

# 企业财税顾问 课程标准

---

|        |                |
|--------|----------------|
| 课程类别   | 专业核心课          |
| 适用专业   | 财税大数据应用（财税工坊班） |
| 学    时 | 36 学时          |
| 学    分 | 2 学分           |

# 《企业财税顾问》课程标准

## 一、课程定位

本课程是财税工坊学生培养体系中面向业务类岗位的专业核心课程。其先修课程是《企业纳税实务》《沙盘虚拟仿真综合实训》等。通过本课程的学习，学生能够了解财税工坊的商业模式与组织架构，熟悉业务岗前端的岗位职责与能力要求，能借助财税工坊业务管理平台和相关工具，完成客户接洽、需求分析、方案设计、方案呈现与商务签约、客户关系维护等前端业务工作，为以后从事财税工坊业务岗或企业财税顾问服务前端岗位打下职业能力和职业素养方面的基础。

## 二、设计思路

本课程按照“项目课程主体”的总体设计思路，从业务岗前端岗位工作任务分析入手，从工作结构中获得课程结构，并根据工作任务特点组织课程教学实施。本课程的课程结构以财税工坊业务岗前端的顾问服务工作流程为线索，将工作流程转化为工作任务，设计了财税工坊与业务岗前端认知、目标客户画像与客户开发、客户接洽与需求访谈、财税服务产品认知与顾问方案框架、顾问方案撰写实训、方案PPT制作与路演呈现、商务谈判与合同签署、客户关系维护与综合考核等8个学习项目。项目的设计遵循成果导向原则，以学生掌握为目标，以解决业务岗前端工作中的客户沟通、需求挖掘、方案策划和商务呈现等实际问题为出发点，通过丰富的岗位工作情境和具体的客户案例数据，使教学过程工作化。

### 三、课程目标

本课程通过对财税工坊业务岗前端工作全流程的解析及各岗位角色的业务模拟，系统讲解业务岗前端的核心工作方法，让学生了解企业财税顾问服务从客户接洽到客户维护的完整过程，掌握财税工坊业务岗前端的核心工作技能，理解业务岗前端的考核标准和职业素养要求。

课程具体培养目标包括：

#### （一）素质目标

1. 心怀“国之大者”，服务实体经济。将个人职业能力提升融入国家经济社会发展大局，立志成为服务实体经济的财税专业人才。
2. 恪守职业道德，筑牢合规底线。在客户接洽、方案设计、商务沟通中不夸大宣传、不违规承诺，以专业与诚信赢得客户信任。
3. 涵养工匠精神，精进服务品质。树立“以客户为中心”的服务理念，在方案策划与呈现中追求精益求精，以严谨细致的态度践行财税工坊“精算慧管”的育人目标。

#### （二）知识目标

1. 了解财税工坊的商业模式、组织架构及业务岗前端的岗位职责与能力模型；
2. 理解企业财税顾问服务“客户接洽→方案设计→方案交付→跟踪服务”的完整工作流程及各阶段核心任务；
3. 掌握财税工坊核心服务产品的类型、内容与价值，掌握客户需求分析的基本方法与需求分析报告的撰写规范；

4. 掌握财税顾问服务方案的框架结构与撰写规范，掌握方案演示 PPT 的设计技巧与商务演讲的基本方法。

### （三）能力目标

1. 能运用结构化访谈方法挖掘客户真实需求，准确识别客户财税痛点，撰写规范的客户需求分析报告；

2. 能根据客户需求设计完整的财税顾问服务方案，合理进行服务内容定制与报价测算；

3. 能制作专业的方案演示 PPT 并进行流畅的方案讲解，妥善处理客户异议并完成商务签约与客户维护。

### 四、课程内容要求和课时分配

本课程总学时为 36 学时，全部为实训教学。具体教学内容、素质要求、知识内容与要求、技能内容与要求及课时分配如下表所示：

| 序号 | 教学内容         | 素质要求                                                                                                           | 知识内容与要求                                                                                                                                                                     | 技能内容与要求                                                                                                                                                | 参考课时<br>(理论+实践) |
|----|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1  | 财税工坊与业务岗前端认知 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●自我学习与岗位认知能力</li> <li>●集体荣誉感和团队协作能力</li> <li>●诚信为本、合规经营的价值观念</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●了解财税工坊的商业模式、组织架构与育人理念</li> <li>●熟悉业务岗前端的岗位职责与能力模型</li> <li>●了解企业财税顾问服务的完整工作流程及各阶段核心任务</li> <li>●理解业务岗前端与财务岗、税务岗、质控岗的协同关系</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能清晰描述财税工坊的商业模式和业务岗前端的工作内容</li> <li>●能绘制财税顾问服务全流程泳道图，标注各阶段岗位角色与成果产出</li> <li>●能对照能力模型完成个人能力评估，制定提升计划</li> </ul> | 4 (2+2)         |
| 2  | 目标客户画像与客户开发  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●主动服务意识与开拓精神</li> <li>●严谨细致的客户信息管理习惯</li> <li>●以客户为中心的服务理念</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握目标客户画像的构成要素与绘制方法</li> <li>●熟悉目标客户的常见财税痛点类型</li> <li>●了解客户开发的基本渠道与策略</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能完成目标客户画像卡的绘制</li> <li>●能准确识别不同行业客户的典型财税痛点</li> <li>●能制定客户开发渠道策略方案</li> </ul>                                  | 4 (1+3)         |
| 3  | 客户接洽与需求访谈    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●良好的商务礼仪素养</li> <li>●诚信沟通、真诚服务的职业品质</li> <li>●主动倾听与共情能力</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握客户接洽的基本流程与商务沟通规范</li> <li>●掌握结构化需求访谈的设计方法与实施技巧</li> <li>●熟悉需求分析报告的</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能运用规范话术完成客户初步接洽与约访</li> <li>●能设计结构化需求访谈提纲</li> <li>●能通过访谈准确识别</li> </ul>                                       | 6 (2+4)         |

| 序号 | 教学内容            | 素质要求                                                                                                            | 知识内容与要求                                                                                                                                    | 技能内容与要求                                                                                                                                     | 参考课时<br>(理论+实践) |
|----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|    |                 |                                                                                                                 | 基本结构与撰写规范                                                                                                                                  | 客户核心需求与痛点<br>●能撰写规范的客户需求分析报告                                                                                                                |                 |
| 4  | 财税服务产品认知与顾问方案框架 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●严谨细致的工作态度</li> <li>●合规经营、守住底线的操守</li> <li>●逻辑思维与方案策划意识</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握财税工坊核心服务产品的类型、内容构成与价值点</li> <li>●熟悉各服务产品的适用客户群体与需求匹配逻辑</li> <li>●掌握财税顾问服务方案的基本框架与构成要素</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能准确陈述各核心服务产品的内容与价值点</li> <li>●能完成服务产品与客户需求的精准匹配</li> <li>●能分析评价服务方案的质量优劣</li> </ul>                 | 4 (2+2)         |
| 5  | 顾问方案撰写实训        | <ul style="list-style-type: none"> <li>●精益求精的工匠精神</li> <li>●追求卓越的品质意识</li> <li>●以客户为中心的设计思维</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握方案各板块的撰写规范与表达逻辑</li> <li>●掌握服务报价的测算逻辑与定价策略</li> <li>●了解分行业、分规模客户的服务方案设计差异</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能根据需求分析报告独立完成服务方案撰写</li> <li>●能合理设计服务内容、交付成果与实施计划</li> <li>●能完成服务报价的测算与方案排版定稿</li> </ul>            | 6 (1+5)         |
| 6  | 方案PPT制作与路演呈现    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●良好的语言表达与临场应变</li> <li>●自信从容的职业心态</li> <li>●抗压能力与专业形象意识</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握方案演示 PPT 的设计原则与制作技巧</li> <li>●掌握方案讲解的逻辑结构与时间分配方法</li> <li>●熟悉商务演讲的基本技巧（语言、体态、互动）</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能将方案书转化为结构清晰、视觉专业的演示 PPT</li> <li>●能面向客户完成 15-20 分钟的专业方案讲解与汇报</li> <li>●能通过视频回放进行自我诊断与改进</li> </ul> | 4 (1+3)         |
| 7  | 商务谈判与合同签署       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●诚信守约、规范操作的意识</li> <li>●团队协作与分工配合能力</li> <li>●依法合规的契约精神</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握常见客户异议类型及应答策略</li> <li>●了解商务谈判的基本策略与技巧</li> <li>●熟悉服务合同的主要条款与签署规范</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能有效识别和处理常见客户异议</li> <li>●能运用谈判技巧完成模拟商务谈判</li> <li>●能完成规范的合同签署流程操作</li> </ul>                        | 4 (1+3)         |
| 8  | 客户关系维护与综合考核     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●客户至上的服务意识</li> <li>●责任担当与持续学习的品质</li> <li>●助力中小微企业健康发展的社会责任感</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●掌握客户服务跟进计划的制定方法</li> <li>●熟悉客户交接后端执行团队的流程与要点</li> <li>●掌握客户满意度回访与二次开发的方法</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>●能制定规范可执行的客户服务跟进计划</li> <li>●能完成客户满意度回访与投诉处理模拟</li> <li>●能完成从客户接洽到客户维护的全流程综合业务模拟</li> </ul>          | 4 (1+3)         |
| 合计 |                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                                             | 36 (11+25)      |

## 五、教学条件

### （一）师资条件

#### 1. 专任教师

（1）具有扎实的财税理论功底和一定的企业实践经历，熟悉企业财税工作流程与常见财税服务需求；

（2）了解财税服务行业的业务模式与发展趋势，对于业务岗前端的工作内容有较深入的认识；

（3）具备良好的商务沟通素养和项目化课程教学组织能力；

（4）能够指导学生采用项目实训法、情景模拟法、角色扮演法、案例教学法等进行财税顾问业务前端工作的示范教学。

## 2. 兼职教师

（1）来自财税工坊合作会计师事务所或财务咨询服务公司的业务骨干、业务经理或合伙人，在企业财税顾问业务岗前端（客户开发、方案设计、商务谈判等）工作 3 年以上；

（2）拥有丰富的客户接洽、方案成交实战案例，能够提供真实业务项目作为教学载体；

（3）具备良好的表达能力和指导意愿，能够参与课堂教学、实训指导和成果评价。

## （二）实践教学条件

### 1. 实训场所

本课程需要使用网络接入、移动互联网信号畅通的财税工坊模拟实训室。实训室应设置客户接待区（模拟会客场景）、业务办公区、方案路演区等功能分区，配备可灵活组合的会议桌椅，满足客户接洽模拟、商务谈判模拟、方案路演等实训活动的开展。

## 2. 实训工具设备

业务办公所需的办公文具及设施，如白板、翻页笔、计时器等辅助教学工具；多媒体投影设备、音响设备、高清摄像头；打印、复印、扫描等商务办公设备；摄像机或手机拍摄支架，用于录制学生方案讲解视频供回放分析和自我改进。

## 3. 仿真实训资料

模拟客户信息档案（涵盖多个行业、不同规模的企业客户资料，脱敏处理）；客户需求分析报告模板与范文；财税顾问服务方案模板（分行业、分规模、分服务类型）；服务合同范本、保密协议范本、报价单模板等商务文书；客户异议案例库与应答话术汇编；方案演示PPT 优秀范例集。

## 4. 实训软件

办公软件（Office/WPS，重点使用 Word 进行方案撰写、Excel 进行报价测算、PPT 进行演示制作）；客户关系管理（CRM）模拟教学系统（可选）；在线会议与演示工具（腾讯会议、钉钉等）；财税工坊业务管理模拟平台（如有条件可配置）。

## 5. 实训指导资料

不同项目模块（客户沟通、需求分析、方案设计、方案呈现、客户维护）的实训任务书与操作指引；各任务环节评价量规（评分标准）；财税工坊业务岗前端工作手册与话术汇编；优秀学生成果范例。

### （三）教材及教学资源配备

1. 本课程选用校企合作开发的项目化教材《企业财税顾问实务》。

教材以任务引领和工作过程为导向，按照财税顾问业务岗前端的真实工作流程，将客户沟通与需求分析、方案策划与设计、方案呈现与商务签约、客户关系维护等典型工作项目有机融入各教学单元，内容编排对标现行业务岗位的操作规程和职业能力标准。

2. 配套建设数字化教学资源库，包括电子课件、实训任务清单、案例库、示范视频等数字化教学资源，依托课程教学平台实现多媒体资源的共建共享，提高教学资源的利用效率和学生的学习便捷性。

## **六、教学方法和教学手段**

### **（一）教学方法**

本课程遵循“以学生为中心，以行动为导向”的教学理念，综合运用项目教学法、任务驱动法、情境教学法、案例教学法、启发式教学法等多种教学方法，将传统教学方法与财税工坊业务岗前端的实训特点有机融合，充分调动学生的学习主动性，全面培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。

#### **1. 项目教学法**

教师以财税工坊业务岗前端的完整工作流程为主线，设计客户沟通与需求分析、方案策划与设计、方案呈现与商务签约、客户关系维护四个教学项目。学生以4至5人项目小组为单位，自主进行任务分解、角色分工、进度管理和质量把控，按照真实工作流程完成从客户接洽到客户维护的全流程实训。通过项目的完整实施，学生在掌握业务技能的同时培养计划组织能力、沟通协调能力和责任担当意识。

## 2. 任务驱动法

教师将各教学项目分解为若干具体工作任务，以解决真实业务问题为核心驱动学生学习。学生在完成任务的过程中主动探究服务产品匹配逻辑、报价策略与方案呈现技巧，通过自主查阅资料、小组研讨和教师点拨相结合的方式，在解决问题的过程中建构知识体系，实现探究式学习。

## 3. 情境教学法

依据财税工坊真实工作场景，在实训中模拟初次接洽、需求访谈、方案汇报、价格谈判、客户投诉处理等典型商务情境。学生在情境中扮演财税顾问或客户角色，调动知识储备和应变能力解决实际问题，在体验中加深对商务沟通规范和客户心理的理解，提升临场应变能力。

## 4. 案例教学法

以财税工坊合作企业提供的真实服务案例为素材，将客户画像、需求特征、方案设计逻辑及成交过程融入实训任务。通过对成功与失败案例的对比分析，帮助学生理解客户需求识别、方案设计和商务谈判中的关键成功要素，缩短课堂教学与职业实践之间的距离。

## 5. 启发式教学法

教师在各个教学环节精心设计启发性问题，通过问题情境引导学生主动思考、独立探究。例如在方案报价环节，通过“客户认为报价偏高应如何应对”“不同行业客户的议价心理有何差异”等问题，启发学生多角度分析、发现规律，形成独立判断，而非被动接受标准答案。

## 6. 体验式教学法

通过方案路演展示、模拟商务谈判、视频回放自我观察等实践活动，让学生在“做中学、学中做”中获得真实的情感体验和认知反馈。方案路演中接受现场提问与点评，视频回放中从旁观者视角进行自我诊断，双重体验有助于学生将外在知识内化为职业能力。

### （二）教学手段

本课程充分使用现代化教学手段，比如多媒体技术、信息化教学平台、录播回放系统和“双导师协同教学”。

#### 1. 多媒体技术

充分使用多媒体技术，比如电子课件、投影、视频、音频等，为学生提供方案演示、商务沟通技巧、优秀案例展示等教学内容，使学生对课程建立全面的认识，并能按照示范指引完成模拟操作。

#### 2. 信息化教学平台

使用在线课程教学平台，平台不仅有可供随时随处访问的数字化教学资源，还具备作业提交、学习行为监控与评价、数据统计分析等功能，可进行教学全过程评价，并可对教学结果进行横向和纵向的数据分析。

#### 3. 录播回放系统

利用录制设备对学生的路演展示和模拟谈判进行全程录像，通过回放分析实现自我改进和教师精准指导。

#### 4. 双导师协同教学

校内专任教师侧重过程指导与方法训练，企业兼职教师侧重行业标准与实战经验传授，可利用互联网直播、录播、多方实时协作等方式连线企业专家，开展远程教学、协同教学、线上与线下互动教学，实现优质资源共享，缩短校企之间距离。

### 七、教学评价

对标财税工坊企业用人标准，建立“素质+知识+技能”三维评价体系，融合形成性评价、总结性评价与增值性评价。主要考核评价学生对财税工坊业务岗前端工作基本概念的理解、对各典型工作任务和业务流程的掌握、对业务操作技能的运用水平以及职业素养的养成情况。

| 评价维度 | 评价内容                                | 占总成绩比例 |
|------|-------------------------------------|--------|
| 素质评价 | 工坊职业素养、岗位纪律、客户服务意识、多岗位团队协作能力、风控合规意识 | 15%    |
| 知识评价 | 课程理论测试、线上章节考核、财税政策理解、数字化技术作业        | 25%    |
| 技能评价 | 工坊工单成果、沙盘推演、方案路演、岗位轮岗实操、综合实战考核      | 60%    |
| 合计   |                                     | 100%   |

其中，形成性评价占 60%，总结性评价占 40%，增值性评价作为技能考核的加分项纳入综合评定。

#### （二）形成性评价（占总成绩 60%）

形成性评价贯穿课程 8 个教学项目全过程，由校内专任教师、企业兼职教师共同完成，重点考核学生在各项目学习过程中的知识掌握、技能运用和职业素养表现。

## 1. 素质维度

| 考核项目      | 考核内容与要求                                  | 评价主体      | 分值  |
|-----------|------------------------------------------|-----------|-----|
| 课堂学习态度    | 按时上课，无迟到早退；积极参与课堂讨论，能就客户案例提出合理观点         | 校内导师      | 20  |
| 商务沟通与职业礼仪 | 在客户接洽模拟、路演汇报、商务谈判中体现良好的商务礼仪素养，着装得体、用语专业  | 校内导师+企业导师 | 25  |
| 客户服务意识    | 沟通表达中体现以客户为中心的服务理念，主动倾听、共情理解，不夸大宣传、不违规承诺 | 企业导师+小组互评 | 20  |
| 团队协作能力    | 在项目小组中合理分工、积极配合，按时完成承担的工单任务，体现责任担当       | 小组互评+学生自评 | 20  |
| 合规与风控意识   | 在方案设计和商务沟通中守住合规底线，具备风险识别意识               | 校内导师      | 15  |
| 合计        |                                          |           | 100 |

## 2. 知识维度

| 考核项目      | 考核内容与要求                      | 评价主体      | 分值  |
|-----------|------------------------------|-----------|-----|
| 课堂知识掌握    | 通过课堂提问、小组研讨评价对各项目知识目标的掌握程度   | 校内导师      | 30  |
| 课后作业质量    | 各工单知识链接部分的思考题、案例分析题完成质量      | 校内导师      | 35  |
| 财税政策与行业认知 | 对财税服务行业趋势、财税政策法规的基本了解与课堂研讨表现 | 校内导师+小组互评 | 35  |
| 合计        |                              |           | 100 |

## 3. 技能维度

本课程 8 个教学项目的技能考核全部纳入形成性评价，各项目技能成果与课程标准中的技能目标一一对应。各项目评价分值依据课时权重进行分配。

| 教学项目             | 核心成果             | 评价内容与要求                                       | 评价主体      | 分值 |
|------------------|------------------|-----------------------------------------------|-----------|----|
| 项目一：财税工坊与业务岗前端认知 | 全流程泳道图、个人能力评估报告  | 能清晰描述财税工坊商业模式和业务岗前端工作内容；泳道图标注完整；能力评估客观、提升计划可行 | 校内导师+小组互评 | 8  |
| 项目二：目标客户画像与客户开发  | 客户画像卡、客户开发渠道策略方案 | 画像卡要素完整、信息准确；痛点识别精准；开发策略方案合理可行                | 校内导师      | 8  |
| 项目三：客户接洽与需求访谈    | 需求访谈提纲、客户需求分析报告  | 访谈提纲结构化设计合理；需求报告信息完整、痛点识别精准、报告规范              | 校内导师+企业导师 | 15 |
| 项目四：服务产品认知与方案框架  | 服务产品-需求匹配方案、方案框架 | 服务产品内容陈述准确；需求匹配逻辑清晰；方案框架结构完整                  | 校内导师      | 8  |

| 教学项目               | 核心成果               | 评价内容与要求                        | 评价主体      | 分值  |
|--------------------|--------------------|--------------------------------|-----------|-----|
| 项目五：顾问方案撰写实训       | 财税顾问服务方案书          | 方案结构完整、需求匹配度高、服务内容可行、报价合理、排版专业 | 企业导师+校内导师 | 20  |
| 项目六：方案 PPT 制作与路演呈现 | 方案演示 PPT、路演汇报表现    | PPT 结构清晰、视觉专业；讲解流畅、逻辑清晰、礼仪体态得当 | 企业导师+小组互评 | 16  |
| 项目七：商务谈判与合同签署      | 异议处理话术、模拟谈判表现、合同文件 | 异议识别准确、应答话术得当；谈判策略运用合理；合同签署规范  | 企业导师+校内导师 | 13  |
| 项目八：客户维护与综合考核      | 客户跟进计划             | 跟进计划周密可行、沟通话术得体、体现二次开发意识       | 校内导师      | 12  |
| 合计                 |                    |                                |           | 100 |

### （三）总结性评价（占总成绩 40%）

总结性评价在课程结束后统一实施，包括知识综合测试和技能综合实战考核两部分。

1. 知识综合测试采用闭卷形式进行。从知识测试库中选题组卷，考试时间 90 分钟，题型包括单选题、多选题、判断题和综合分析题，重点考查学生对财税工坊商业模式与组织架构、业务岗前端岗位能力模型、客户需求分析方法与报告撰写规范、财税服务产品体系与服务方案框架、商务谈判策略与合同签署规范、客户关系维护方法等核心知识的系统掌握。

2. 技能综合实战考核。学生以个人或 4—5 人项目小组为单位，抽取综合业务案例，独立完成从客户接洽到需求分析、方案设计、方案呈现与商务签约、客户维护的全流程业务模拟，形成完整的成果物并完成综合路演汇报，由校企双导师联合打分，同步开展业务岗前端全流程沙盘综合推演考核。

3. 增值性评价。作为技能考核加分项纳入综合评定，加分上限为 5 分，直接累加至技能维度总分（若累加后超过 100 分按 100 分计）。

由学生自主申报，经任课教师审核确认后予以加分。

| 加分项目     | 加分标准                             | 加分值   |
|----------|----------------------------------|-------|
| 业务能力提升幅度 | 对比学期初与学期末综合实操能力测试数据，能力提升幅度达到优秀等级 | 1—2 分 |
| 财税技能竞赛获奖 | 院级及以上财税技能竞赛获奖（团队奖按成员均分）          | 1—3 分 |
| 优秀工坊实训成果 | 课程工单成果被评选为工坊优秀实训项目或被合作企业采纳       | 1—2 分 |