

Branchenstudie Mandantenzufriedenheit 2015

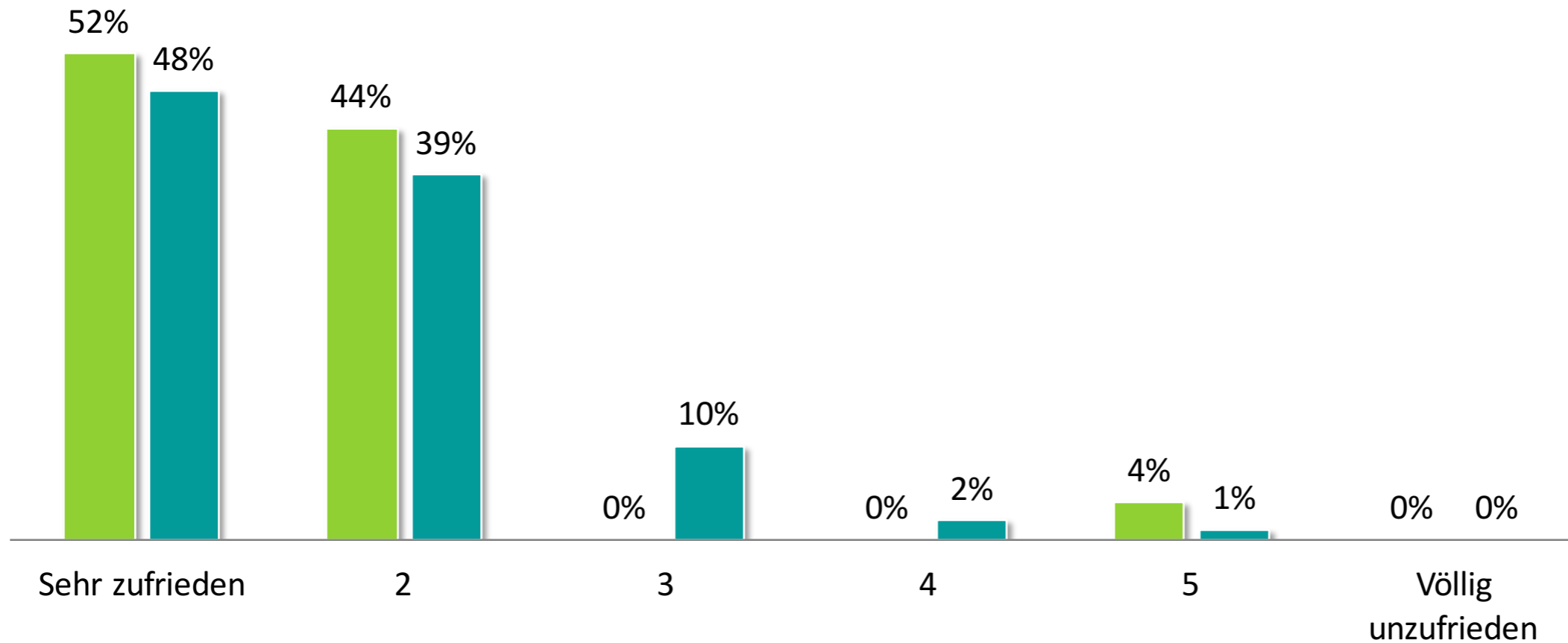
Ergebnisse – Kanzlei Finkbeiner & Partner



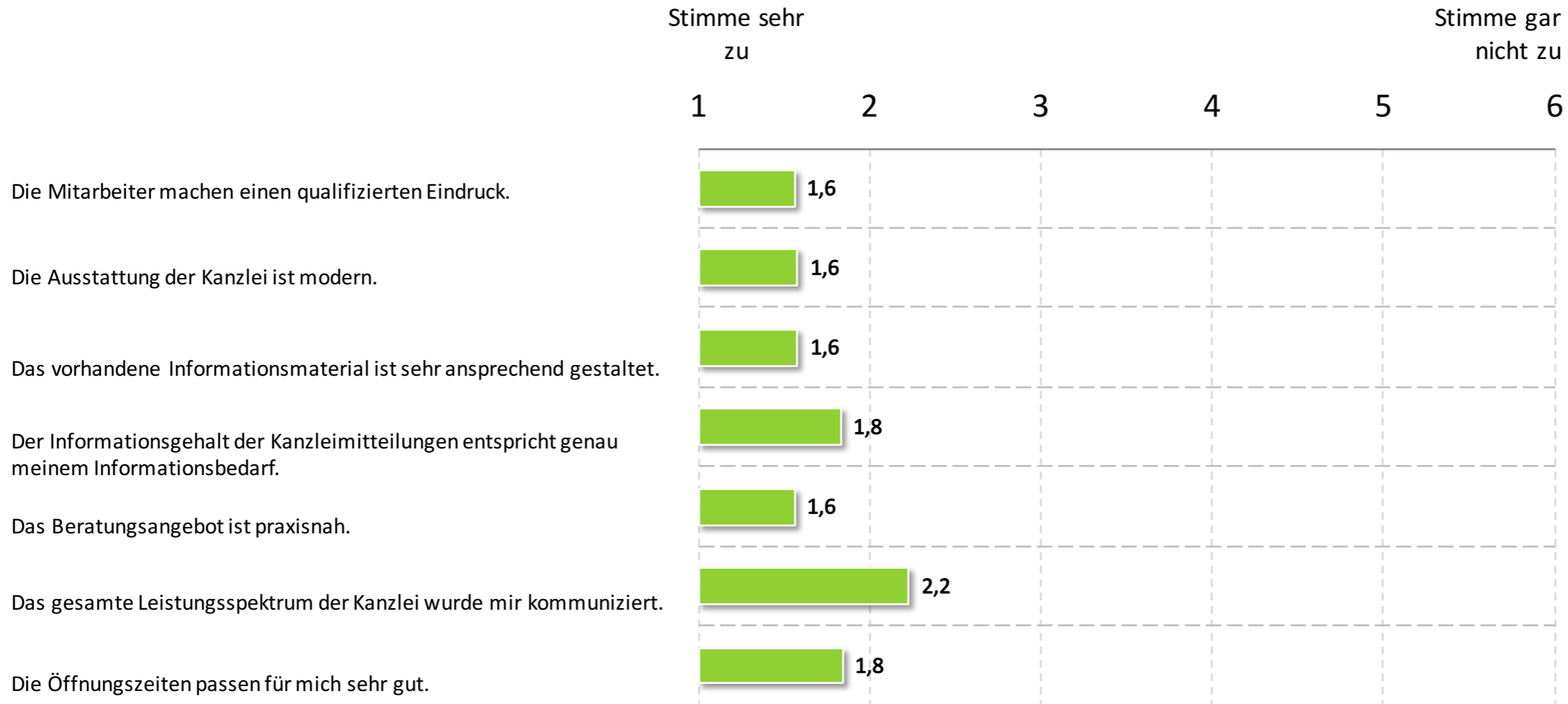
Gesamtbeurteilung Zufriedenheit

Kanzlei
Ø 1,60

Benchmark
Ø 1,71



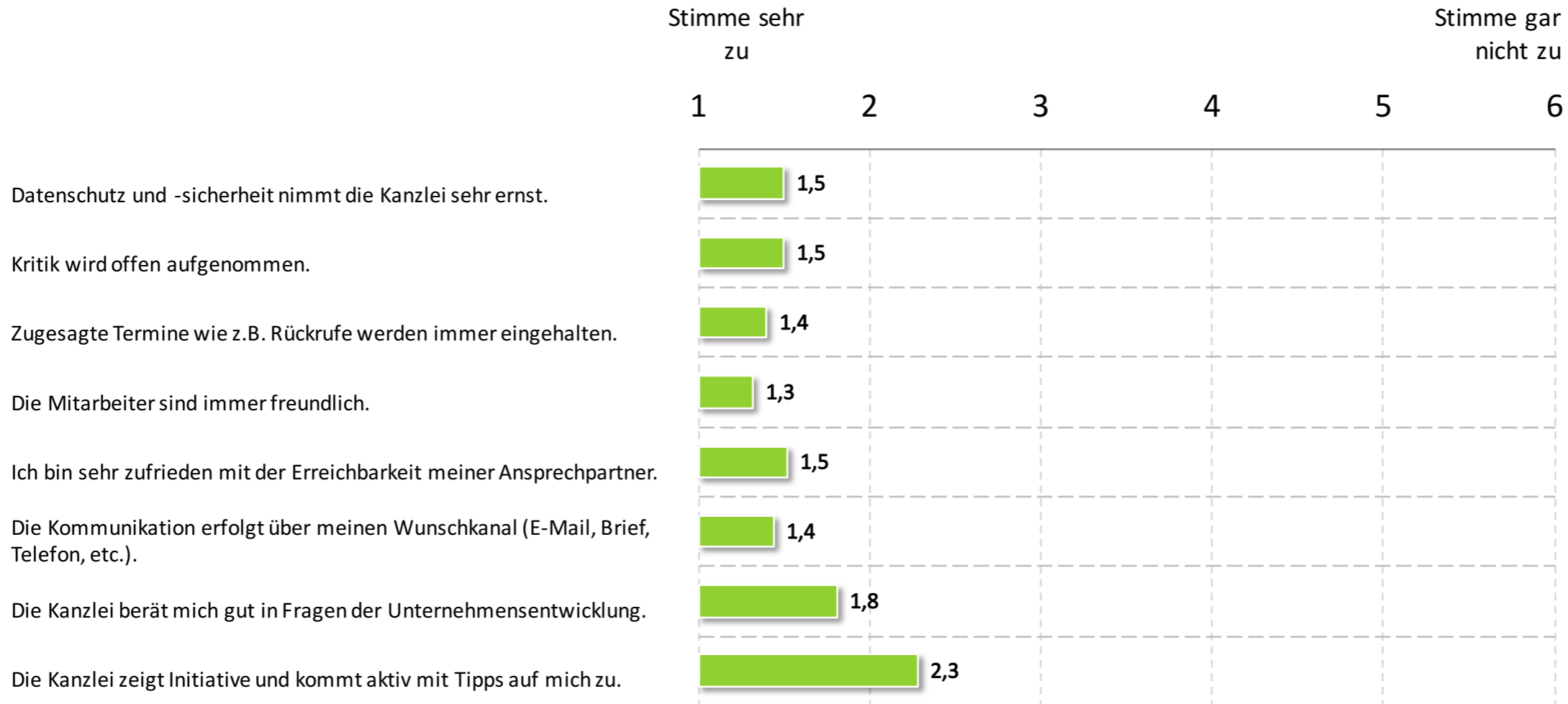
Aspekte zu den Rahmenbedingungen



Aspekte zu den Rahmenbedingungen

	Stimme sehr zu	2	3	4	5	Stimme gar nicht zu
Die Mitarbeiter machen einen qualifizierten Eindruck.	48%	48%	4%	-	-	-
Die Ausstattung der Kanzlei ist modern.	63%	21%	13%	4%	-	-
Das vorhandene Informationsmaterial ist sehr ansprechend gestaltet.	58%	27%	15%	-	-	-
Der Informationsgehalt der Kanzleimitteilungen entspricht genau meinem Informationsbedarf.	39%	48%	9%	-	4%	-
Das Beratungsangebot ist praxisnah.	56%	36%	4%	4%	-	-
Das gesamte Leistungsspektrum der Kanzlei wurde mir kommuniziert.	45%	23%	9%	9%	14%	-
Die Öffnungszeiten passen für mich sehr gut.	44%	40%	8%	4%	4%	-

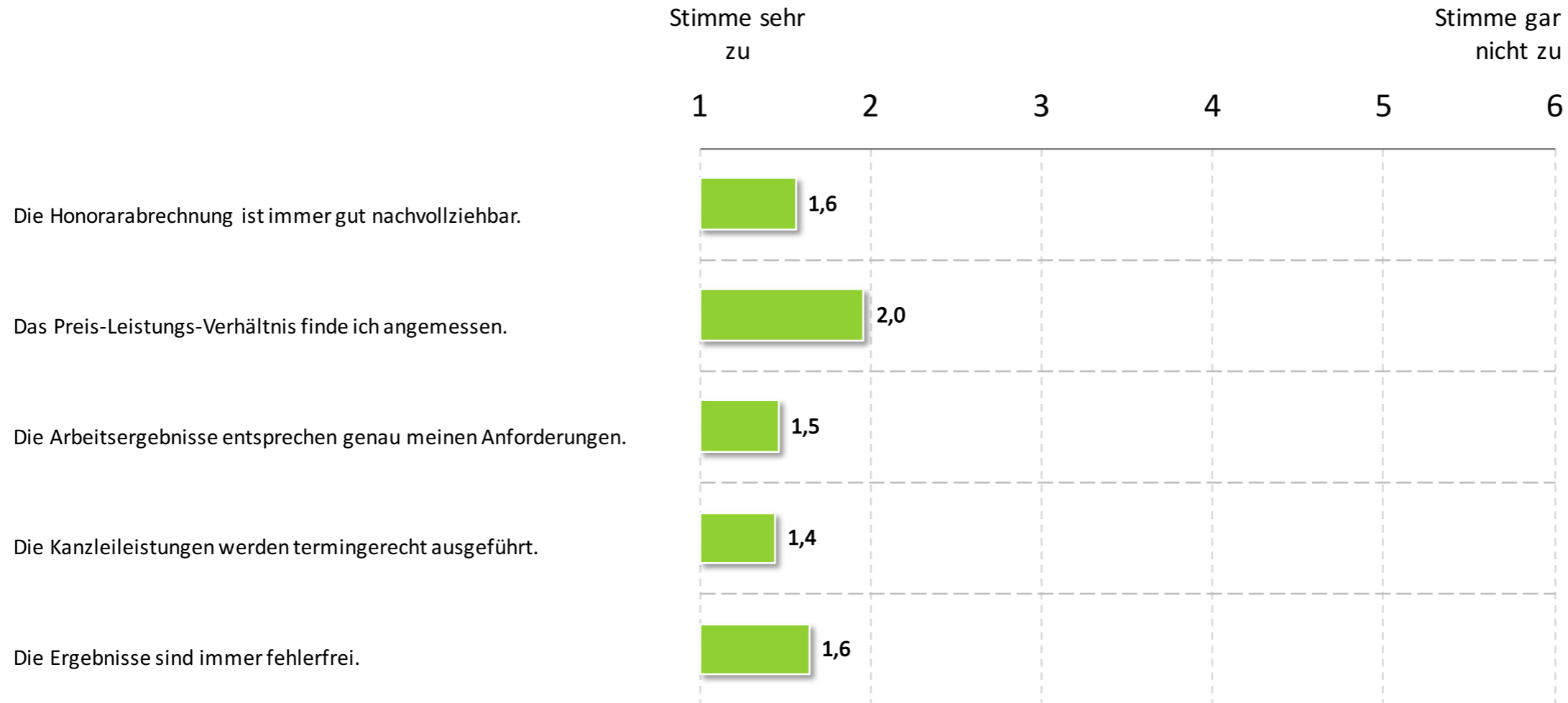
Aspekte zu den Serviceleistungen



Aspekte zu den Serviceleistungen

	Stimme sehr zu	2	3	4	5	Stimme gar nicht zu
Datenschutz und -sicherheit nimmt die Kanzlei sehr ernst.	55%	41%	5%	-	-	-
Kritik wird offen aufgenommen.	50%	50%	-	-	-	-
Zugesagte Termine wie z.B. Rückrufe werden immer eingehalten.	64%	32%	4%	-	-	-
Die Mitarbeiter sind immer freundlich.	68%	32%	-	-	-	-
Ich bin sehr zufrieden mit der Erreichbarkeit meiner Ansprechpartner.	52%	44%	4%	-	-	-
Die Kommunikation erfolgt über meinen Wunschkanal (E-Mail, Brief, Telefon, etc.).	64%	28%	8%	-	-	-
Die Kanzlei berät mich gut in Fragen der Unternehmensentwicklung.	48%	33%	10%	10%	-	-
Die Kanzlei zeigt Initiative und kommt aktiv mit Tipps auf mich zu.	36%	28%	16%	16%	-	4%

Aspekte zu Beratungsleistungen und -ergebnissen



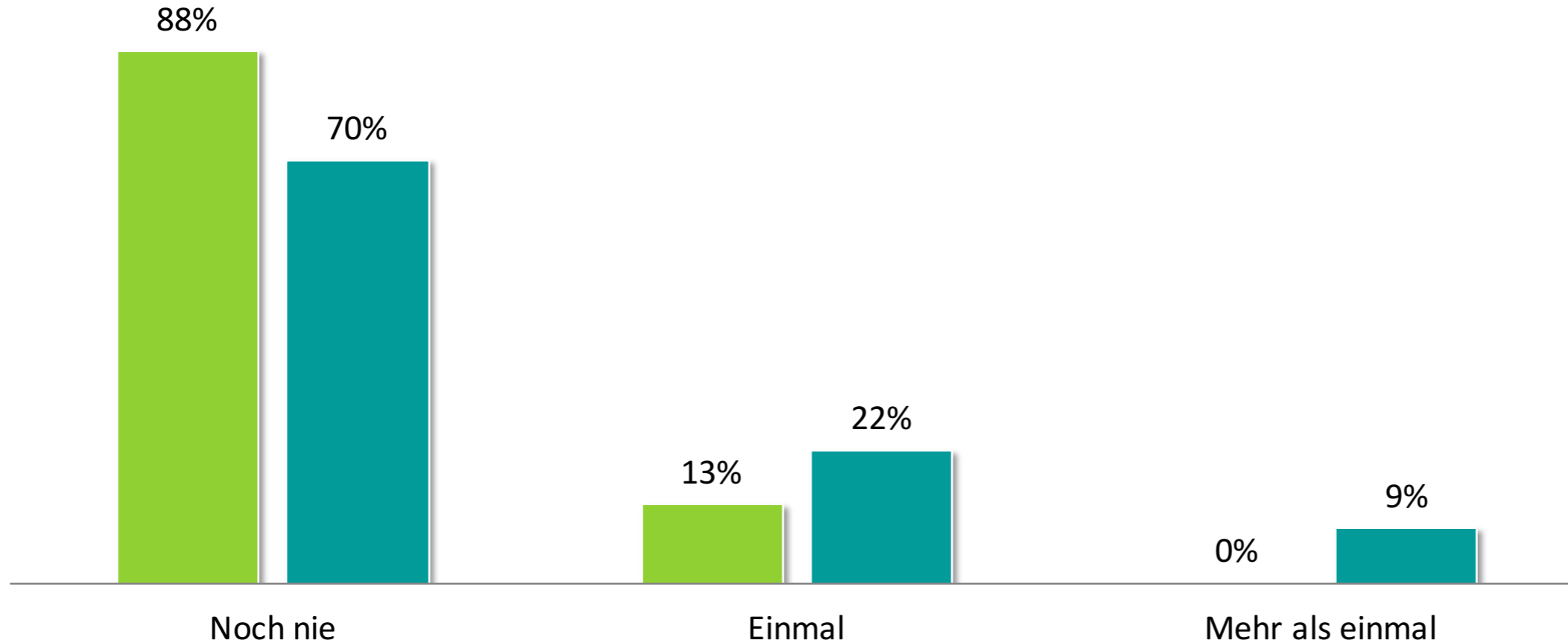
Aspekte zu Beratungsleistungen und -ergebnissen

	Stimme sehr zu	2	3	4	5	Stimme gar nicht zu
Die Honorarabrechnung ist immer gut nachvollziehbar.	48%	48%	4%	-	-	-
Das Preis-Leistungs-Verhältnis finde ich angemessen.	42%	29%	21%	8%	-	-
Die Arbeitsergebnisse entsprechen genau meinen Anforderungen.	54%	46%	-	-	-	-
Die Kanzleileistungen werden termingerecht ausgeführt.	56%	44%	-	-	-	-
Die Ergebnisse sind immer fehlerfrei.	48%	40%	12%	-	-	-

Gesamtbeurteilung Kanzleiwechsel in Betracht gezogen

Kanzlei

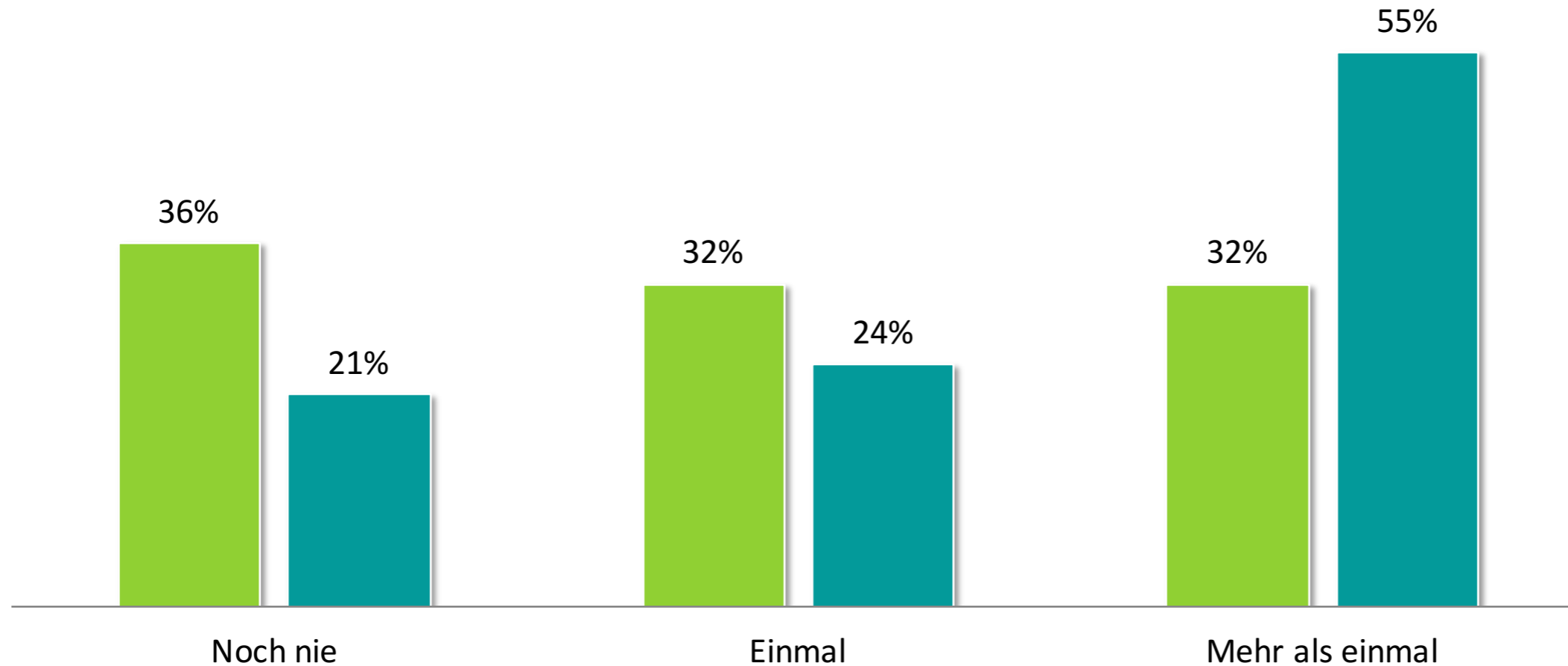
Benchmark



Gesamtbeurteilung Kanzlei weiterempfohlen

Kanzlei

Benchmark





DATEV

Zukunft gestalten. Gemeinsam.