

Incontro appartenente al ciclo "Le serate del martedì di Unione Giovani"
(ECCEZIONALMENTE DI MERCOLEDI')



MERCOLEDI' 14 MARZO 2018, ore 17,00 – 20,00

Vicenza, sala convegni Odcec di Vicenza

Il Cliente: capirlo, orientarlo, supportarlo o allontanarlo

Un talk-show sull'argomento per vedere il cliente a 360°

Relatori: **dott. Roberto Peruffo** - ragioniere commercialista– Associazione Commercialisti Vicenza
dott. Domenico Ruzzene - dottore commercialista - Associazione Commercialisti Vicenza
dott. Enrico Savio - dottore commercialista - Commissione Formazione Ugdcec Vicenza

Programma dell'evento

Il contenzioso tributario per conto di un cliente: come gestire il rapporto se il cliente è gestito dallo studio, o se era in precedenza presso un altro collega - dott. Roberto Peruffo

I difficili rapporti con i clienti che vogliono costituire associazioni o avvalersi di tali enti – dott. Enrico Savio

Il Fallimento di una azienda cliente: che comportamento tenere con il cliente prossimo al fallimento e come renderlo consapevole della situazione – dott. Domenico Ruzzene

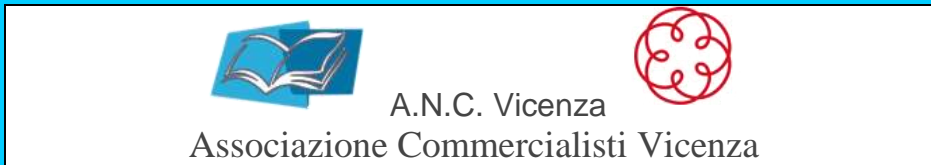
con il patrocinio di

Il Commercialista Veneto



con il prezioso supporto di





Il Cliente: capirlo, orientarlo, supportarlo o allontanarlo *Un talk-show sull'argomento per vedere il cliente a 360°*

PROGRAMMA DETTAGLIATO:

17,00 – 18,00 **Il contenzioso tributario per conto di un cliente: come gestire il rapporto se il cliente è gestito dallo studio, o se era in precedenza presso un altro collega** - dott. Roberto Peruffo

Nel corso dell'intervento verrà tracciato l'approccio per l'assistenza al cliente in un contenzioso tributario:

1. CLIENTE DELLO STUDIO

- a. Conoscenza del profilo fiscale nota
- b. Esame approfondito dell'avviso di accertamento
- c. Acquisizione di qualsiasi documento utile (sentenze – dichiarazioni di terzi – dottrina)
- d. Necessità di non "illudere" il cliente, fornendo gli elementi per rischi e possibilità di vittoria
- e. Accurata predisposizione del ricorso in primo grado con particolare attenzione ai fatti. Non è una "tesi universitaria". Riferimenti normativi e giurisprudenziali accennati per riprenderli in un eventuale secondo grado.

2. CLIENTE DI COLLEGHI

- a. Incontro con il collega per acquisire le informazioni del profilo fiscale del contribuente
- b. Necessità di informarsi sui comportamenti avuti con specifico riferimento al contenzioso in corso
- c. Richiesta al collega se il rapporto deve essere intrattenuto direttamente con il cliente o se preferisce fare da "collettore";
- d. Evidenziare le possibilità di "vittoria" dopo aver esaminato tutta la documentazione e acquisito le necessarie informazioni da sentenze, dottrina e altra documentazione utile.

18,00 – 19,00 **I difficili rapporti con i clienti che vogliono costituire associazioni o avvalersi di tali enti** – dott. Enrico Savio

Lo scopo degli enti non commerciali è quello di operare in ambito collettivo nell'ottica di soddisfare dei bisogni che non hanno trovato soluzione sia nell'intervento pubblico sia in quello privato. Il mondo non profit, soprattutto attraverso gli enti associativi, assolve quindi l'importante compito di garantire l'esercizio di quelle attività che, pur lasciate "scoperte" dagli altri operatori economici, risultano fondamentali per una società civilizzata. Al fine di facilitare il perseguimento delle attività di interesse generale, il legislatore garantisce agli enti associativi non lucrativi particolari agevolazioni fiscali e semplificazioni amministrativo-contabili. Tuttavia, nonostante le buone intenzioni della maggior parte degli operatori del settore, si possono verificare degli abusi nell'utilizzo dello strumento associativo mediante la creazione di strutture solo formalmente "non profit" ma che in realtà mascherano vere e proprie realtà lucrative. In tale ambito, il mondo professionale deve dimostrare quell'onestà intellettuale necessaria a

scoraggiare la costituzione di falsi enti non lucrativi pena la perdita di credibilità della nostra categoria nonché l'implementazione della concorrenza sleale verso il mondo imprenditoriale.

19,00 – 20,00 Il Fallimento di una azienda cliente: che comportamento tenere con il cliente prossimo al fallimento e come renderlo consapevole della situazione – dott. Domenico Ruzzene

Nell'ambito dell'intervento verrà esaminata la relazione con il cliente "in difficoltà":

1. aspetti economici e patrimoniali (la presa di coscienza dello stato di difficoltà);
2. aspetti penali e di responsabilità patrimoniale (i buoni consigli);
3. aspetti psicologici (l'importanza del ruolo del commercialista);
4. la responsabilità del commercialista e il rischio "coinvolgimento" (la prudenza nel fornire consigli e soluzioni).

A CHIUSURA DELL'EVENTO VI SARA' UN ULTERIORE INTERVENTO DI STIMOLO DA PARTE DI UN NEO-ISCRITTO:

20,00 – 20,20 La gestione del cliente con il giovane praticante e il giovane neo-abilitato: spunti di riflessione, opportunità e criticità – dott. Gerardo Rizzo

I praticanti ed i neo abilitati alla professione di dottore commercialista devono confrontarsi quotidianamente con la sfida di conquistare la fiducia del cliente. La specializzazione e la preparazione del professionista sono il punto focale della tematica. Si rende necessario capire come sfruttare a nostro vantaggio l'entusiasmo che ci contraddistingue.

con il patrocinio di

Il Commercialista Veneto



con il prezioso supporto di

