

Mandantenbefragung 2010

Ergebnisse einer schriftlichen Mandantenbefragung der R. Thomann StBG



- Befragungsform: schriftlich
- Zielgruppe: 368 Mandanten der R. Thomann StBG
- Beteiligung: 170 Teilnehmer, 46% Rücklaufquote
- Durchführungszeitraum: Juni - Juli 2010
- Zielsetzung: Ermittlung der Mandantenzufriedenheit mit der Beratung/Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei

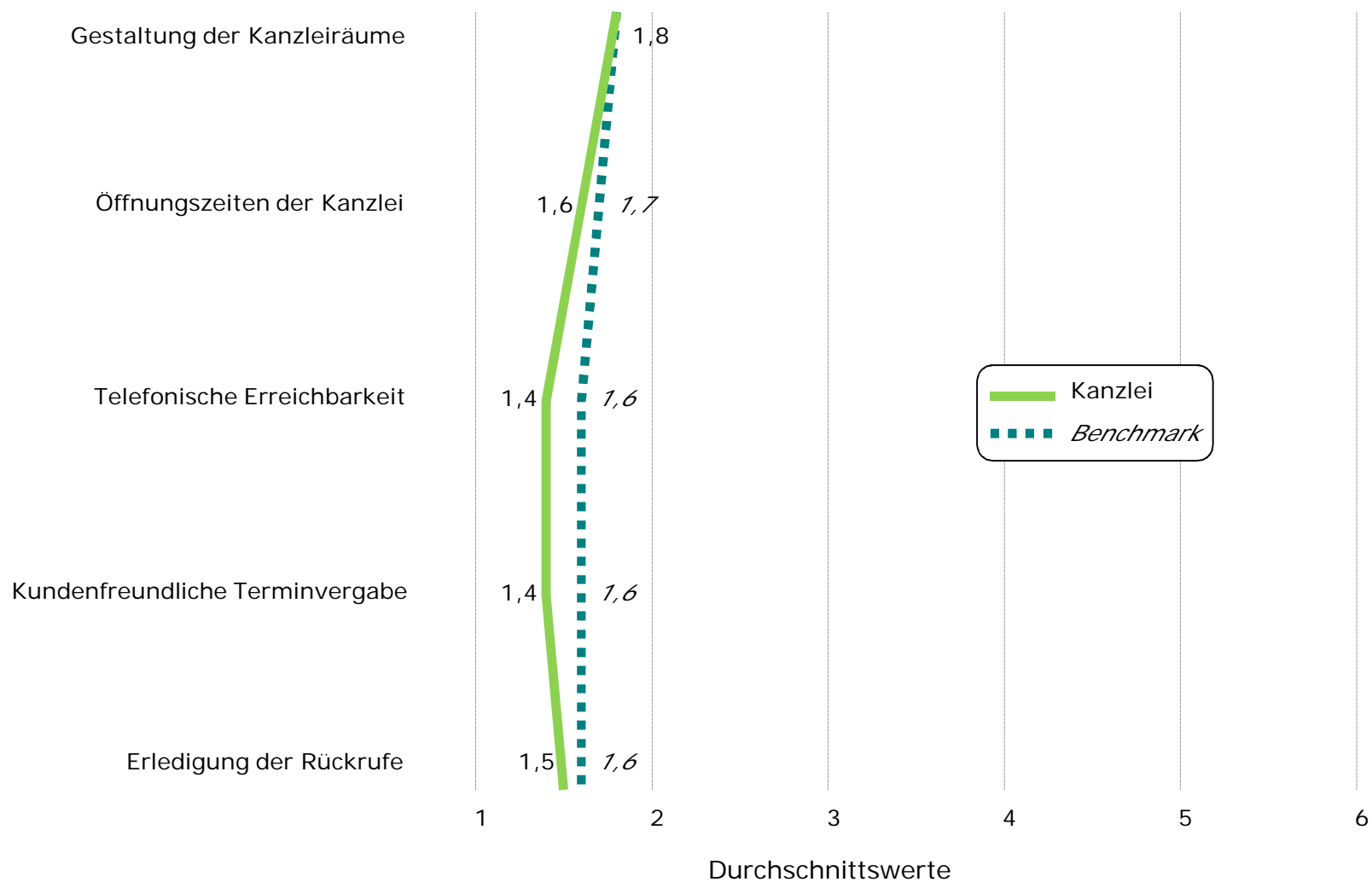
Die Kennzahlen des Benchmark basieren auf den Ergebnissen von Zufriedenheitsbefragungen bei Mandanten, die über DATEV durchgeführt wurden.

Je nach Kriterium beinhaltet der Benchmark im Schnitt rund 2.000 Nennungen, mindestens jedoch 1.050.

Sie haben die Möglichkeit sich mit dem Branchenschnitt zu vergleichen um Stärken und Schwächen Ihrer Kanzlei aufzudecken.

Der Orientierungsrahmen wird erweitert, indem anonym ausgewählte Best-/Worst-Cases, als Bandbreite, in den Vergleich mit einfließen.

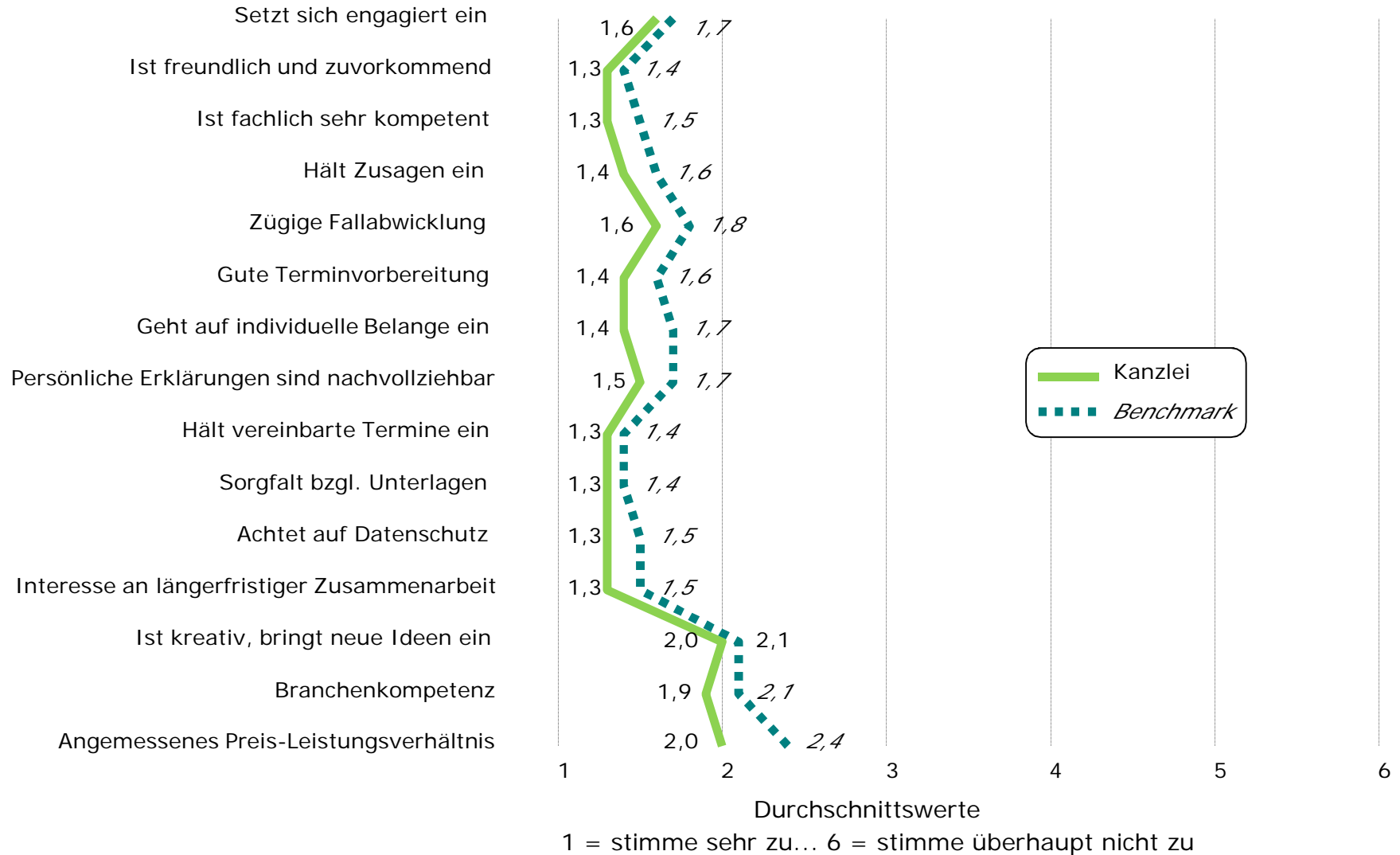
Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei



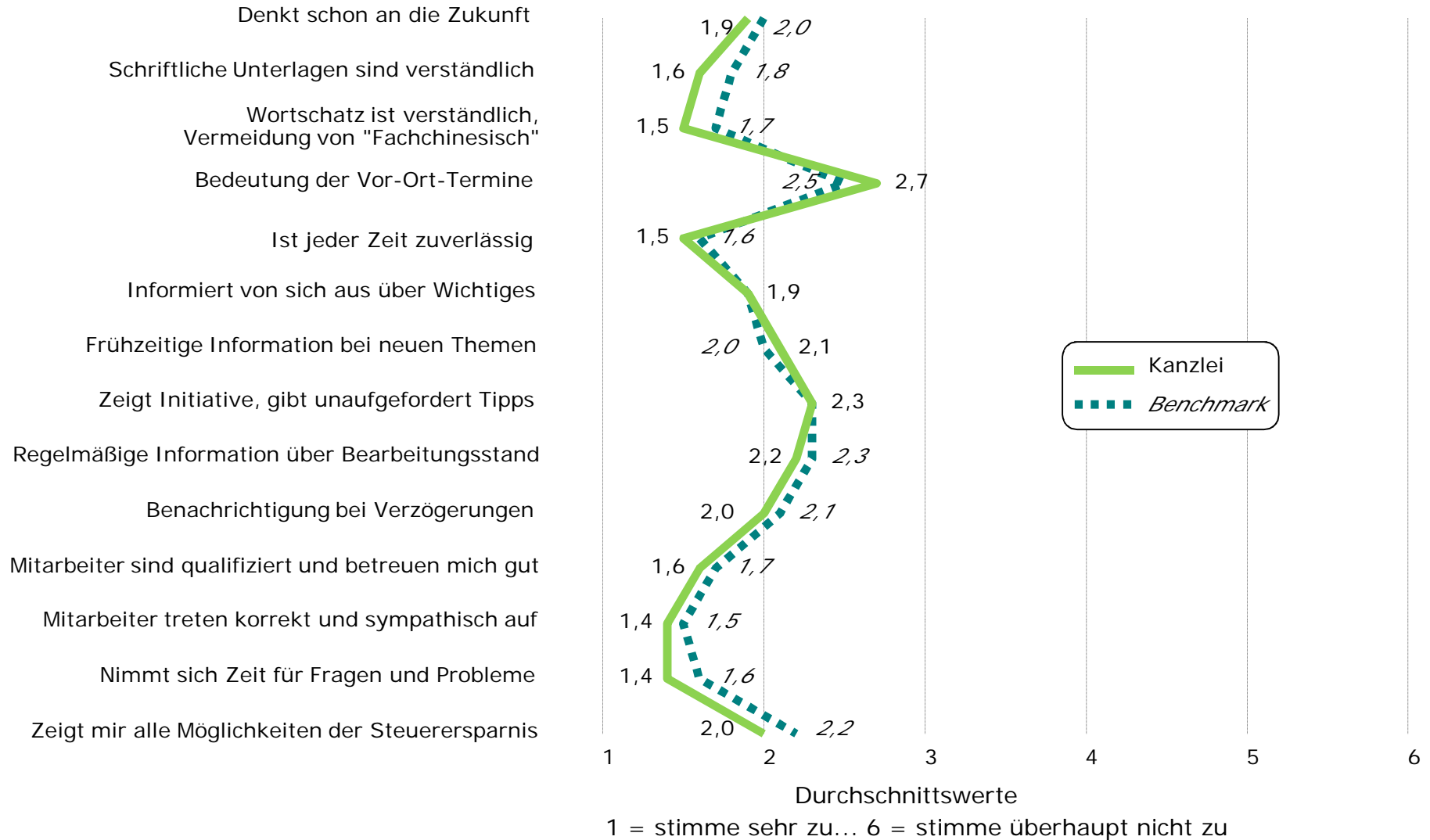
Durchschnittswerte
 1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 164 - 167

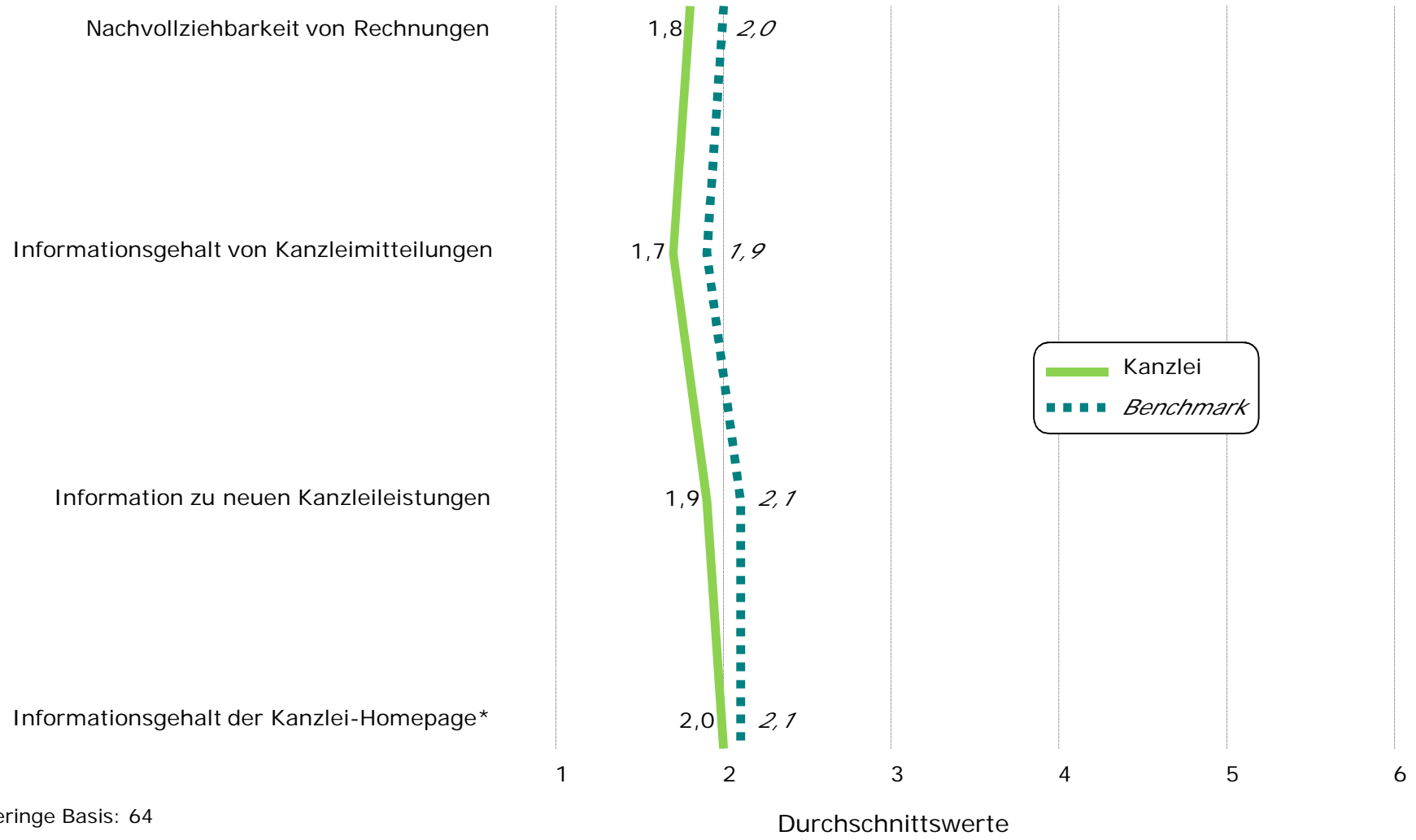
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (1)



Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (2)



Beurteilung verschiedener Aspekte der Kanzleikommunikation

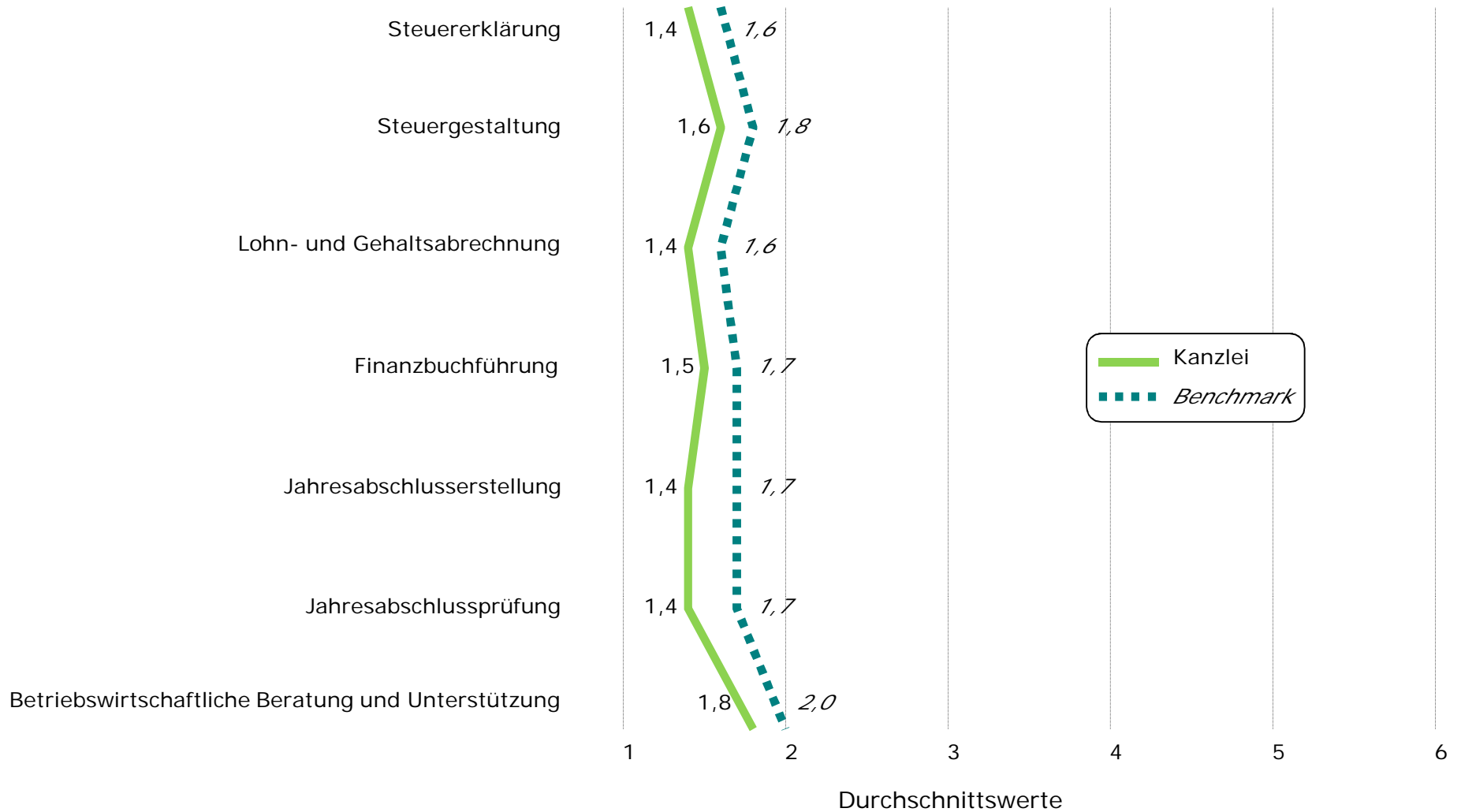


* Geringe Basis: 64

Durchschnittswerte
 1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 96 – 165

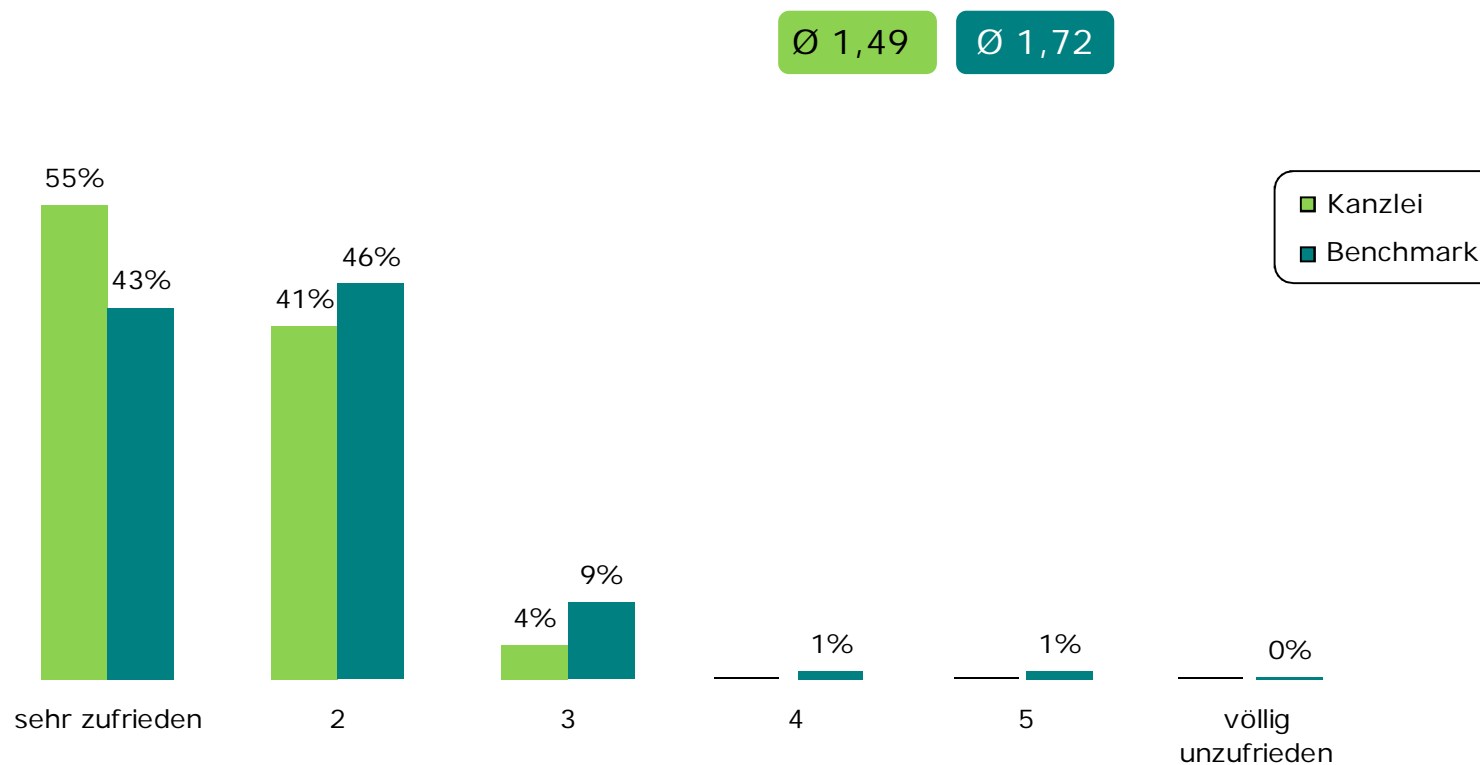
Beurteilung der Beratungsqualität verschiedener Dienstleistungen



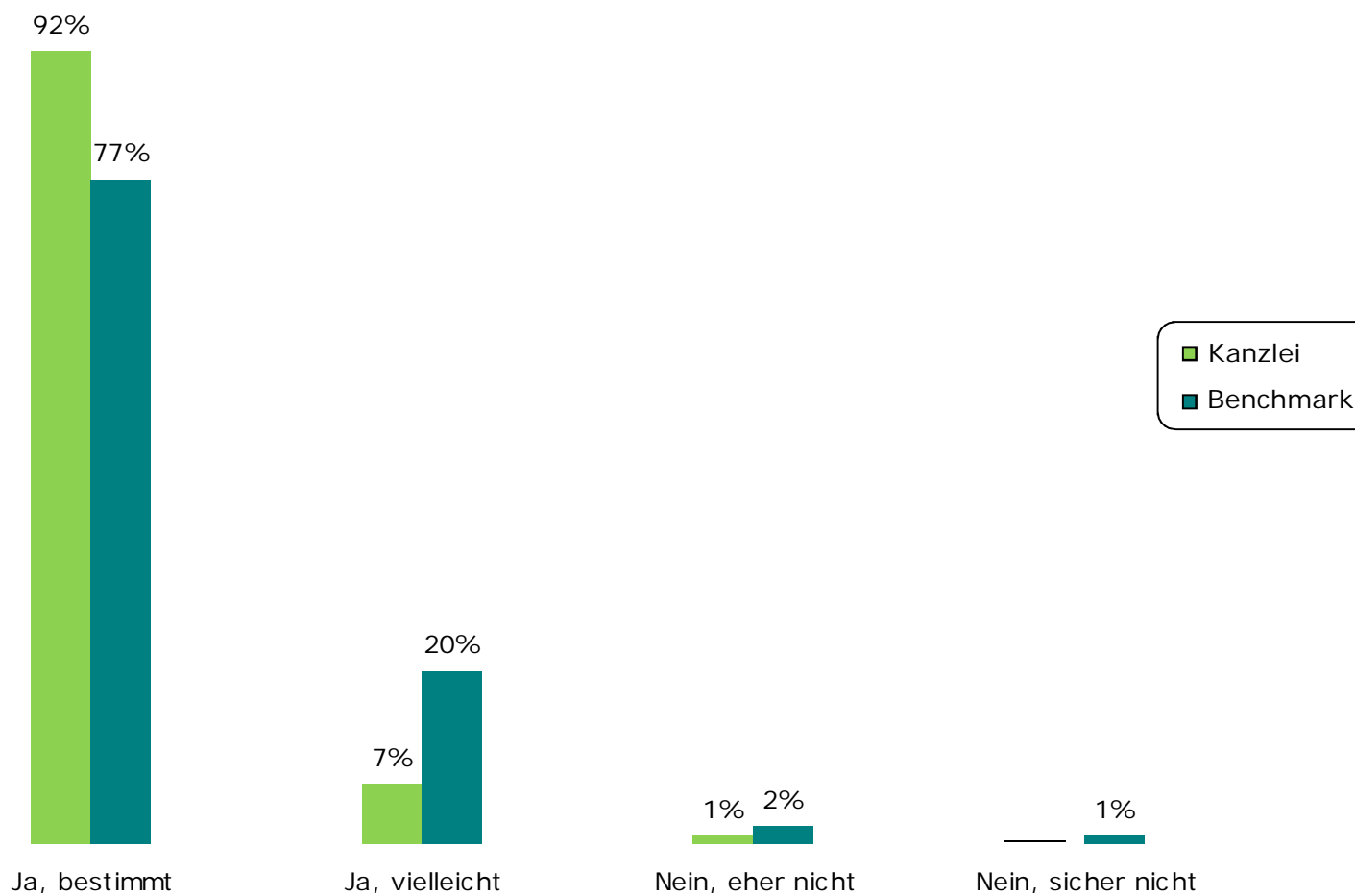
Durchschnittswerte
 1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 51 - 160

Gesamtzufriedenheit mit der Kanzlei



Weiterempfehlungsbereitschaft



Was gefällt an der Kanzlei besonders gut

Beispiele:

- Das man das Gefühl hat, dass man willkommen und wichtig ist; die Sorgen bzw. Anliegen sind auch bei "kleinen Kunden bzw. Klienten" wichtig
- Hohe Kompetenz und gute Beratung gepaart mit außerordentlich freundlicher, persönlicher Ansprache. Fühle mich sehr gut aufgehoben!
- Unkompliziert und schnell
- Zuverlässige, sehr freundliche Mitarbeiter; kurzfristige Termine möglich

Beispiele:

- Bereitstellung einer kleinen Gebühren- oder Kostenübersicht
- Proaktiv agieren; vorausschauend Zukunftsperspektiven/-möglichkeiten darstellen
- Welche individuellen Vorteile ich für mich nutzen kann und für mein Geschäft

Was wir nun tun:

- Maßnahme 1:

Bereitstellung aktueller Informationen über unsere Homepage
www.thomann-gmbh.de

- Maßnahme 2:

Bereitstellung einer Checkliste für die Zusammenstellung der Steuerunterlagen über unsere Homepage

- Maßnahme 3:

Überarbeitung unserer Kanzleibroschüre mit Leistungsverzeichnis und Bereitstellung über unsere Homepage



DATEV

Zukunft gestalten. Gemeinsam.