

Na leżance u księgowej

Bez względu na zażyłość z naszymi klientami nigdy nie możemy sobie pozwolić na ujawnienie jakichkolwiek informacji dotyczących jednego klienta innemu z nich. Każdy klient biura rachunkowego to dla nas zasób wiedzy szczególnej wrażliwości. Jeśli zawartość segregatora z jego dokumentami znana jest tylko nam i urzędowi skarbowemu, to wszystko, czego się stamtąd dowiemy, jest ściśle tajne. Jeżeli klient przekazuje nam jakąś informację, jest oczywiste, że robi to w zaufaniu, dlatego pracownik biura rachunkowego musi być osobą absolutnie dyskretną. To jest moim zdaniem najważniejsza z niezbędnych w tym zawodzie cech, ważniejsza nawet niż umiejętność dobrego organizowania sobie pracy. Proszę sobie wyobrazić, jak bardzo duży dowód zaufania okazali nam klienci naszego biura, którzy kiedyś byli w spółce, a przed kilku laty rozpoczęli osobną działalność. Dawni wspólnicy, a obecnie konkurenci, nie mieli nic przeciw temu, żeby pozostawić swoje sprawy w naszych rękach.

Łatwo sobie wyobrazić, do czego mogłoby dojść, gdybyśmy uchylili rąbka naszej wiedzy o bazie kontrahentów, metodach działania czy źródłach zakupów któregoś z naszych klientów. A przecież wiedzę mamy ogromną, każdą obsługiwaną przez nas firmę znamy doskonale, ale te wiadomości mają służyć wyłącznie dla dobra tego konkretnego klienta. Zachowanie dyskrecji w zakresie informacji o firmie X przed firmą Y, nawet gdybyśmy byli prowokowani do podania pozornie mało istotnych danych, buduje zaufanie pomiędzy firmą a „jej” księgowym. Bo to oczywiste, że w tej sytuacji wiedza na temat firmy Y nie przedostanie się również do firmy X. W każdym razie nie przy udziale pracownika biura rachunkowego. Wobec czego Paniom lub Panom z naturą plotkarek zdecydowanie tę pracę odradzam!

Podczas wielu lat współpracy, gdy sprawy klienta prowadzi jeden i ten sam pracownik biura, po pewnym czasie nierzadko zawiązują się mię-

dzy nimi nici sympatii i wchodzą oni ze sobą w bliskie, oparte na zaufaniu relacje. Ponieważ klienci znajdują się w różnych sytuacjach życiowych, czasami bardzo trudnych, więc pracownik biura rachunkowego musi być po trosze psychologiem. Taka rola bardzo mi odpowiada i pewnie dlatego jeden z klientów fotel, na którym go przyjmowałam, nazwał żartobliwie leżanką.

Trochę psychologicznej wiedzy przydaje się jednak nie tylko po to, by pomóc klientowi. Jest ona ważna również dla nas, księgowych, pozwala bowiem uniknąć pewnych problemów. Musimy przecież wiedzieć, czego można spodziewać się po człowieku, za którego sprawy finansowe odpowiadamy.

W biurze rachunkowym mamy do czynienia z ogromną różnorodnością typów ludzkich. Jednym z kryteriów, które można przyjąć przy ich podziale, jest poziom zaufania do nas. Są na przykład osoby, które przynoszą teczkę z dokumentami i oddają ją nam, mówiąc: *„Nie chcę nic wiedzieć poza tym, czy mam zapłacić podatek i w jakiej wysokości”*. Wobec takich ludzi czujemy szczególną odpowiedzialność, ponieważ dają nam oni dowody bardzo dużego zaufania. A skoro tak, to staramy się na nie zasłużyć. Na drugim niejako biegunie są osoby, które tego zaufania nie okazują. W związku z tym pracownik biura jest w nieskończoność pytany: czy ma podstawę prawną do takiej właśnie decyzji, czy mówi coś, bo mu się wydaje, czy wie to na pewno? A skąd to wie? Tak naprawdę nie wiemy, jakie są intencje tego człowieka – czy jego pytania służą temu, żeby sprawdzić nasze kompetencje, czy naprawdę chce zrozumieć jakiś problem.