

سوالات مصاحبه برای استخدام مدیر حسابداری



مدیر حسابداری چیست؟

مدیر حسابداری به طور کلی نماینده تجاری است که مشتریان بیشترین تعامل را با او دارد. این کارمند بر وظایف روزمره و معمول مرتبط با رسیدگی به نیازها و نگرانی‌های مشتری و حفظ فعالیت‌های حساب آن‌ها نظارت می‌کند. معمولاً مدیر حسابداری، نقش‌های مختلفی را ایفا کند. آنها اغلب باید تمرکز خود را بسته به موقعیت خاص مشتری و میزان رضایت مشتری از وضعیت حساب جاری خود تنظیم کنند. مدیر حسابداری اغلب به عنوان ترکیبی از یک فروشنده، نماینده خدمات مشتری، متخصص فنی و مشاور مالی خدمت می‌کند. مدیر حسابداری یک مسئول هماهنگی است و پشتیبانی مشتری، فروش، کمک فنی و مدیریت روابط عمومی را ارائه می‌دهد. یک مدیر حسابداری ممکن است مسئول تعدادی حساب کوچکتر باشد یا در عوض روی چند حساب بزرگتر تمرکز کند.

[منبع](#)

سوالات مصاحبه برای استخدام مدیران حسابداری

یک مدیر حسابداری خوب کیست و چگونه آنها را تشخیص می‌دهید؟ این سوالات مصاحبه به شما کمک می‌کند تا توانایی و مهارت مدیر حسابداری بعدی خود را شناسایی کنید. در اینجا، سوالاتی برای کمک به ارزیابی مهارت‌های سخت، هوش رفتاری و مهارت‌های نرم یک نامزد خواهید یافت.

سوالات مصاحبه مهارت‌های سخت برای مدیران حسابداری

برای سنجش میزان مهارت‌های سخت مدیران حسابداری سوالات زیر را بپرسید:

۱. آیا با استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) راحت هستید؟ از کدام ابزارهای

CRM استفاده کرده‌اید؟

برای هر فردی که در نقش مدیریت حسابداری است، «ارتباط» بسیار مهم و کلیدی است. نرم افزار CRM ارتباطات بین کسب و کار و مشتری را در یک رکورد منحصر به فرد ردیابی و مدیریت می کند، بنابراین مفید است که بدانید آیا نامزد شما در استفاده از این ابزارها تجربه دارد یا خیر. در حالت ایده آل، آنها از CRM ترجیحی شرکت شما استفاده کرده یا مشتاق یادگیری آن باشند.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

ارجاع به نرم افزارهای خاص CRM، مانند Salesforce Signs که داوطلب ارزش این ابزارها را برای مدیریت حسابداری تشخیص می دهد.

۲. من را در مورد نحوه تحت کنترل کامل قرار دادن چندین حساب مشتری به طور همزمان راهنمایی کنید.

مدیران حسابداری معمولاً مسئول مدیریت بیش از یک حساب مشتری به صورت همزمان هستند. بسته به سابقه کاری خود، ممکن است دو یا سه حساب بزرگ را به طور همزمان مدیریت کنند یا چندین حساب کوچکتر. این امر مستلزم آن است که آنها، بسیار سازماندهی شده باشند تا بتوانند نیازهای در حال توسعه مشتریان را تحت کنترل داشته باشند.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

ذکر ابزارهای خاصی که نامزد برای ادامه مسیر از آنها استفاده می کند، مانند صفحات گسترده یا نرم افزار CRM. این شواهد نشان می دهد که کارجو، از مهارت های سازمانی و توانایی اولویت بندی کارها به طور موثر و نیز تعهد به ارائه یک تجربه عالی برای همه مشتریان، برخوردار است.

۳. تجربه شما در تهیه گزارش فروش و پیشرفت چیست؟

مدیران حسابداری اغلب باید برای مشتریان، سرپرستان و مدیران گزارش تهیه کنند. این گزارش ها نشان می دهد که آیا مدیر حسابداری قادر به حفظ و رشد تجارت با مشتری بوده است یا خیر، یا ممکن است جزئیات پیشرفت انجام شده در پروژه های مهم مشتری را شرح دهد. در هر صورت، آنها به مهارت های ارتباطی خوب و توجه شدید به جزئیات نیاز دارند.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

پاسخ کارجو باید شامل ذکر ابزارهای گزارش‌دهی خاص و سطح تجربه کاندیدا با هر یک از آنها و نیز توانایی استفاده از داده‌ها برای بیان یک گزارش قانع‌کننده باشد. پاسخ‌های برتر ممکن است بر اهمیت شفافیت و خوانایی در هنگام ایجاد گزارش تأکید کنند.

سوالات مهارت‌های رفتاری که باید از مدیران حسابداری بپرسید

برای سنجش سوالات مهارت‌های رفتاری مدیران حسابداران سوالات زیر را بپرسید:

۱. به آخرین باری فکر کنید که مجبور شدید با یک مشتری عصبانی یا پرخاشگر برخورد کنید. با آن وضعیت چگونه برخورد کردید؟

نحوه برخورد با مشتری عصبانی یا پرخاشگر اهمیت دارد. از آنجایی که مدیران حسابداری به عنوان یک نقطه تماس اولیه برای مشتریان عمل می‌کنند، اگر مشتری ناراضی باشد، احتمالاً مدیر حسابداری اولین کسی است که در مورد آن می‌شنود. به این ترتیب، آنها باید مهارت‌های ارتباطی و مدیریت تعارض خوبی داشته باشند تا بتوانند موقعیت‌های حساس را مدیریت کنند و رابطه را به مسیر درست برگردانند.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

توانایی حفظ خونسردی، در شرایطی که بحث و گفت‌وگو بالا گرفته است، نشان می‌دهد که کارجو مهارت بین فردی بالایی برای کنترل موقعیت ناپایدار دارد. حتی در شرایط گرم استفاده نشان داده شده از مهارت‌های بین فردی برای خنثی کردن یک موقعیت ناپایدار در حالت ایده‌آل، نامزد نشان می‌دهد که علیرغم اختلاف پیش آمده، با موفقیت رابطه را حفظ کرده است.

۲. در مورد زمانی به من بگویید که در زمینه‌ی فروش به یک مشتری موفق بوده‌اید؟

یک مدیر حسابداری فقط مسئول حفظ روابط بلندمدت با مشتریان نیست، آنها همچنین وظیفه دارند به رشد کسب و کار کمک کنند. یک فروش موفق مستلزم آن است که مدیر حسابداری ابتدا نیازهای مشتری را شناسایی کند تا محصول یا خدماتی را بیابد که می‌تواند به بهترین شکل آنها را برآورده کند، بنابراین مهارت‌های شنیداری عالی ضروری است.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

مهارت‌های شنیداری همراه با مهارت‌های ارتباطی قوی شواهدی هستند که نشان می‌دهد کارجو برای درک کامل گردش کار مشتریان خود گام برمی‌دارد.

۳. زمانی را توصیف کنید که یک مشتری را به دلیل اشتباهی از دست داده‌اید. چه چیزی از تجربه یاد گرفتید؟

همه گاهی اوقات مرتکب اشتباه می‌شوند، اما مدیران حسابداری که به آن اعتراف کنند بتوانند از آنها درس بگیرند، کمتر احتمال دارد که در حرکت رو به جلو اشتباهات مشابهی مرتکب شوند. هنگامی که آنها از دانش به دست آمده از این موقعیت‌ها برای ارزیابی مجدد استراتژی‌ها و تنظیم دقیق جریان کار، سازمان و رویکرد خدمات مشتری خود استفاده می‌کنند، کار آنها قوی‌تر می‌شود.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

نمونه‌هایی از درس‌های سازنده‌ای که از این تجربه گرفته شده است و اینکه چگونه نامزد از آنها برای بهبود فرآیند یا گردش کار استفاده کرد.

چگونه یک مدیر حسابداری را از نظر مهارت‌های نرم بررسی کنیم

برای بررسی مهارت‌های نرم هنگام استخدام مدیر حسابداری از سوالات زیر استفاده کنید:

۱. هنگامی که برای اولین بار یک حساب کاربری جدید دریافت می‌کنید، چه مراحل را برای سرعت بخشیدن به کار مشتری انجام می‌دهید؟

معمولاً، پس از اینکه تیم فروش یک حساب کاربری جدید را می‌بندد، آن را به یک مدیر حسابداری اختصاصی که وظیفه دارد رابطه را تقویت کند و مشتری را راضی نگه دارد، تحویل می‌دهند. برای ارائه پشتیبانی مؤثر، مدیر حسابداری باید سریعاً ترجیحات، نیازها و اهداف مشتری جدید خود را بشناسد.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

ارجاع به استراتژی‌های تحقیقاتی خاص، مانند بررسی یادداشت‌های فروش، یک پاسخ مناسب است. به دنبال شواهد مرتبط با نشانه‌های کنجکاوی و میل به یادگیری هر چه بیشتر در مورد مشتریان جدید باشید کاندیداها ممکن است درباره اهمیت اطلاع‌رسانی توسط فروشنده و پرسیدن سؤالات صحیح صحبت کنند.

۲. چگونه روابط بلندمدت با مشتریان ایجاد می‌کنید؟

برای حفظ مشتریان سودآور، مدیران حسابداری باید بر تقویت روابطی که برای دو طرف سودمند هستند تمرکز کنند. این امر مستلزم آن است که در ارتباط متفکر و همدل باشند که می‌توانند به سرعت به هر موضوعی بپردازند و راه حلی بیابند که همه افراد درگیر را راضی نگه دارد. وقتی این متخصصان واقعاً روی موفقیت مشتریان خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، هر دو طرف پیشرفت می‌کنند.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

پاسخ باید اشتیاق واقعی برای تعامل با مردم و کمک به آنها برای موفقیت به همراه یک سبک ارتباطی همدلانه که قابلیت دسترسی را به آنها منتقل می‌کند، باشد. نامزدهای برتر سابقه اثبات شده‌ای در مدیریت روابط طولانی مدت با مشتری خواهند داشت.

۳. در آخرین نقش خود، کار با افراد تیم‌های دیگر را چگونه دیدید؟

از آنجایی که مدیران حساب اغلب مجبورند با کارمندان در بخش‌های مختلف برای حل مشکلات مشتریان کار کنند، می‌خواهید بدانید که استخدام جدید شما سابقه ایجاد روابط خوب در داخل و همچنین در خارج را دارد. چه آنها قبلاً به عنوان مدیر حسابداری کار می‌کردند یا نه، تجربه آنها در تعامل با تیم‌های دیگر می‌تواند چیزهای زیادی در مورد مهارت‌های بین فردی آنها به شما بگوید.

برای چه چیزی پاسخ را گوش کنیم:

به دنبال سابقه ایجاد روابط کاری مثبت و سازنده باشید. در حالت ایده آل، نامزد به گرمی از همکاران خود صحبت می‌کند و از مهارت‌ها و دیدگاه‌های متفاوت آنها قدردانی می‌کند اگر نامزد به یک رابطه ضعیف اشاره می‌کند، به دنبال نشانه‌های دیپلماسی باشید.