚实的基础。基于此,本文针对中小型会计师事务所客户关系管理进行综合分析,望能够对相关工作的开展起到一定的帮助。

**【关键词】**中小型;会计师事务所;客户关系;管理

## Customer Relationship Management of Small and Medium-Sized Accounting Firms

Xu Rong

Jingxinghua Certified Public Accountants (Special General Partnership) Suzhou Branch, Suzhou 215021, Zhejiang, China

**[Abstract]** Considering the actual situation, under the increasingly severe market competition environment in China, customers have gradually become the basis for the effective development of various industries. As a governance service industry, accounting firms are usually highly dependent on customer assets, especially some small and medium-sized accounting firms. Therefore, they need to attach importance to the development of customer management in the process of development, so as to lay a more solid foundation for the improvement of their own operating efficiency and quality on the basis of effectively stabilizing customer resources. Based on this, this paper comprehensively analyzes the customer relationship management of small and medium-sized accounting firms, hoping to be helpful to the development of related work.

**[Keywords]** Small and medium-sized enterprises; Accounting firm; Customer relationship; manage

由于市场环境的影响,致使客户资源在各个行业现代化发展过程中具有的价值愈发明显,客户资源争夺也因此变得更为激烈。从中小型会计师事务所的角度来看,其本质上是一种为各类组织、机构提供会计服务的智力型服务行业,因此其与客户之间往往呈现出明显的依赖性。相对于其他传统行业来看,中小型会计师事务所在不断发展的过程中均逐渐认识到了客户资源所具有的价值,但是,由于客户管理理论等方面的缺失,导致其往往难以将客户关系管理工作真正的落到实处,进而严重的影响了其现代化发展的效率,为此,其需将客户关系管理方面的探索工作重视起来。

### 1 客户关系管理基本理论

针对客户关系管理进行综合分析我们能够得知,其本质上指的就是一种根据时代与经济发展所产生的一种商业策略。结合实际情况来看,其主要以客户关系与客户关系价值为主要研究对象,借助信息技术体系的合理运用来在充分获取客户数据资料信息的基础上,针对这些数据信息展开深入的研究工作,并通过深入挖掘和利用来为客户提供更高质量且更为精准的增值服务,进而促使客户满意度能够从本质上得以提升<sup>[1]</sup>。

在当前社会,客户关系管理的开展主要是为了能够帮助客户有效实现自身利益最大化的发展目标,通过客户关系管理则

能够在全面明确企业与客户之间存在的关系的同时,通过转变客户关系的方式来更加有效的达到提升客户满意度与忠诚度的最终目的,进而为企业客户资源应用价值的提升提供更为充分的保障。

从会计师事务所的角度来看,其作为一种具有专业性质的服务行业,其通过客户关系管理工作的开展能够在全面获取企业信息、业务合同等多方面信息资源的同时,通过针对这些信息进行科学管理的方式来构建起多维度的客户画像,从而在有效提升知识服务增值性的过程中,进一步满足客户对会计师事务所的服务要求。

### 2 会计师事务所进行客户关系管理的意义

结合实际情况来看,在当前社会,会计师事务所客户管理工作的开展意义主要涉及以下几点内容:1、在有效管理客户资源的同时,逐渐形成科学的服务标准体系,并在为客户提供多元化增值服务的过程中,进一步提升客户财务数据资源的利用效率,从而有效提升其信息共享效率与数据信息真实性,为客户与员工价值目标的实现提供更为充分的保障;2、提升会计师事务所的市场竞争能力。这是因为,中小型会计师事务所通常以传统审计工作为主,使其逐渐形成了一个供给同质化的结构体系,再加上中小型会计师事务所数量的增加,致使行业

内部竞争压力愈发明显, 恶性竞争问题也因此变得更加严重。在此背景下, 客户关系管理工作的开展则能够在有效提升中小型企业会计师事务所客户资源开发、应用效率的同时, 使其能够构建起更加健康的客户关系体系, 最终在有效吸引客户、留住客户的过程中, 为其市场竞争能力的提升提供更为充分的保障;

3、中小型企业会计师事务所在现代化发展的过程中, 其通过优化自身客户关系管理体系的方式能够在针对客户信息进行科学分类的基础上, 全面提升自身客户资源管理成效, 最终从本质上降低事务所自身的在经营发展过程中所面临的风险问题; 4、通过客户关系管理工作的落实能够从本质上确保中小型企业会计师事务所与客户之间的联系性, 并在有效提升客户满意度的基础上, 为会计师事务所自身市场声誉的提升奠定更为坚实的基础。

### 3 中小型企业会计师事务所客户关系管理的主要研究内容

根据现阶段客户关系管理工作的开展意义我们能够得知, 中小型企业会计师事务所若想在有效构建自身品牌形象的同时, 进一步吸引客户、留住客户, 其便需将客户关系管理工作的开展重视起来。在此背景下, 中小型企业会计师事务所需明确客户关系管理价值并针对客户管理的主要研究内容进行综合探究。结合实际情况来看, 其客户关系管理的主要研究内容通常涉及以下几个方面: 1、如何在针对客户关系进行管理时做好客户信息资源的分类工作, 并在此基础上构建起多维度的客户画像; 2、需针对与客户画像相关的问题进行综合分析; 3、中小型企业会计师事务所如何针对客户信息进行管理并构建起科学的客户信息利用标准; 4、做好服务内容难点与问题的明确工作; 5、积极开展专业知识培训工作, 从而在有效提升自身专业人才培养量的同时, 为客户提供更为优质的增值服务。

### 4 中小型企业会计师事务所客户关系管理的现状

在当前社会, 中小型企业会计师事务所客户关系管理通常涉及两个方面的主要内容, 其分别为客户资源开发与客户资源维护。首先, 在新客户开发方面, 我国多数中小型企业会计师事务所在落实客户资源开发工作时所采用的防范措施有通过各类渠道与潜在客户群体进行直接联系、朋友熟人业务介绍以及客户自身因业务方面的需求而主动联系等等。但是, 这类传统模式的客户资源开发方式存在着明显的地域性限制, 且对事务所社会关系方面的依赖性相对较大, 中小型企业会计师事务所自身的发展效率也因此无法得到全面保障; 其次, 在老客户维护方面, 我国多数中小型企业会计师事务所均会由于事务所运行机制、管理人员思维意识等多方面因素的影响而过于重视新客户资源的开发, 从而严重的忽视了老客户资源维护工作的开展价值, 最终在严重影响客户资源忠诚度的同时, 不利于中小型企业会计师事务所的长远发展。

### 5 中小型企业会计师事务所客户关系管理的对策

#### 5.1 明确目标定位

在我国市场经济环境不断变化的背景下, 中小型企业会计师事务所面临的市场竞争环境愈发严峻, 再加上中小型企业会计师事务所自身规模等方面因素的影响, 致使其业务范围通常无法涉及多个类型, 为此, 其需在明确自身专业特点的基础上, 通过针对自身人员构成、市场定位等方面内容展开综合分析的方式来科学的选择事务所的发展方向, 并为自身服务精准性的提升提供更为充分的保障。此外, 中小型企业会计师事务所还需正确的认识到只有科学的确定发展目标能够在有效集中发展力量的过程中, 进一步提升自身业务服务的针对性, 最终为自身发展效率与质量的提升提供更为充分的保障。

#### 5.2 提高业务水平, 提供优质服务

伴随着我国社会经济体系的不断发展, 致使社会各界对于中小型企业会计师事务所的专业要求得以不断提升, 这便导致中小型企业会计师事务所在具备会计、税务等方面专业知识的基础上, 做好财务、金融以及管理等多方面的专业人才培养工作, 从而在有效提升自身服务价值的同时, 进一步提升客户的满意度。其次, 中小型企业会计师事务所还需不断强化自身客户关系管理工作的开展力度, 并通过为客户提供多元化增值服务的方式来更加有效的吸引客户、留住客户, 最终在为自身客户关系管理成效以及经营发展质量的提升奠定更为坚实的基础。

#### 5.3 建立完善的客户关系管理体系

现阶段, 客户关系管理工作的开展对于中小型企业会计师事务所来说是十分重要的, 为此, 其需在自身客户关系管理工作落实现状的基础上, 积极的开展客户关系管理体系的构建工作, 并在充分确保自身客户关系管理体系完善性与合理性的同时, 将其全面贯彻到客户关系管理工作中去, 在此过程中, 中小型企业会计师事务所还需借助客户关系管理方案的制定以及客户关系管理分析工作的开展来进一步提升自身新客户资源的开发效率, 并从本质上提高客户群体的信任度, 最终促使中小型企业会计师事务所的现代化发展目标能够得以实现。

#### 5.4 对客户进行分类

结合实际情况来看, 中小型企业会计师事务所在开展客户关系管理工作时, 其还需将客户分类工作的开展重视起来。通常情况下, 客户分类工作的主要开展依据为客户历史资料、潜在价值以及潜在风险因素等等, 在落实客户分类工作时, 中小型企业会计师事务所可将客户群众按照上述内容科学的划分为忠诚客户、双赢客户以及潜力客户等等, 在落实客户分类工作时, 中小型企业会计师事务所则需为其制定相应的管理策略, 从而在充分确保自身客户关系管理成效的过程中, 将客户资源所具有的价值更加全面的发挥出来。<sup>[2]</sup>

#### 5.5 充分利用信息技术

现阶段, 由于客户信息的多元化发展致使中小型企业会计师事务所在落实客户关系管理工作时通常会面临大量的基础性客户资

料,而中小型会计师事务所若想进一步提升自身客户关系管理效率,其便需在信息技术体系的基础上,做好客户信息库的构建工作,从而在有效整合客户信息的同时,进一步提升自身客户信息管理效率;在此过程中,中小型会计师事务所还需针对客户信息库开展定期的优化工作,通过数据库的应用在及时获知客户需求的基础上,为客户提供更为优质的增值服务,进而为客户关系管理工作开展成效的提升提供更为充分的保障。总的来说,通过信息技术体系的科学应用构建客户信息库能够在全面提升客户信息管理效率的同时,及时获知客户群体的新需求,最终进一步优化自身的业务服务体系。

## 6 结语

综上所述,伴随着我国社会经济体系的不断发展,中小型

会计师事务所面临的市场竞争环境愈发严峻,为此,若想有效提升自身市场竞争能力的同时,进一步确保自身的发展效率,其便需将客户关系管理工作的开展重视起来。在落实客户关系管理工作时,中小型会计师事务所需在明确客户关系管理意义的基础上,针对自身客户关系的管理现状进行综合分析,积极的开展客户管理措施的探索工作,最终为自身现代化发展目标的实现奠定坚实的基础。

## 参考文献:

- [1] 夏蓉. 会计师事务所-客户关系与审计质量[D]. 中南财经政法大学, 2020.
- [2] 孙宇馨. 会计师事务所合并后整合问题及对策研究[D]. 天津财经大学, 2019.