



## Guía N°3 Classroom Atención de Clientes /Contabilidad

Fecha desde: 17 a 28 de agosto 2020

Nombre:..... **Nivel: Tercero Medio A**

OA: Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

Unidad 1

**Contenido. Atención y servicios al cliente del contador**

**Activación del pensamiento:**

El atender adecuadamente las demandas de los clientes, sus necesidades y expectativas nos lleva a adentrarnos en nuestra especialidad, conoceremos las distintas áreas de competencias que deben conocer y abordar para el buen desarrollo de su labor.

### **ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE DEL CONTADOR.**

Una estrategia eficaz empleada por las empresas, es asignar a cada usuario de los servicios un responsable de clientes (contador/a) que resuelve la rutina mensual y los problemas de índole operativa que pudieran surgir.

Los responsables de clientes desarrollan su actividad bajo la supervisión de un coordinador de área (jefe), quien controla los productos finales.

El contador realiza visitas, atiende entrevistas personales y resuelve consultas telefónicas. A continuación se detallan las áreas de competencia con sus respectivas tareas a las cuales se verá enfrentado.

### **Definición de planes de cuenta/Contabilidad General**

- Imputaciones contables en libros manuales o registros computarizados.
- Confección de estados contables en moneda nacional o extranjera
- Análisis, interpretación y proyección de estados contables.

#### **Impuestos**

- Asesoramiento general
- Liquidación de impuestos nacionales, provinciales y municipales.
- Confección y presentación de declaraciones juradas
- Inclusión en regímenes de moratoria
- Atención personalizada de inspecciones.

#### **Auditoría.**

- Planeamiento, confección de programas y definición de papeles de trabajo.
- Determinación de papeles de auditoría y análisis del sistema de control interno.
- Toma de inventarios, conciliaciones y ajustes contables.
- Confección del dictamen del auditor y carta de recomendaciones.



### **Provisional / Laboral.**

- Asesoramiento general.
- Liquidación de sueldos y jornales
- Confección y presentación de declaraciones juradas ante los organismos de control provisional, obras sociales y sindicatos
- Atención personalizada de inspecciones.

### **Área gestión empresarial/ Contabilidad Gerencial**

- Implementación de sistemas de presupuestos y control presupuestario.
- Análisis e implementación de un sistema de costos
- Desarrollo de sistemas de información para toma de decisiones.

Intervención de empresas en dificultad.

- Optimización en el uso de RRHH
- Implementación de programas de calidad total
- Relevamiento, diagnóstico y reformulación de estructuras organizacionales y procedimientos administrativos
- Instrumentación del financiamiento.
- Administración de créditos

### **Auditoría externa de gestión.**

- Evaluación de la gestión empresarial.
- Visitas a los locales de atención al público
- Encuestas a los clientes
- Medición de los aspectos no monetarios de la operatoria de las empresas.

Proyectos especiales.

- Análisis de la realidad del mercado ante nuevos escenarios
- Determinación de procedimientos a través de los cuales se canalicen las necesidades de nuestros clientes en vinculación con un determinado proyecto especial.
- Asesoramiento en la concreción del proyecto

### **Negocios.**

- Evaluación de proyectos de producción productivos.
- Definición del encuadramiento laboral, impositivo, contable y administrativo de cada tipo de actividad.
- Análisis comparativo de alternativas.
- Concreción y puesta en marcha de negocios.
- Seguimiento de la gestión.



**El servicio al cliente es importante porque:**

- La empresa se orienta a tipos de clientes específicos, para quienes se equipa de la mejor manera en cuanto a la prestación de sus servicios porque aplica una estrategia y conoce el modo de hacerlo.
- La empresa selecciona las técnicas especiales para cada tipo de cliente.
- Se reduce la tensión dentro de la organización al permitir mayor desenvolvimiento en las actividades de los empleados, quienes representan la "clientela interna"

**Confiabilidad y validez.**

Quien sino el mismo cliente, puede brindar a cualquier organización la confiabilidad y la validez del adecuado servicio que se le presta; empero, la tarea de evaluación del cliente y la actitud de la empresa, no será del todo confiable si no se introduce al cliente en la tarea.

**Síntesis:**

Una vez que la estrategia de Servicio al Cliente está claramente relacionada con la estrategia general, el segundo punto a mencionar es la precisa definición de sus objetivos, planes de acción y resultados esperados

**Actividad:** De acuerdo al texto dado responda lo siguiente:

El contador o contable se encargará de llevar personalmente la contabilidad de una empresa o de una persona física, ¿por qué es importante entonces su buen desempeño? Argumente de acuerdo a lo planteado en la guía.

**Registre de manera manuscrita el desarrollo de la actividad en su cuaderno.**

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

**Evaluación: Formativa**

Enviar a

[monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl](mailto:monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl)

**Plazo de envío: viernes 28 de Agosto de 2020**