

A woman with short dark hair and glasses, wearing a brown sweater, stands in a modern office with her arms crossed. The background is a blurred office space with desks and other people working.

sage

# De despacho profesional a socio comercial

7 maneras de satisfacer (y superar)  
las expectativas de tus clientes

# ¿Te preocupa no ser el asesor que necesitan tus clientes?

**El mundo de las asesorías y despachos profesionales está cambiando. El fuerte auge de la tecnología está redefiniendo el modo en que este sector trabaja con sus clientes.**

Se trate de trabajo remoto, de utilizar tecnología nueva e innovadora o de comunicarse de manera simultánea con compañeros de todo el mundo. Tus clientes están cambiando su manera de trabajar.

Y no solamente eso: también está variando lo que esperan de ti, su despacho profesional.

---

Hoy en día, un 93 % de los pequeños empresarios valoran a su despacho profesional como fuente de asesoramiento para el negocio.

---

La Federación Internacional de Contables encontró que hoy en día, un 93 % de los pequeños empresarios valoran a su despacho profesional como fuente de asesoramiento para el negocio<sup>1</sup>, por lo que es crucial que los despachos aconsejen a sus clientes del modo adecuado.

**Hemos identificado siete de las cosas más importantes que los clientes esperan actualmente de sus despachos profesionales, y te damos algunos consejos útiles sobre cómo satisfacer sus expectativas e ir aún más allá.**

<sup>1</sup> IFAC (2016)



---

Según nuestro estudio, un 34 % de los millenials afirmó que empezaron su negocio para poder controlar su propia identidad, mientras que solo un 21 % lo hizo para ganar dinero<sup>2</sup>.

---

## 1. Los clientes buscan a asesores que entiendan el cambio

**Las asesorías y despachos profesionales deben entender que las motivaciones de los empresarios de hoy, en particular los millenials, para empezar un negocio no son las mismas que en las generaciones anteriores.**

Frente a este cambio de aspiraciones, los despachos profesionales tienen que adoptar un enfoque distinto: pasar de los servicios contables tradicionales a prestar unos servicios de consultoría más basados en el asesoramiento. Al escuchar las necesidades de nuestros clientes, hemos descubierto que una de las principales razones por las que los clientes dejan a sus despachos profesionales es porque no les prestan asesoramiento proactivo.

Los despachos profesionales tienen que aceptar el cambio de aspiraciones de sus clientes y reflejarlo en sus comunicaciones con ellos.

Conectar con tus clientes con frecuencia semanal, en particular mediante innovaciones que permitan ahorrar tiempo como la tecnología basada en la nube, es una manera fácil de satisfacer las necesidades de tus clientes de manera eficaz.

<sup>2</sup> Sage, Informe 'Caminando hacia el futuro' (2016)



## 2. Los clientes quieren a asesores que sean expertos en su sector

**En lugar de los servicios tradicionales en materia fiscal y de cumplimiento normativo, los estudios han identificado que los clientes preferirían que su despacho profesional fuera un experto en su sector<sup>3</sup>.**

Una manera sencilla de conseguir esto es, en primer lugar, establecer los objetivos de tus clientes y luego, realizar fácilmente su seguimiento. Por ejemplo, muchas herramientas de contabilidad en la nube te permitirán fijar unos Indicadores Clave del Rendimiento (KPI) con tus clientes, accesibles en cualquier momento desde cualquier dispositivo.

Por ejemplo, supón que uno de tus clientes trabaja en la hostelería y quiere aumentar sus ingresos en un 5 % el próximo trimestre.

Con el uso de aplicaciones basadas en la nube, podrás analizar los datos financieros de tu cliente de manera sencilla y eficaz, lo que te permitirá entender mejor los puntos fuertes y débiles de su negocio. Esto ayudará a las asesorías y despachos profesionales a identificar soluciones, como ampliar el horario de apertura o adoptar procesos de reducción de costes.

Como contable experimentado, también tendrías que dedicar algo de tiempo a investigar sobre el sector de tu cliente en general, comparando su información financiera con la de los competidores, lo que te permitirá entender en qué tiene que mejorar exactamente tu cliente para alcanzar sus objetivos.

<sup>3</sup> The Sleeter Group (2014)





### 3. Los clientes necesitan que los despachos profesionales sigan el ritmo tecnológico

**Según nuestros estudios, un 62 % de los jóvenes emprendedores dicen que, pese a la constante evolución tecnológica, no les preocupa mantenerse al día<sup>4</sup>. Sus despachos profesionales tendrían que compartir esta perspectiva.**

Una manera de seguir el ritmo de la tecnología es estar siempre a la expectativa y estar atentos a la tecnología que podría redefinir la profesión.

Chas Roy-Chowdhury, responsable de fiscalidad de la Association of Chartered Certified Accountants (ACCA), cree que todas las asesorías y despachos profesionales tendrían que 'estar a la expectativa' para aumentar la eficiencia del despacho.

«Continuamente recibo correos electrónicos sobre cómo mantenerme al día en la profesión, y supongo que muchos contables los borran», señala Chowdhury.

«Animo realmente a las personas a leer y formarse constantemente, en particular bibliografía sobre cambios en las tecnologías de la información. El cambio siempre ocupa un lugar destacado, y creo que la gente tiene que estar completamente al día y ser consciente de lo que va a suceder».

Un gran cambio tecnológico en la profesión es la automatización. Según Deloitte, más de una cuarta parte de los empleos del sector de servicios profesionales corre un alto riesgo de automatización en los próximos 20 años<sup>5</sup>.

Si te mantienes informado acerca de la tecnología disruptiva leyendo informes, asistiendo a seminarios y hablando periódicamente con tus clientes, podrás identificar qué tecnología puedes utilizar para mejorar tus servicios, en lugar de dejar que perturbe tu trabajo.

<sup>4</sup> Sage, Informe 'Caminando hacia el futuro' (2016)

<sup>5</sup> Deloitte, «One quarter of business services jobs at risk of automation in the next twenty years» [Una cuarta parte de los empleos de servicios profesionales, en riesgo de automatización en los próximos veinte años] (2016)

---

La mitad de los 7.400 emprendedores encuestados cree que la tecnología hará obsoleto el concepto de «tu escritorio»<sup>6</sup>.

---

## 4. Los clientes buscan asesores contables que puedan trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento

**No solo el mundo de la contabilidad está cambiando, si no que las maneras tradicionales de trabajar también se han transformado en los últimos tiempos.**

Casi la mitad de los 7.400 emprendedores encuestados cree que la tecnología hará obsoleto el concepto de «tu escritorio» y que en el futuro todos trabajarán a través de dispositivos móviles<sup>6</sup>.

Esto significa que se esperará de las asesorías y despachos profesionales que sigan las nuevas formas de trabajo remoto.

Puede que tu cliente esté escalando una montaña un día y trabajando a las 5 de la mañana al siguiente, pero en cualquiera de las situaciones podría pedirte que le ayudes con su negocio.

Como su asesor profesional estratégico, tienes que tener la tecnología que te permita ocuparte de tus clientes. Las herramientas online de colaboración y de conferencias como Skype for Business y Slack, así como las soluciones de contabilidad basadas en la nube que permiten acceder a los datos en tiempo real, te ayudarán a mantener el contacto con tus clientes siempre que te necesiten.

<sup>6</sup> Sage, Informe 'Caminando hacia el futuro' (2016)

---

Un 43 % de los jóvenes emprendedores afirma que les desmotiva la burocracia y los trámites<sup>7</sup>.

---

## 5. Los clientes quieren que la administración financiera de su negocio sea agradable

### ¿Quién dice que gestionar tus finanzas tiene que ser una lata?

Un 43 % de los jóvenes emprendedores afirma que les desmotiva la burocracia y los trámites<sup>7</sup>, y ese número podría aumentar.

Desde la legislación laboral y fiscal a la normativa sobre protección de datos, como despacho profesional sabes que los empresarios y emprendedores tienen que lidiar con mucha burocracia. Por consiguiente, una combinación de tecnología inteligente y tus años de experiencia te permitirán hacer frente a la administración para tus clientes el doble de rápido.

Con una tecnología contable basada en la nube, cualquier requisito legal está integrado en tu solución y se actualiza en tiempo real a medida que cambia la normativa. Recibirás alertas, orientación y protección sobre legislación importante, haciendo que las tareas financieras de tus clientes sean más sencillas y agradables.

<sup>7</sup> Sage, Informe 'Caminando hacia el futuro' (2016)



## 6. Los clientes buscan ayuda para obtener fondos

**Esta es una parte esencial de realizar la transición de despacho profesional de tu cliente a su socio comercial estratégico. El acceso a financiación es un problema al que hacen frente empresarios y emprendedores de todo tipo y tamaño.**

Recopilar la principal información financiera del negocio de tu cliente te permitirá preparar una previsión sobre su marcha en los próximos años, ofreciendo a los inversores una visión más clara de su potencial.

Se han acabado los tiempos en que el único prestamista al que un empresario podía acudir era el banco. Las fuentes de financiación alternativas, impulsadas por la tecnología, están ayudando a miles de emprendedores a arrancar un negocio cada año. Tener un plan de negocio con información financiera actualizada es clave para convencer a los prestamistas alternativos para que inviertan en una empresa.



## 7. Los clientes quieren recuperar el control de sus procesos de negocio

**Desde el seguimiento de los gastos de los empleados, a gestionar las cuentas y obtener nuevos contratos de ventas, tus clientes entienden que los procesos son cruciales para asegurar que su negocio es eficiente.**

No obstante, a tus clientes podría costarles controlar algunos procesos críticos, bien porque no tienen tiempo, o bien porque no encuentran un sistema lo bastante eficiente como para hacer un seguimiento de sus tareas diarias.

Si se tienen todos los datos financieros en un sistema central, puedes establecer con tu cliente flujos de trabajo para todos los procesos críticos del negocio. De este modo, tu cliente puede asegurarse de que sus empleados trabajan con los procedimientos correctos para que no se pierda información vital.





## Prepárate para la nueva era del despacho profesional

**Tus clientes quieren un servicio más integral y orientado al asesoramiento. Para poder ofrecerles lo que desean, tienes que estar a su disposición cuando te necesiten, para poder prestar servicios importantes al instante y tomar decisiones cruciales juntos.**

**Las soluciones de contabilidad basadas en la nube te ofrecen exactamente eso.**

La eficiencia no tiene porqué ser un lujo, tendría que ser una necesidad para tu despacho. Tanto si se trata de obtener una instantánea del flujo de caja de tus clientes como de poder realizar tareas desde cualquier lugar o utilizando varias soluciones a la vez, tendrías que contar con las herramientas adecuadas para ayudarlos a ti y a tus clientes cada día.

No solo tienes que tener las herramientas adecuadas para ayudar a tus clientes, sino que tú también tendrías que contar con apoyo: con soluciones que abarcan desde asistentes virtuales innovadores que te permiten seguir los datos financieros de tus clientes, a un programa para partners que te ayuda a mantener y ampliar tu base de clientes.

# Descubre la herramienta adecuada para tu despacho y tus clientes

Visita nuestra página dedicada a soluciones basadas en la conectividad que te ayudarán a estar a la delantera y convertirte en el socio comercial que tus clientes necesitan.

