

НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 203
(апрель 2018)

12+

с 4 апреля
по 10 октября

VII Всероссийский
профессиональный
конкурс

«ЛУЧШИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ
1С:ИТС»

Зарегистрируйтесь в одной из четырех номинаций:

- ✓ *Предпринимательство и право*
- ✓ *Бухгалтерский и налоговый учёт*
- ✓ *Кадровый учёт и трудовое право*
- ✓ *1С:Предприятие 8 – разработка и администрирование*

Общий призовой фонд – свыше 2 000 000 рублей!

Подробнее на сайте www.thebest.its.1c.ru.
Звоните по тел. (4842) 27-97-22 и пишите на its@kamin.kaluga.ru.



АВТОМАТИЗАЦИЯ МАГАЗИНА



по цене чашки... чая

от 30
руб./день

1С:Готовое Рабочее Место Розница – оптимальное решение
для тех, кто хочет управлять своим магазином без хлопот

Подробная информация по тел. (4842) 27-97-22, по e-mail: sales@kamin.kaluga.ru
и на сайте 1c-kamin.ru/grm

Вы удивитесь, но ключевая
ставка снова снижена **стр. 2**

Электронные сообщения от
ПФР нужно проверять
ежедневно **стр. 2**

Налог, не уплаченный
организацией, взыщут с
руководителя **стр. 3**

Принимать к вычету НДС,
полученный от налогопла-
тельщиков на УСН, нельзя **стр. 3**

Письмо Минфина
от 12 марта 2018 года
№ 03-01-15/15016 **стр. 4**

Арбитражная практика **стр. 4**

Апрельский единый
семинар 2018 **стр. 6**

Линия консультаций **стр. 7**

Выставление счетов-фактур
продавцами при реализации
металлолома и сырых шкур **стр. 8**

С новыми релизами новые
возможности **стр. 9**

Путь к сердцу клиента лежит
через CRM **стр. 10**

Будущее IT-технологий
за женщинами? **стр. 11**

Выпуск для
руководителей



Вкладка
в центре газеты



в сети Facebook:
<http://facebook.com/firmakamin>

Следите за новостями КАМИНА

в сети vkontakte:
www.vk.com/buhkaluga





Новости законодательства

Вы удивитесь, но ключевая ставка снова снижена

Совет директоров ЦБ РФ второй раз в текущем году принял решение об уменьшении ключевой ставки, и теперь она снижена с 7,5% до 7,25% годовых. Таким образом, ключевая ставка достигла минимального значения за всю историю России. Новая ключевая ставка действует с 26 марта 2018 года.

Как пояснили в ЦБ РФ, уменьшение ключевой ставки связано с тем, что годо-

вая инфляция остаётся на устойчиво низком уровне, а инфляционные ожидания постепенно снижаются. По прогнозу ЦБ РФ, годовая инфляция в конце 2018 года составит 3-4%, а в 2019 году будет находиться вблизи 4%. При таких условиях Центробанк намерен продолжить снижение ключевой ставки и завершить переход к нейтральной денежно-кредитной политике в 2018 году.

Следующее заседание Совета директоров Банка России, на котором будет рассматриваться вопрос об уровне ключевой ставки, запланировано на 27 апреля 2018 года. Неужели ключевую ставку ещё раз понизят?

Электронные сообщения от ПФР нужно проверять ежедневно

Правление Пенсионного фонда РФ выпустило Постановление от 11 января 2018 года № 3п, в котором утвердило порядок направления в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи форм документов, используемых в целях привлечения страхователей к ответственности, а также формат этих форм документов.

Указанные порядок и формат предусмотрены статьёй 17 Федерального закона от 1 апреля 1996 года № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учёте в системе обязательного пенсионного страхования».

Формы документов, используемых в целях привлечения страхователей к ответственности, предусмотренной статьёй 17 Федерального закона № 27-ФЗ, утверждены постановлением Правления ПФР от 23 ноября 2017 года № 1058п.

Документы создаются в электронном виде, подписываются квалифицированной электронной подписью уполномоченного работника территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации (владельца квалифицированного сертификата) и направляются по телекоммуникационным каналам связи в адрес страхователя в зашифрованном виде. На бумажном носителе формы страхователю не направляются.

Датой направления указанных форм в электронном виде считается дата их отправки территориальным органом ПФР в адрес страхователя, зафиксированная в подтверждении даты отправки. Датой получения форм страхователем считается дата их доставки, указанная в подтвер-

ждении получения информационной системой страхователя, сообщение о которой формируется автоматически при поступлении форм на транспортный сервис оператора электронного документооборота и высылается одновременно в адреса ПФР и страхователя.

В пункте 9 Порядка говорится об этом буквально следующее:

Участники информационного обмена должны ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) осуществлять проверку поступления Форм в электронном виде.

Это означает, что главный бухгалтер или другой ответственный работник страхователя **обязаны ежедневно проверять, не прислал ли Пенсионный фонд какого-либо сообщения о привлечении страхователя к ответственности**, и сообщать руководителю о полученных из ПФР документах.

Таким образом, алгоритм работы Пенсионного фонда со страхователями согласно новому порядку такой.

В соответствии со статьёй 17 Закона № 27-ФЗ в случае выявления у страхователя правонарушения должностным лицом территориального органа ПФР, проводившим проверку, должен быть составлен акт о выявлении правонарушения в сфере законодательства Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учёте в системе обязательного пенсионного страхования.

По результатам рассмотрения Акта, и приложенных к нему документов и материалов, территориальный орган ПФР выносит Решение о привлечении страхова-



теля к ответственности за совершение правонарушения в сфере законодательства РФ об индивидуальном (персонифицированном) учёте в системе обязательного пенсионного страхования или Решение об отказе в привлечении страхователя к ответственности за совершение правонарушения.

После вступления в силу Решения территориальным органом ПФР в адрес страхователя направляется Требование об уплате финансовых санкций за совершение правонарушения в сфере законодательства РФ об индивидуальном (персонифицированном) учёте в системе обязательного пенсионного страхования.

Требование может быть передано страхователю, в том числе, и по телекоммуникационным каналам связи. Страхователь должен своевременно ознакомиться с этим требованием и уплатить финансовые санкции либо обжаловать их.





Налог, не уплаченный организацией, взыщут с руководителя

Об этом напомнил Минфин в письме от 15 февраля 2018 года № 03-02-08/9589. В соответствии с Федеральным законом от 6 декабря 2011 года № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте» лицом, ответственным за ведение бухгалтерского учёта в организации признаётся единоличный исполнительный орган организации, чаще всего – директор.

За грубое нарушение требований к бухгалтерскому учёту, в том числе к бухгалтерской (финансовой) отчётности, согласно статье 2.4 КоАП РФ административную ответственность несут лица, совершившие административные правонарушения в связи с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных функций (директор, главный бухгалтер).

Согласно пункту 4 статьи 110 Налогового кодекса РФ вина организации в совершении налогового правонарушения определяется в зависимости от вины её должностных лиц либо её представителей, действия (бездействие) которых обусловили совершение данного налогового правонарушения.

Привлечение организации к ответственности за совершение налогового правонарушения не освобождает её должностных лиц при наличии соответствующих оснований от административ-

ной, уголовной или иной ответственности, предусмотренной законами РФ, а также не освобождает от обязанности уплатить (перечислить) причитающиеся суммы налога, сбора, страховых взносов и пеней.

Порядок привлечения гражданина за вред, причинённый им при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей, был предметом рассмотрения Конституционного Суда РФ (постановление от 8 декабря 2017 года № 39-П).

В указанном постановлении отмечается, что **привлечение физического лица к гражданско-правовой ответственности за вред, причинённый публично-правовому образованию, в размере подлежащих зачислению в его бюджет налогов организации-налогоплательщика, возникший в результате уголовно-противоправных действий этого физического лица, возможно лишь при исчерпании либо отсутствии правовых оснований для применения предусмотренных законодательством механизмов удовлетворения налоговых требований за счёт самой организации** или лиц, привлекаемых к ответственности по её долгам в предусмотренном законом порядке.

В тех же случаях, когда судом установлено, что юридическое лицо служит

лишь «прикрытием» для действий контролирующего его физического лица (то есть фактически не является самостоятельным участником экономической деятельности), **не исключается возможность привлечения такого физического лица к ответственности за вред, причинённый бюджету в связи с совершением соответствующего налогового преступления, ещё до наступления признания невозможности исполнения юридическим лицом налоговых обязательств.**

Статья 31 НК РФ не исключает наличия у налоговых органов права на обращение в суд с иском к физическим лицам, которые были осуждены за совершение налоговых преступлений или в отношении которых уголовное преследование в связи с совершением таких преступлений было прекращено по реабилитирующим основаниям, о возмещении вреда, причинённого их противоправными действиями.

Вывод из этого письма можно сделать такой: если предприятие не уплатило и не может уплатить налоги, то против его руководителя (главного бухгалтера) может быть возбуждено уголовное дело, и после их осуждения налоги будут взысканы лично с них. ■

Принимать к вычету НДС, полученный от налогоплательщиков на УСН, нельзя

Довольно часто встречается ситуация, когда предприятие, применяющее общую систему налогообложения, требует от продавца или поставщика услуг, применяющего упрощённую систему налогообложения, включить сумму НДС в договор поставки или договор оказания услуг, в отгрузочные документы и выставить счёт-фактуру. При таком порядке продавец (поставщик услуг) на УСН уплачивает сумму НДС в бюджет, а покупатель (заказчик) на ОСН принимает эту сумму к вычету. Письмо Минфина от 20 февраля 2018 года № 03-07-11/50590 будет «холодным душем» для любителей таких операций. Давайте разберёмся.

В общем случае плательщик УСН в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 346.11 Налогового кодекса освобождается от начисления НДС. Из этого правила есть некоторые исключения (налоговые агенты, импорт, договоры простого товарищества и некоторые другие).

Однако Налоговый кодекс не запрещает «упрощенцу» выделить при реализации товаров и услуг сумму НДС и выставить покупателю счёт-фактуру. Об этом прямо говорится в подпункте 1 пункта 5 статьи 173 НК РФ. Выставленную сумму НДС налогоплательщик, применяю-

щий УСН, обязан уплатить в бюджет. Кроме того, он обязан представить в налоговый орган декларацию по НДС в электронном виде.

Зачем эти нормы введены в Налоговый кодекс, как говорится, «науче неизвестно», поскольку они противоречат статье 346.11 НК РФ. Именно об этом и говорится в письме Минфина, упомянутом выше.

В письме сказано, что на основании пункта 1 статьи 168 НК РФ при реализации товаров (работ, услуг) к оплате покупателю этих товаров (работ, услуг) **соответствующую сумму налога на добавленную стоимость обязаны предъявлять только налогоплательщики налога на добавленную стоимость.** Поскольку налогоплательщики, применяющие УСН, не являются налогоплательщиками НДС, они **не могут выставлять покупателю счета-фактуры и предъявлять ему суммы НДС к оплате.**

Тогда возникает вопрос: можно ли организации на общей системе налогообложения принять к вычету НДС из счетов-фактур, полученных от налогоплательщиков, применяющих УСН? Нет, говорят чиновники! Например, в письме от 5 октября 2015 года № 03-07-11/56700 Минфин заявлял следующее.

Налог на добавленную стоимость, указанный в счетах-фактурах, выставленных при реализации товаров (работ, услуг) организацией, применяющей упрощённую систему налогообложения и не исполняющей обязанностей налогоплательщика налога на добавленную стоимость, предусмотренных статьёй 174.1 Кодекса, а также не осуществляющей реализации товаров (работ, услуг) от своего имени на основании договора комиссии или агентского договора, к вычету у покупателя этих товаров (работ, услуг) не принимается.

Таким образом, круг замкнулся. Выставление счёта-фактуры налогоплательщиком, применяющим УСН, невыгодно ни ему самому (придётся уплатить сумму НДС в бюджет), ни его покупателю, который не сможет принять сумму полученного НДС к вычету. Следовательно, выставление таких счетов-фактур не имеет смысла. Если кто-то рассчитывает, что налоговые органы «не заметят», что НДС получен от «упрощенца», то это наивное заблуждение – при электронных счетах-фактурах это отслеживается автоматически. ■

БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТСПроверить информацию о контрагенте
по базе ФНС? 1С:КонтрагентДля подключения обращайтесь
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

Арбитражная практика

ИП продал нежилое помещение,
не используемое в предпринимательской
деятельности

Недавно в Верховном суде РФ было рассмотрено дело о продаже индивидуальным предпринимателем, применяющим УСН, собственного помещения и доначислении ему в связи с этим налогов (Определение ВС РФ от 6 марта 2018 года № 308-КГ17-14457 по делу № А53-18839/2016).

Как следует из материалов дела, в 2008 году гражданин Мокин Д.Г. из Ростовской области приобрёл долю в праве собственности на нежилое помещение. С момента приобретения и по 2013 год это нежилое помещение он сдавал в аренду и уплачивал с соответствующего дохода налог на доходы физических лиц.

В 2009 году, то есть после покупки нежилого помещения, Мокин Д.Г. был зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя, **основным видом деятельности при государственной регистрации которого была заявлена оптовая торговля офисной мебелью**. С момента регистрации ИП работал по упрощённой системе налогообложения с объектом налогообложения «доходы, уменьшенные на величину расходов».

В 2014 году предприниматель реализовал нежилое помещение по договору купли-продажи за 2 800 000 рублей.

В ходе проведения камеральной налоговой проверки представленной предпринимателем декларации по налогу при УСН за 2014 год, **налоговая инспекция сделала вывод о том, что полученный доход от реализации нежилого помещения является доходом от предпринимательской деятельности** и должен учитываться при исчислении налога, подлежащего уплате за этот период. По результатам проверки принято решение, согласно которому доначислено 280 000 рублей единого налога при УСН, штраф и пеня. С этим решением согласился УФНС по Ростовской области.

Предприниматель обжаловал решение инспекции в арбитражном суде, но это ему не помогло. Суды трёх инстанций поддержали точку зрения налоговой инспекции. Судебные инстанции исходили из того, что Мокин Д.Г. **использовал недвижимое имущество в предпринимательской деятельности, поскольку систематически получал доход от сдачи в аренду нежилых помещений**, не предназначенных для использования в личных, семейных и иных, не связанных с предпринимательскими, целях.

Решения судов были обжалованы предпринимателем в Верховном суде РФ. Судебная коллегия ВС РФ не согласилась с решениями нижестоящих судов. Она отметила, что **бремя доказывания обстоятельств, указывающих на фактическое вступление гражданина в оборот в качестве субъекта предпринимательства и дающих основания для квалификации полученного физическим лицом**

Без комментариев

Письмо Минфина
от 12 марта 2018 года
№ 03-01-15/15016 (выдержка)

Считаем возможным отметить, что в соответствии с пунктом 1 статьи 1.2 Федерального закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием электронных средств платежа» ККТ применяется на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими расчётов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом № 54-ФЗ.

Согласно статье 1.1 Федерального закона № 54-ФЗ под расчётами понимается приём или выплата денежных средств с использованием наличных и (или) электронных средств платежа за реализуемые товары, выполняемые работы, оказываемые услуги.

Согласно пункту 19 статьи 3 Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» электронное средство платежа – это средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчётов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платёжных карт, а также иных технических устройств.

В соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 Федерального закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» при оплате товаров (работ, услуг) путём перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчётов **обязательство потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считается исполненным в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией**.

С учётом изложенного при осуществлении расчёта с использованием электронных средств платежа, в том числе исключая возможность непосредственного взаимодействия покупателя (клиента) с пользователем ККТ или уполномоченным им лицом, **пользователь обязан применять ККТ с момента подтверждения исполнения распоряжения о переводе электронных средств кредитной организацией**.

Заместитель директора
Департамента
В.А.Прокаев





БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТС

Нужна срочная консультация по 1С?
1С-Коннект



Для подключения обращайтесь
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22



дохода как связанного с предпринимательской деятельностью, **лежит на налоговом органе.** А этого сделано не было.

По смыслу пункта 1 статьи 2 Гражданского кодекса РФ направленность действий гражданина на систематическое получение прибыли, как признак деятельности предпринимателя, состоит в активных действиях – вовлечении соответствующих ресурсов (оборудования, рабочей силы, технологии, сырья, материалов, энергии, информационных ресурсов и тому подобное), нацеленности произведённых затрат на получение положительного финансового результата.

По мнению Судебной коллегии, в отношении деятельности по приобретению и реализации объектов недвижимости вывод о её предпринимательском характере также может быть сделан с учётом множественности (повторяемости) данных операций, непродолжительного периода времени нахождения имущества в собственности гражданина. В Определении также отмечено следующее.

При рассмотрении настоящего дела судами не исследована совокупность такого рода обстоятельств. Следовательно, вывод судов о том, что доход от реализации нежилых помещений связан с предшествующим использованием данного имущества в предпринимательской деятельности гражданина, не может быть признан обоснованным.

тельской деятельности гражданина, не может быть признан обоснованным.

При регистрации в качестве индивидуального предпринимателя в 2009 году заявитель указал об осуществлении им торговой деятельности. В ходе рассмотрения дела заявитель ссылался на то, что спорное имущество приобретено им как гражданином задолго до регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, продолжительное время находилось в его собственности и фактически для ведения торговой деятельности не использовалось, в период с 2008 по 2013 год нежилое помещение сдавалось в аренду иным лицам, в период владения вышеуказанной долей в праве собственности на недвижимое имущество и сдачи его в аренду он декларировал полученный доход в соответствующих декларациях по НДФЛ, несмотря на то, что налог удерживался и перечислялся в бюджетную систему налоговыми агентами – арендаторами (указанными в декларациях как источники дохода), имел разумные ожидания на получение имущественного налогового вычета в размере дохода, полученного от продажи нежилого помещения.

Кроме того, предприниматель, исходя из материалов дела, приводил сведения о том, что о природе дохода, деклариру-

емого им в декларациях по НДФЛ, налоговому органу было известно, но сомнений в правильности уплаты НДФЛ с данного дохода налоговый орган не выразил, по-прежнему продолжал принимать налоговые декларации по НДФЛ и налоговые платежи, не проводя контрольные мероприятия и не уведомляя о необходимости применения специального налогового режима.

Как неоднократно отмечал Конституционный Суд Российской Федерации, применение ранее установленных условий реализации прав и свобод должно осуществляться на основе принципа поддержания доверия граждан к закону и действиям государства (определение от 3 марта 2015 года № 417-О, от 2 апреля 2015 года № 583-О).

Налогоплательщик вправе предполагать, что если налоговый орган не обращается к нему за объяснениями или документами, подтверждающими декларируемые налоги, то у налогового органа нет сомнений в правильности уплаты налогов. Иное означало бы нарушение принципа правовой определённости и вело бы к произволу налоговых органов (определение от 12 июля 2006 года № 267-О).

Таким образом, вопрос законности доначисления налога по УСН с продажи доли в праве собственности на недвижимое имущество, как с предпринимательской деятельности, напрямую зависит от того, имел ли налоговый орган достаточную информацию в период сдачи имущества в аренду для того, чтобы квалифицировать данную деятельность, как предпринимательскую и воспользовался ли он данной информацией для того, чтобы предложить предпринимателю уплачивать налоги с учётом такого характера деятельности. При ином подходе нарушается требование защиты правомоверных ожиданий предпринимателя.

Судебная коллегия ВС РФ отменила решение всех нижестоящих судов и отправила дело на повторное расследование. Каким будет результат этого расследования, пока неясно. Налогоплательщики – индивидуальные предприниматели могут сделать вывод, что продажа недвижимости, не используемой в предпринимательской деятельности, не может быть обложена налогом по предпринимательской деятельности. ■





Апрельский единый семинар 2018

Наши мероприятия



Журчат ручьи, слепят лучи... Видимо, природа вспомнила, что апрельский Единый семинар 1С для бухгалтеров и руководителей всё-таки весенний, и 4 апреля решила побаловать нас весенним ярким солнышком и настоящей весенней капелью. Вот и участники приходили в ДК «Орион» уже заряженные весенним позитивом.

Фирма КАМИН проводит Единый семинар уже много лет. Поэтому неудивительно, что бухгалтеры Калуги и Калужской области начали собираться в фойе больше чем за полчаса до начала мероприятия. Они знали, что смогут задать свои вопросы специалистам, работающим на вернисаже, и спешили воспользоваться такой возможностью. Коротая время до начала, наши гости читали последние новости в газете «Новости от КАМИНА» и общались с коллегами, с которыми не так часто удаётся спокойно обсудить все сложности бухгалтерской профессии.

Все бухгалтеры особенно ценят точность, значит всё должно быть по расписанию. И мы соблюдаем это правило. Ровно в 10:00 прозвучал третий звонок и [Сергей Леухин](#) объявил старт Единого семинара.

В своём приветственном слове директор фирмы КАМИН Борис Михайлович Тупицын отметил, что с декабря, когда прошёл предыдущий Единый семинар, по апрель

произошло не так много изменений, да и к ним уже все привыкли. Но те перемены, которые всё-таки случились, будут освещены сегодня. Это вопросы НДС и НДС, 54-ФЗ и Меркурия. Продолжается тотальная автоматизация налоговых органов, и скрыть больше ничего не получится – любое нарушение будет раскрыто.

Старый, но по-прежнему актуальный вопрос для любого бухгалтера это сдача регламентированной отчётности. Обо всех изменениях, которые произошли в этом вопросе и как программы КАМИН помогают справиться со всеми сложностями, рассказала сотрудница Линии консультаций фирмы КАМИН Семенова Юлия. В своём выступлении она раскрыла самые животрепещущие для бухгалтеров темы: НДС, пилотный проект ФСС и формы РСВ и СЗВ.

Тему электронных больничных дополнительно осветила главный специалист отдела страхования на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством ФСС Митрофанова Ольга Николаевна. Она рассказала собравшимся, какие программы помогают справиться с этим, выделив среди них 1С и КАМИН, и на какую помощь специалистов ФСС могут рассчитывать организации. Кроме того Ольга перечислила достоверные источники информации по теме электронных больничных. Нам очень приятно, что наш сайт попал в этот список.

На не менее сложные вопросы для бухгалтеров нашлись ответы в докладе ведущего преподавателя по бухгалтерскому учёту Учебного центра КАМИН Голец Татьяна Владимировны. Как изменения по налогу на движимое имущество отразятся на калужских организациях, как теперь правильно рассчитать транспортный налог в связи с изменениями коэффициентов, как организациям исчислять земельный налог, как применяется НДС при реализации сырых шкур и лома – все эти темы были отражены в выступлении Татьяны Владимировны. Самая большая ценность её выступления для собравшихся была в его практическом применении. Она наглядно показала как всё это можно реализовать в обычной 1С:Бухгалтерии 8, не приобретая версию КОРП. После своего доклада Татьяна Владимировна отвечала на любые вопросы участников семинара в холле и показывала где на страницах газеты «Новости от КАМИНА» можно найти дополнительную информацию по этим темам.

Тема 54-ФЗ тоже уже не нова. Но учитывая, что до момента, когда она коснётся всех (за небольшим исключением), кто продаёт товары и оказывает услуги населению, осталось всего 3 месяца, интерес к ней по-прежнему остаётся на высоком уровне. Поэтому и доклад Ирины Стрелиной на эту тему, и выступление заместителя директора ЗАО «Калуга Астрал» Елфимова Юрия Ивановича, и соответствующий стенд на вернисаже пользовались популярностью. Позицию налоговой по этому вопросу и все пояснения по нему дал государственный налоговый инспектор отдела выездных проверок №2 ИФНС России по Ленинскому округу г. Калуги Давыдов Сергей Петрович.



Также через 3 месяца, 1 июля 2018 года, вступит в силу ещё одно нововведение, которое очень сильно затронет продовольственные магазины, предприятия общепита, сельскохозяйственные и перерабатывающие предприятия. Речь, конечно, о ГИС «Меркурий». Что это такое и чем грозит всем перечисленным организациям понятно и доступно объяснила в своём докладе Мария Химич. Некоторые из участников, видимо, уже всерьёз задумываются о грядущей перспективе работы с электронными ветеринарными сертификатами. Поэтому подошли к Марии на стенд, чтобы уточнить подробности о продукте наших партнёров из Твери, компании «Визард», которая помогает автоматизировать этот процесс.

На семинаре шёл разговор не только о вещах важных, но и о тех, которые помогают организациям в их повседневной деятельности. Лидерами среди таких помощников по праву считаются сервисы, которые предоставляются подписчикам 1С:ИТС. В этот раз Валентина Шалумова познакомила сразу с тремя. Два из них (1СПАРК Риск и 1С:Контрагент) помогают обезопасить предприятие от недобросовестных партнёров, третий же (1С:ЭТП) предназначен для тех, кто хочет зарабатывать на поставках товара и услуг крупным корпорациям и государственным учреждениям, потому что помогает работать с электронными торговыми площадками. Мы не раз освещали возможности этих сервисов на страницах нашей газеты. Но если вы хотите задать вопросы специалисту, то приходите или звоните.

Облачные технологии давно и прочно вошли в нашу жизнь. Тем не менее, ещё год назад с точки зрения ведения бизнеса многие организации относились к ним очень настороженно. То, что ситуация изменилась, стало понятно из выступления Елены Гришановой. Елена наглядно продемонстрировала, что сейчас работать в облаке возможно даже безопаснее, чем на локальном компьютере. Не случайно в облака уходят даже бюджетные организации, для которых вопросы безопасности всегда являлись самыми главными. Сейчас облачные решения





могут стать той самой палочкой-выручалочкой для малого и микро-бизнеса, которые хотят сэкономить и в то же время не отставать от времени.

Пусть и не для организации, но для каждого лично очень важным является вопрос будущего наших детей. Что мы можем сделать, чтобы оно было успешным? Этому был посвящён доклад директора IT-школы КАМИН Власова Игоря Александровича. Он затронул два самых больших вопроса для любого родителя: как подготовить школьника к ОГЭ и ЕГЭ и чем занять ребёнка летом. Обе эти проблемы поможет решить наша IT-школа.

Как только прозвучало слово «лотерея», сказанное по радию одним из организаторов, в зале обозначилось оживление, и раздался шорох доставаемых из пакетов электронных билетов. А как иначе! Ведь это уже добрая традиция Единых семинаров, проводимых фирмой КАМИН. Так сложились обстоятельства, что в этот раз без приза ушло всего 15 человек. Остальные получили что-нибудь полезное, например, антивирус, книгу, подарок-сюрприз или бутылку шампанского. Но без приза это не значит без подарка. Мы отлично понимаем, что работа бухгалтера да ещё весной требует обязательного укрепления здоровья, поэтому подарим

ли всем участниками специальный фирменный витаминный комплекс «виКАМИНка».

Но на этом подарки не заканчиваются. Все участники (да и не участники) имеют возможность ответить буквально на несколько вопросов нашей электронной анкеты и выбрать себе в подарок какой-нибудь бонус от КАМИНА и ссылку на презентации докладов семинара. Не смогли попасть на семинар? Используйте эту возможность, чтобы быть в курсе всех изменений! До встречи в декабре!

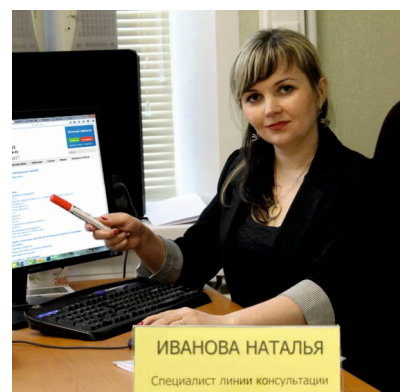
ТЕМА: 1С-КАМИН:Зарплата. Версия 5.0

Линия консультаций

Вопрос: Начислили отпуск в конце месяца, когда зарплата ещё не была посчитана. Каким образом произвести перерасчёт отпускных и удержать НДФЛ с суммы перерасчёта?

Если в результате перерасчёта возникает положительная сумма отпускных к выплате, то в данной ситуации перерасчёт стоит произвести текущей датой документом «Начисление по среднему», в поле «Перерасчёт» необходимо выбрать документ, который необходимо пересчитать. Сумма отпускных будет доначислена текущим периодом. В этом случае следует помнить правила выплаты отпускных (в соответствии с ТК РФ отпускные выплачиваются за 3 дня до отпуска). Налог с этой суммы рассчитывается и удержится в документе «Выплата».

Если в результате перерасчёта отпускных возникает отрицательная сумма к выплате, то в документе «Начисление по среднему» с признаком «перерасчёт» на закладке «Расчёт» в строке «Начисление» нужно вручную перебрать наименование начисления, предварительно созданное в справочнике «Виды начислений», с видом дохода 2 000 (например, Отпуск СТОРНО). Сумма отрицательного налога с разницы перерасчёта будет сторнирована в документе НДФЛ за текущий месяц.



Отвечает
Иванова Наталья,
специалист линии консультаций

Вопрос: Каким образом выплатить денежную компенсацию взамен отпуска?

Положения части 1 статьи 126 ТК РФ разрешают выплатить компенсацию только за ту часть отпуска, которая превышает 28 календарных дней. Следовательно, работники могут рассчитывать на замену, только если им предоставляется удлиненный основной или дополнительный отпуск (ст. 115 и 116 ТК РФ). В данном случае необходимо создать документ «Начисление по среднему» с видом расчёта «Отпуск очередной». В настройке документа необходимо поставить флажок «не проводить время». В данном случае сумма документа будет проведена, а «дни неотработанные» нет. При этом учтётся рабочий период, за который предоставляется отпуск и данные корректно отразятся в карточке Т2.

Вопрос: Почему при формировании свода универсального появляются ранее уволенные сотрудники, по которым нет ни сальдо, ни начислений, ни выплат в текущем периоде?

Данные по сотрудникам выводятся в отчёт, т.к. у них имеются остатки по заработной плате (сальдо). Сальдо не видно, т.к. в общем по сотруднику оно нулевое, но его можно увидеть в Своде универсальном с аналитикой по источникам доходов, по подразделениям, по статусам работы и т.д.

Для закрытия сальдо необходимо сформировать документ «Выплата», в Настройках установить флаг «Учитывать задолженность», подобрать сотрудников. По каждому сотруднику появятся положительная и такая же отрицательная сумма по разным аналитикам. В документе по каждому сотруднику итоговые суммы выплат должны быть равны нулю.

Либо можно воспользоваться документом «Перенос остатков невыплаченной зарплаты» (закладка Удержания, выплаты). Выбрав в нём всю аналитику и перенеся все остатки на один период, подразделение, статус работы и источник.

Вопрос: Как в программе работать с адресным классификатором (ФИАС)?

Адреса сотрудников, организации, контрагентов вводятся с использованием адресных классификаторов. Для корректной работы с адресными классификаторами вам необходимо:

1. Администрирование – Интернет поддержка и сервисы – Адресный классификатор – Загрузить классификатор по нужным вам регионам.

2. Адресным классификатором можно пользоваться используя веб-сервис 1С для ввода и проверки адресов. При использовании веб-сервиса 1С, актуальные адресные сведения не загружаются в программу, а запрашиваются онлайн с веб-сервиса 1С (необходимо постоянное подключение к Интернету и действующий договор ИТС).

Если у вас уже загружен Адресный классификатор, то вам необходимо обновить адресные сведения через Интернет. Вариант загрузки: веб-сайта 1С – Подключить интернет поддержку.



Выставление счетов-фактур продавцами при реализации металлолома и сырых шкур

С 1 января 2018 года при реализации на территории РФ налогоплательщиками (за исключением налогоплательщиков, освобождённых от исполнения обязанностей налогоплательщика, связанных с исчислением и уплатой налога) сырых шкур животных, а также лома и отходов чёрных и цветных металлов, алюминия вторичного и его сплавов (далее – сырых шкур и лома) обязанность по исчислению НДС возложена на налоговых агентов, которыми признаются покупатели этих товаров. Согласно [п. 3.1 ст. 166 НК РФ](#) налогоплательщики-продавцы при реализации сырых шкур и лома, а также при получении оплаты (частичной оплаты) в счёт предстоящих поставок этих товаров НДС не исчисляют за исключением:

- реализации товаров физическим лицам, не являющимся ИП;
- неправомерного проставления в договоре, первичном учётном документе отметки «Без налога (НДС)»;
- утраты права на освобождение от исполнения обязанностей налогоплательщика или на применение специальных налоговых режимов (ЕСХН, УСН, ЕНВД, ПСН).

При этом налогоплательщики-продавцы при реализации сырых шкур и лома, а также при получении оплаты, частичной оплаты в счёт предстоящих поставок этих товаров должны выставить покупателям счета-фактуры без учёта сумм НДС, проставляя в них надпись или штамп «НДС исчисляется налоговым агентом».

Федеральная налоговая служба в письме от 16 января 2018 года № СА-4-3/480@ привела примеры заполнения таких счетов-фактур налогоплательщиками-продавцами сырых шкур и лома, рекомендуя указывать:

- в графе 5 – сумму поступившей предоплаты или стоимость отгруженных товаров (без НДС);
- в графе 7 – надпись «НДС исчисляется налоговым агентом»;
- в графах 8 и 9 – прочерки (в электронном формате счета-фактуры – цифру «0»).

Рассмотрим пример заполнения документов при поступлении предоплаты за лом и отгрузки лома у продавца.

Получение предварительной оплаты

Операция поступления частичной оплаты в счёт предстоящей поставки товаров в программе регистрируется с помощью документа «Поступление на расчётный счёт» с видом операции «Оплата от покупателя».

В соответствии с [п. 5 ст. 168 НК РФ](#) продавцы сырых шкур животных, лома и отходов чёрных и цветных металлов, алюминия вторичного и его сплавов при получении оплаты, частичной оплаты в счёт предстоящих поставок таких товаров долж-

ны выставлять счета-фактуры без учёта сумм НДС и делать в них надпись или ставить штамп «НДС исчисляется налоговым агентом».

ВНИМАНИЕ! Поскольку в документе «Поступление на расчётный счёт» отсутствует сумма НДС, то на его основании по кнопке *Создать на основании* документ «Счёт-фактура выданный» автоматически не формируется. Счёт-фактура на сумму полученной предоплаты формируется из списка «Счета-фактуры выданные» с помощью кнопки *Создать* при выборе вида документа *Счёт-фактура на аванс*.

В документе «Счёт-фактура выданный» необходимо указать:

- в поле «Контрагент» – сведения о покупателе;
- в поле «Документ-основание» – документ поступления на расчётный счёт предварительной оплаты;
- в поле «Платёжный документ №» и «от» – реквизиты платёжно-расчётного документа;
- в поле «Код вида операции» – значение «33», которое соответствует поступлению оплаты (частичной оплаты) в счёт предстоящих поставок сырых шкур и лома; регистрации счетов-фактур (корректировочных счетов-фактур), выставленных при получении оплаты (частичной оплаты) в счёт предстоящей поставки сырых шкур (лома) от налогового агента (письмо ФНС России от 16 января 2018 года № СА-4-3/480@);
- в поле «Выставлен (передан контрагенту)» – флажок и дату выставления счета-фактуры, если счёт-фактура составляется на бумажном носителе, т.е. отсутствует действующее соглашение об электронном обмене.

В табличную часть документа необходимо по кнопке *Добавить* внести:

- в графу «Номенклатура» – наименование реализуемого товара в соответствии с договором купли-продажи;
- в графу «Сумма» – сумму полученной предоплаты без НДС;
- в графу «% НДС» – ставку 18/118;
- в графу «НДС» – нулевую сумму (показатель отсутствует).

В результате проведения документа «Счёт-фактура выданный» будет внесена запись в регистр сведений «Журнал учёта счетов-фактур» для хранения информации о выставленном счёт-фактуре. Также будет внесена информация в регистр «НДС Продажи» для формирования записей книги продаж за 1 квартал 2018 года.

ВНИМАНИЕ! Для корректной работы программы необходимо перейти в режим ручной корректировки движений документа, проставив флажок для значения «Ручная корректировка (разрешает редак-

тирование движений документа)», и исправить показатель графы «Событие» со значения «Получен аванс» на значение «Налог исчисляет покупатель».

С помощью кнопки *Печать* документа можно перейти в печатную форму счета-фактуры: для соответствия печатной формы счета-фактуры требованиям [абз. 2 п. 5 ст. 168 НК РФ](#) и приложению к письму ФНС России от 16 января 2018 года № СА-4-3/480@ необходимо в форме счета-фактуры указать следующие значения:

- в графе 5 – стоимость полученной предварительной оплаты без НДС;
- в графе 7 – значение «НДС исчисляется налоговым агентом»;
- в графах 8 и 9 – прочерки.

Отгрузка товара

Создаём документ «Реализация (акт, накладная)» с видом операции «Товары (накладная)».

Поскольку согласно [п. 3.1 ст. 166 и абз. 2 п. 5 ст. 168 НК РФ](#) продавец при реализации металлолома сумму НДС не исчисляет и покупателю не предъявляет, то в документе «Реализация (акт, накладная)» необходимо указать:

- в графе «% НДС» – ставку 18/118;
- в графе «НДС» – нулевое значение (показатель отсутствует).

В результате проведения документа «Реализация (акт, накладная)» будут внесены записи в регистр бухгалтерии:

- по дебету счёта 91.02 и кредиту счёта 10.01 – на себестоимость реализованного металлолома;
- по дебету счёта 62.02 и кредиту счёта 62.01 – на сумму поступившей предоплаты, засчитываемой в счёт оплаты реализованного лома;
- по дебету счёта 62.01 и кредиту счёта 91.01 – на сумму выручки от реализации металлолома.

Также будет внесена запись в регистр накопления «НДС Продажи».

ВНИМАНИЕ! Для корректной работы программы необходимо перейти в режим ручной корректировки движений документа, проставив флажок для значения «Ручная корректировка (разрешает редактирование движений документа)», и в регистре «НДС Продажи» исправить показатель графы «Событие» со значения «Реализация» на «Налог исчисляет покупатель».

Для создания счета-фактуры на отгруженный металлолом необходимо нажать на кнопку *Выписать счёт-фактуру*. При этом автоматически создаётся документ «Счёт-фактура выданный». В новом проведённом документе «Счёт-фактура выданный» все поля будут заполнены автоматически на основании данных документа «Реализация (акт, накладная)»:



БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТС

Подключиться к базе через Интернет? Для подключения обращайтесь
1С-Линк в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

• в строке «Документ-основание» будет стоять гиперссылка на соответствующий документ реализации;

• в поле «Код вида операции» будет автоматически установлено значение «01», которое необходимо заменить на «34» – отгрузка сырых шкур и лома, в том числе в счёт оплаты (частичной оплаты), а также при изменении стоимости отгрузок (как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения); регистрация счетов-фактур (корректировочных счетов-фактур), выставленных (полученных) комиссионером (агентом) при отгрузке сырых шкур и лома налоговому агенту (письмо ФНС России от 16 января 2018 года № СА-4-3/480@);

• в строке «Сумма» будет указано, что суммы для регистрации в журнале учёта («из них по комиссии») равны нулю, так как с 1 января 2015 года налогоплательщи-

ки, не являющиеся посредниками, действующими от своего имени, (экспедиторами, застройщиками), не ведут журнал учёта полученных и выставленных счетов-фактур;

• в табличной части будут указаны реквизиты платёжно-расчётного документа на поступившую сумму предоплаты;

• в поле «Выставлен (передан контрагенту)» будет проставлена дата регистрации документа «Реализация (акт, накладная)», которую при необходимости следует заменить на дату фактического выставления счёта-фактуры. Если с продавцом заключено соглашение об обмене счётами-фактурами в электронной форме, то в поле будет проставлена дата отправки файла электронного счёта-фактуры оператором ЭДО, указанная в его подтверждении;

• переключатель «Способ получения» будет стоять на значении «На бумажном носителе», если с продавцом отсутствует действующее соглашение об обмене счётами-фактурами в электронной форме. Если соглашение есть, то переключатель будет стоять в положении «В электронном виде».

С помощью кнопки *Печать* документа учётной системы «Счёт-фактура выданный» можно перейти в печатную форму счёта-фактуры.

В печатной форме счёта-фактуры для выполнения требований [абз. 2 п. 5 ст. 168 НК РФ](#) и приложения к письму ФНС России от 16 января 2018 года № СА-4-3/480@ необходимо указать следующие значения:

- в графе 7 – значение «НДС исчисляется налоговым агентом»;
- в графах 8 и 9 – прочерки.

С новыми релизами – новые возможности

КАМИН:Зарплата. Версии 3.0, 3.5, 4.0, 5.0, 5.5

Заполнение перечня льготных профессий в форме «СЗВ-СТАЖ»

В документ «Сведения в ПФ (СЗВ-СТАЖ, СЗВ-КОРП)» добавлена возможность заполнить перечень льготных профессий по данным СЗВ-СТАЖ. В документ добавлена кнопка «Подготовка перечня льготных профессий», по которой открывается форма заполнения перечня льготных профессий. Перечень заполняется по данным СЗВ-СТАЖ, поэтому на закладке СЗВ-СТАЖ должны быть добавлены сотрудники и заполнены их стажевые периоды.

Отчёт «Междокументные контрольные соотношения»

Предназначен для сравнения данных регламентированной отчётности 6-НДФЛ и 2-НДФЛ. Вызывается отчёт по кнопке «Отчёты» в документе «6-НДФЛ». Устанавливается отчётный год и период, за которые выбираются документы «6-НДФЛ» и документы «2-НДФЛ». Предусмотрена возможность ограничить список документов, для чего в поле «выбирать данные» необходимо выбрать режим «по подразделению» и выполнить настройки. Для подбора документов необходимо нажать на кнопку «Заполнить документ». После заполнения списков документов «2-НДФЛ» и «6-НДФЛ» по кнопке «Сформировать» формируется отчёт.

КАМИН:Расчёт заработной платы. Версия 3.0

Помощник «Компенсация за использование личного транспорта»

Помощник «Компенсация за использо-

вание личного транспорта» используется в документе «Прочий доход». Предназначен для расчёта компенсации за использование личного транспорта, в помощнике расчёта возможно рассчитать две суммы облагаемую и необлагаемую. До добавления этого помощника в программу для расчёта компенсации состоящей из облагаемой и необлагаемой частей нужно было сделать два документа «Начисление суммой» и «Прочий доход». В этом помощнике можно выбрать начисление и прочий доход для облагаемой и необлагаемой части. Вид дохода для НДФЛ и отношение к страховым взносам необходимо настроить в начислении и прочем доходе.

КАМИН:Расчёт заработной платы бюджетных учреждений. Версия 3.5

Помощник «Расчёт доплаты за сверхурочную работу»

Помощник «Расчёт доплаты за сверхурочную работу» используется в документе «Начисление простое», предназначен для расчёта суммы доплаты за сверхурочное время сотрудникам, по которым ведётся суммированный учёт рабочего времени. Помощник не подключён по умолчанию к кнопке журнала, вызвать его можно из документа «Начисление простое». При необходимости подключить помощник расчёта к кнопке журнала можно в справочнике «Помощники расчётов». Сумма доплаты за сверхурочную работу рассчитывается как разница между фактически отработанным временем и нормой времени за указанный в шапке помощника расчёта период. Перед расчётом доплаты необходимо убедиться в том, что в инфор-

мационной базе за период расчёта присутствуют и проведены документы регистрации отработанного времени (документы «Табель»). Так как всё отработанное время учтено в документе «Табель» и в соответствии с ним начислена сумма, в шапке помощника расчёта необходимо указать % доплаты. Нормы времени для расчёта можно задать в документе «Нормы времени для суммированного учёта».

Документ «Нормы времени для суммированного учёта»

Вызывается из меню «Документы/Прочие/Нормы времени для суммированного учёта». Документом определяются нормы времени для сотрудников, которые работают по графикам суммированного учёта времени. Фактически отработанное время сотрудника регистрируется документом «Табель». Под сверхурочными часами работы сотрудника подразумевается превышение фактически отработанных сотрудником часов над нормой часов. В случае если данный документ не используется, то при расчёте используются нормы времени, которые задаются документом «Начало месяца».

Если вы являетесь зарегистрированным пользователем и у вас возникли вопросы по работе с программными продуктами КАМИН, обращайтесь по телефону (4842) 27-97-44 или по e-mail: hotline@kamin.kaluga.ru



в сети Facebook:
<http://facebook.com/firmakamin>

Следите за новостями КАМИНА

в сети vkontakte:
www.vk.com/buhkaluga



БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТСОтправить документы из 1С?
1С-Электронный документооборотДля подключения обращайтесь
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

Путь к сердцу клиента лежит через CRM

1С не только бухгалтерия



В бизнесе необходимость автоматизации различных процессов стала уже привычным явлением. Становится сложно представить себе складской или бухгалтерский учёт без применения специализированного программного обеспечения. Торговые представители используют специальные приложения для оформления и отправки заказа в офис прямо с планшета или мобильного телефона. Но при этом взаимоотношения с клиентами по крайней мере в среднем и малом бизнесе почему-то очень часто ведутся без внедрения автоматизации и достаточного внимания к учёту.

В условиях ужесточения конкуренции и роста требований к качеству сервиса со стороны клиентов, компаниям необходимо внедрять специализированные системы управления взаимодействием со своими клиентами – CRM-системы.

Что происходит, если работа отдела продаж ведётся без системы учёта? Каждый менеджер по продажам работает так, как ему удобнее. Бесконтрольные сотрудники ведут фиксацию звонков и других видов связи с клиентами по собственному усмотрению: кто на бумаге, кто в Excel, а третьи вообще не считают нужным отмечать процесс своей работы. В результате невозможно понять, кто из менеджеров занимается входящей заявкой, и никто не несёт ответственность. Реальный учёт ведётся только на уровне оплаченных заказов и отгрузки товара. Кроме того, в случае увольнения или болезни сотрудника, все его неоконченные переговоры и необработанные контакты компания может потерять, что также крайне нежелательно для эффективной работы отдела продаж. Выход из этой ситуации – автоматизация и стандартизация управления отношениями с клиентами, т. е. внедрение CRM-системы.

CRM-система – это стратегия ведения бизнеса, направленная на изучение и понимание потребностей существующих и потенциальных клиентов. Приведу классический пример. Когда супермаркетом не было, то основная масса товаров продавалась через множество маленьких магазинчиков. Окрестные жители покупали там всё самое необходимое, не утруждая себя поездками за продуктами в город. Хозяин магазина знал всех своих клиентов, которые жили по соседству, в лицо и по имени. Он знал их нужды, привычки, вкусы, финансовое состояние, факты личной жизни, кто, когда и зачем придёт. И все знали его. Бизнес строился на лояльности этих постоянных покупателей. Сейчас это бы назвали персонализацией. Потом наступила эра потребления. Выросли супермаркеты. Массовый продукт. Массовый покупатель. Всё – качественно. Всё – красиво и продаётся на каждом углу. Но в то же время всё безлично. О персонализации забыли. Ведь нельзя приставить к каждому покупателю по продавцу. А хочется. В эпоху конкуренции качество товара везде примерно одинаково. Норма прибыли упала. Единственный способ выжить в конкурентной борьбе, выделиться среди остальных продавцов товаров и услуг, предложить продукт каждому клиенту персонально, с учётом его индивидуальных потребностей и особенностей. И тут оказалось, что на современном уровне развития компьютерных технологий можно «вернуться к прошлому» и обеспечить персонализацию даже в массовых продажах. Хозяин магазина раньше хранил в голове информацию о ста своих клиентах. База данных может сохранить и обработать сто тысяч. И предложить каждому именно то, к чему он привык, и что может захотеть. Благодаря кон-

солидации полной информации о заказчиках и истории взаимодействия с ними формируется план привлечения и удержания своих потребителей, что в итоге гарантирует увеличение прибыли.

По сути CRM-система рассматривает клиентов, как главный актив компании. На уровне технологий CRM-система – это набор приложений, функций и инструментов, связанных единой бизнес-логикой и интегрированных в одну корпоративную информационную среду компании. Автоматизировав соответствующие бизнес-процессы маркетинга, продаж и сервисного обслуживания, вы сможете обратиться к «нужному» клиенту в «нужный» момент времени с наиболее эффективным предложением и по самому удобному для клиента пути взаимодействия. Цель внедрения CRM-системы – рост прибыли компании за счёт оптимального взаимодействия с клиентами. Он складывается из повышения доходности клиентской базы и снижения затрат на её обслуживание. Однако многие компании рассматривают CRM как средство снижения затрат, а не увеличения доходов, хотя она помогает решать обе задачи. Повышение лояльности клиентов или автоматизация рутинной работы менеджеров – не цели внедрения CRM-системы, а способы их достижения.

Исходя из опыта большинства внедрений, временные затраты персонала на выполнение действий, необходимых для работы с клиентом, при внедрении CRM-системы сокращаются в среднем на 20-30%. Поэтому сотрудники при той же численности будут выполнять больший объём работы, следовательно, смогут за то же время обработать много клиентов и заработать пропорционально большую прибыль.

В своей работе фирма КАМИН использует CRM-систему более 10 лет, и она доказала свою высокую эффективность, позволив компании активно развиваться на протяжении всего этого времени. Каждый сотрудник фирмы КАМИН использует её в ежедневной работе, что делает взаимодействие с клиентами более упорядоченным. Если вы работаете с клиентами и ещё не используете CRM, значит, у вашей компании есть возможность получить дополнительное преимущество на современном рынке товаров и услуг.

По вопросам приобретения программ обращайтесь по телефону (4842) 27-97-22 или по e-mail: sales@kamin.kaluga.ru.

По материалам www.moluch.ru





БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТС

Автосоздание резервных копий?
1С-Облачный архив



Для подключения обращайтесь
в Центр обслуживания (4842) 27-97-22

Будущее IT-технологий за женщинами?

Знакомство с КАМИНОМ

Не нужно приводить статистику, чтобы быть уверенным, что специалистов мужчин в IT-сфере больше, чем женщин. Однако означает ли это, что технические профессии доступны лишь единицам женщин исключительно с «математическим складом ума»? Мы собираемся разорвать устоявшийся шаблон.

Гость этого выпуска Екатерина Мосина – сервис-инженер отдела сопровождения фирмы КАМИН. Клиенты ценят Екатерину не только за её доброжелательность и отзывчивость, но и за профессионализм.

– Екатерина, как началась твоя карьера в КАМИНе?

– Я училась на юриста и окончила Московский Государственный Экономический Институт. Найти работу без опыта и знакомств оказалось сложнее, чем кажется многим выпускникам. Но я не сдавалась и смогла пройти стажировку по профессии, однако достаточно быстро поняла, что это не моё. Во время учёбы я работала в call-центре на звонках, поэтому, когда в фирме КАМИН появилась вакансия телемаркетолога, я сразу на неё откликнулась. В этой сфере у меня уже был опыт и необходимые навыки, общаться с людьми я люблю, поэтому была счастлива получить эту работу.

– Значит, начинала ты как телемаркетолог? Как перешла в отдел сопровождения?

– Получилось это случайно. У меня и моей коллеги возникло желание просто взять и сдать квалификационные экзамены «1С:Профессионал 8», хотя в фирме не было ни открытой вакансии, ни какого-либо конкурса на место. Я видела в этом возможность потренировать мозги и улучшить уже имеющиеся знания. Подготовилась, потренировалась, а затем успешно сдала экзамен. По стечению обстоятельств именно в этот момент появилось место в отделе сопровождения. Я решила не упускать возможность сменить деятельность, так и оказалась в отделе сопровождения.

– В чём заключается особенность работы специалиста центра обслуживания?

– Так как у нас отдел сопровождения, из самого названия следует, что мы сопровождаем программы. Поддержка в рамках договора, сервисы, обновления, новинки, подключение, обучение, консультации – всё это наши обязанности.

Сложнее всего работать с сервисами. Дело в том, что если изменения происходят в программе, всё решается легко: разработчики пишут – мы обновляем конфигурацию. В случае с сервисами, если поменялся какой-то сертификат, например в том же Астрале, то мы сделать ничего не можем. Конечно, мы ищем способы решения возникших проблем, получаем инструкции и рекомендации по устранению неполадки, но процесс это всё равно долгий.

Однако сложностей мы не боимся, ведь главное, чтобы клиент был доволен.

– Ты помнишь своих первых клиентов в качестве специалиста отдела сопровождения?

– Помню, конечно! История была такая. Первое время я ездила к клиентам с наставником, выездным сервис-инженером, чтобы научиться всему и быть готовой к самостоятельной работе. И вот настал час «X» – я поехала сама. Ох, как же мне было страшно! Мне нужно было проверить обновления, доступы, сервисы и их работоспособность. Многим может показаться, что тут сложного? А на деле, хоть у нас и есть определённый шаблон действий, часто возникают непредвиденные ситуации. Блокирует у тебя компьютер программу, и попробуй понять, то ли это из-за новых обновлений Windows, то ли это антивирус или что-то ещё. Могло быть что угодно. Я очень боялась ошибиться или, что ещё хуже, не понравиться клиентам.

Как оказалось, они тоже волновались, какой специалист им попадётся и, честно говоря, не хотели, чтобы их обслуживала девушка.

– К девушкам в твоей сфере предвзятое отношение?

– Изначально коллектив был мужским, и все привыкли к этому. Это глупый стереотип, что сисадмины, программисты, технические специалисты – обязательно мужчины. К счастью, в КАМИНе имеют значения только твои профессиональные навыки и умения, а гендерные стереотипы – какие профессии мужские, а какие женские – не играют абсолютно никакой роли. Но это в КАМИНе. Увы, у других людей девушка сервис-инженер, ещё и блондинка, может вызвать недоумение.

К счастью, в последнее время тенденция стала меняться. В нашей команде пополнения именно с женской стороны. И даже клиенты отмечают, что девушки-



Екатерина Мосина,
сервис-инженер
отдела сопровождения
фирмы КАМИН

инженеры более ответственно и аккуратно относятся к своей работе. Это приятно!

– После общения с тобой меня посетила такая мысль: раньше большинство профессий были преимущественно мужскими (те же учителя и бухгалтеры). Сейчас наоборот: подавляющее число учителей и бухгалтеров – женщины. Как ты думаешь, произойдёт ли нечто подобное с профессиями в сфере IT?

– Восстание машин устроят женщины! (смеётся). На самом деле да, я думаю, что это просто вопрос времени. Наши девчонки берутся за программы, которые мужчины почему-то обходят стороной, например 1С:Медицина. В нашей IT-школе учится немало девочек. Интерес к сфере растёт с каждым днём, так что со временем нас, девонок-технарей, станет очень много!

Беседовала Юлия Фигурина





Бюджетники, для вас!

Курсы

Расчёт заработной платы в программе «1С-КАМИН:Зарплата для бюджетных учреждений. Версия 5.5»

очно

дистанционно



Продолжительность: 20 часов
Стоимость: 5 800 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

Старт: сразу после оплаты
Продолжительность: 15 часов, доступ на 3 месяца
Стоимость: 2 500 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

Ведение бюджетного учёта в программе «1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8»

очно

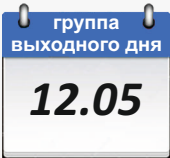
дистанционно



Продолжительность: 20 часов
Стоимость: 7 000 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

Старт: сразу после оплаты
Продолжительность: 18 часов, доступ на 3 месяца
Стоимость: 2 100 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

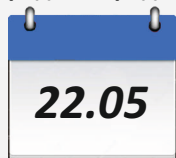
Расчёт заработной платы в программе «1С-КАМИН:Зарплата для бюджетных учреждений. Версия 5.5. Кадровый блок» **очно**



Продолжительность: 6 часов
Стоимость: 3 000 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

Семинары

Изменения в учёте и отчётности государственных и муниципальных учреждений в 2018 году, с применением 1С:БГУ8 ред.1.0 и ред.2.0 **очно**

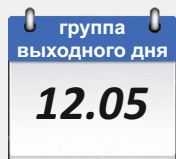


Продолжительность: 3 часа
Стоимость: 3 000 рублей, 2-й слушатель от организации 1 500 рублей
Итоговый документ: удостоверение о повышении квалификации

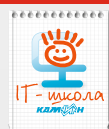
Бухгалтерия для всех!

Курсы

«1С:Бухгалтерия 8». Практическое освоение бухучёта с самого начала» + факультативные занятия **очно**



Продолжительность: 90 часов
Стоимость: 19 800 рублей
Итоговый документ: Свидетельство 1С



Центр дополнительного образования детей «IT-Школа КАМИН»

Летняя школа

I смена 4-22 июня

II смена 2-20 июля

III смена 30 июля-17 августа

- 👍 Системное администрирование (12+)
- 👍 Программирование на языке Java (12+)
- 👍 Лёгкий старт в мир офисных приложений (9+)

- 👍 Занимательное программирование (9+)
- 👍 Робототехника на Arduino (12+)
- 👍 3D моделирование (12+)



Запись на нашем сайте itdeti.ru

Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 358 от 05.11.2015г. (серия 40Л01 № 0001352)

НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 203
(апрель 2018)

Для руководителей

12+



новый тариф

«Программа + Консультация»

Тем, кто ведёт бухчёт самостоятельно, но хочет получать консультации квалифицированных специалистов.

В тариф входят:

- программа для ведения учёта и сдачи отчётности,
- полезные сервисы для работы,
- консультации специалистов

Подробности на сайте kamin.pф,
e-mail: bo@kamin.kaluga.ru
тел. (4842) 27-97-33



Отсутствие Документооборота – реальная угроза бизнесу

стр. I

Как нанимать лучших сотрудников?

стр. II

Навыки идеального продавца

стр. III

Вы уверены, что инструкции вам не нужны? Часть 2

стр. IV

Отсутствие Документооборота – реальная угроза бизнесу

Мы постоянно делимся с читателями советами и рекомендациями, как можно обезопасить свой бизнес и снизить всевозможные риски. Увы, несмотря на наши рекомендации, многие до сих пор пренебрегают внедрением системы электронного документооборота. «Эти контролирующие органы могут и не прийти», – скажут некоторые читатели. Да, вы правы, могут и не прийти. Но что, если настоящая опасность заключается не в контролирующих органах? О том, чего можно избежать с помощью системы электронного документооборота, или проще говоря – СЭД, мы и поговорим в этой статье.

Представим следующую ситуацию. Вы и ваш контрагент заключаете договор. Часто этот процесс бывает очень затянутым, долгим, ведь необходимо уточнить все детали. Вы контракт уже подписали и ждёте соглашения от клиента. Однако, когда уже пора приступать к работам, подписи клиента вы так и не получаете, и вместо неё слышите фразу: «Директор сейчас в командировке, начинайте работы, он всё подпишет». Конечно, вам не хочется отказывать клиенту, срывать сделку, поэтому вы идёте на уступки и берётесь за работу. И вот, проект уже закончен, а согласование так и не прошло, сроки упу-

щены. Получается некрасивая и неприятная ситуация: работа сделана, ваши обязательства выполнены, а денег вы не получаете – подписи контрагента отсутствуют, а следовательно сделка недействительна.

Как такое могло произойти? Виноват ли в этом недобросовестный клиент?

Конечно, какая-то часть вины лежит и на клиенте, так как многие специально затягивают процесс подписания, надеясь получить свою выгоду. Но огромную роль в этой ситуации сыграл человеческий фактор персонала: сотрудник, отвечающий за процесс подписания документов, упустил сроки. Такое часто происходит, когда один человек отвечает за большое количество проектов и процессов. Что-то могло и ускользнуть от его внимания. Возникают отговорки: «Я не видел», «Мне не передавали», «Меня не информировали». Действительно, такая ситуация возможна с бумажным документооборотом. Система электронного документооборота исключает такую возможность, поскольку вы не просто получаете документ, который хранится в базе организации, но ещё и автоматически проставляется отметка, что вы его получили, открыли, а в нужном случае – подписали.

Так как файл находится в архиве фирмы,

вы всегда сможете найти нужные документы и все их версии. У вас всегда на руках несколько экземпляров, вплоть до предыдущих версий, о которых уже все давно забыли. К сожалению, человеческая память не безгранична и не всегда может вспомнить, какие именно правки вносились пять лет назад в тех или иных документах. В архиве СЭД эти документы доступны в любой момент – вам достаточно найти его и сравнить с бумажной версией, которую вам принесли. Для экономии времени, рекомендуем проводить сверку экземпляров с помощью программы 1С-ABBYY Comperator. Не вдаваясь в подробности, скажем лишь то, что сравнение документов машиной быстрее и эффективнее, так как компьютеру не знакомо «замыленный глаз» и невнимательность. Больше о сервисе вы можете прочитать в [192](#) и [198](#) выпусках.

Одним из признаков налаженного СЭД является доступность документа ответственным лицам на любом этапе его движения в компании – от создания и обработки до помещения в архив для хранения. На определённой стадии развития бизнеса руководители многих компаний принимают верное решение об организации системы электронного документооборота и ча-

(Продолжение на стр. II)



(Продолжение. Начало на стр. 1)

сто внедряют его на основании уже созданного и налаженного процесса.

Благодаря такому внедрению появляется возможность оптимизировать работу по сбору, обработке, контролю и безопасному хранению документов всех видов. Наряду с возможностью быстрого поиска документов по любому атрибуту дополни-

тельно обеспечивается регламентированный доступ конкретных, компетентных сотрудников к документации и соблюдению конфиденциальности информации.

Таким образом, отказ от системы электронного документооборота – мнимая экономия. Риск опущимого убытка достаточно велик, чтобы отказываться от внедре-

ния. Мы привели лишь один пример, а сколько других подобных ситуаций может произойти?

Фирма КАМИН всегда готова прийти на помощь тем, кто хочет грамотно и эффективно внедрить в свою организацию систему электронного документооборота.

Как нанимать лучших сотрудников?

Если вы хотите создать команду мечты, привлечь в свою компанию лучших специалистов и стать настоящим лидером, советы из книги «Кто. Решите вашу проблему № 1» Джеффа Смарта и Рэнди Стрита могут оказаться очень кстати.

О чём эта книга?

Книга о том, как нанимать лучших сотрудников, которые способствуют развитию и росту компании. Авторы подробно рассказывают, на что обращать внимание при выборе нового персонала, как находить игроков **класса А** и почему не стоит доверять вуду-рекрутингу.

Что такое вуду-рекрутинг и почему это плохо?

Вуду-рекрутинг – это метод найма сотрудников, основанный на интуиции, шестом чувстве и психологических тестах. Сюда же относятся вопросы типа «Если бы вы были животным, то каким?», а также язык тела и жестов. Некоторые рекрутеры утверждают, что они легко могут вычислить нужного сотрудника, едва на него взглянув: по походке, причёске или костюму.

Так вот, всё это и есть вуду-рекрутинг, который совершенно не связан с реальным профессионализмом и навыками кандидатов. Поэтому полагаться на него неправильно, так вы кандидатов класса А точно не отберёте.

Кто такие сотрудники класса А?

Это высококлассные специалисты, которые на 90% смогут выполнить работу, на которую способны лишь 10% потенциальных кандидатов. Те люди, которые выводят компанию на недостижимый уровень, увеличивают её прибыль и умеют подбирать «команду мечты».

За таких кандидатов порой разгорается нешуточная борьба, но если вы правильно подойдёте к отбору сотрудников, то сможете заполучить то, что искали.

Как же найти того, кто окажется лучшим из лучших?

Составить лист целей. Это список ваших пожеланий по отношению к кандидату. Он состоит из:

- основной задачи;
- ожидаемых результатов;
- профессиональных качеств.

Суть в том, что вы детально прорабатываете каждый пункт. То есть вы чётко должны представлять, чего ждёте от нового сотрудника.

Не имеет значения, ищите вы менеджера или секретаря – у вас должен быть лист целей, и вы обязаны ему следовать. Только имея чёткое представление о том, кого вы хотите видеть на вакантной должности, вы сможете подобрать игрока класса А.

Как составить лист целей и что с ним делать потом?

1. Кратко поясните, для чего создана должность: 5-6 предложений, отражающих цель вакансии.

2. Внесите 3-5 конкретных пожеланий, чего именно вы ждёте от нового сотрудника.

3. Перечислите нужные вам профессиональные качества. Пишите только то, что вам действительно нужно от кандидата.

4. Проверьте, соответствует ли полученный портрет бизнес-плану и целям компании и отдела, в котором предстоит работать вашему будущему коллеге.

Когда лист целей готов, создайте группу кандидатов. Для этого прибегните к помощи рекрутеров и уже работающих сотрудников компании. Подключите личные и профессиональные знакомства. Вы должны найти как можно больше кандидатов класса А, чтобы иметь возможность выбора именно того сотрудника, который будет отвечать вашим запросам минимум на 90%.

Каждый раз, проводя собеседование или общаясь с новыми знакомыми, спрашивайте их, кого бы они могли посоветовать на должность в вашей компании. Записывайте контакты, расширяйте базу потенциальных кандидатов. Чем больше кандидатов вы привлечёте, тем больше вероятность найти того единственного, который будет полностью соответствовать листу целей.

Группа кандидатов составлена. Переходим к интервью.

• **Отборочное интервью.** Оно поможет отсеять явно неподходящих кандидатов. Если есть несоответствия с листом целей, сразу откажитесь от такого соискателя. Даже если он вам понравился и у него был хороший костюм и походка победителя.

Персонал

• **Квалификационное интервью** помогает выявить, насколько профессиональные качества, опыт и навыки кандидата соответствуют вашим пожеланиям. И здесь тоже не должно быть никаких отступлений от плана.

• **Фокус-интервью** позволит сосредоточиться на основных ваших запросах, а также лучше узнать кандидата.

• **Интервью с рекомендателями.** Это хороший способ узнать, насколько слова вашего собеседника соответствуют правде, легко ли вам будет с ним сработаться, подойдёт ли он для вашей команды.

Что спрашивать на отборочном интервью?

На отборочном этапе стоит узнать, как человек оценивает себя как профессионала, о его стремлениях и личных качествах. В числе других вопросов следует задать такие: «Как вас оценит прежнее начальство по 10-балльной шкале, когда мы к нему обратимся?». Именно «когда», а не «если».

Такая постановка вопроса заставит кандидата ответить честно, чтобы потом не пришлось оправдываться за враньё. Практика показывает, что именно этот вопрос может открыть увлекательные подробности о кандидате. Например, в последний момент выяснится, что, казалось бы, идеальный кандидат не просто не нашёл общий язык с предыдущим шефом, а вlepил ему пощёчину перед уходом. А такие выпады не говорят ни о чём хорошем.

Какие вопросы задавать на квалификационном интервью?

На квалификационном интервью стоит подробнее расспросить о прошлой работе: задачах, которые стояли перед кандидатом, отношениях с коллегами, достижениях и причинах увольнения. Не стоит останавливаться на односложных ответах. Задавайте вопросы «Как?», «Что?», «Расскажите подробнее», пока не выясните конкретные факты, характеризующие кандидата.

Зачем нужны рекомендатели?

Ещё на отборочном интервью вы должны попросить кандидата дать вам пять, а то и семь контактов людей, которые могли





бы выступить рекомендателями. Это бывшие начальники и коллеги. Обязательно свяжитесь с ними и расспросите как можно подробнее. Речь идёт вовсе не о грязном белье, а исключительно о профессионализме и отношениях с коллективом. Как к вашему соискателю относились на прошлой работе коллеги и руководство, что давалось ему труднее и легче всего.

Очень важно уловить скрытые сигналы. К примеру, вы спросили у рекомендателя, насколько легко кандидат находил общий язык с подчинёнными, а в ответ услышали: «В принципе, он хороший парень, практически все к нему относились с уважением».

Это и есть сигнал, что не всё было так уж гладко. Если ваш кандидат и правда хороший парень, о нём расскажут с большим энтузиазмом. Люди так устроены, что

не хотят никого ругать или подставлять. Поэтому им легче завернуть неприятную правду в обёртку сдержанности. Будьте начеку.

Как выбрать единственного?

Когда все собеседования завершены, пора выбирать. Ваш главный ориентир – лист целей. Если в итоге у вас остался только один кандидат класса А, предложите ему работу.

Если их несколько, составьте рейтинг. Проанализируйте, насколько каждый из них справился с вопросами, что о каждом говорили рекомендатели, насколько их профессиональные качества отвечают вашим запросам. Остановитесь на лучшем и заключайте сделку.

Стоит ли прочесть книгу?

Казалось бы, всё, о чём пишут авторы книги, очевидно и так. Каждый владелец

бизнеса хочет, чтобы его компания стала самой успешной, и нанимает только тех, кто кажется ему лучшим.

Но «кажется» и «является» – разные вещи. Поэтому, если вы хотите стать лидером, вам нужны только лидеры. И из этой книги вы почерпнёте реальные советы, как их найти.

Кроме чтения книги, мы также рекомендуем вам пройти тренинг «Выбор нужного кандидата» у тренера фирмы КАМИН Евгения Жирнова.

По материалам: lifehacker.ru

Если вы хотите работать в КАМИНе, присылайте своё резюме на e-mail: personal@kamin.kaluga.ru.

Навыки идеального продавца

Позволю себе вновь затронуть тему о том, какими должны быть хорошие продавцы. По традиции начну с Интернета. Что на эту тему предлагает всемирная сеть? Поисковый запрос «идеальный менеджер по продажам» даёт нам следующие варианты:

- «**Какие 20 качеств, навыков и умений делают из обычного продавца гуру продаж...**» – О, целых 20!

- «**22 характеристики идеального менеджера по продажам...**» – ага, кто больше?

- «**Идеальный менеджер по продажам: 10 откровений от...**» – меньше, но даже не качества, а откровения...

- «**Успешный менеджер по продажам (МПП) должен обладать рядом качеств и ниже я приведу десяток основных или даже чуть больше**» – неточности позволяете себе, коллега.

- Ну и «**татуировки**» Батырева, конечно...

Все эти авторы правы и выделяют практически идентичные черты и навыки. Однако набор личных качеств и характеристик менеджера по продажам сильно зависят от того, кто берёт его на работу.

«Продавец от Бога» говорят о тех, кто может приносить вам желаемый результат. Кстати, желаемый результат совсем не означает, что он максимально возможный. Однако сейчас не об этом. Есть такие люди, которые хорошо продают, опираясь только на собственный опыт, опыт других, и умело пользуясь своими личными качествами. Сколько их? Мало. Мало для текущих потребностей рынка. Что же делать тем, кому «гений продаж» не достался? Всё решается навыками.

Сама я себя к «гениям продаж» не отношу, что не мешает мне успешно многие

годы управлять продажами и создавать системы продаж у моих работодателей. И есть у меня своя формула того самого продавца от Бога. Состоит она из 5 навыков, одного мотивирующего фактора и одной обязанности работодателя.

Начнем с навыков. Навык – неосознанная компетентность – деятельность, сформированная путём повторения и доведения до автоматизма. Не путать с привычкой, поскольку «компетентность» – это ключевое, а для привычки данное слово не обязательно.

Итак, первый навык хорошего продавца – навык создавать первое впечатление, а это значит вызвать доверие, нравиться клиентам. Есть те, кто считает, что обаятельные люди такими родились, но я вас могу заверить, что для хорошего коммуникатора это результат осознанных действий: поза, интонация, взгляд, действия. Почему это важно? Да потому что у вас нет второго шанса создать первое положительное впечатление, это простая математика. Умение создать первое впечатление позволит продавцу легко установить контакт, и даже банальное «могу вам помочь?» из его уст не вызовет желание у покупателя ответить: «Сумку подержите». Продавец, который не умеет установить контакт, обречён. Он будет знать товар, будет гуру в предмете, но за счёт этого он сможет лишь получить власть эксперта над клиентом, но никогда не станет для него настолько доверенным лицом, чтобы отдать ему свои деньги. Кстати, экспертами часто пользуются, – получают у них нужную консультацию, а покупают у других. Я, например, так часто делаю.

Как проверить, есть ли у вашего менеджера по продажам этот навык? По себе-то уже не посудишь – вы к нему привыкли.

Поскольку первое впечатление происходит в несколько секунд, наблюдайте реакцию клиента на появление вашего продавца. Например на его ноги, и если стопа развернулась в сторону двери – не всё ладно. Ни для кого не секрет, что жестами и позами мы подсознательно выдаём свои эмоции. То же самое по телефону, только с голосом клиента: стал напряжённым или неуверенным, значит, голос, тон или интонация вашего менеджера ему не понравились. Да, и времени на вступление в контакт по телефону нужно больше.

Был такой пример. На собеседование ко мне на должность менеджера пришла девушка с изуродованным лицом. Когда она заглянула в офис, в первую секунду мы испытали шок – имея такой недостаток, пытаться найти работу в коммуникациях?! Но она заговорила и вошла. И мы расслабились. С ней было комфортно.

Итак, навык устанавливать контакт, создать нужное впечатление – первый необходимый атрибут ваших менеджеров. Прислушайтесь звонки, наблюдайте за жестами и позами. Возможно, есть над чем поработать.

Какие ещё навыки необходимо развить, чтобы стать идеальным менеджером по продажам? Об этом мы поговорим в следующем номере газеты.



Евгения Елисеева,
заместитель директора по
маркетингу фирмы КАМИН





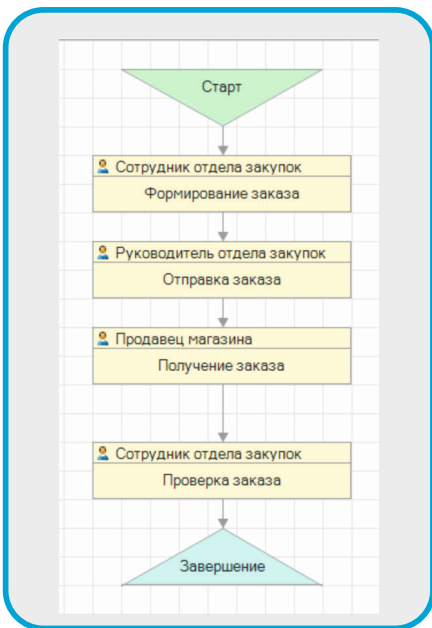
Вы уверены, что инструкции вам не нужны?

База знаний

Часть 2

В [прошлом номере](#) нашей газеты мы попробовали описать очень простой бизнес-процесс. Это линейный бизнес-процесс, его владелец является и исполнителем. А что делать, если участников процесса больше 5 человек и количество этапов более 10? Что делать, если бизнес-процесс очень сложный и имеет множество разветвлений? Как же описать такой процесс чётко и однозначно?

Ответим на поставленные вопросы на примере бизнес-процесса, который был описан в 202 номере НоК, только усложним его.



Оставим такое же количество этапов, но теперь возьмём не один маленький магазинчик, а целую сеть. Закупкой для всех магазинов будет заниматься отдел закупок в составе 3 сотрудников. Один из них руководитель отдела.

Итак, начнём по порядку.

Кто является ответственным за результат процесса?

Для любого процесса, а для сложного тем более, необходимо выделить владельца процесса. Этот сотрудник отвечает за результат процесса. Кроме ответственности у владельца процесса должны быть полномочия, определённая власть и возможность распоряжаться необходимыми ресурсами. Владелец процесса имеет право изменять процесс, а также улучшать и совершенствовать его. В нашем случае это руководитель отдела закупок.

Какие ресурсы необходимы для выполнения процесса?

Понятие ресурсы процесса включает в себя как материальные, так и нематериальные составляющие. Материальные ресурсы – это персонал, оборудование, финансы, связь, программное обеспечение и т.д. Кроме материальных ресурсов для успешного запуска и проведения процесса, необходимы нематериальные составляющие, такие как информация, квалификация, знания, компетенции. В нашем примере, для выполнения процесса закупок, кроме сотрудников и средств связи, необходима акту-

альная информация о потенциальных поставщиках кондитерских изделий, остатках товаров в магазинах и, конечно же, данные анализа продаж по группам товаров и по каждой единице товара.

Что является входом процесса?

Вход процесса – это все ресурсы, которые необходимы для начала процесса. В нашем примере для запуска первого этапа нужны отчёты о наличии товаров и анализ продаж по каждому магазину. Для второго этапа руководителю отдела (именно он согласовывает и отправляет заявку поставщику) необходим список поставщиков и результат предыдущего этапа – список товаров, которые необходимо заказать для каждого магазина. На третьем этапе заказ получает продавец магазина, ему для выполнения нужно иметь на руках заявку, которую отправил руководитель отдела закупок. На четвёртом этапе продавец магазина должен передать руководителю отдела закупок список товаров, которые пришли не полностью или которых не было в наличии у поставщика.

Мы видим, что для выполнения каждого этапа необходимы свои ресурсы. Входом для каждого этапа будет либо результат предыдущего этапа, либо ресурсы, определённые для всего процесса в целом. Когда информация передаётся в рамках одного отдела, то требования к этой информации могут быть общими, а если между разными подразделениями, то в такой ситуации большое значение приобретает детальное регламентирование входов и выходов процесса.

Что является результатом процесса – выходом процесса?

Выход процесса – это продукты или услуги, которые мы создаём для своих клиентов. Выходом процесса закупок является наличие товаров в ассортименте в каждой торговой точке. А вот выходом отдельного этапа может быть информация, так как без неё выполнение следующего этапа невозможно.

Какие задачи и какую последовательность нужно выполнить во время процесса?

Все 4 этапа, описанные в первой части статьи, должны присутствовать и при описании более сложного процесса, но подход к описанию существенно меняется. На первый план выдвигается тщательное согласование между собой входов и выходов этапов процессов. При большом объёме передаваемой информации необходимо создавать спецификации на входы и выходы каждого этапа.

Как оценить результативность процесса?

Результативность – это степень достижения запланированных результатов. В нашем примере процесс является результативным, когда весь товар имеется в наличии в магазине. Когда товар заказывает продавец, зарплата которого зависит от выручки и от ассортимента товаров в магазине, то специальная оценка результативности может быть не обязательна. Если же результат зависит от сотрудников других подразделений, то оценивать результативность нужно

обязательно. Для оценки результативности предназначены показатели процесса.

Какие показатели выбрать?

Показатели процесса – это критерии, которые используют для измерения результативности, эффективности, качества и производительности процесса. Измеряют процессы в самом конце или после важных этапов. Сколько показателей выбрать и когда их измерять решает владелец процесса, он должен быть уверен, что процесс, за который он отвечает – управляемый. Показатели могут быть плановыми и установлены владельцем бизнеса. Для каждого магазина организация может установить свои требования. Например, в магазине должно быть не менее 50 наименований продукции и по каждой группе товаров не менее 3 видов, т.е. 3 вида зефира, 3 вида пастилы и т.д.

Измерения плановых показателей позволяют удерживать процесс на одном уровне.

Как улучшить процесс?

Если вы регулярно оцениваете показатели результативности процесса, то это позволит вам не только сделать ваш процесс устойчивым, но и улучшить его. В случае, если показатели подходят к критичной отметке, вы должны срочно принять меры по исправлению ситуации. Например, ассортимент товаров ваших поставщиков сократился, уменьшился ассортимент и в торговых точках. Это может привести к сокращению среднего чека и выручки в целом. Что может предпринять руководитель отдела закупок? Найти новых поставщиков и тем самым увеличить ассортимент товаров в магазине. Однако с новым поставщиком может случиться аналогичная ситуация.

Умение быстро реагировать на возникающие проблемы и исправлять ситуацию это уже хорошо. Но такое положение дел очень напоминает «латание дыр» и совсем не похоже на то, что этим процессом действительно управляют. Процесс станет управляемым, если у вас будут разработаны меры по увеличению ассортимента товара и будут показатели, которые будут отражать это улучшение.

Мы привели примеры описания простого процесса, изложили правила для описания сложного. Каждая организация становится успешной, когда может представить своим покупателям и заказчикам продукцию надлежащего ассортимента и качества. Маленькая компания может быть успешной и с минимально закреплёнными правилами, а вот большой компании надо будет эти правила детально описать, закрепить и довести до каждого сотрудника.

Успехов вам в написании больших и маленьких инструкций!



Татьяна Голец,
заместитель директора
по качеству