

НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 170
(июль 2015)

12+

*Я работаю там,
где мне удобно...
с программами от КАМИНа!
А вы?*



Имущество стоимостью до 100 тысяч рублей не будет относиться к основным средствам
стр. 2

К тарифу взносов в ФСС на страхование от травматизма можно получить скидку или надбавку
стр. 2

Малому бизнесу, возможно, предоставят большие льготы
стр. 3

Большие изменения в порядке исчисления и уплаты НДФЛ
стр. 3

Налоги со стоимости бесплатного питания сотрудников
стр. 5

Новые программы фирмы КАМИН
стр. 7

«Июньский фреш» КАМИНа: новые тренинги, новые программы
стр. 7

Выпуск для руководителей:
новая рубрика
«База знаний»



Вкладка
в центре газеты



1С:ИТС *Лето подарков!*

ПОДАРОЧНАЯ
АКЦИЯ от фирмы 1С

КАЖДЫЙ ЛЕТНИЙ МЕСЯЦ
ПОДАРКИ:

путёвка на двоих на любое море
походные мангалы
фирменные сумки

УЗНАЙТЕ ПОДРОБНОСТИ:
на сайте камин.рф
по телефону (4842) 27-97-22



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

Следите за новостями КАМИНа

в сети TWITTER:
www.twitter.com/firmakamin





Форма РСВ-1 отчёта в ПФР изменилась

Отчёт в ПФР по итогам первого полугодия 2015 года страхователи должны представить по новой форме РСВ-1, которая утверждена постановлением правления ПФР от 4 июня 2015 года № 194п «О внесении изменений в постановление Правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 16 января 2014 года № 2п». В настоящее время это постановление проходит регистрацию в Минюсте России.

Кроме того, разработан проект постановления Правления ПФР о формате новой РСВ-1, тоже пока не утверждённый. После того, как новый формат будет утвержден, прежний утратит силу.

В 2015 году прекратили своё действие пониженные тарифы (и соответствующие коды категорий застрахованных лиц), установленные для применения в 2012 – 2014 годах для плательщиков страховых взносов, указанных в пунктах 1 – 3 и 7

части 1 статьи 58 Федерального закона от 24 июля 2009 года № 212-ФЗ:

- для сельскохозяйственных товаропроизводителей;
- для организаций народных художественных промыслов;
- для организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих ЕСХН;
- для плательщиков страховых взносов, производящих выплаты физическим лицам, являющимся инвалидами;
- для общественных организаций инвалидов и для организаций, уставный капитал которых полностью состоит из вкладов общественных организаций инвалидов;
- для плательщиков страховых взносов, осуществляющих производство, выпуск в свет (в эфир) и (или) издание средств массовой информации.

В связи с этим из раздела 3 формы РСВ-1

исключены таблицы с расчётом соответствия условий на право применения пониженных тарифов для этих категорий плательщиков взносов.

Раздел 4 будет называться не «Суммы доначисленных страховых взносов с начала расчётного периода», а «Суммы перерасчёта страховых взносов с начала расчётного периода». Это значит, что плательщик взносов будет отражать в этом разделе не только суммы доначислений, но и суммы излишне начисленных ранее взносов в случае корректировки базы по взносам предыдущих периодов по данным бухгалтерского учёта.

Внесено также много изменений в порядок заполнения отчёта.

В программах фирмы 1С и фирмы КАМИН автоматическое формирование новой формы РСВ-1 реализовано. ■

Имущество стоимостью до 100 тысяч рублей не будет относиться к основным средствам

Федеральным законом от 08 июня 2015 года № 150-ФЗ внесены многочисленные поправки в Налоговый кодекс. В частности, внесены изменения в статьи 256 и 257 НК РФ.

В соответствии с изменениями, с 1 января 2016 года амортизируемым имуществом будет признаваться имуще-

ство со сроком полезного использования более 12 месяцев и первоначальной стоимостью более 100 000 рублей (сейчас 40 000 рублей).

Аналогично под основными средствами будут пониматься часть имущества, используемого в качестве средств труда для производства и реализации товаров

(выполнения работ, оказания услуг) или для управления организацией первоначальной стоимостью более 100 000 рублей (в настоящее время 40 000 рублей). ■

К тарифу взносов в ФСС на страхование от травматизма можно получить скидку или надбавку

Постановлением Правительства РФ от 30.05.2012 № 524 утверждены «Правила установления страхователям скидок и надбавок к страховым тарифам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний». В соответствии с Правилам, ФСС РФ может установить скидку или надбавку к тарифу взносов по несчастным случаям. Размеры надбавок и скидок определяются в текущем году и подлежат применению с 1 января следующего календарного года. Размер скидки или надбавки не может превышать 40 процентов установленного страхового тарифа.

Размер скидки и надбавки рассчитыва-

ется отделением ФСС, исходя из показателей, определённых по итогам деятельности страхователей за 3 года, предшествующих текущему году:

- отношение суммы обеспечения по страхованию в связи со всеми произошедшими у страхователя страховыми случаями к начисленной сумме страховых взносов;
- количество страховых случаев у страхователя на 1 тыс. работающих;
- количество дней временной нетрудоспособности у страхователя на 1 несчастный случай, признанный страховым, исключая случаи со смертельным исходом.

Скидка или надбавка устанавливается,

(Продолжение на стр. 3)



Получить консультацию?

**Установить?
Обновить?**

Очень просто!

Оставьте заявку на сайте камин.рф





БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТС

Отправлять отчёты из 1С?
1С-Отчётность



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

(Продолжение. Начало на стр. 2)

если все указанные выше показатели меньше (скидка) или больше (надбавка) аналогичных показателей по виду экономической деятельности, к которому отнесен основной вид деятельности страхователя.

Значения основных показателей по видам экономической деятельности рассчитываются и утверждаются страховщиком по согласованию с Минтруда не позднее 1 июня текущего года.

Для рассмотрения вопроса об установлении скидки страхователь не позднее 1 ноября текущего календарного года обращается с заявлением к страховщику по месту своей регистрации. Скидка устанавливается только при условии своевременной уплаты страхователем текущих страховых взносов и отсутствия задолженности по страховым взносам на дату подачи заявления об установлении скидки.

Для установления надбавки заявитель писать не надо — ФСС назначит её самостоятельно. Размер скидки или надбавки рассчитывается страховщиком на очередной год в текущем году и устанавливается с 1 января очередного года. В случае несогласия с размерами скидки или надбавки решение органа ФСС можно обжаловать в судебном порядке.

Новости законодательства

Письмо Минфина от 9 апреля 2015 года № 03-04-06/20223 (выдержка)

Без комментариев

С 1 января 2015 г. вступил в силу Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г. (далее – Договор), заключенный Республикой Беларусь, Республикой Казахстан и Российской Федерацией, к которому присоединилась Республика Армения.

Статьей 73 Договора предусмотрено, что в случае, если одно государство-член в соответствии с его законодательством и положениями международных договоров вправе облагать налогом доход налогового резидента (лица с постоянным местопребыванием) другого государства-члена в связи с работой по найму, осуществляемой в первом упомянутом государстве-члене, такой доход облагается в первом государстве-члене с первого дня работы по найму по налоговым ставкам, предусмотренным для таких доходов физических лиц – налоговых резидентов (лиц с постоянным местопребыванием) этого первого государства-члена.

Положения данной статьи применяются к налогообложению доходов в связи с работой по найму, получаемых гражданами государств-членов.

Таким образом, **доходы в связи с работой по найму в Российской Федерации, полученные физическими лицами – налоговыми резидентами Республики Беларусь, Республики Казахстан и Республики Армения, с 1 января 2015 г. облагаются в Российской Федерации по налоговой ставке 13 процентов, применяемой в отношении налоговых резидентов Российской Федерации, начиная с первого дня их работы на территории Российской Федерации.**

Положение Договора о применении к доходам граждан государств – членов Договора от трудовой деятельности налоговых ставок, предусмотренных для таких доходов физических лиц – налоговых резидентов государств-членов, не означает, что эти граждане автоматически

признаются налоговыми резидентами в соответствующем государстве.

Вопросы признания физического лица налоговым резидентом какого-либо из государств-членов Договором не регулируются. В этих целях используются положения национального законодательства соответствующего государства-члена.

Граждане государств – членов Договора смогут получать в Российской Федерации установленные статьями 218 – 221 Кодекса налоговые вычеты только после приобретения ими статуса налоговых резидентов Российской Федерации, определяемого в порядке, установленном в статье 207 Кодекса.

Заместитель директора Департамента налоговой и таможенно-тарифной политики Р.А. Саакян

Малому бизнесу возможно предоставят большие льготы

Горячая тема



Государственной Думой принят во втором чтении законопроект № 755146-6 с наименованием «О внесении изменений в статью 12 части первой и часть вторую Налогового кодекса Российской Федерации», которым предусмотрено значитель-

ное расширение льгот для предприятий и индивидуальных предпринимателей, применяющих специальные режимы налогообложения: УСН, ЕНВД, патентную систему налогообложения.

Пункт 7 статьи 12 Налогового кодекса РФ дополнен следующей нормой:

Законодательные (представительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации и представительные органы муниципальных образований в случаях, порядке и пределах, которые предусмотрены настоящим Кодексом, вправе устанавливать по специальным налоговым режимам:

- виды предпринимательской деятельности, в отношении которых может применяться соответствующий специальный налоговый режим;
- ограничения на переход на специальный налоговый режим и на применение специального налогового режима;
- налоговые ставки в зависимости от

категорий налогоплательщиков и видов предпринимательской деятельности;

- особенности определения налоговой базы;
- налоговые льготы, а также основания и порядок их применения.

Таким образом, региональным и муниципальным законодателям даны беспрецедентные возможности по установлению льгот для малого бизнеса. Какие же льготы они могут установить?

Упрощённая система налогообложения. Пунктом 1 статьи 346.20 установлено, что «в случае, если объектом налогообложения являются доходы, налоговая ставка устанавливается в размере 6 процентов». Законопроект дополняет этот пункт положением: «законами субъектов Российской Федерации могут быть установлены **налоговые ставки в пределах от 1 до 6 процентов в зависимости от категорий налогоплательщиков.**»

(Продолжение на стр. 4)



(Продолжение. Начало на стр. 3)

Пунктом 4 статьи 346.20 НК установлено, что «законами субъектов Российской Федерации может быть установлена налоговая ставка в размере 0 процентов для налогоплательщиков - индивидуальных предпринимателей, впервые зарегистрированных после вступления в силу указанных законов и осуществляющих предпринимательскую деятельность в производственной, социальной и (или) научной сферах». Законопроект добавил к этим видам деятельности ещё и деятельность в сфере бытовых услуг населению.

Напомним также, что давно действует возможность применения льготы и для субъектов малого бизнеса, применяющих УСН с объектом налогообложения «доходы, уменьшенные на величину расходов». В пункте 2 статьи 346.20 говорится:

В случае, если объектом налогообложения являются доходы, уменьшенные на величину расходов, налоговая ставка устанавливается в размере 15 процентов. Законами субъектов Российской Федерации могут быть установлены дифференцированные налоговые ставки в пределах от 5 до 15 процентов в зависимости от категорий налогоплательщиков.

Таким образом, предприятиям малого бизнеса региональные законодатели могут снизить налоговую нагрузку до 1% от выручки или до 5% от разницы между доходами и расходами, а некоторым ИП — вообще до нуля.

Не мешает отметить, что согласно пункту 3.1 статьи 346.21 налогоплательщики, выбравшие в качестве объекта налогообложения доходы, уменьшают сумму налога (авансовых платежей по налогу), исчисленную за налоговый (отчетный) период, на сумму страховых взносов в ПФ, ФОМС и ФСС, на сумму выплаты пособий по временной нетрудоспособности, произведённых за счёт работодателя и некоторые другие суммы. При этом сумма налога (авансовых платежей по налогу) не может быть уменьшена на сумму таких расходов более чем на 50 процентов.

Это значит, сумму налога при УСН, если будет дана льгота в виде налога в размере 1% от дохода, можно будет уменьшить до 0.5% от суммы дохода.

Единый налог на вменённый доход. Статьей 346.31 установлено, что для ЕНВД действует единая ставка для всех видов деятельности — 15% от суммы вменённого дохода. Законопроект дополнил эту статью следующим

положением.

Нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных районов, городских округов, законов городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя могут быть установлены ставки единого налога в пределах от 7,5 до 15 процентов в зависимости от категорий налогоплательщиков и видов предпринимательской деятельности, в отношении которых может применяться единый налог.

Патентная система налогообложения. Эту систему федеральные законодатели тоже не обошли вниманием.

Пунктом 2 статьи 346.43 установлен перечень из 47 видов предпринимательской деятельности, в отношении которых применяется патентная система налогообложения. Законопроект добавил к ним ещё 16 видов деятельности, среди которых стоит отметить такие довольно распространённые, как:

- услуги общественного питания, оказываемые через объекты организации общественного питания, не имеющие зала обслуживания посетителей;
- производство молочной продукции;
- производство хлебобулочных и

Горячая тема

мучных кондитерских изделий;

- деятельность по письменному и устному переводу;
- ремонт компьютеров и коммуникационного оборудования.

Пунктом 3 статьи 346.50 установлено, что «законами субъектов Российской Федерации может быть установлена налоговая ставка в размере 0 процентов для налогоплательщиков - индивидуальных предпринимателей, впервые зарегистрированных после вступления в силу указанных законов и осуществляющих предпринимательскую деятельность в производственной, социальной и (или) научной сферах». Законопроект добавил к этим видам деятельности деятельность в сфере услуг населению.

Есть все основания полагать, что этот законопроект будет принят окончательно до конца 2015 года и будет подписан Президентом. Однако получит ли малый бизнес льготы, установленные законопроектом, зависит от региональных и муниципальных властей. Хватит ли у местных законодателей мудрости и мужества в условиях бюджетного кризиса поддержать малый бизнес, покажет время.



Для успешной работы профессионалов

Официальный партнёр Компании «Гарант» в Калужской области — АКФ «Политоп»



ГАРАНТ®

ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

75-95-30

e-mail: politope@kaluga.net, http://www.politop.net/

Подписка на журнал

Актуальная
Бухгалтерия

Надежный журнал для профессионалов



Налоги со стоимости бесплатного питания сотрудников

Арбитражная практика

На многих предприятиях организовано питание работников, часто оно производится на безвозмездной основе, за счёт предприятия. В арбитражной практике возникают споры по правомерности обложения безвозмездно предоставленного питания налогами. Рассмотрим одно из таких дел (Постановление арбитражного суда Северо-Кавказского округа по делу № А32-37604/2014).

Налоговая инспекция провела выездную проверку в ЗАО «Тандер» (сеть магазинов «Магнит») города Краснодара и, в частности, обнаружила, что предприятие предоставляет работникам бесплатное питание, или словами инспекторов «обеспечивает работникам отдельных категорий доплату к заработной плате в натуральной форме в виде бесплатного питания».

Бесплатное питание предусмотрено положением об оплате труда, принятыми на его основании внутренними приказами и распоряжениями, а также трудовыми договорами, но по мнению инспекции, такие выплаты не предусмотрены трудовым законодательством, следовательно, данные отношения являются гражданско-правовыми и указанные операции подлежат обложению НДС. Поскольку НДС на стоимость бесплатного питания не начислялся, налоговая инспекция составила акт, в котором обязала предприятие уплатить недоимку, а также пени и штраф. ЗАО «Тандер» обжаловало решение ИФНС в суд.

В суде инспекторы доказывали, что переход права собственности на имущество является реализацией согласно пункту 1 ст. 39 НК РФ. Следовательно, выдача зарплаты в натуральной форме является реализацией имущества организации. Соответственно данная операция облагается НДС (подп. 1 п. 1 ст. 146 НК РФ). Способ оплаты труда представляет собой гражданско-правовую сделку (ст. 153 ГК РФ), направленную на отчуждение организацией в пользу работников товаров (работ, услуг) (ст. 153 ГК РФ), и признается реализацией на основании п. 1 ст. 39 НК РФ, и следовательно, является объектом обложения НДС согласно ст. 146 НК РФ.

Налоговая инспекция не оспаривала, что ЗАО «Тандер» включило стоимость питания работников в совокупный доход работников в целях исчисления страховых взносов во внебюджетные фонды и налога на доходы физических лиц, а также отнесло к расходам в целях исчисления налога на прибыль на основании ст. 255 Налогового кодекса Российской Федерации как расходы, произведённые в пользу работников, предусмотренные трудовым и (или) коллективным договором. Правомерно отнесения обществом в 2010-2011 годах стоимости питания работников к расходам на оплату труда,

уменьшающим налогооблагаемую прибыль, налоговая инспекция не оспаривала. Кроме того, со стоимости переданного в счёт оплаты труда питания у работников ЗАО «Тандер» был удержан налог на доходы физических лиц.

Однако суды трёх инстанций поддержали позицию налогоплательщика. По мнению судов, доводы налоговой службы противоречат положениям трудового и гражданского законодательства.

Согласно ч. 1 ст. 131 ТК РФ выплата заработной платы производится в денежной форме в валюте РФ (в рублях). В силу ч. 2 ст. 131 ТК РФ в соответствии с коллективным договором или трудовым договором по письменному заявлению работника оплата труда может производиться и в иных формах, не противоречащих законодательству РФ и международным договорам РФ. Доля заработной платы, выплачиваемой в неденежной форме, не может превышать 20 процентов от начисленной месячной заработной платы. В соответствии со ст. 209 ГК РФ право собственности имуществом подразумевает права владения, пользования и распоряжения своим имуществом. Согласно п. 2 ст. 209 ГК РФ собственник вправе по своему усмотрению совершать любые действия в отношении принадлежащего ему имущества. **Работник ЗАО «Тандер» не обладает всеми правами собственника, предусмотренными ст. 209 ГК РФ, в отношении получаемого бесплатного питания, в том числе по той причине, что передача питания производится непосредственно на предприятии и работник в момент употребления пищи не может покинуть предприятие. Фактически работник в отношении предоставленного питания может только употребить его в пищу, распоряжаться каким-либо иным образом он не вправе.** Из системного толкования положений ст.ст. 1 и 2 ТК РФ и ст.ст. 1-7 ГК РФ следует, что действующее законодательство разграничивает отношения между субъектами на трудовые и гражданско-правовые по характеру взаимоотношений и их сути. Если в гражданско-правовой сфере признаётся принцип равенства субъектов, то трудовое законодательство отдаёт приоритет менее защищённому субъекту - работнику. В данном случае невозможно применять положения ст. 153, 209 ГК РФ к отношениям по оплате труда в натуральной форме. С учётом изложенного, **выдача заработной платы не может считаться гражданско-правовой сделкой и не может признаваться реализацией на основании п. 1 ст. 39 НК РФ.**

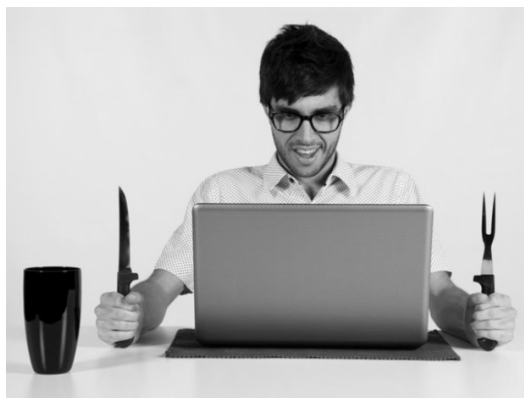
Ссылки налогового органа на

положения подпункта 20 п. 3 ст. 149 НК РФ не обоснованы. Данная норма регулирует правоотношения в области реализации продукции собственного производства работникам с возможностью последующего распоряжения ею без каких-либо изъятий и ограничений; в части общественного питания указанная норма подразумевает передачу продукции не в качестве оплаты труда. Оценив в соответствии со ст. 71 АПК РФ доказательства по делу, суд считает, что в данном случае отсутствует объект обложения НДС. Следовательно, у налоговой инспекции не имелось правовых оснований для начисления обществу НДС со стоимости питания работников, поскольку их питание организовано в целях осуществления производственной деятельности ЗАО «Тандер» в соответствии с требованиями Положения об оплате труда и трудовыми договорами.

В результате рассмотрения дела суды признали незаконным решение налоговой инспекции в части доначисления НДС при передаче питания в счёт натуральной оплаты труда и соответствующих сумм пени.

Обратим внимание на то, что ЗАО «Тандер» включило стоимость питания в базу начисления страховых взносов. Однако это делать, скорее всего, было не нужно. Можно было отразить выдачу бесплатного питания не в трудовых договорах, а в коллективном договоре как социальную натуральную выплату, и не начислять на эти суммы страховые взносы.

По мнению Президиума ВАС РФ, выплаты социального характера, основанные на коллективном договоре, не являющиеся стимулирующими, не зависящие от квалификации работников, сложности, качества, количества, условий выполнения самой работы, не являются оплатой труда работников (вознаграждением за труд), в том числе и потому, что не предусмотрены трудовыми договорами (Постановление Президиума ВАС РФ от 13.05.2013 № 17744/12).





**ТЕМА: «КАМИН:Расчёт заработной платы.
Версия 3.0»
«КАМИН:Расчёт заработной платы
для бюджетных учреждений. Версия 3.5»
«КАМИН:Зарплата для бизнеса. Версия 4.0»**



Вопрос: Как в программе оформить приказ о работе в выходные и праздничные дни?

Для ввода приказа о работе в выходные и праздничные дни создаём документ «Кадровый приказ» с помощником «Приказ о работе в выходные и праздничные дни».

В шапке помощника указываем дату, номер приказа, организацию и период, в котором будут рабочие выходные дни.

По гиперссылке «Дни работы» заполняем даты выхода на работу в выходные и (или) праздничные дни и длительность работы в часах.

В табличной части подбираем сотрудников, которые будут работать в выходные и (или) праздничные дни. Для каждого сотрудника возможно изменение рабочих часов.

По кнопке «Печать» доступна форма приказа о работе в выходные и праздничные дни.

ТЕМА: «1С-КАМИН:Зарплата. Версия 5.0»



Отвечает Хрипкина
Татьяна Васильевна,
специалист
линии консультаций

Вопрос: В письме Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 19-6/3023271-2288 от 13.04.2012 г. адресованном ПФ РФ и ФСС РФ, говорится о том, что аптечные организации, переведённые на уплату ЕНВД, применяют пониженные тарифы страховых взносов в 2012-2013 г. только в отношении выплат и вознаграждений, производимых в пользу работников, которые на основании статьи 100 Закона № 323-ФЗ имеют право на занятие фармацевтической деятельностью, подразумевая под этим только фармацевтических специалистов, а к остальным работникам аптечной организации (бухгалтер, водитель, санитарка и т. д.) пониженный тариф не применяется. Каким образом в программе произвести расчёт страховых взносов согласно данному письму?

При расчёте страховых взносов в документе «Конец месяца» выберите налоговый режим «Обычный+ЕНВД».

В окне «Вид тарифа» выберите «Общий тариф», в окне «Вид тарифа ЕНВД» - «Аптечные организации».

Для подразделений, в которых заняты только фармацевтические специалисты, укажите налоговый режим «ЕНВД».

Для подразделений, в которых нет таких специалистов, укажите налоговый режим «Обычный».

Для подразделений, где есть и фармацевтические специалисты и сотрудники, не являющиеся такими специалистами, укажите налоговый режим «Обычный +ЕНВД».

Затем для каждой статьи затрат укажите процент ЕНВД - процент выплат, производимых в пользу работников-фармацевтических специалистов.

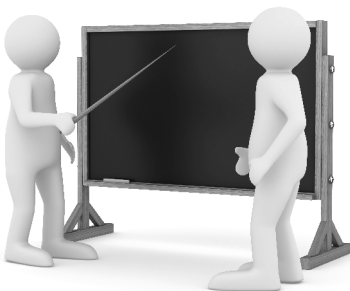
Рекомендуем предварительно создать отдельную статью затрат, на которую относить начисления только таких работников. Для данной статьи Вы укажете процент «100». Для остальных статей этот процент будет равен «0».



Новые программы фирмы КАМИН

Новые решения

В разгаре сезон отпусков, но это не помешало нашим разработчикам выпустить новые программные продукты. Два из них уже поступили в продажу. Третий, с рабочим названием «КАМИН:Учащиеся и стипендия», готовится к выпуску в ближайшее время. Все три программы были представлены на XII Партнёрском семинаре КАМИН и очень заинтересовали участников – наших партнёров, которые продают продукты КАМИН по всей России и занимаются поддержкой пользователей в регионах.



«КАМИН:Тарификация 3.0» – специализированное дополнение к программе «1С-КАМИН:Зарплата для бюджетных учреждений 5.5» для начисления зарплаты педагогам средних и средне-специальных учебных заведений. Его основные возможности:

- планирование и распределение фонда оплаты труда образовательного учреждения;
- расчёт и начисление заработной платы педагогическим работникам с учётом тарификации и педагогической нагрузки;
- тарификация педагогов в соответствии с НСОТ;
- расчёт надбавок (процент от педагогической нагрузки или сумма с учётом количества учеников в классе);
- ведение информации о педагогической деятельности сотрудников с учётом квалификационной категории и разряда по каждому предмету в отдельности;
- установка и корректировка норм на учебный период.

Чтобы получить доступ к этим возможностям, вам не надо ничего дополнительно устанавливать! Они уже включены в программу «1С-КАМИН:Зарплата для бюджетных учреждений 5.5», начиная с релиза 5.5.4.4, и вы можете тестировать их бесплатно в течение 30 дней, выбрав соответствующую опцию в «Стартовом помощнике». После оплаты пользователь получает постоянный доступ к функционалу «Тарификации» на всех рабочих местах,

где установлена «Зарплата 5.5». Программа отлично подходит как для бухгалтерии одного конкретного учебного заведения, так и для централизованных бухгалтерий, где считается зарплата сразу нескольких организаций.



Обработка **«Выгрузка прайс-листа на Яндекс-Маркет»** будет полезна всем компаниям, которые используют (или планируют использовать) Яндекс.Маркет для продажи товаров. Обработка предназначена для выгрузки на Яндекс.Маркет информации о номенклатуре и ценах из наиболее популярных тиражных решений на платформе 1С:

- 1С:Бухгалтерия 8 (ред. 3.0)
- 1С:Управление небольшой фирмой 8 (ред. 1.5)
- 1С:Управление торговлей 8 (ред. 10 и 11)
- 1С:Розница 8 (ред. 2.1)

Обновляться прайс-лист будет без вашего участия, если вы укажете расписание и настроите выгрузку файла на сайт магазина, откуда его будет автоматически обновлять робот Яндекс.Маркет.

И напоследок – несколько слов о продукте, который будет выпущен в ближайшее время.



«КАМИН:Учащиеся и стипендия» (рабочее название) – программа для высших и средне-специальных учебных заведений. Она позволит решить множество задач, возникающих на протяжении всего учебного процесса – от регистрации

абитуриентов до получения диплома:

- Кадровый учёт учащихся (работа с абитуриентами, зачисление, перевод, отчисление, восстановление, окончание, регистрация академических отпусков, поощрений, взысканий).
- Формирование печатных форм приказов и справок.
- Аттестация учащихся (текущая, промежуточная и итоговая).
- Зачисление на платной основе (заключение договоров, приём платежей).
- Начисление стипендии, формирование сведений в банк.
- Формирование сведений в ПФР.
- Формирование отчётов (состав учащихся, численность, оборотно-сальдовая ведомость, своды по начислениям и удержаниям, расчётные листки и пр.).
- Обмен данными с бухгалтерией (1С:БГУ 8).

Интерфейс программы настолько прост и удобен, что работать можно, даже не имея под рукой документации. В программе имеется механизм напоминаний – о сроках оплаты за обучение, об окончании академического отпуска и т.д.. Удобный стартовый помощник заполняет практически все основные справочники и вводит нужные документы.

Получить подробную информацию о программах и заказать их демонстрацию вы можете в отделе продаж фирмы КАМИН или у наших партнёров в своём городе.

**Шагать в ногу со временем
не хвататет либо времени,
либо ног?**



Тогда обращайтесь к нам!

sales@kamin.kaluga.ru
(4842) 27-97-22

г. Калуга, пер. Теренинский, 6а



«Июньский фреш» КАМИНа: новые тренинги, новые программы

Наши мероприятия

Одно из главных событий для нашей компании – ежегодный Партнерский семинар. С программами КАМИН работают пользователи во всех регионах России, а продают программные продукты и обслуживают их наши партнёры. Общение и обмен опытом на семинаре помогают нам создавать новые программы и совершенствовать существующие, а нашим партнёрам – более эффективно решать задачи своих клиентов.

XII Партнёрский семинар КАМИНа «Июньский фреш» состоялся в Калуге 12-14 июня. Как и в прошлом году, местом проведения семинара был выбран отель «Амбассадор». К нам в гости приехали 55 участников, представляющих 44 организации и ИП из 35 городов от Камчатки до Крыма.

В первый день семинара в конференц-залах отеля «Амбассадор» состоялись семь разноплановых тренингов от бизнес-тренеров фирмы КАМИН, ориентированных на руководителей и менеджеров по продажам, специалистов по внедрению и сопровождению программ, маркетологов. Большинство тем универсальны и представляют интерес не только для 1С:Франчайзи, но и для многих других компаний.

«Переговоры с лицом, принимающим решение» (Евгения Елисеева). Участники тренинга «прокачали» навыки продаж и освоили эффективные техники переговоров с лицами клиента, принимающими решение.

«Пойми меня, или Установление контакта и выявление потребностей по телефону» (Марина Бархатова). Те, кто пришёл на этот тренинг, отработали все этапы контакта с клиентом по телефону: от самопрезентации до выявления потребностей.

«Успешно внедрили – красиво отчитались» (Екатерина Шевелева). На этот тренинг пришли специалисты, заинтересованные в продвижении своих продуктов и услуг. Они узнали, как можно использовать для этой цели отзывы клиентов и научились вести работу с отзывами: от выбора кандидата до проведения интервью.

«Контактёры, или Как построить диалог с клиентом» (Мария Тришкина). На этом тренинге участники смогли усовершенствовать свои коммуникативные умения, навыки понимания клиентов и навыки убедительной речи.

«Довольный клиент: продавать нельзя ублажать» (Ольга Шилова). Участники тренинга освоили основные навыки продаж через специфику работы специалиста по сопровождению.



«Эффективная работа с дебиторской задолженностью» (Сергей Леухин). На тренинге специалисты получили готовый бизнес-инструмент по работе с дебиторской задолженностью, научились использовать сценарии переговоров, развили навыки убеждения и работы с возражениями.

Одновременно с тренингами в Учебном центре проходили два семинара для партнёров, только начинающих работать по сопровождению программ «1С-КАМИН: Зарплата 5.0» и «1С-КАМИН: Зарплата для бюджетных учреждений 5.5». Участники получили не только методические пособия по каждому продукту, но и возможность пройти сертификацию «КАМИН: Професионал» по этим продуктам. Мы уверены, что полученные знания помогут нашим коллегам в работе с клиентами.

На следующий день, 13 июня, состоялось ключевое событие семинара – совещание партнёров, на котором обсуждались важные для всех вопросы развития и поддержки программ КАМИНа.

В начале совещания подвели итоги работы партнёрской сети и отметили тех партнёров, кто достиг за этот год самых выдающихся результатов. **Лучшими в 2015 году стали:**

- «Франчайзи-Центр», г. Чебоксары
- «БИТ», г. Нерюнгри
- «Оргтехника», г. Чайковский
- «Компания Гарант», г. Саранск
- «Центр ОСС», г. Москва
- «Актив Про», г. Симферополь

Лучшей по продаже нового продукта «1С-КАМИН: Зарплата для бюджета 5.5» стала компания ФинЮр-Консалтинг, г. Саров.

За приверженность КАМИНу и активную позицию в развитии и продвижении программ были отмечены специалисты, которые оказали помощь разработчикам КАМИНа в работе над новыми продуктами и в развитии существующих, активно общались на нашем форуме:

- Щипанов Александр, «АйТи-Сервис-Лана», г. Сызрань
- Тимошенкова Юлия, «Простые решения», г. Смоленск
- Ющенко Роман, «Ролен», г. Ухта

- Феняк Олеся, «Квипус», г. Сочи (Надым)
- Сорокин Евгений, «Сорокин и К», г. Магнитогорск
- Ирина Мазур, «Центр информационных технологий», г. Барнаул
- Дресвянников Сергей, «Лада-С», г. Сарapul

В номинации **«Открытие года»** награду получил Информационный центр «ВЫБОР», г. Смоленск, увеличивший продажу коробок КАМИНа в 4 раза.

В этом году разработчики КАМИНа представили партнёрам сразу три новых продукта.

«КАМИН: Учащиеся и стипендия» (рабочее название) – программа для высших и средне-специальных учебных заведений. Продукт помогает решить множество задач, возникающих на протяжении всего учебного процесса – от регистрации абитуриентов до получения диплома. Начисление стипендии – лишь одна из них. Программа готовится к выпуску в ближайшее время.

«КАМИН: Тарификация 3.0» – специализированное дополнение к конфигурации «1С-КАМИН: Зарплата для бюджетных учреждений 5.5», позволяющее вести начисление зарплаты педагогам средних и средне-специальных учебных заведений.

Обработка **«Выгрузка прайс-листа на Яндекс-Маркет»** будет полезна всем компаниям, которые используют (или планируют использовать) Яндекс-Маркет для продажи товаров. Обработка позволяет автоматически выгружать прайс-лист из программ 1С как на собственный сайт, так и непосредственно на Яндекс-Маркет.

Разработчики рассказали также о развитии флагманского зарплатного решения для коммерческих организаций – «1С-КАМИН: Зарплата 5.0», а наши партнёры поделились на семинаре своим опытом работы с программами КАМИНа – внедрения, доработки, обучения пользователей.



БЕСПЛАТНЫЕ
интернет-сервисы 1С:ИТС

Видеолекции 1С методистов и разработчиков? 1С:Лекторий



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

Учебный
Центр
фирмы
КАМИН



570-170 uc@kamin.kaluga.ru пер. Теренинский, 6

Лето с новыми впечатлениями...и знаниями!

Досуг ребёнка (8-11 лет)

- 10 августа { 1. Лёгкий старт в компьютерный мир. Базовый курс для начинающих.
Осень { 2. Лёгкий старт в мир офисных приложений
3. Занимательное программирование

Объём каждого курса – 20 часов, стоимость – 5000 р

Досуг ребёнка (от 12 лет)

- 10 августа { 1. **Основы программирования на языке "Java" для школьников.** Модуль 1 *
2. **Системное администрирование для школьников.** Модуль 1 *
(Объём каждого курса – 24 часа / стоимость – 8000 р)
В стоимость входят экскурсии

- Осень 1. **Основы программирования на языке "Java" для школьников.**
Модуль 1 *, Модуль 2 *, Модуль 3 *, Модуль 4 *

(Объём каждого курса – 24 часа / стоимость – 7200 р)

2. **Системное администрирование для школьников.**

Модуль 1 *, Модуль 2 *, Модуль 3 *

(Объём каждого курса – 24 часа / стоимость – 7200 р)

3. **Основы 3D моделирования и 3D печати.** Модуль 1 (30 ч / 9000 р)

Основы 3D моделирования и 3D печати. Модуль 2 (26 ч / 7800 р)

4. **Подготовка к ЕГЭ по информатике.** Модуль 1* (32 ч / 9600 р)

Подготовка к ЕГЭ по информатике. Модуль 2* (16 ч / 4800 р)



* – в курс входят методические материалы и сертификат фирмы 1С

А для взрослых и серьёзных... Стань программистом 1С!
с 13 июля Курс Введение в конфигурирование в 1С:Предприятие 8!

Учёба и путешествия

Что может заставить школьников сесть за парту во время каникул? Только то, что им по-настоящему интересно. Такое занятие 35 юных калужан нашли для себя в Летней IT-школе КАМИН.

С 15 июня ребята 12-17 лет начали изучение java-программирования и системного администрирования, а

специально для младших школьников наши методисты разработали курс «Лёгкий старт в мир офисных приложений». Эти знания ребятам обязательно пригодятся в новом учебном году при подготовке проектов, и, мы уверены, сэкономят время и им, и их родителям.

Летняя IT-школа – это не только учёба. У ребят были две интересные экскурсии. Первая из них – в калужскую студию 3D-печати. Наши ученики узнали, где применяются эти технологии, каких масштабов бывают изделия, «напечатанные» на 3D-принтере, и даже подержали их в руках. Ребята с интересом наблюдали за работой 3D-принтера, на котором во время экскурсии для них «напечатали» небольшие сувениры.

Самым ярким событием как для учеников, так и для преподавателей стала поездка



Летняя IT-школа



в центральный офис компании «1С» (Москва, Дмитровское шоссе, 9). В огромном здании работают более 900 человек. После знакомства и рассказа о компании «1С» все вместе отправились на экскурсию. У каждого этажа – своё назначение, особым образом организованное пространство для работы и отдыха. На ребят произвели впечатление перего-



ворные, меняющие цвет стен, уголки отдыха с кофе-машинами и массажными креслами, собственный спортзал. Наши ученики обратили внимание на великолепные фотоработы, которыми украшены стены. Их автор – один из сотрудников компании, который сделал эти снимки во время своих путешествий по разным странам. Гостям даже разрешили заглянуть в «святая святых» – серверную. На память об экскурсии ребята получили «фирменные» 16-тигивые флешки «Клуба юных программистов».

Наши ученики убедились, что работа в современной IT-компании – это будущее, к которому есть смысл стремиться. И

первые шаги на этом пути они делают уже сейчас.

Вы согласны, что такой летний досуг более интересен, чем «прогулки» по всемирной сети, игры и общение в соцсетях? **Занятия новых групп в Летней IT-школе начнутся 10 августа.**

Звоните: (4842) 570-170

Пишите: uc@kamin.kaluga.ru

Приходите:

Калуга, пер. Теренинский, 6, 3 этаж

Следите за нашими новостями на страничке ВКонтакте:
http://vk.com/clubkamin



У вас есть ещё месяц, чтобы принять участие в конкурсе «Лучший пользователь информационной системы 1С:ИТС-2015». Вы можете участвовать в отборочном туре до 31 июля 2015 года.



Всероссийский профессиональный конкурс для опытных и начинающих пользователей программ 1С.

Участие – **БЕСПЛАТНОЕ**

ТРИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НОМИНАЦИИ ПРИЗЫ И БОНУСЫ

Подробнее на сайте камин.рф и по телефону (4842) 27-97-22


Альянс ТУРЫ.ру
www.tury.ru

Трансферы

повышенной
комфортности

- в Аэропорты Москвы
- Москва, м. Тропарёво



+кресла, принимающие
положение «лёжа»
1300 р. — 1 чел.



ул. Суворова, д.165,
тел.: (4842)57-65-51
tury.ru_kaluga@mail.ru

**Теперь расчёт тура - в РУБЛЯХ !
БЕЗ перерасчёта !
БЕЗ топливных сборов !!!**

**ТУРЫ
ВИЗЫ
БИЛЕТЫ**



ВНИМАНИЕ! Разыскиваются:

С предложением вашей кандидатуры
и по вопросам вакансий пишите
personal@kamin.kaluga.ru

• бухгалтер по обслуживанию клиентов 1С
Оставить информацию можно на нашем сайте:
камин.рф->О компании->Вакансии

**НОВОСТИ
ОТ КАМИНА**

Пер. № ФС77-21636 от 3.08.05
№ 170 июль 2015 г.

ООО «КАМИН-Софт»
248023, г. Калуга,
пер. Теренинский, 6
(4842) 27-97-22
e-mail: kamin@kaluga.ru
сайт: kamin.ru

РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ БЕСПЛАТНО
Для оформления подписки заполните
анкету подписчика на сайте камин.рф
(раздел Газета)
При перепечатке ссылка обязательна

Главный редактор - Б. М. Тупицын
Подписано в печать по графику: 01.07.2015 в 16:00,
фактически: 01.07.2015 в 16:00. Тираж 1300 экз.
Отпечатано в типографии по адресу:
г. Калуга, Карла Либкнехта 29. стр. 1

НОВОСТИ ОТ КАМИНА

№ 170
(июль 2015)

Для руководителей 12+



1С:ИТС *Лето подарков!*

Подарочная акция
от фирмы 1С

КАЖДЫЙ ЛЕТНИЙ МЕСЯЦ ПОДАРКИ:

ПУТЕВКА НА ДВОИХ НА ЛЮБОЕ МОРЕ
ПОХОДНЫЕ МАНГАЛЫ + ФИРМЕННЫЕ СУМКИ



ПОДРОБНЕЕ НА САЙТЕ КАМИН.РФ И ПО ТЕЛЕФОНУ 27-97-22

В Калугу – с любовью!

В скором времени на полную мощь заработает аэропорт «Калуга». Значит, самое время подготовиться к встрече гостей нашего города. Мы уверены, всё будет на высшем уровне, ведь за дело берётся Вы, профессионал в гостинично-ресторанном бизнесе! А у нас, чтобы помочь Вам в этом радостном и непростом деле, есть выгодные и интересные предложения по автоматизации отелей, гостиниц, кафе и ресторанов.

Любой гость Вашего отеля хотел бы как можно быстрее пройти процедуру заселения и начать наслаждаться всеми преимуществами заведения. Это возможно, если у вас есть «1С:Отель» и «БИТ:Отель»: online-бронирование, сканирование паспортов, взаиморасчёты по карте, журнал регистрации посетителей, – и это далеко не весь функционал! Новшество – единая карта, которую гость может использовать и для оплаты в ресторане, и в качестве ключа электронного замка.

Вам, как владельцу гостеприимного бизнеса, важно своевременно накормить своего гостя. С помощью наших программ «1С:Общепит», «КАМИН:Общепит», «Трактиръ» Вы затратите на это в разы меньше времени. К Вашим услугам быстрый и удобный приём оплаты, online-заказы, подсказки по блюдам. Благодаря программе повар будет знать заранее о предпочтениях клиента – например, подать блюдо без соли.

Наши специалисты подберут и продемонстрируют Вам программные продукты и торговое оборудование с учётом специфики Вашего заведения, установят их, обучат персонал и квалифицированно проконсультируют Вас.



Пишите: sales@kamin.kaluga.ru

Звоните: (4842) 27-97-22

Приходите: г. Калуга, пер. Теренинский, 6а



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

Следите за новостями КАМИНА

в сети TWITTER:
twitter.com/firmakamin



Бизнес-терминатор. Мини-тест



Существует масса литературы о том, каким нужно быть, чтобы преуспевать в работе и бизнесе. Основываясь на этих советах, мы представляем образ БИЗНЕС-ТЕРМИНАТОРА. Назовем его, допустим, MoneyMaker:Successful. Edition 2.0. Итак, что умеет наша машина для зарабатывания денег и чему у неё можно поучиться?

1. MoneyMaker всегда пунктуален и ни при каком стечении обстоятельств не может позволить себе опоздать. Особенно на деловую встречу. Кстати, это происходит благодаря новой прошивке системы тайм-менеджмента.

2. Он всегда опрятно выглядит. И вообще, одна его фотография может одновременно рекламировать магазин качественной одежды, парикмахерскую, модельное агентство и курсы английского языка.

3. Новый подход к файловой системе позволяет этой совершенной модели поддерживать идеальный порядок на рабочем месте и в документах.

4. Он идеально владеет родным языком. Говорит четко, по делу, не ямлит и знает толк в экономии времени собеседника.

5. Блок соблюдения этикета имеет одно из главенствующих положений в иерархии

внутренних систем MoneyMaker:Successful. Edition 2.0. Ни при каких обстоятельствах он не сможет позволить себе в присутствии посторонних людей вести личные телефонные беседы. А про оскорбление коллеги дурным словом даже говорить не приходится.

6. Он не знает что такое «перекур» или «попить кофе». На работе он работает и никогда не участвует в сеансах сплетен, потому что это нерациональное использование рабочего времени.

7. Система сканирования потребностей клиента подверглась некоторым усовершенствованиям, поэтому сейчас MoneyMaker способен определить желания (даже очень потаённые) за считанные секунды. Для этого ему обычно хватает 3 – 5 предложений, сказанных клиентом. С учётом приветствия.

8. Глядя на его навыки общения в Интернете, можно писать учебник по этому предмету. Ответы всегда даются по существу, вежливо. Социальные сети используются только по рабочей необходимости.

9. Последние тесты системы проведения переговоров показывают, что 35 процентов респондентов готовы были отдать за него замуж свою дочь уже после получасовой беседы, а остальные 65 процентов собрались доверить MoneyMaker:Successful. Edition 2.0 все свои сбережения. Согласитесь, неплохие показатели. Происходит это благодаря уникальным навыкам по созданию доверительной атмосферы.

Так выглядит идеальная бизнес-машина. Кстати, если вы насчитали в списке своих рабочих качеств больше 5 соответствий MoneyMaker:Successful. Edition 2.0, то поздравляем – курс верный!

Источник:

<https://www.facebook.com/Club.1C.BO>

ул. Кирова, 67
(4842) 27-97-33

камин.рф
bo@kamin.kaluga.ru

Прогрессивный
сервис от 1С

Прогрессивный сервис от известного
русского бренда 1С – гарантия
полезности, качества и удобства.



Как не превратить внедрение СЭД в бег с препятствиями? (Часть 1)



Часть 1

Системы электронного документооборота (СЭД) имеют некую особенность: система либо должна быть внедрена повсеместно, на всех рабочих местах, связанным с созданием, редактированием и хранением информации, либо эффективность от её использования будет минимальной.

Перед началом такого проекта всегда проводится серьёзная консалтинговая работа, позволяющая учесть все особенности организации, все факторы, которые могут повлиять на успех процесса. Как правило, инициатор внедрения СЭД в организации – руководитель, и именно ему предстоит заранее предусмотреть возможные «подводные камни». Как это сделать?

Консерватизм сотрудников

В любой организации найдутся люди, стремящиеся избежать чего-либо нового. Отчасти их можно понять: люди годами привыкали к одному способу работы, а вы предлагаете резко переключиться на другой, совершенно для них непривычный, причём не снижая нагрузку.

Что предпринять в этой ситуации руководителю? Работа с людьми – это всегда политика на уровне всей организации и психология на уровне конкретных людей. Во многих случаях требуется индивидуальный подход к каждому человеку, учёт его особенностей — как возрастных, так и профессиональных и личных. Что можно сделать, чтобы облегчить людям этот переход?

Во-первых, переход можно сделать постепенным. Например, сначала внедрить только электронную почту. Модель работы электронной почты достаточно понятна, люди легко к ней привыкают. Затем можно построить несложную интранет-систему и постепенно приучать сотрудников организации искать необходимые им справочные материалы (номера внутренних телефонов, даты и повестки совещаний, протоколы, приказы, распоряжения, внутренние нормативные доку-

менты и т. п.) на внутреннем интранет-сервере. Благодаря этому люди понемногу привыкнут читать документы с экрана, работать с электронными документами, распечатывать только то, что нужно. Такой подход в любом случае сократит тиражирование бумажных документов, облегчит их обновление. Впоследствии все это, включая электронную почту, можно будет интегрировать в систему электронного документооборота.

Во-вторых, на этапе подготовительной работы надо попытаться найти сторонников-энтузиастов, которые будут помогать «отстающим» осваивать новую безбумажную технологию работы. Это должны быть дружелюбные люди, мотивированные не стремлением показать своё превосходство над окружающими, а, наоборот, желанием помочь другим легче освоить то, что сами они уже знают. В соответствии с этим принципом должны быть организованы курсы обучения. Очень полезно, чтобы изначально курсы были практически добровольными. Сотрудники, пришедшие на курсы по своей воле, при правильном подходе к их организации, будут достаточно увлечены, чтобы стать вашими верными сторонниками. Затем, при массовом внедрении, обучение должно стать обязательным, однако к тому времени у людей уже возникнет интерес и появится определённая информация, которую они получили от тех, кто первым прошёл обучение.

Структурная чехарда

Одним из сложных для преодоления факторов являются постоянные структурные изменения в организации и, как следствие, слабая формализация бизнес-процессов. Интересно, что уже внедрённая система электронного документооборота способна существенно упростить реализацию этих структурных изменений. Наличие СЭД позволяет избежать многих сложностей, сопровождающих структурные и кадровые перестановки: неизбежной потери знаний, передачи массивов информации на бумаге из одного

подразделения в другое, например, во вновь образованное (все, кто с этим сталкивался, знают, какая это тяжёлая работа). Но внедрение СЭД в живую, постоянно меняющуюся среду напоминает попытку надеть узду на скачущую лошадь.

Однако сказанное не значит, что внедрение системы электронного документооборота в таких случаях невозможно вообще. Просто необходимо внедрять только те компоненты СЭД, которые адекватны данному состоянию организации. Например, даже при наличии достаточно неформализованной структуры организации, можно построить вполне эффективный электронный архив. Он позволит упорядочить хранение документов, версий документов, доступ к ним различных сотрудников и создать дополнительные возможности: удалённый доступ к документам, экономию дискового пространства за счёт миграции устаревших документов на более дешёвые носители и так далее. На более поздних этапах можно начинать формализацию документооборота в тех подразделениях, которые максимально устоялись.

Отсутствие документооборота

А что делать, если в организации отсутствует документооборот как таковой, даже бумажный? В такой ситуации есть свои преимущества. В первую очередь это отсутствие необходимости кого-либо переучивать. Решение в этом случае простое. Необходимо запустить пилотный проект. Для этого нужно проанализировать деятельность организации и выявить участки, которые более всего страдают от отсутствия формализации в ведении дел. Затем, когда пилотный проект успешно внедрён, вы получите поддержку руководителей подразделений, проблемы которых решены, и реализовать проект будет существенно проще.

При таком подходе очень важно найти компанию-партнёра по внедрению системы, которая ориентирована на долгосрочную работу, а не на одномоментный контракт с максимальной суммой. Кроме того, выбранная система должна быть модульной, допускающей наращивание функционала в процессе эксплуатации. Пример такой системы – «1С:Документооборот 8».

(Продолжение следует)





Жалоба как подарок

(АВТОРЫ ДЖАНЕЛЛ БАРЛОУ
и КЛАУС МИЛЛЕР)

Книга «Жалоба как подарок» произвела на меня сильное впечатление. Я считаю её одной из самых полезных для руководителя предприятия и не только для него. Рекомендую прочесть эту книгу всем, кто работает с клиентами, с покупателями.

Авторы поднимают очень важный вопрос работы с жалобами и претензиями.

Большинство компаний предпочитает не замечать жалоб. Если клиент проявляет настойчивость, то его жалобу, в лучшем случае, просто регистрируют и решают конфликтную ситуацию.

Во многих фирмах сильно развит командный дух, взаимовыручка. Это прекрасно, но при работе с жалобами может сослужить компании плохую службу. Чем выше уровень сплочённости команды, тем более дружно сотрудники встают на защиту своего «обиженного» коллеги, а жалующиеся клиенты воспринимаются ими как «плохие».

Другой пример — предприятия, работа которых направлена на максимальное сокращение жалоб и претензий от потребителей. Если в новом году недовольных клиентов стало меньше, чем в прошлом, это считается отличным показателем. Всё вполне логично: больше довольных покупателей, следовательно, меньше жалоб. Но представьте себя на

месте недовольного клиента. Всегда ли вы проявляете настойчивость, всегда ли требуете жалобную книгу? Нет, не всегда. Как правило, вы уходите молча, оставляя своё недовольство при себе, и никогда больше не возвращаетесь.

Авторы книги советуют уделять внимание в первую очередь именно тем покупателям, которые молча ушли. Необходимо учитывать и тот факт, что каждый рассерженный клиент расскажет о своём негативном опыте как минимум десяти друзьям. Таким образом, экономия времени на работе с жалобами и практика их сокращения ведёт к неизбежной потере как существующих, так и потенциальных клиентов, и, как следствие — прибыли. Поэтому, поверьте авторам книги, каждая жалоба — это бесценный подарок для вас. Не заглушайте голоса ваших клиентов, слушайте их. Внимательное отношение к жалобам и правильная работа с ними помогут вам улучшить бизнес, не прибегая к дорогостоящим услугам аналитиков. Не упустите эту возможность!

Уверена, что если вы открыты нововведениям и не привыкли стоять на месте, то для вас эта книга будет полезной. ■

Уважаемые читатели! Рады представить вам автора новой рубрики «База знаний» **Татьяну Владимировну Голец**.

Татьяна Владимировна работает в фирме КАМИН более 10 лет. В настоящее время она руководит службой качества компании, внедрила и продолжает развивать внутренний проект по автоматизации документооборота, преподаёт в Учебном центре КАМИН. Без участия Т.В. Голец не обходится ни один Единый семинар для бухгалтеров и руководителей и ни один День карьеры для студентов. Экспертный уровень знаний в области бухучета, законодательства и организации бизнес-процессов, ораторское мастерство и чувство юмора неизменно привлекают внимание любой аудитории.

В авторской рубрике Т.В. Голец «База знаний» вы найдёте полезные материалы на разные темы, касающиеся развития бизнеса и повышения качества работы.



ПО ВОПРОСАМ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА ОБРАЩАЙТЕСЬ ПО ТЕЛЕФОНУ 27-97-22