

了解关于被审公司经营情况、内部控制和员工态度等方面的信息,因此进行仔细的观察可以发现一些潜在的警戒信号。

2、讨论。有效的讨论和沟通可以帮助审计人员充分地共享信息,交换意见,发现公司的舞弊警戒信号。

3、检查。通过检查公司合同、重要的会议记录及其他相关书面文件,可以帮助审计人员获取对舞弊警戒信号的了解。

4、询问。询问是一种有效的审计舞弊的方法。为了实施有效的询问,审计人员必须对询问的方式和方法进行研究和反复的实践。其中,最重要的两点是选择适宜的询问对象和掌握高超的谈话技巧。①询问对象:一是向高层管理者及内部监督部门询问。高层管理者和内部监督部门了解公司的整体

状况,因此对他们的询问可以帮助审计人员发现重要的舞弊警戒信号。另外,通过与高层管理者和内部监督人员的交流,审计人员还可以对他们的价值观及对舞弊的态度有最直接的认知。二是向其他适当人员询问。审计人员除了向高层管理者和内部监督部门询问取证之外,还应选择向公司的其他相关人员进行询问,因为他们对有关问题的描述和回答可以证实或否定管理当局所提供的信息,以帮助审计人员从另一个角度看问题。②询问技巧。要想引发被询问者说出重要的信息,审计人员还必须掌握谈话技巧。如:精心设计所提问题及提问方式;将舞弊作为谈话的最后一个话题;在询问中善于察言观色。■

(作者单位:北京市外交人员服务局)

责任编辑 刘黎静

务,同时尽可能为客户提供增值服务。随着资本市场日益规范,投资者对高质量会计信息的需求日益增加,客户对会计服务质量、效果的预期也将不断提高。顾客期望差距扩大并非服务标准降低,而是服务不能满足顾客不断上升的心理预期。因此,会计师事务所通过制定统一的专业标准和操作规程,并经过系统的培训使得注册会计师在紧握手握服务质量这根“生命线”的同时,还要通过营销来管理和控制顾客的心理预期。

(三)实施整合营销策略

会计服务营销是典型的整合营销,在服务生产、交付过程中,从助理人员、执业会计师、项目经理直至合伙人,他们无一例外地形成与客户的交互关系,顾客成为服务的合作生产者。这种交互是服务组织营销的重要组成部分,它向服务者提供了影响顾客、接近服务的自然机遇;交互还体现在顾客与顾客之间,一个顾客接受满意的服务后,良好的口碑会影响一批顾客,在服务业,客户示范效应是非常明显的。

(四)公司形象识别(Corporate Identify System,简称CIS)的营销策略

在理念识别系统方面,会计师事务所要通过其经营理念表明事务所全体员工的集体价值取向和“独立、客观、公正”的市场主体形象;在行为识别系统方面,事务所要设置合理的内部控制制度系统来约束员工行为,提高完成受托双方业务约定事项效率和水准,增加服务含金量与附加值;在视觉识别系统方面,事务所要在所名、所徽、员工服饰、办公用具、办公环境等外观形象要素上实行规范化、标准化,营造出视觉识别系统,准确表达经营理念和行为规范的意境与氛围。会计师事务所通过形象识别营销策略将这三个子系统同时导入,彼此衔接,共同完成形象的整体定位。■

(作者单位:福州大学管理学院)

责任编辑 刘黎静

会计师事务所的营销战略

胡继荣 钟 强■

由于注册会计师行业的特殊作用及广泛的影响面,受到政府或是行业自律组织的严格管制,在营销方法上存在一些限制。因此,会计师事务所应该构建以客户需求为导向,以提升顾客价值为目标,以品牌竞争为核心,以全员营销为保障的营销战略。

(一)客户关系管理(Customer Relationship Management,简称CRM)

在注册会计师行业,客户无疑应当作为最宝贵的资源纳入营销视野。在日趋激烈的竞争环境下,重视和提高关键顾客价值是CRM的核心内容,它是顾客期望提供的服务应具有的基本要素,是客户希望得到的真正利益,因

而是获取经营利润的来源。具体来说,在会计服务行业,会计师事务所应尽可能地强调顾客忠诚度,这样可促使客户实施重复购买行为,降低市场开发成本。此外,CRM系统存在着某些具有指导意义的营销管理定律,如顾客抱怨杠杆比、扩散比和成本比。这些规律可以为我国会计师事务所的营销提供有益的借鉴。

(二)全面的服务质量策略

会计师事务所的服务质量是与客户满意度直接相关的,它是进行服务营销的基础。对会计职业服务而言,质量维度是会计师事务所按照公众利益的要求,提供符合质量标准的鉴证服