



ПАЛАТА
НАЛОГОВЫХ
КОНСУЛЬТАНТОВ

*Время платить налоги...
профессионально*

**Повышение квалификации
в форме
«Дежурство на Горячей линии
по налогообложению»:
особенности и преимущества**



ВЫСТУПАЮЩИЕ КОНСУЛЬТАНТЫ:

- **Степнова Елена Владимировна**, арбитражный управляющий, руководитель консалтинговой финансово-правовой компании «Селен гранд» (SELEN GRAND)
- **Совина Екатерина Владимировна**, генеральный директор ООО «ПЛАНЕТА УЧЕТА»
- **Макаренко Евгений Викторович**, сертифицированный специалист финансового рынка, управляющий партнер ООО "УК «Независимые директора»
- **Скопенко Светлана Михайловна**, генеральный директор ООО «Налоговая Консультация»
- **Минеева Гузель Ильгизаровна**, руководитель департамента консалтинга в области налогов, учета и финансов АКГ «Интерком-Аудит».



ПАЛАТА
НАЛОГОВЫХ
КОНСУЛЬТАНТОВ

*Время платить налоги...
профессионально*

КОНСУЛЬТАНТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ:



(слева направо) **Минеева Г.И.** – тьютор, **Макаренко Е.В.** – дежурный консультант, **Совина Е.В.** – дежурный консультант, **Скопенко С.М.** – тьютор, **Шелихова Н.И.** – руководитель проекта, **Степнова Е.В.** – дежурный консультант,



Степнова Елена Владимировна

дежурный консультант Горячей линии

ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



- Членство в ПНК дает мне определенный статус, повышает профессиональную презентабельность, причастность к профессиональному сообществу при выступлениях на телевидении, для публикации статей
- Дежурство на Горячей линии для меня – это приобретение нового опыта, совершенствование профессиональных навыков
- Горячая линия – это еще дружественное общение с коллегами, прекрасная атмосфера, возможность обменяться мнениями, и иногда подискутировать на профессиональные темы
- На мой взгляд, консультантов Горячей линии объединяет наличие общей цели – совместное развитие института налогового консультирования.



Степнова Елена Владимировна

дежурный консультант Горячей линии

ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Ролик с фрагментом выступления Степновой на телевидении г. Электросталь:

<https://cloud.mail.ru/stock/9PBuTDazZAS9YoyYr2H1esxY> + комментарии см. след. слайд



Совина Екатерина Владимировна

дежурный консультант Горячей линии



В августе 2018 я сдала экзамен и выбрала форму повышения квалификации «Дежурство на Горячей линии по налогообложению».

Мне не хватало практики общения с разными категориями налогоплательщиков. Горячая линия предоставила мне такую возможность.

В октябре 2018 я участвовала в тренинге «Психологические секреты в работе налогового консультанта» и с ноября 2018 начала путь в качестве наблюдателя.

В качестве наблюдателя я приходила на Горячую линию 7 раз в удобное для меня время.

Часы, проведенные рядом с опытным наставником, профессиональным психологом и налогоплательщиком, дали свой результат: я повысила свою самооценку, свободней стала вести диалог с новыми людьми в своей ежедневной работе.

Сегодня, являясь действующим налоговым консультантом Горячей линии, я с гордостью говорю об этом моим новым клиентам, которые появляются в ежедневной работе. Тот опыт, который я накапливаю на Горячей линии, как в плане профессиональных вопросов, на которые мы отвечаем, так и в плане психологии поведения и общения, в моей текущей работе - бесценен.

Срок моего аттестата заканчивается в августе этого года, а повышение квалификации в размере 72 часов закончено будет уже в феврале этого года.

В дальнейшем я также продолжу повышать свою квалификацию в рамках Горячей линии ПНК и постараюсь со временем стать тьютором.



Совина Екатерина Владимировна

дежурный консультант Горячей линии

ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

ВЧЕРА

- **Обучение:** тренинги + совместная работа с тьютором и психологом в процессе наблюдательской практики

СЕГОДНЯ

- **Практика:** прямое общение с разными категориями налогоплательщиков
- **Опыт:** в освоении налогового законодательства по вопросам, с которыми не сталкиваюсь в профессиональной деятельности, и овладении практической психологией

ЗАВТРА

- **Профессиональное самосовершенствование** в качестве тьютора



Макаренко Евгений Викторович

дежурный консультант Горячей линии



Мое знакомство с Горячей линией Палаты налоговых консультантов началось с участия в тренинге "Психологические секреты в работе налогового консультанта", который проводит штатный психолог и коуч Палаты – Шелихова Наталья Ивановна. Я выбирал семинары для ежегодного повышения квалификации и очень заинтересовался именно «секретами».

Оказалось, что на этом тренинге Наталья Ивановна не только делится секретными психологическими приемами, но и предлагает выстраивать ход консультации по специально разработанному алгоритму или скрипту, который отрабатывается на Горячей линии.

Возможность совместить общественную пользу и развитие собственных навыков показалась настолько привлекательной, что я принял решение участвовать в работе Горячей линии на регулярной основе.

Это оказался весьма интересный опыт, так как Наталья Ивановна неустанно контролирует соблюдение консультантами Горячей линии алгоритма консультации, подсказывает и направляет.

В тоже время на Горячей линии присутствует элемент неожиданности, так как никогда не знаешь из какой отрасли будет следующий вопрос, и это помогает выйти за пределы твоей текущей специализации.



ПАЛАТА
НАЛОГОВЫХ
КОНСУЛЬТАНТОВ

*Время платить налоги...
профессионально*

Макаренко Евгений Викторович

дежурный консультант Горячей линии

Общаясь с налогоплательщиками, мы видим вопросы на этапе их зарождения, задолго до того, как они станут предметом проверки, судебного спора, письма Минфина или журнальной статьи, а также можем формировать представление о состоянии правовой культуры в стране в целом.

Правовая система Российской Федерации характеризуется максимальной открытостью и доступностью информации, в свободном доступе можно найти практически любой нормативный акт и разъяснение, поэтому зачастую обращаются налогоплательщики, которые попытались самостоятельно разобраться в своем вопросе и просят что-либо уточнить или подтвердить.

Есть налогоплательщики, которые обращаются за справочной информацией, например, в конце 2019 года было много звонков разной степени подготовленности по изменению ставки НДС для фруктов (использовать новую ставку или ждать список кодов, а может быть список кодов уже принят, а я просто не уследил в потоке все информации).

Отдельно хочется отметить, что растет количество вопросов, ориентированных на перспективу. Налогоплательщики просчитывают налоговые последствия и только потом принимают решение о совершении тех или иных хозяйственных операций.

Не обходится и без курьезных вопросов. Например, был вопрос от налогоплательщика, как быть, если налоговый инспектор перелез через забор частного домовладения и настаивает на проведении допроса в качестве свидетеля, причем все это поздним вечером в воскресенье.



Макаренко Евгений Викторович

дежурный консультант Горячей линии

ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ:

- Привлекательность совмещения общественной пользы и развития своих профессиональных навыков
- Интересный опыт, в котором присутствует элемент неожиданности
- Формирование представления о состоянии правовой культуры в стране в целом
- Формирование представления о вопросах, которые волнуют налогоплательщиков



ПАЛАТА
НАЛОГОВЫХ
КОНСУЛЬТАНТОВ

*Время платить налоги...
профессионально*

Скопенко Светлана Михайловна

дежурный консультант Горячей линии, тьютор





Скопенко Светлана Михайловна

дежурный консультант Горячей линии, тьютор
ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

1. Расширение клиентской базы:

- у меня появились новые клиенты
- с помощью Горячей линии меня нашли старые клиенты
- горячая линия дает возможность изучить рынок консалтинговых услуг

2. В 2019 году благодаря Горячей линии доход моей фирмы вырос более чем на 15%

3. Дежурство на Горячей линии:

- проходит в те даты, когда это мне удобно
- позволяет повышать свою квалификацию через анализ нестандартных вопросов
- дает возможность проявлять творчество в решении вопросов



Минеева Гузель Ильгизаровна

дежурный консультант Горячей линии, тьютор
ПРЕИМУЩЕСТВА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



- Горячая линия помогает мне совершенствовать технологию устного налогового консультирования
- Тьюторство позволяет внести свой вклад в профессиональный рост консультанта от наблюдения за "живой" консультацией до активного участия в ней
- Горячая линия дает возможность наблюдать разнообразные стили консультирования практикующих консультантов из разных компаний



ОСОБЕННОСТИ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ В ФОРМЕ ДЕЖУРСТВА НА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

- Практическая направленность: формирование навыков устного налогового консультирования
- Рост профессионализма от наблюдателя до тьютора
- Возможности расширения клиентской базы
- Профессиональное общение с коллегами
- Гибкая система бонусов и преференций
- Уникальность (такая форма повышения есть только в ПНК)



ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ В ФОРМЕ ДЕЖУРСТВА НА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Выступление консультантов Горячей линии можно посмотреть в видеозаписи общего собрания здесь:

<http://www.palata-nk.ru/php/content.php?id=4485>

во временном интервале **2.30.46-2.51.35.**