



T Ü R M O B

TÜRKİYE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLER
VE YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLER ODALARI BİRLİĞİ
(UNION OF CHAMBERS OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS OF TURKEY)

MESLEĞİMİZDE
KURUMSALLAŞMA
VE
MÜŞTERİ ODAKLI
HİZMET SUNUMU

PROF. DR. CEMAL YÜKSELEN
GN. BŞK. YARD.

Durum
Tespiti...

Tek başımıza iş
yapmanın riskleri

- Sağlık sorunu, doğum,
vs. mücbir sebep değil!
Kendimize, ailemize
zaman ayıramıyoruz!
- Artan iş yükü ve
sorumluluğumuz
Sürdürülebilirliği
sağlama sorunumuz
var!
- İyi personeli
tutamıyoruz!

Mesleğimizde gelişmeler

1

- Yazılımlar muhasebeyi yapıyor, finansal tablo hazırlıyor!
- Dijitalleşme işimizi ve iş yapma biçimimizi değiştiriyor!
- Yönetim muhasebesi, vergi muhasebesi kadar önem kazandı!

- Yeni iş alanları ve uzmanlaşma zorunluluğu
- Bağımsız Denetim ve Türkiye finansal raporlama standartları uygulamaları
- Entegre raporlama
- Risk yönetimi



1/19

Yapay zeka ve teknolojideki ilerlemeler insan gücü ile yapılan pek çok mesleği tehdit ediyor. Üretimin robotlara devredildiği ve yapay zekanın insanların yaptığı pek çok işte kullanıldığı biliniyor.

24 Ekim 2017
hurriyet.com.tr



2/19

Uzmanlara göre önümüzdeki yıllarda işsizlik sayısı giderek artacak ve bazı meslekler yok olacak.

İşte yakın gelecekte yok olacak meslekler;



3/19

1-Muhasebeciler ve analistler

Mesleğimizde gelişmeler

2

- iyi müşteriye elde tutamıyoruz.

- itibarımızı yükseltme ihtiyacımız var!

- Haksız rekabet!

- Artan

- sorumluluklarımız dolayısıyla risklerimiz artıyor.

iş dünyasında
değişim ve
gelişmeler

- Mali müşavirden
beklentiler değişiyor!

- Mali müşavirden
beklentiler çeşitleniyor!

- İş dünyasının yeni
kuşağında tutum ve
davranışlar farklı!

NE YAPMALIYIM?

KURUMSAL DÜŞÜNME
VE
YAPILANMA

Kurumsallaşma
nedir?

Kendimizin ve
işimizin
yol haritasını
çıkarmak

- Firmamın durumu nasıl?
- Nereye varmak istiyorum?
- Varmak istediğim yere nasıl ulaşırım?

Kurumsallaşırsam
ne olacak?

Müşterimin algısı olumlu
yönde değişecek.

Fayda/değer artışını
gördükçe müşterimin
memnuniyeti ve tavsiyesi
artacak.

İtibarım yükselecek.
İşimin sürdürülebilirliği
güçlenecek.

Büyüme/yeni iş alanları
potansiyelini
kullanabileceğim.

Tahsilat sorunum
olmayacak.

Nasıl kurumsallaşacağım?

Kalite temelli yapılandırma
(13.8.2017 tarihli Meslek Kararı)
Stratejik plan
Kaliteli hizmet sunumu
Ortaklığı düşünme

Kurumsallaşmanın maliyeti yok!
Yazdığını yap; yaptığını yaz!

Mecburi Meslek
Kararı neyi
hedefliyor?

- Hizmet odaklı rekabet
- Hizmet kalitesi odaklı sunum ve geri bildirim
- Kurumsallaşma
- Hizmet pazarlama anlayış ve uygulamaları

İşyeri İlke ve
Esasları

MEKAN

Çağdaş ofis düzeni

GÜVENLİK

Varlık, Bilgi ve İş
Güvenliği
Prosedürleri

YAZILIM,
DONANIM,
EKİPMAN

İş niteliğine uygunluk
Hizmet kalitesini
arttırma

İşyeri
Yönetimi ile
Hizmet İlke
ve Esasları

KURUMSAL YÖNETİM

Yazılı stratejik plan
ve
Uygulama planları

İŞYERİ YÖNETİMİ

Müşteri hizmet
insan kaynakları
Mali/İdari işler
Bilgi teknolojileri

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İK Sürecinin tüm
aşamalarına ilişkin
prosedürler

Hizmet
Yönetimi ve
Uygulama İlke
ve Esasları

HİZMET UYGULAMA

Kaynak planlaması
Kaynak tahsisi
Risk planlaması
Kontroller
(Raporlar)

MIY

Teklif ve sözleşme
Risk yönetimi
Müşteri
memnuniyeti

PAZARLAMA

Kurumsal kimlik ve
marka oluşturma

HAKSIZ REKABET VE REKLAM YASAĞI

Yönetmeliğe uygun
davranışlar

Hizmet ve
Kalite izleme
ilke ve
Esasları

KALİTE İZLEME
PROGRAMI

Politika, prosedür ve
kontroller

İŞYERİNİN BEYAN VE
RAPORLAMA
YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Kalite
dokümantasyonunun
raporlanması ve Oda ile
iletişim

Bunları
yaptığımdan
müşterilerim ve
çevrem nasıl
haberdar olacak,
nasıl fark
edileceğim?

PAZARLAMA

Müşteri Odaklı
Sunum

Pazarlama
nedir?

PAZARLAMA REKLAM
DEĞİLDİR!

PAZARLAMA,
MÜŞTERİLERLE
İLETİŞİM KURMAK VE
GÜÇLENDİRMEKTİR.

Pazarlamaya nereden
başlayacağız?

Müşterinin beklentileri ve
ihtiyaçlarından...

Müşteri ne
bekliyor ve
nelere ihtiyaç
duyuyor?

1
İşi ile ilgili

2
Bizimle ilgili

1

işle ilgili
beklentiler ve
ihtiyaçlar

Önemli Konular

KONULAR	SIRA
Çalışanların SGK işlemlerinin biz atlasak bile mali müşavir tarafından izlenmesi	1
Vergi konularında bilgilendirilmek ve danışmak	2
Muhasebe işlemlerinin zamanında yetiştirilmesi	3
Vergi ödemelerinin son güne bırakılmaması	4
İşletmenin mali durumu hakkında bilgilendirilmek	5
Karın yasal yollardan eritilmesi konusunda yol göstermesi	6
Mizan, mali tablolar ile işletmem hakkında bilgi sahibi olmak	7
Muhasebe kayıtlarından işletmem hakkında bilgi sahibi olmak	8

Ek Beklentiler

İşletmenin riskleri, fırsatları, tehditleri konularında gözlemci olması ve yol göstericiliği

İşletmemin büyümesi ve karını arttırması için yol gösterici olması

Tasarruflarımızı en iyi şekilde değerlendirmede yol gösterici olması

İşyerimi ve işimi geliştirmede yol gösterici olması

Yeni işyeri açma-işyeri kapama konularında danışmanlık yapması

Krediler ve teşvikler hakkında bilgilendirmesi

2

Bizimle ilgili
beklentiler ve
ihtiyaçlar

Aradığı Özellikler

Güvenilir bir kişiliği olması

Mesleki bilgi ve güncel bilgiye sahip olması

Sorunlarını kısa sürede çözebilmesi

Sorunlarında alternatif çözümler geliştirebilmesi

Kolay ve etkili bir iletişim kurabilmesi

Biz bunları nasıl
karşılacağız?

TEK BAŞIMIZA
ve personel
sayısını dikkate
alacağız:

- Yetki paylaşımı
- İş yönetimi

ORTAKLIK
kuracağız:

- Görev dağılımı
- İş yönetimi

= KURUMSALLAŞACAĞIZ

+

PAZARLAMA YAKLAŞIMINI
BENİMSEYECEĞİZ.

Kurumsallaşacağız

Yol haritamızı
yazacağız;
uygulayacağız.

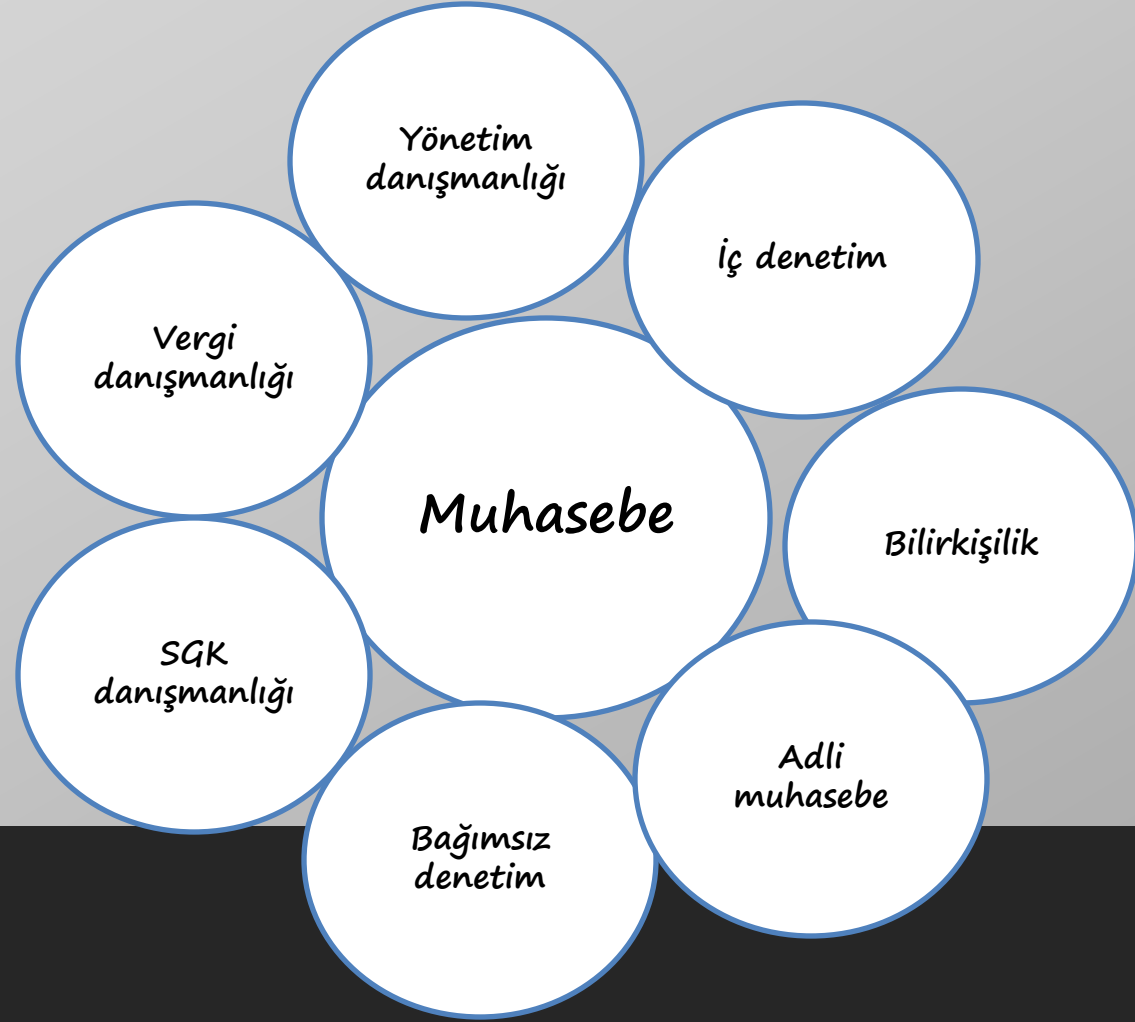
Pazarlama
yaklaşımını
benimseyeceğiz.

1. Müşteri gözüyle
işimize bakacağız.
2. Pazarlama
araçlarını doğru
kullanacağız.

Pazarlama Araçları

1. Hizmet(ler)imiz
2. Ücretimiz
3. Hizmet yerimiz
4. Çalışanlarımız
5. İş süreçlerimiz
6. Fiziksel varlıklarımız
7. Pazarlama iletişimimiz

Hizmet(ler)imiz



Ücretimiz

Değer odaklı

Hizmet yerimiz

- Müşteri kolay ulaşacak.
- Müşteriye biz ulaşacağız.
- Muhasebeyi işletmede yapıyorsak düzen kuracağız.

Çalışanlarımız

- Mesleki bilgiye yeterince sahip
- Müşteri ile iletişim becerisine sahip
- Müşteri odaklılığa inanan

iş süreçlerimiz

- Zamanında bildirim
- Belge akışında düzen
- Bilgi akışında sistem

Fiziksel
varlıklarımız

- Büromuzun ambiyansı
- Büromuzun donanımı, işleyiş ve iletişime uygunluğu
- Kurumsal kimlik oluşturma

Pazarlama
iletişimimiz

PAZARLAMA
REKLAM
DEĞİLDİR!

Pazarlama iletişim araçlarımız

Klasik Araçlar

- Duyurum
- Kişisel iletişim
- Halkla ilişkiler
- Promosyon
- Sponsorluk
- Kurumsal kimlik
- Kulaktan kulağa pazarlama

Dijital Araçlar

- Web
- E-posta
- Blog

Dayanak Mevzuat

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve
Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlerin
Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve
Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik
Meslek Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi
Meslek Kararı

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve
Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik
Mesleklerine İlişkin Haksız Rekabet ve Reklam
Yasağı Yönetmeliği

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve
Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlerin
Mesleki Faaliyetlerinde Uyacakları Etik İlkeler

**Serbest Muhasebeci, Serbest
Muhasebeci ve Mali Müşavir ve
Yeminli Mali Müşavirlerin
Çalışma Usul ve Esasları
Hakkında Yönetmelik**

**45. Madde
Reklam Yasağı**

**Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve Yeminli Mali
Müşavirlerin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik**

“MADDE 45 – Meslek mensupları; iş elde etmek için, açık ve kapalı dolaylı veya dolaysız yöntemlerle reklamlarını yapamazlar ve yaptırılmazlar.

Meslek mensuplarının; tabelalarına, kartvizit, rapor ve bunlara benzer diğer yazışma kağıtlarına; meslek unvanlarını, akademik unvanlarını, iletişim araçlarının numaralarını, açık adreslerini, internet adresi ile elektronik posta adresini yazmaları reklam sayılmaz.

Kurumsal kimlik

Meslek mensupları, unvanlarını kullanarak mesleki konularda ve bilimsel nitelikte, gazete ve dergilerde devamlılık arz etmemek üzere yazı yazabilirler. Yayıncılık yapamazlar.

Duyurum

Sadece iş tekliflerinde kullanılmak ve yazılı, sözlü ve görüntülü yayın araçları ile yayınlanmamak üzere kendilerinin, ortaklık veya şirket kuruluşlarında görev yapan diğer meslek mensuplarının özgeçmişlerini kapsayan tanıtıcı broşür bastırabilirler.

Basılı Reklam

**Serbest Muhasebeci, Serbest
Muhasebeci ve Mali Müşavir ve
Yeminli Mali Müşavirlik Meslek
Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi
Meslek Kararı**

**17. Madde
Reklam ve Teşvik Yasağı**

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik Meslek Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi Meslek Kararı

“MADDE 17 – Reklam yapılması yasaktır. Bu nedenle bir gazete, dergi ya da benzeri duyuru araçlarından herhangi birinden yararlanarak reklam yapmak yasaktır. Meslek mensubu, basına bülten dağıtmak veya demeç vermek suretiyle kendi firmasının mesleki deneyim hizmetlerini yüceltmez ya da reklam edemez.

.....

Ancak toplumun ilgilendiği konularda meslek mensubunun yaptığı yayınlar ve demeçlerinin haber programlarında verilmesi, yazı ve haber yapılması veya yazması reklam sayılmaz.

Duyurum

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik Meslek Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi Meslek Kararı

MADDE 17:

.....

Meslek mensuplarının gazete ve dergilerde yazı yazmaları, haber programları yapmaları ya da kitap yazmaları durumunda, bunları yayımlayan yayımcı tarafından yapılacak övgülerde ve tanıtımlarda; yazar olan meslek mensubunun özgeçmişi, öğrenimi, meslek unvanı, deneyimleri, mesleki şirket ortaklığı ve ifa ettiği belli başlı görevleri yer alabilir.

Duyurum

Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlik Meslek Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi Meslek Kararı

MADDE 17:

.....

Meslek mensubu veya mesleki şirketin yayınladığı bildirimlerin, sirkülerlerin, bültenlerin, işe alma broşürlerinin, bazı ticari konularda kendi personeli, müşterileri, avukatlar, bankalar, aracı kurumlar, akademik çevreler gibi mesleki ilişkilerin sürdürüldüğü kimselere gönderilmesi reklam sayılmaz. İş için başvuranlara, işe alınma görüşmelerine girmeyi düşünen öğrencilere, özel olarak istemde bulunan kişilere ve öğrenim kuruluşlarına bu yayınların bir kopyasının verilmesi veya gönderilmesi reklam sayılmaz.

Basılı Reklam

Meslek mensubunun bürosunu veya mesleki şirketini tanıtan özel dosya, katalog, baskılı bloknot ve kalem kullanılması reklam sayılmaz."

Promosyon

**Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve Yeminli Mali
Müşavirlik Meslek Ahlak Kuralları ile ilgili Mecburi Meslek Kararı**

MADDE 17:

.....

Meslek mensubunun diğer meslektaşlarına mesleki hizmet sunmak üzere kişisel ilişkide bulunması veya önerilerini mektupla bildirmesi reklam sayılmaz.

*Kişisel iletişim
E-posta*

Serbest Muhasebeci, Serbest
Muhasebeci ve Mali Müşavir ve
Yeminli Mali Müşavirlik
Mesleklerine İlişkin Haksız
Rekabet ve Reklam Yasası
Yönetmeliği

12.-23. maddeler
İkinci Kısım
Reklam Kuralları

- ✓ Duyurum
- ✓ Sponsorluk
- ✓ Basılı reklam
- ✓ Kurumsal kimlik
- ✓ E-posta
- ✓ Web

**Serbest Muhasebeci, Serbest
Muhasebeci ve Mali Müşavir ve
Yeminli Mali Müşavirlerin
Mesleki Faaliyetlerinde
Uyacakları Etik İlkeler**

**44.-45. Maddeler
Mesleki Hizmetlerin
Pazarlanması**

✓ Mesleki davranış ilkesine uygun hareket etmeli

✓ Doğru ve dürüst olmalı

✓ Özellikleri ve iş tecrübesiyle ilgili abartılı iddialarda bulunmamalı

✓ Diğer meslek mensuplarının hizmetleri ve kendileriyle asılsız karşılaştırmalar, küçültücü atıflar yapılmamalı



Teşekkürler...

