



鄭州財稅金融職業學院
ZHENGZHOU VOCATIONAL COLLEGE OF FINANCE AND TAXATION

“財稅工坊”特色教材

企业财税顾问实务

崔锐、吕永霞主编

高等职业教育精品教材

目录

模块一 财税工坊与业务岗前端认知·····	1
工单 1.1 财税工坊商业模式调研·····	1
工单 1.2 业务岗前端岗位画像·····	5
工单 1.3 财税顾问服务流程梳理·····	9
模块二 目标客户画像与客户开发·····	15
工单 2.1 目标客户画像绘制·····	15
工单 2.2 客户财税痛点识别·····	18
工单 2.3 客户开发渠道策略制定·····	22
模块三 客户接洽与需求访谈·····	32
工单 3.1 客户接洽与约访·····	32
工单 3.2 需求访谈提纲设计·····	35
工单 3.3 客户需求分析报告撰写·····	40
模块四 财税服务产品认知与顾问方案框架·····	50
工单 4.1 财税工坊核心服务产品认知·····	50
工单 4.2 服务产品与客户需求匹配·····	54
工单 4.3 财税顾问服务方案框架设计·····	68
模块五 顾问方案撰写实训·····	82
工单 5.1 方案结构与撰写规范·····	82
工单 5.2 服务内容设计与实施计划编制·····	87
工单 5.3 服务报价测算与定价·····	101

工单 5.4 方案排版与定稿·····	115
模块六 方案 PPT 制作与路演呈现·····	129
工单 6.1 方案演示 PPT 设计·····	129
工单 6.2 方案讲解逻辑设计·····	144
工单 6.3 商务演讲与路演汇报·····	148
模块七 商务谈判与合同签署·····	162
工单 7.1 客户异议识别与处理·····	162
工单 7.2 商务谈判模拟·····	177
工单 7.3 服务合同签署规范·····	191
模块八 客户关系维护与综合考核·····	205
工单 8.1 客户服务跟进计划制定·····	205
工单 8.2 客户交接与后端协同·····	210
工单 8.3 客户满意度回访与二次开发·····	224
工单 8.4 全流程综合业务模拟·····	238
附录·····	253
附录一财税工坊业务岗前端工作手册·····	253
附录二工单成果模板汇编·····	261
附录三工单评价量规总表·····	279
附录四方案演示 PPT 优秀范例·····	285
附录五参考文献与拓展资源·····	319

模块一财税工坊与业务岗前端认知

工单 1.1 财税工坊商业模式调研

一、工单目标

1. 了解财税服务行业的发展趋势与变革方向；
2. 理解财税工坊的商业模式、组织架构与运营逻辑；
3. 理解财税工坊的育人理念与人才培养体系；
4. 能独立绘制财税工坊组织架构图并进行简要分析。

二、工单任务

任务名称：财税工坊商业模式分析简报编制

任务描述：

假设你是一名新入职财税工坊的业务岗实习生，部门主管要求你在入职第一周完成一份《财税工坊商业模式分析简报》，以便快速熟悉公司的商业逻辑与组织运行方式。请你通过查阅资料、小组讨论等方式，完成以下工作：

1. 梳理财税服务行业的发展趋势（至少归纳 3 个趋势）；
2. 描述财税工坊的商业模式与组织架构；
3. 概括财税工坊的育人理念与培养体系；
4. 绘制财税工坊组织架构图。

成果提交：《财税工坊商业模式分析简报》（word 文档，不少于 800 字，含组织架构图）

三、知识链接

（一）财税服务行业的发展趋势

近年来，财税服务行业正经历深刻变革。从需求端来看，全国注册企业总量已超 6600 万家，其中中小微企业超过 5500 万家，至少 70% 将基础财税业务外包给代理记账机构。随着金税四期“以数治税”全面落地，合规风控已成为企业刚需。从供给端来看，全国超过 20 万家财税服务机构普遍陷入“内卷严重、进阶困难”的窘境：基础代账服务的效率与价值已达瓶颈，专业运营能力薄弱，难以承载高价值服务。

在此背景下，财税服务行业正迎来四大确定性趋势：

1. 合规成为发展基石。税务监管持续趋严，企业对合规管理、税务风险控制的需求快速上升。财政部、国家税务总局已联合开展代理记账及涉税业务联合监管试点，行业规范化进程加速推进。

2. AI 重构生产力与生产关系。AI 已从技术热点演变为产业变革的底层驱动力。财税服务行业正从“人力供给”转向“算力供给”，AI 驱动的财税处理效率可达传统方式的 10 倍，准确率超过 90%。未来财税 SaaS 的竞争将是“AI+服务+数据”三位一体的生态竞争。

3. 高价值顾问服务成为新增长通道。传统依赖低价基础代账业务的模式难以为继，企业经营赋能、风险管理、政策适配等高价值服务正变得可规模化交付。财税服务正从“被动记账”转向“主动经营支持”。

4. 行业生态迎来数字化与生态化升级。财税行业的数字化正从“能用”走向“好用”，向“专业+智能”深度融合的数智化新阶段加速迈进。

（二）财税工坊的商业模式

财税工坊是一种基于校企深度融合的财税服务人才培养与业务运营平台。其商业模式核心特征如下：

1. 产教融合型组织形态。财税工坊将企业生产场所与院校教学场所相融合，以真实的企业工作场景为载体，将真实的工作案例、真实的工作过程和真实的企业项目引入课堂。合作财税服务公司将真实账务资料与工作人员迁入校内“会计工厂”进行实地办公，学生在真实业务场景中学习账务处理、涉税处理、财税咨询、税务筹划等业务知识和技能。

2. “教学—实训—生产”一体化运营。财税工坊不同于传统的模拟实训室，它既是教学场所，又是真实的生产场所。依托企业承接的真实项目，开展“训练+实战+创新”的一体化培养。学生在此过程中的实践，既是完成学业任务的过程，又是在财税服务公司顶岗工作的过程。

3. 全链条财税服务能力。财税工坊摒弃传统单一记账报税模式，构建“财税健康诊断—定制方案咨询—资源对接落地—长期顾问运维”四阶段闭环服务体系，打造轻量化、标准化、可落地的财税赋能新模式。服务内容涵盖从基础代理记账到高端财税顾问咨询的完整链条。

4. 多学科协同与校企联动。财税工坊吸引会计学、金融科技、计算机科学与技术、大数据技术等多专业学生参与，实现跨专业、跨学科的深度融合。同时与多家企业建立合作关系，通过真实项目培养学生实战能力。