

Mandantenzufriedenheitsbefragung 2013

Auswertungsergebnisse

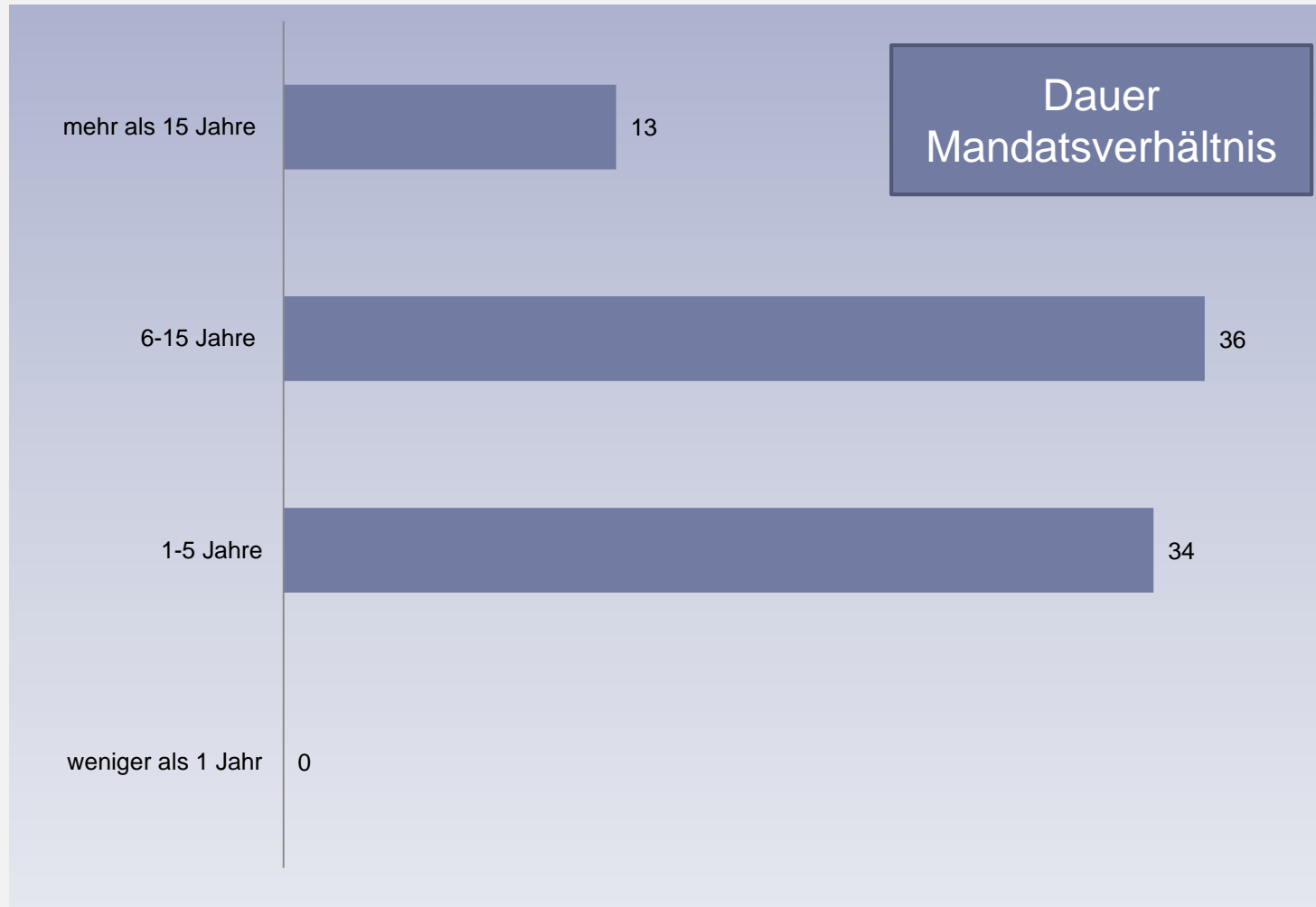
Mandantenzufriedenheitsbefragung 2013

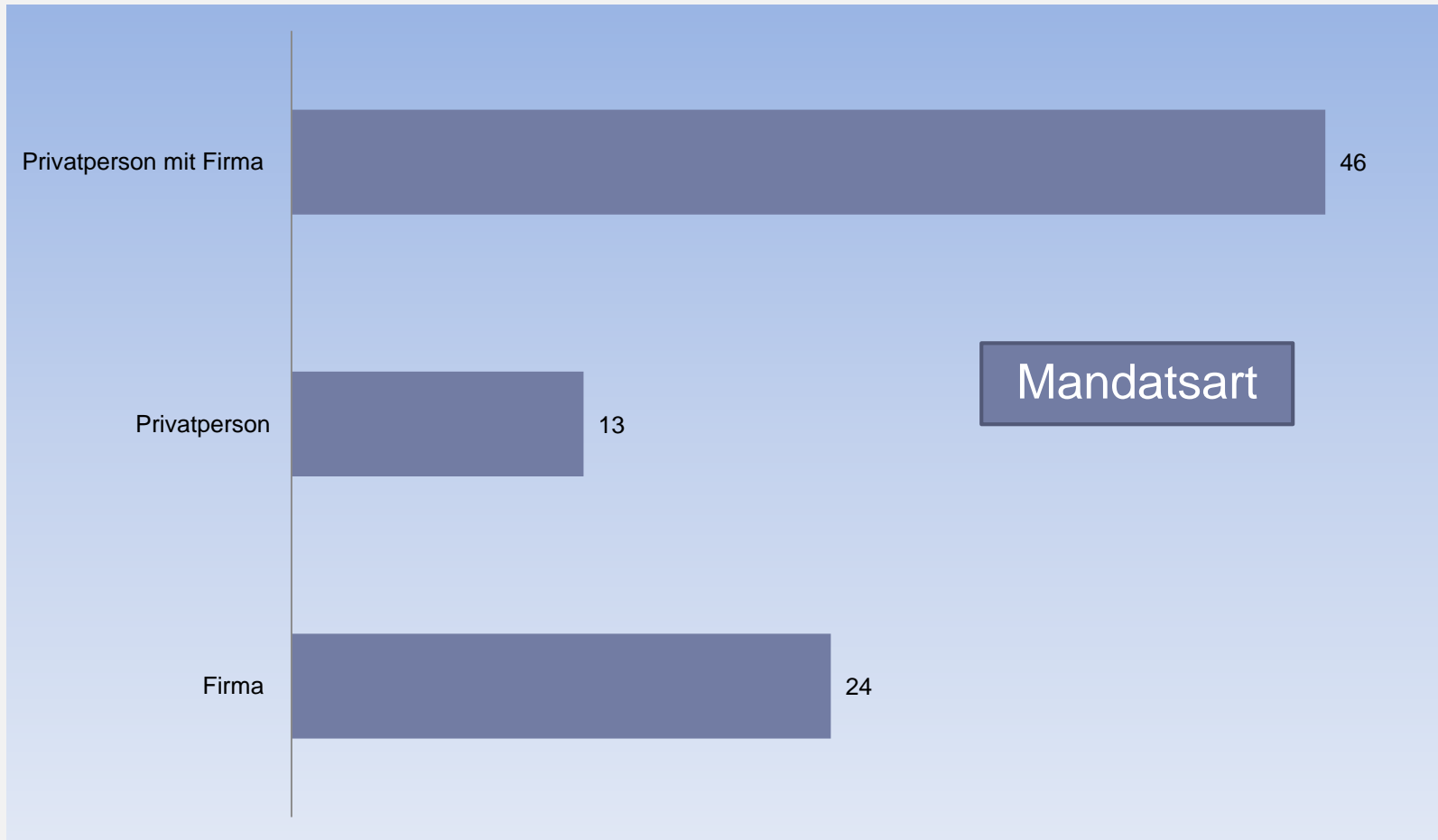
- 1 Befragungskriterien
- 2 Mandantenprofile
- 3 Aussagenanalyse im Einzelnen
- 4 Mandantenkommentare

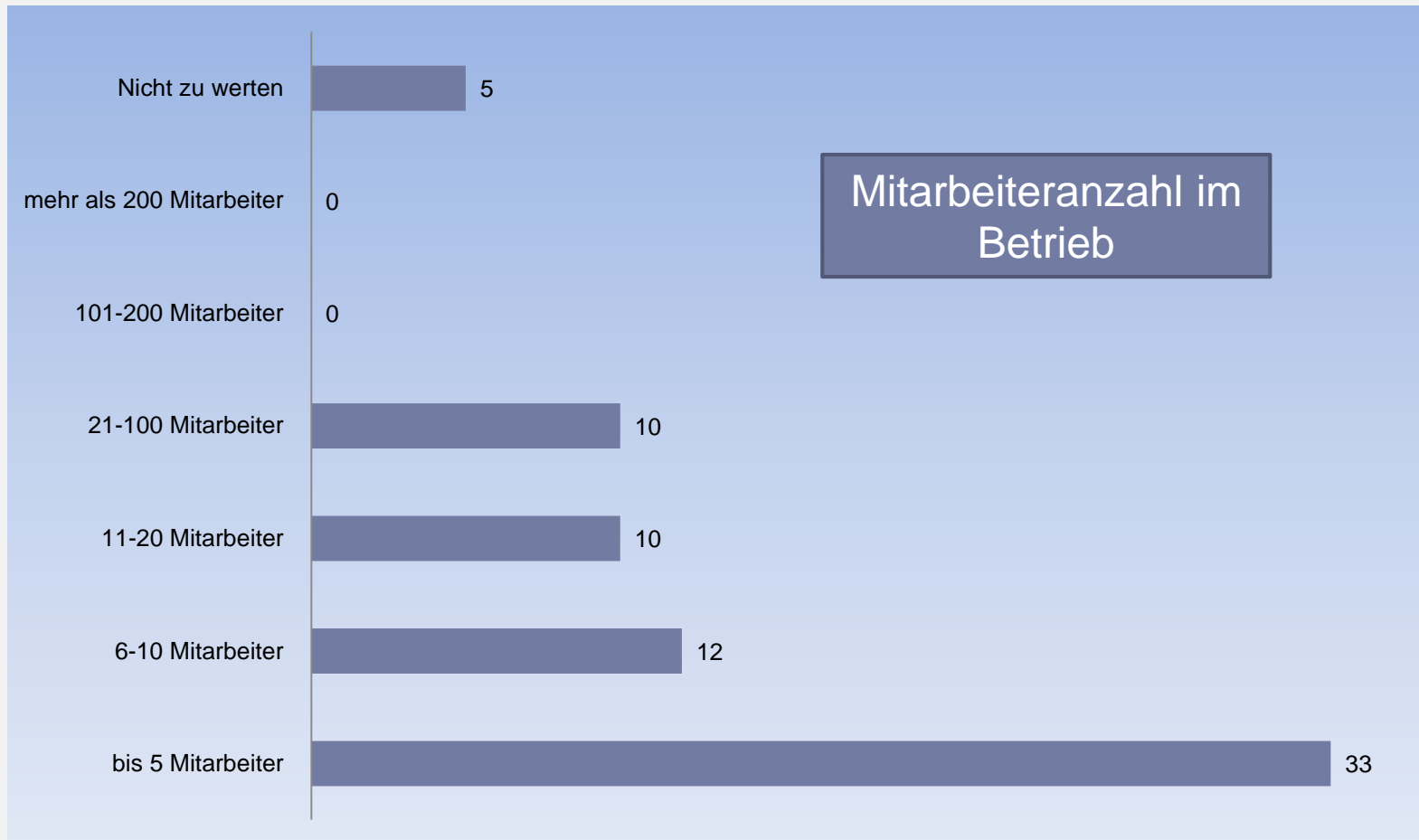
1 Befragungskriterien

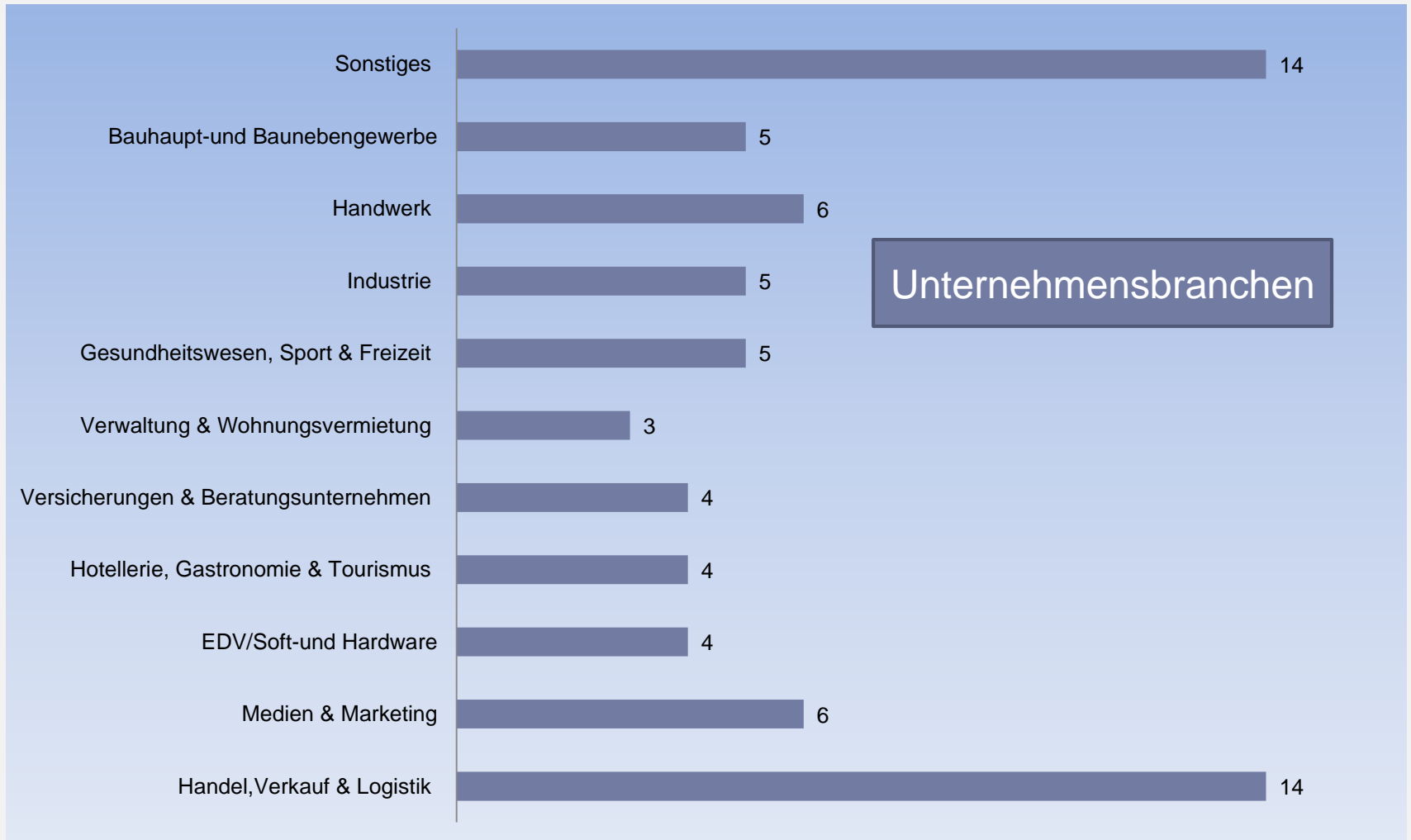
- Stichprobe: 174 selektierte Mandanten
- Anonyme Befragung in Schriftform
- Befragungszeitraum: 26.Juni – 27. August 2013

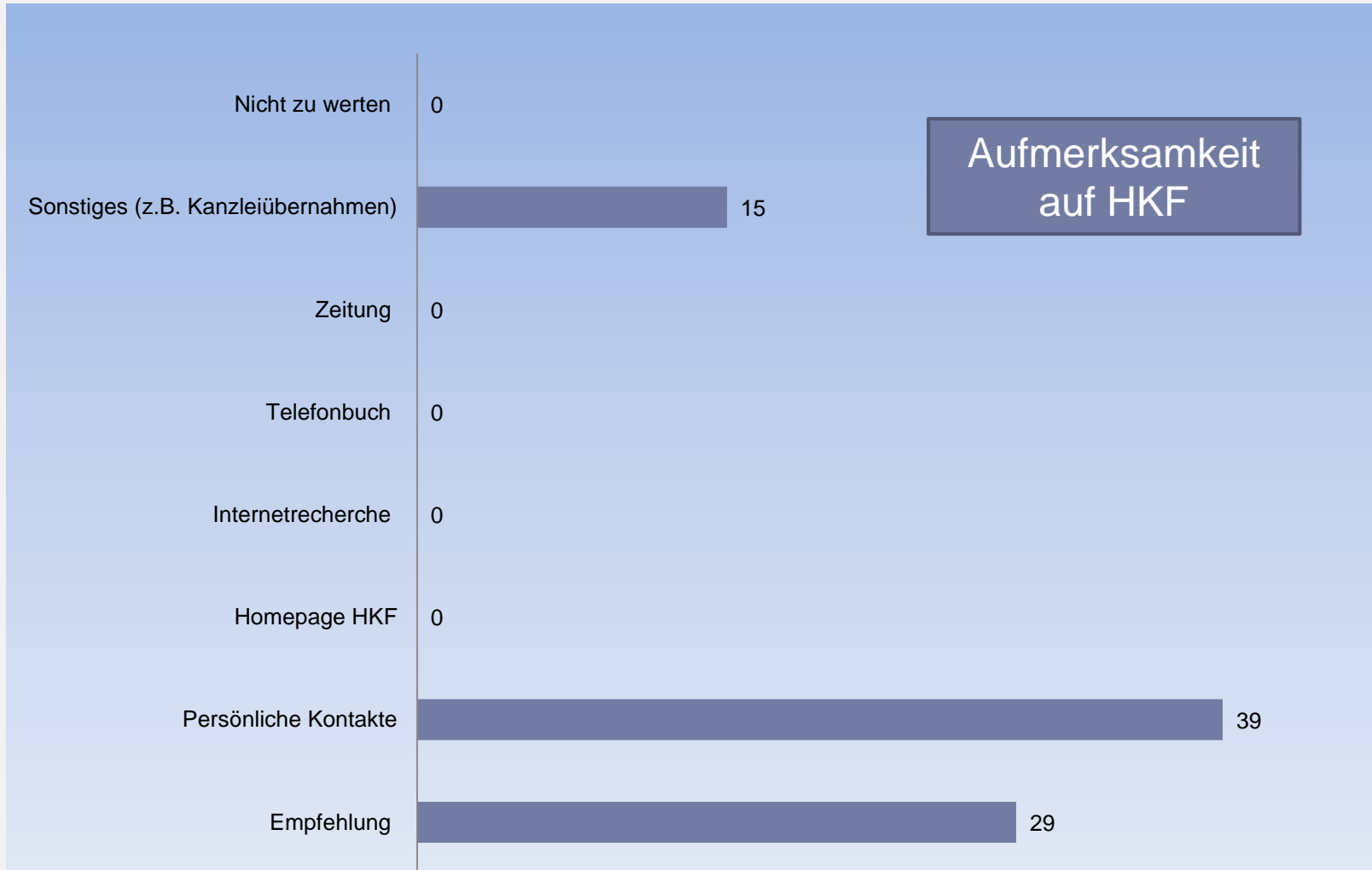
2 Mandantenprofile









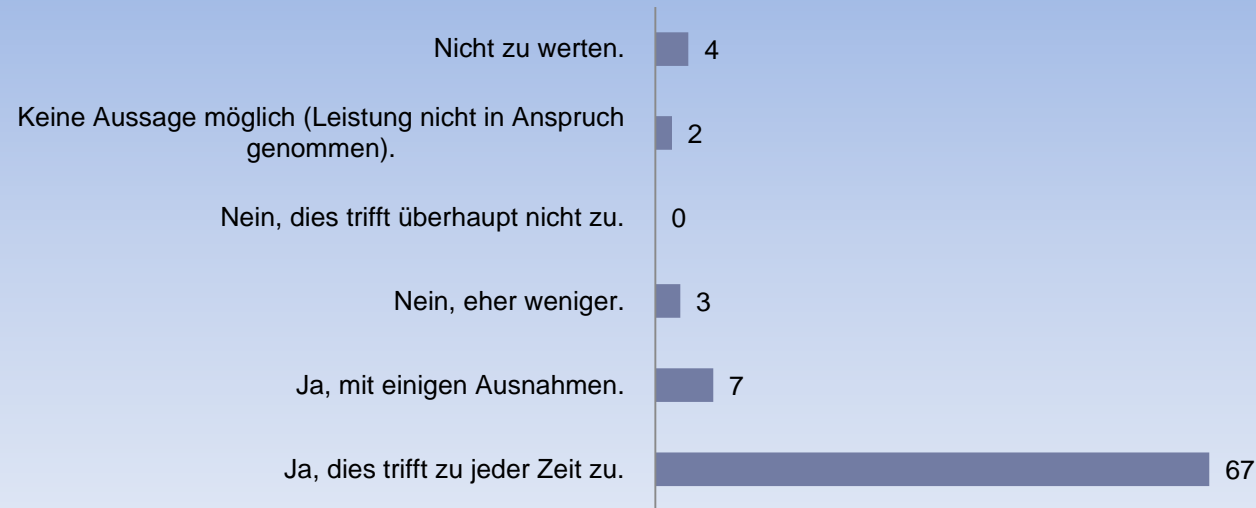


3 Aussagenanalyse im Einzelnen

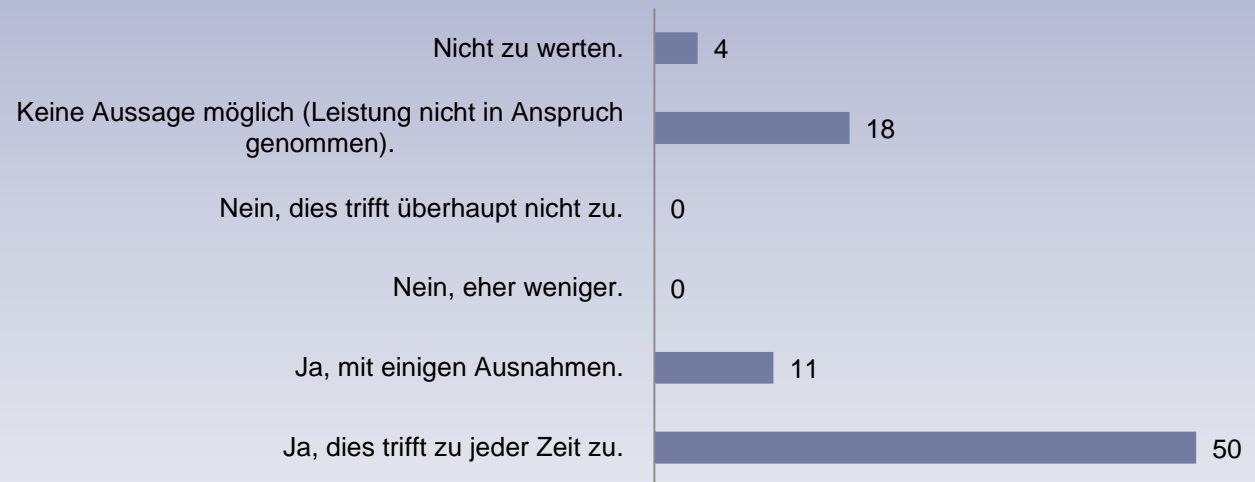
Aussage 7:

Der/die HKF - Mitarbeiter nimmt/nehmen sich Zeit für Fragen und zeigt/zeigen ein hohes Engagement in persönlichen Gesprächen.

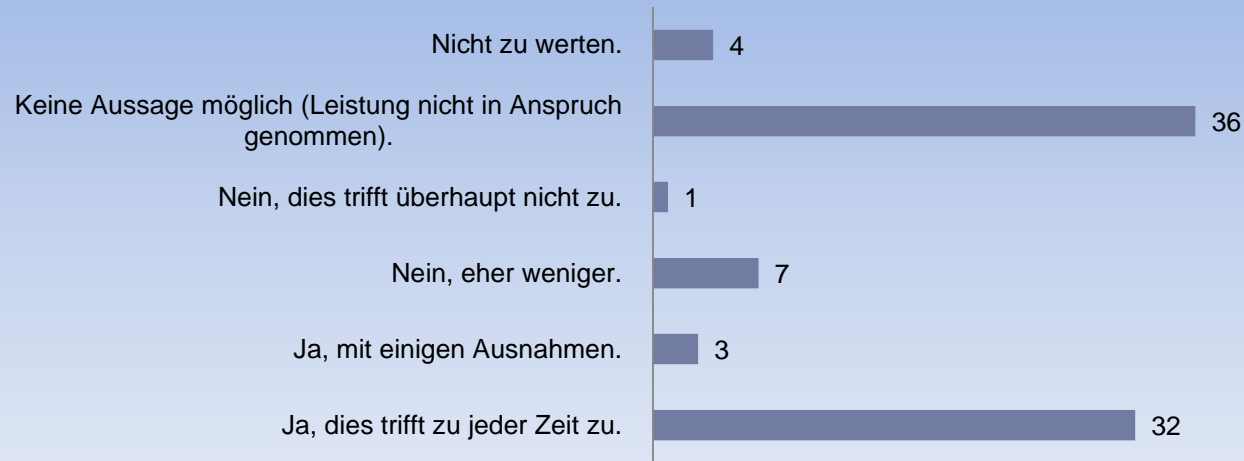
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



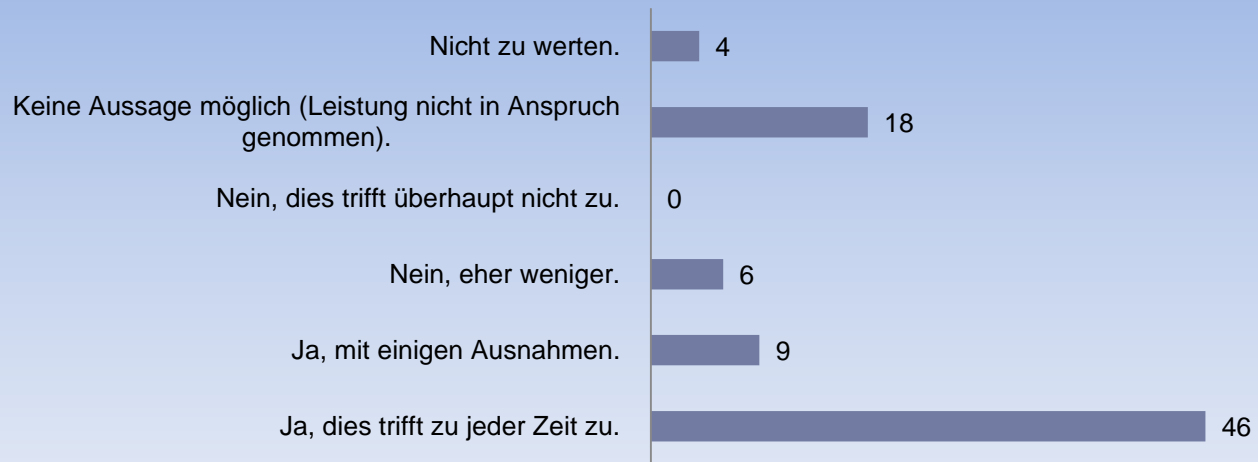
Finanzbuchführung



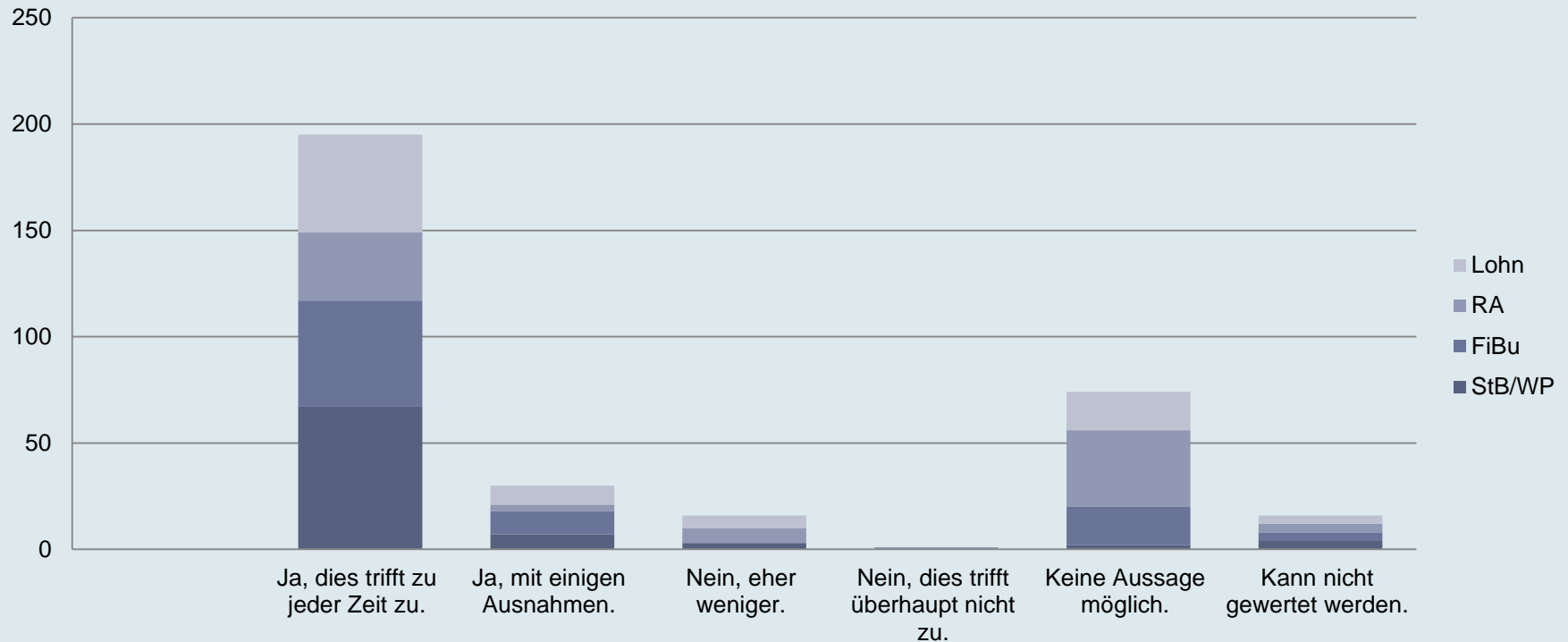
Rechtsberatung



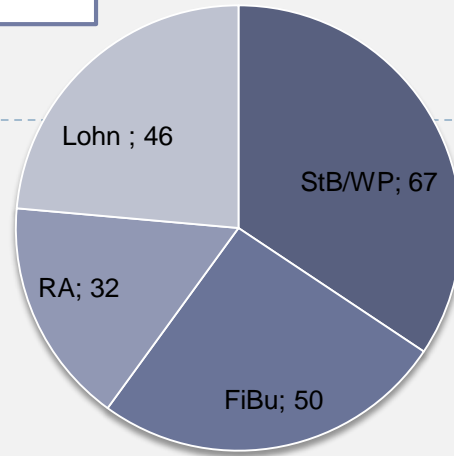
Lohnbuchführung



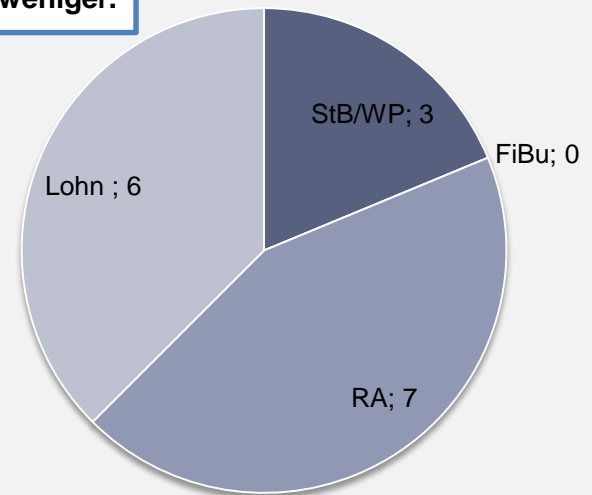
Aussage 7: Der/die HKF-Mitarbeiter nimmt/nehmen sich Zeit für Fragen und zeigt/zeigen ein hohes Engagement in persönlichen Gesprächen.



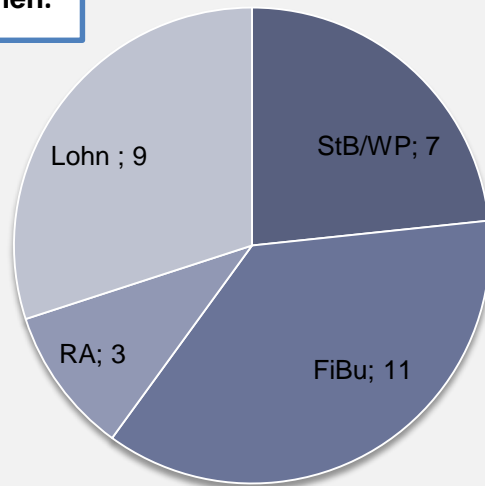
Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



Nein, eher weniger.



Ja, mit einigen Ausnahmen.

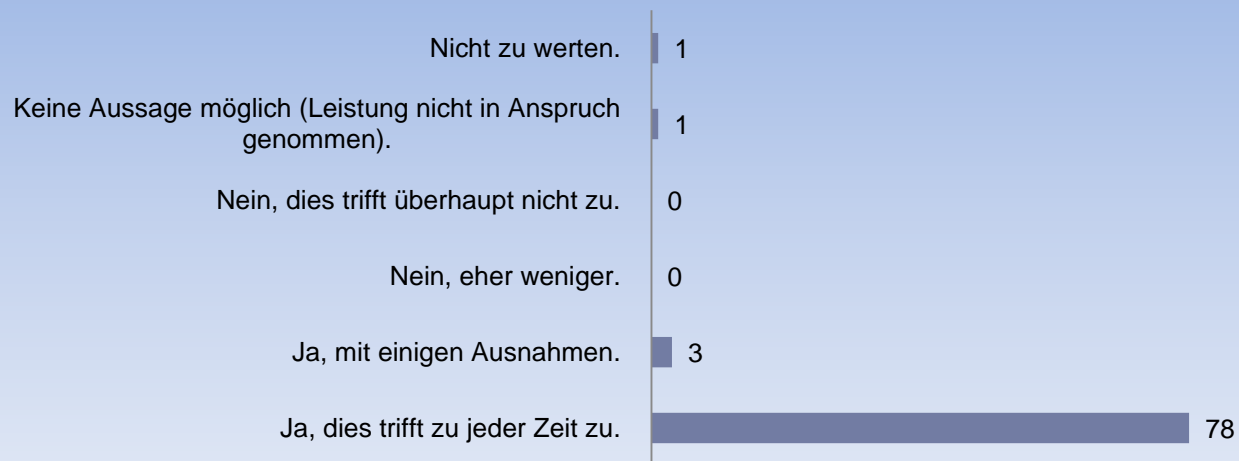


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

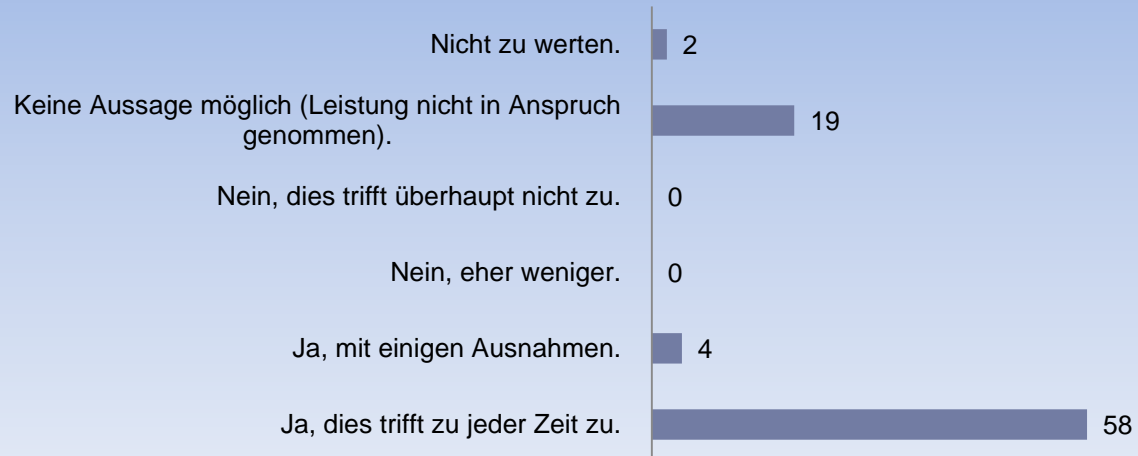
Aussage 8:

Der/die HKF- Mitarbeiter ist/sind freundlich und zuvorkommend.

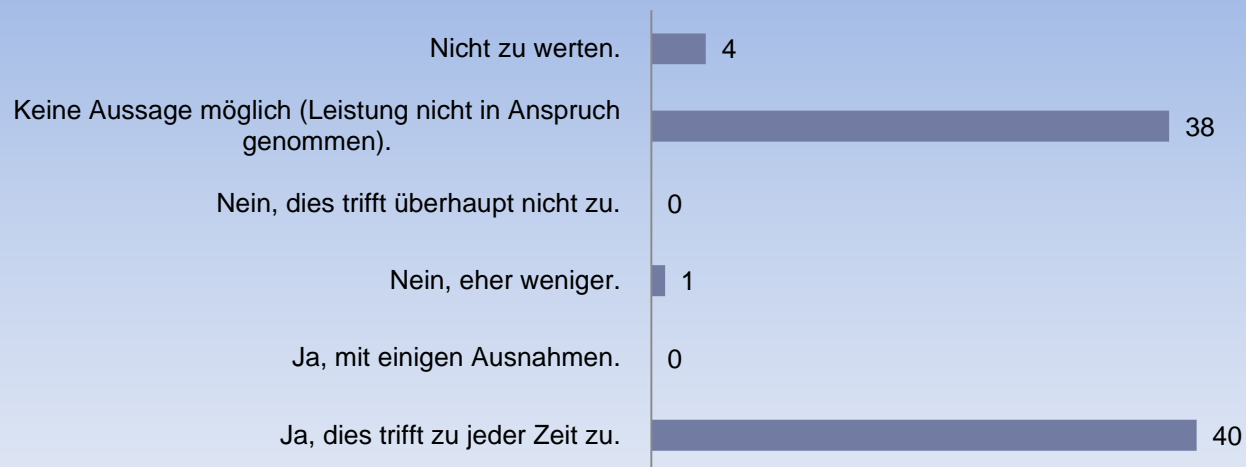
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



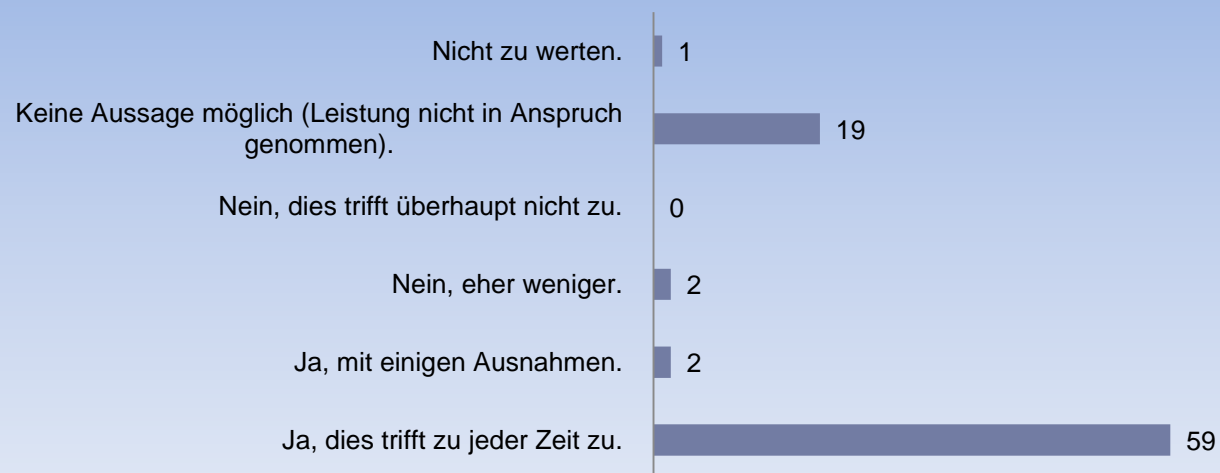
Finanzbuchführung

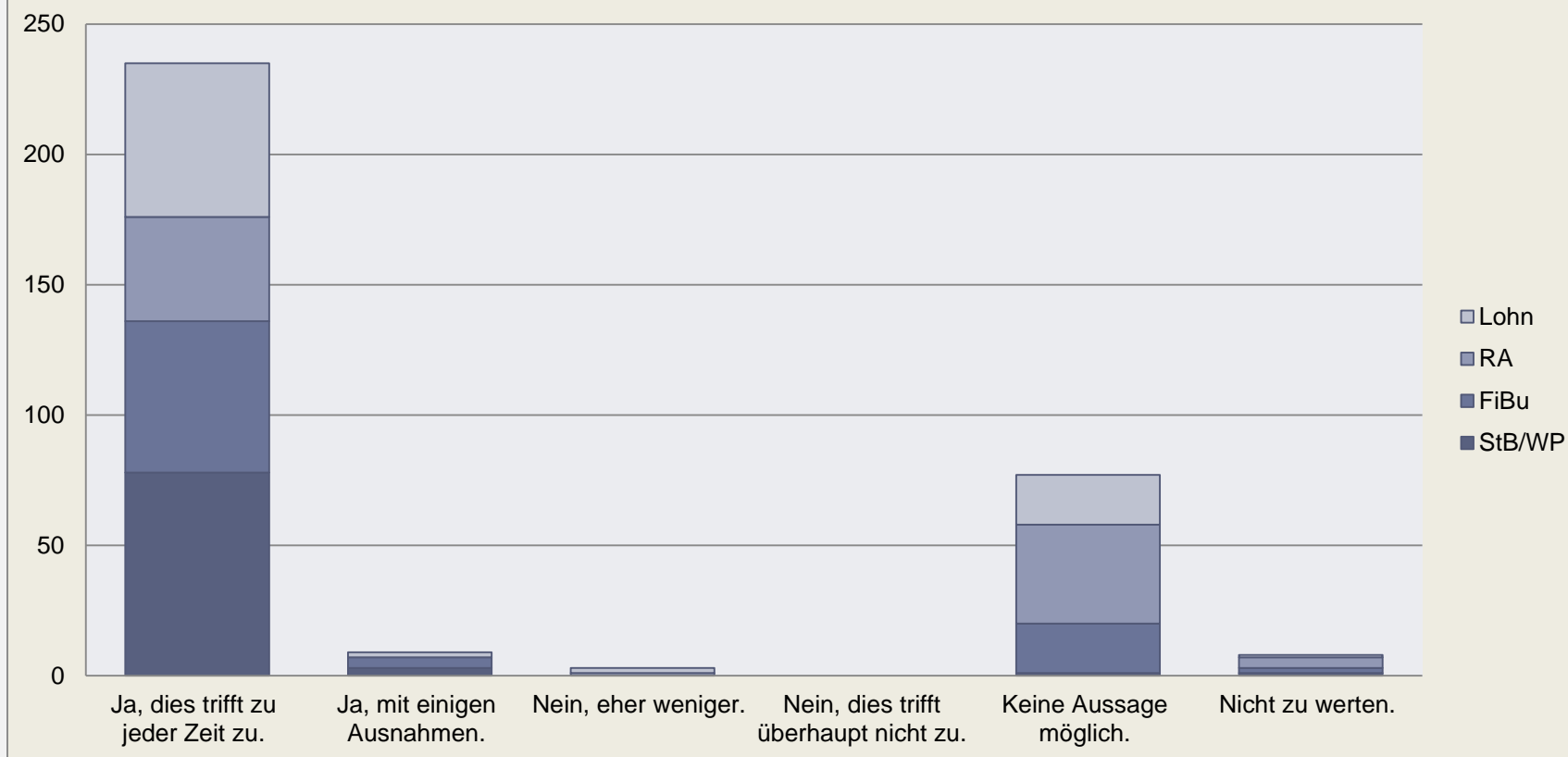


Rechtsberatung

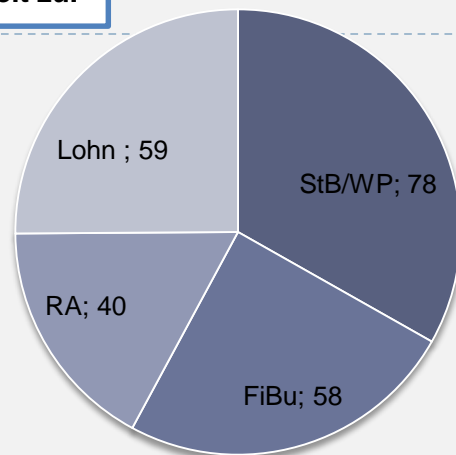


Lohnbuchführung

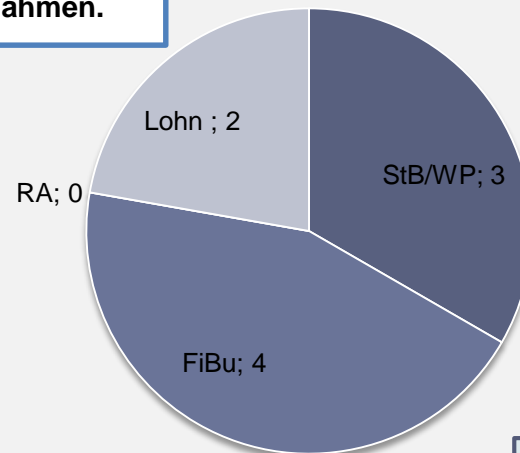


Aussage 8: Der/die HKF-Mitarbeiter ist/sind freundlich und zuvorkommend.

Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



Ja, mit einigen Ausnahmen.

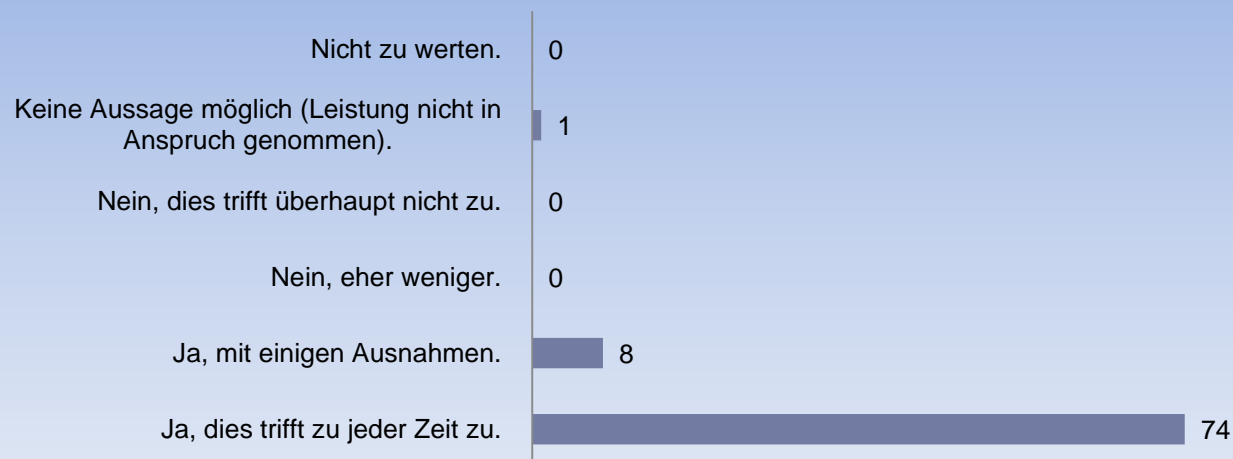


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

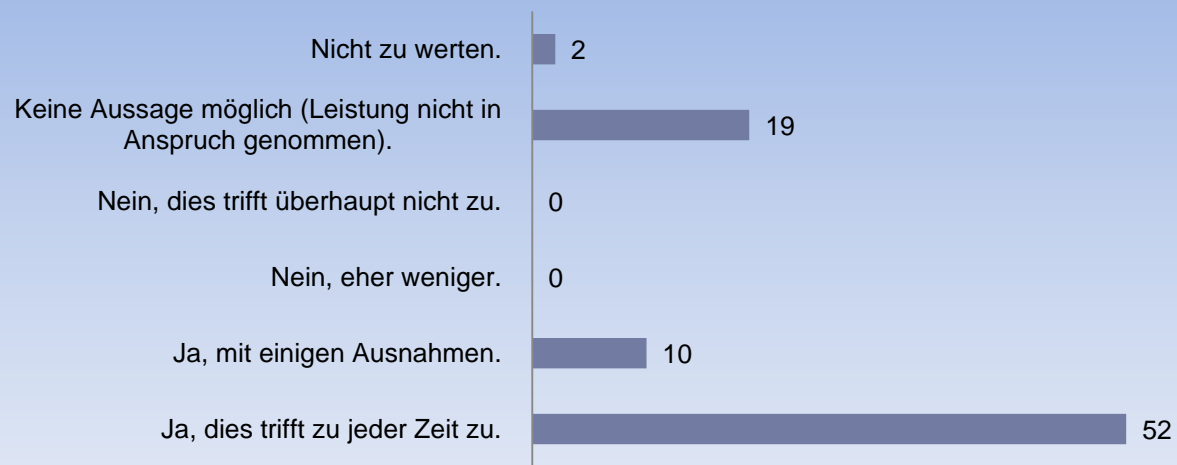
Aussage 9:

Der/die HKF- Mitarbeiter ist/sind fachlich kompetent und gibt/geben verständliche und nachvollziehbare Erläuterungen.

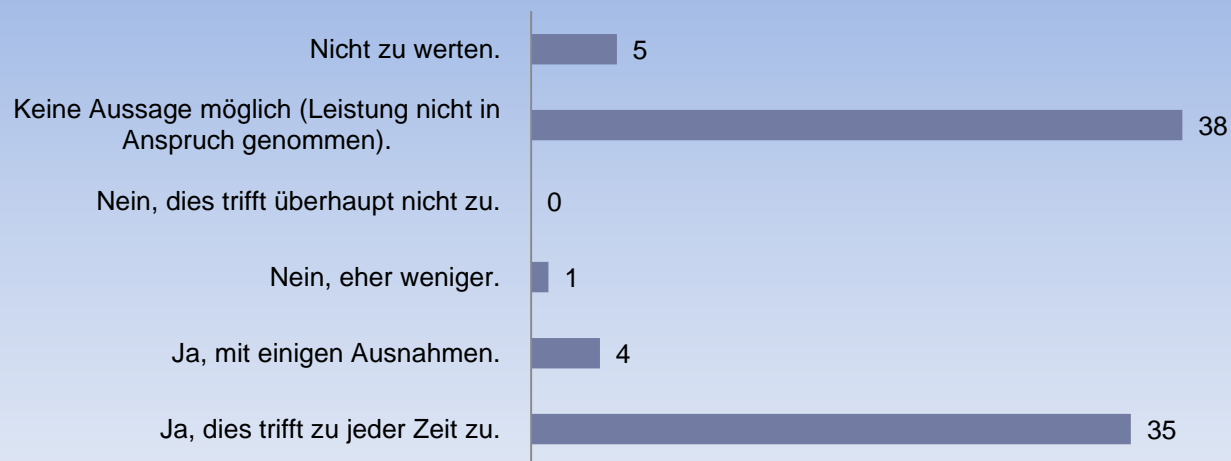
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



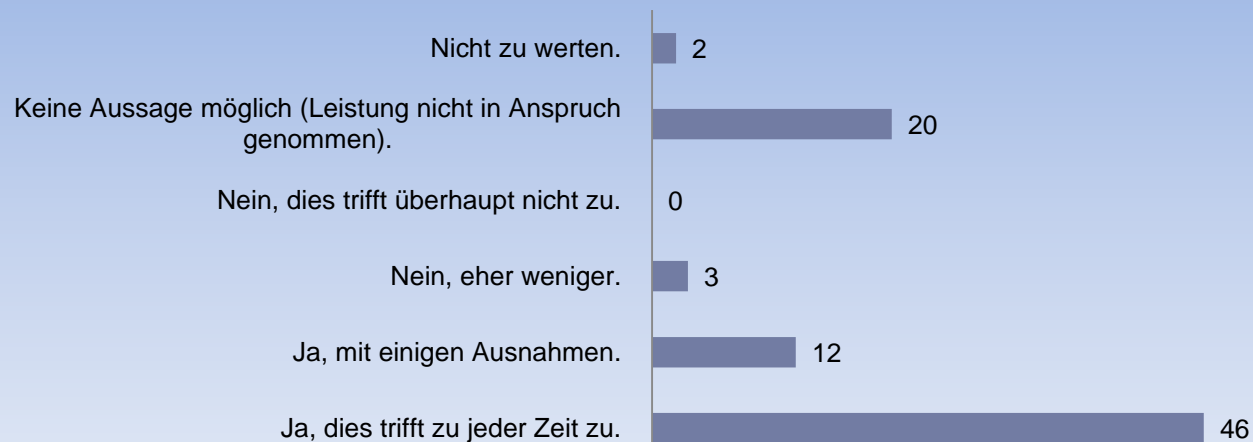
Finanzbuchführung



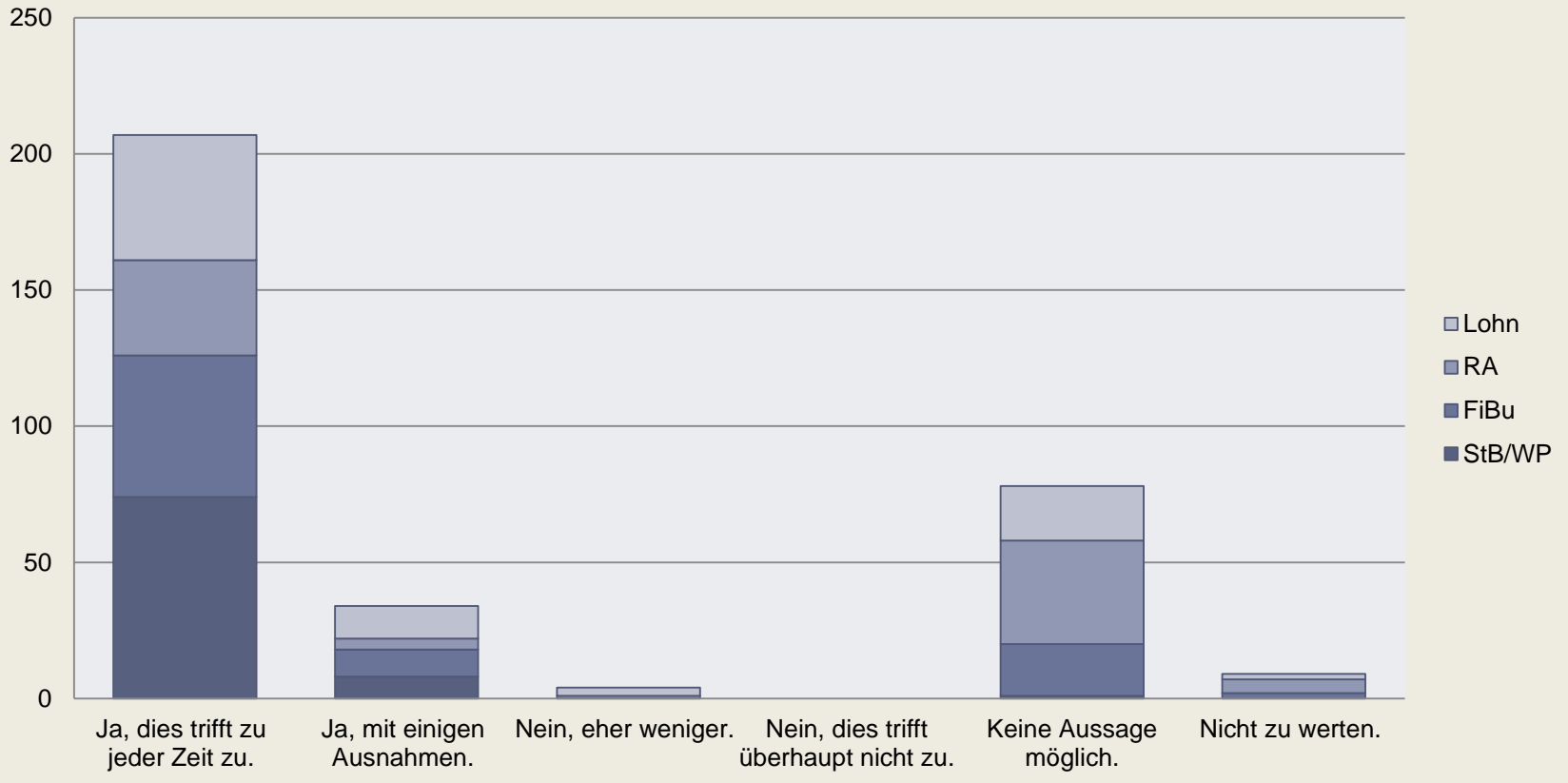
Rechtsberatung



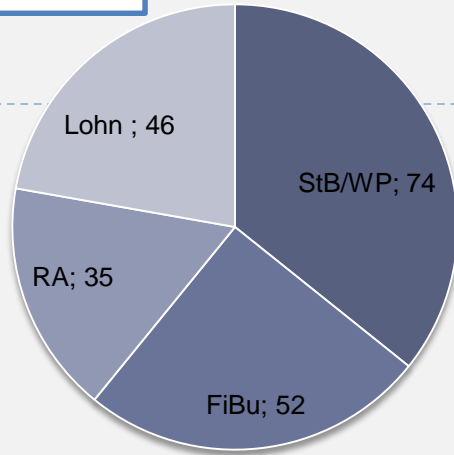
Lohnbuchführung



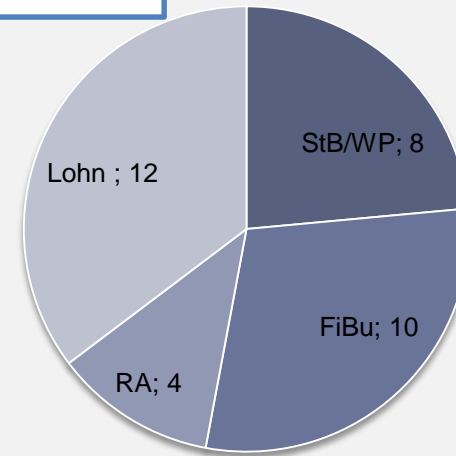
Aussage 9: Der/die HKF-Mitarbeiter ist/sind fachlich kompetent und gibt/geben verständliche und nachvollziehbare Erläuterungen.



Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



Ja, mit einigen Ausnahmen.



Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

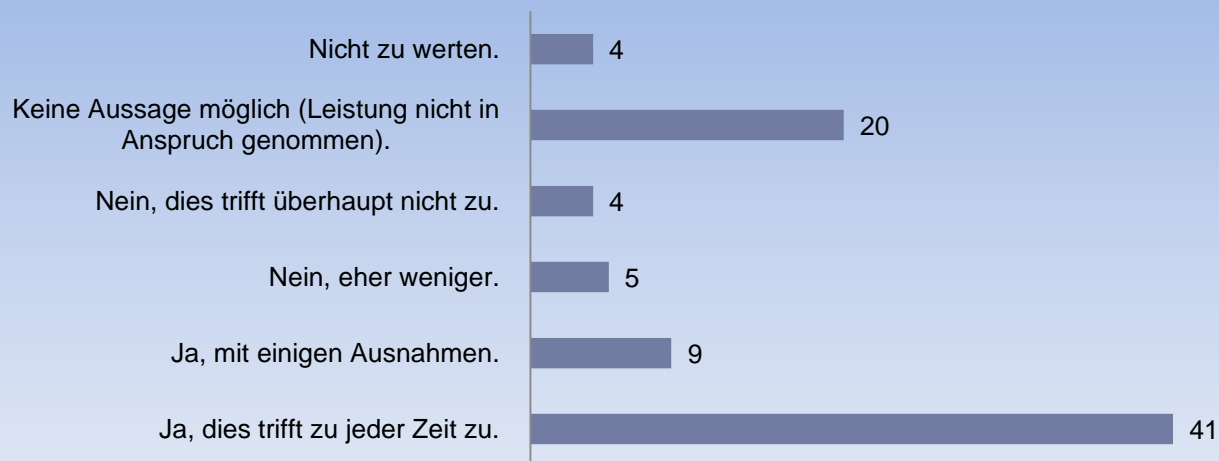
Aussage 10:

Der/die HKF-Mitarbeiter zeigt/zeigen ein hohes Maß an Eigeninitiative, gibt/geben wertvolle Ratschläge und setzt/setzen mich über gesetzliche oder anderweitige Neuerungen in Kraft.

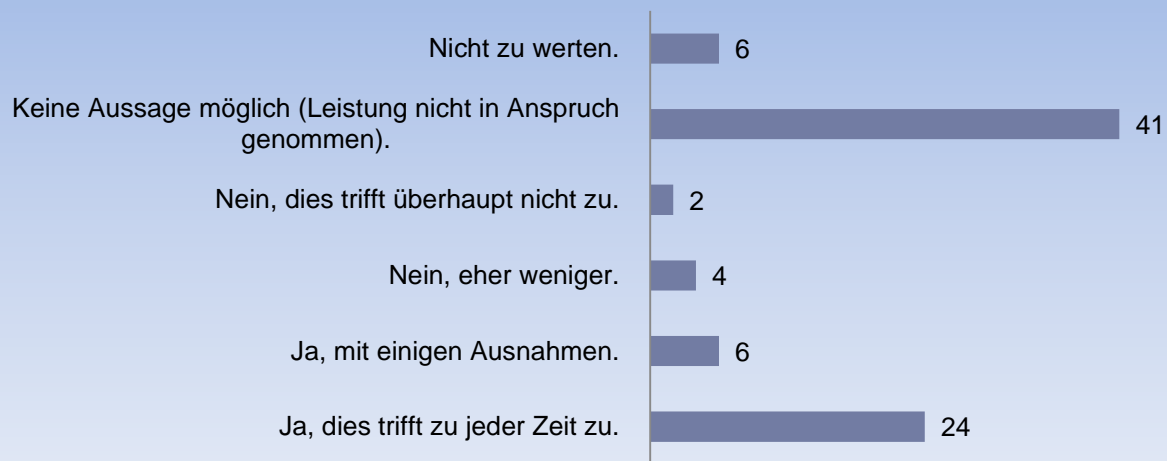
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



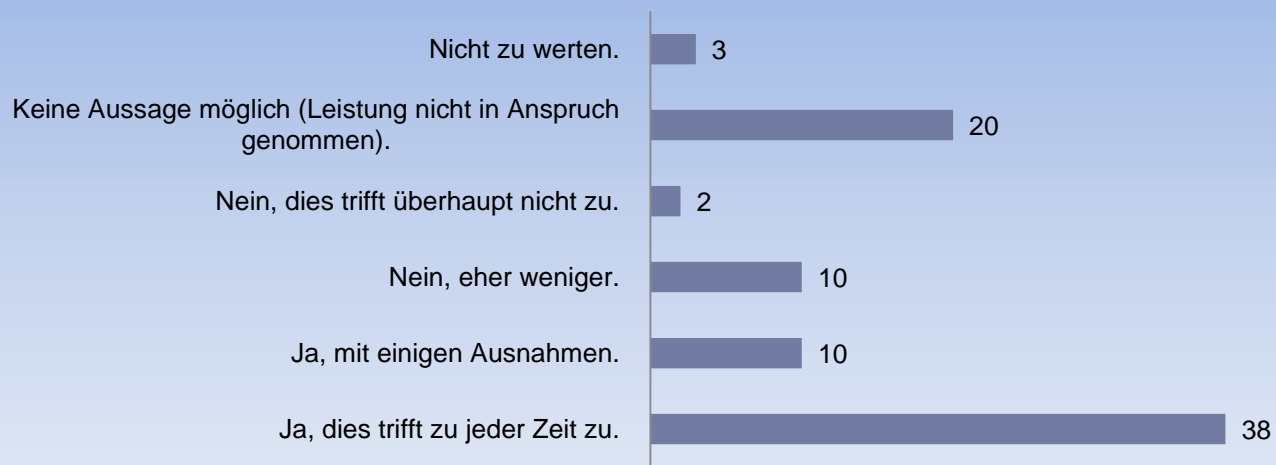
Finanzbuchführung



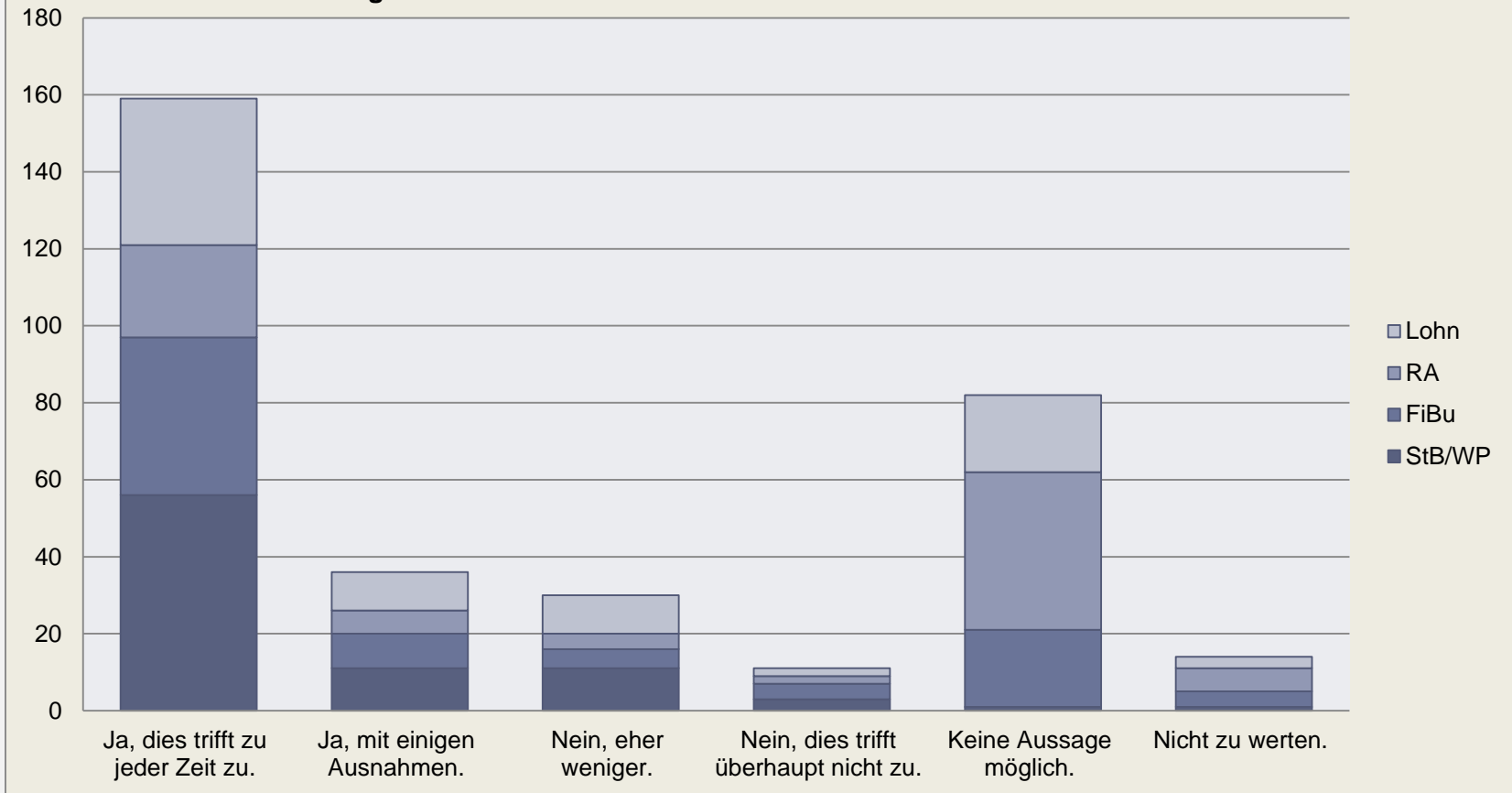
Rechtsberatung



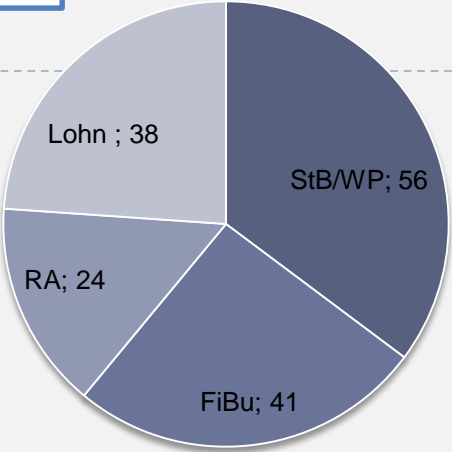
Lohnbuchführung



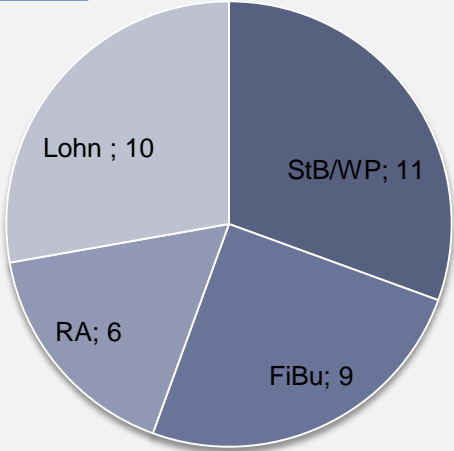
Aussage 10: Der/die HKF-Mitarbeiter zeigt/zeigen ein hohes Maß an Eigeninitiative, gibt/geben wertvolle Ratschläge und setzt/setzen mich über gesetzliche oder anderweitige Neuerungen in Kenntnis.



Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.

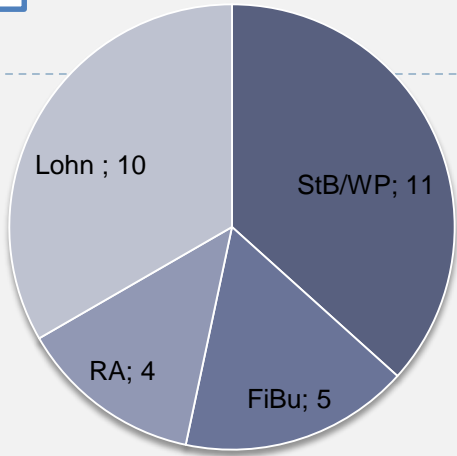


Ja, mit einigen Ausnahmen.

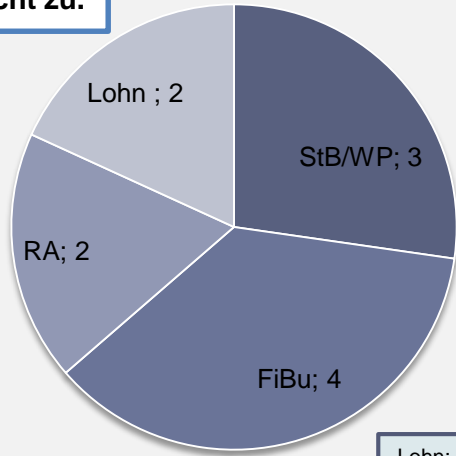


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

Nein, eher weniger.



Nein, dies trifft überhaupt nicht zu.

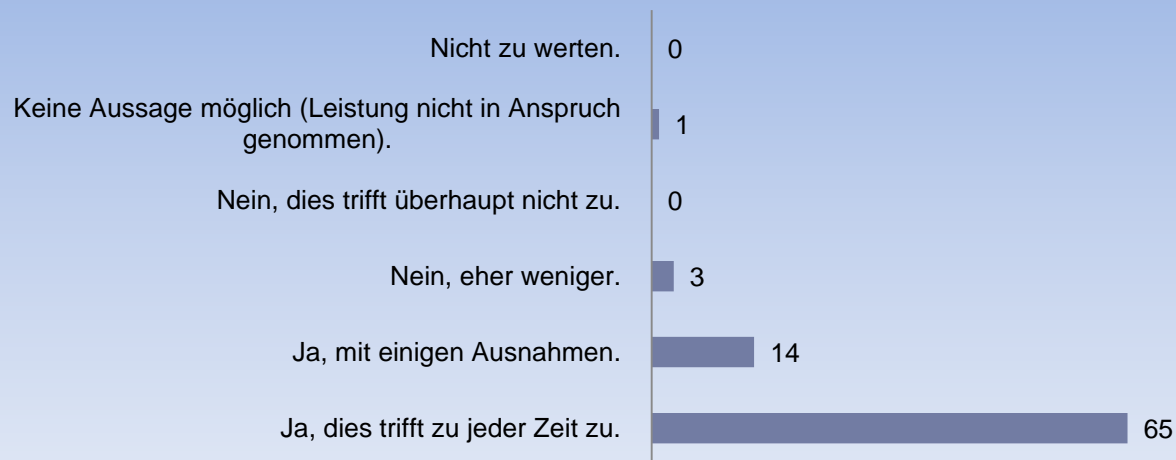


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

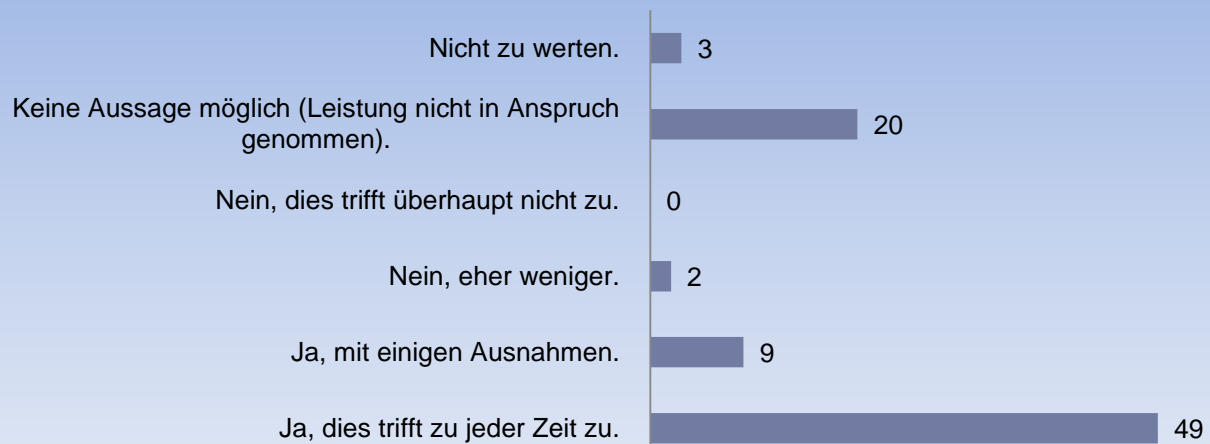
Aussage 11:

Der/die HKF-Mitarbeiter ist/sind zuverlässig, telefonisch erreichbar und zuvor vereinbarte Termine werden eingehalten. Bei Nichterreichbarkeit ruft/rufen der/die HKF-Mitarbeiter zurück.

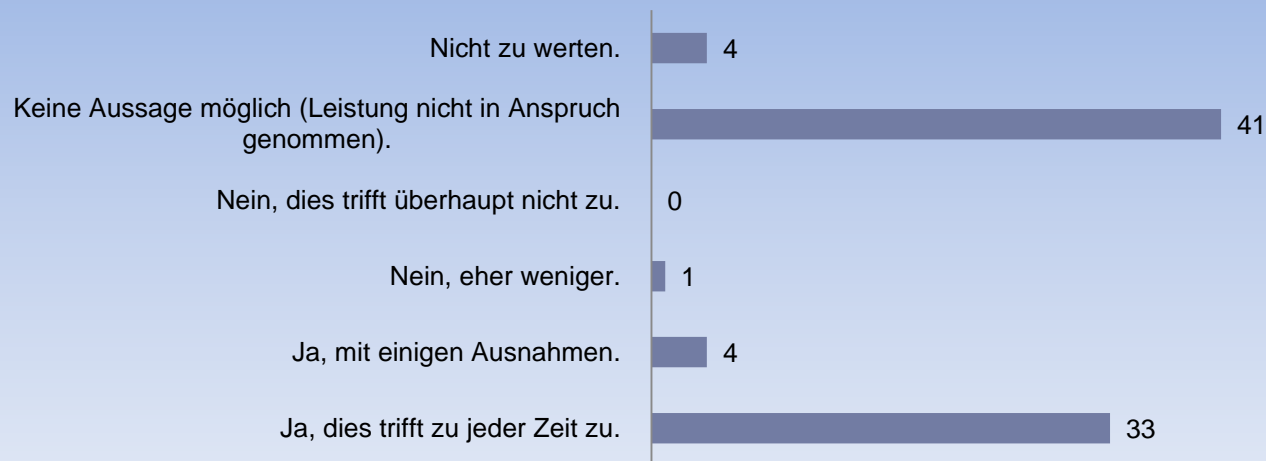
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



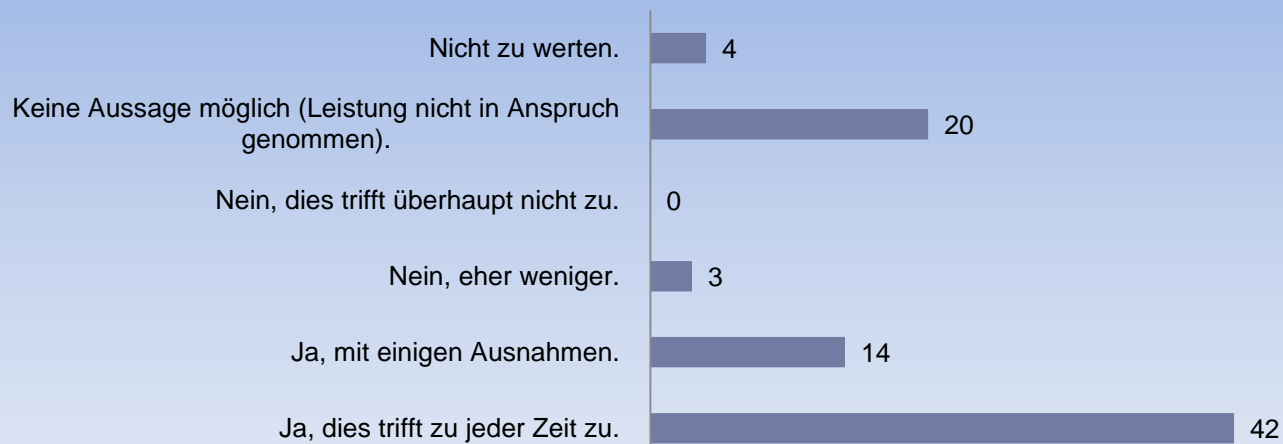
Finanzbuchführung



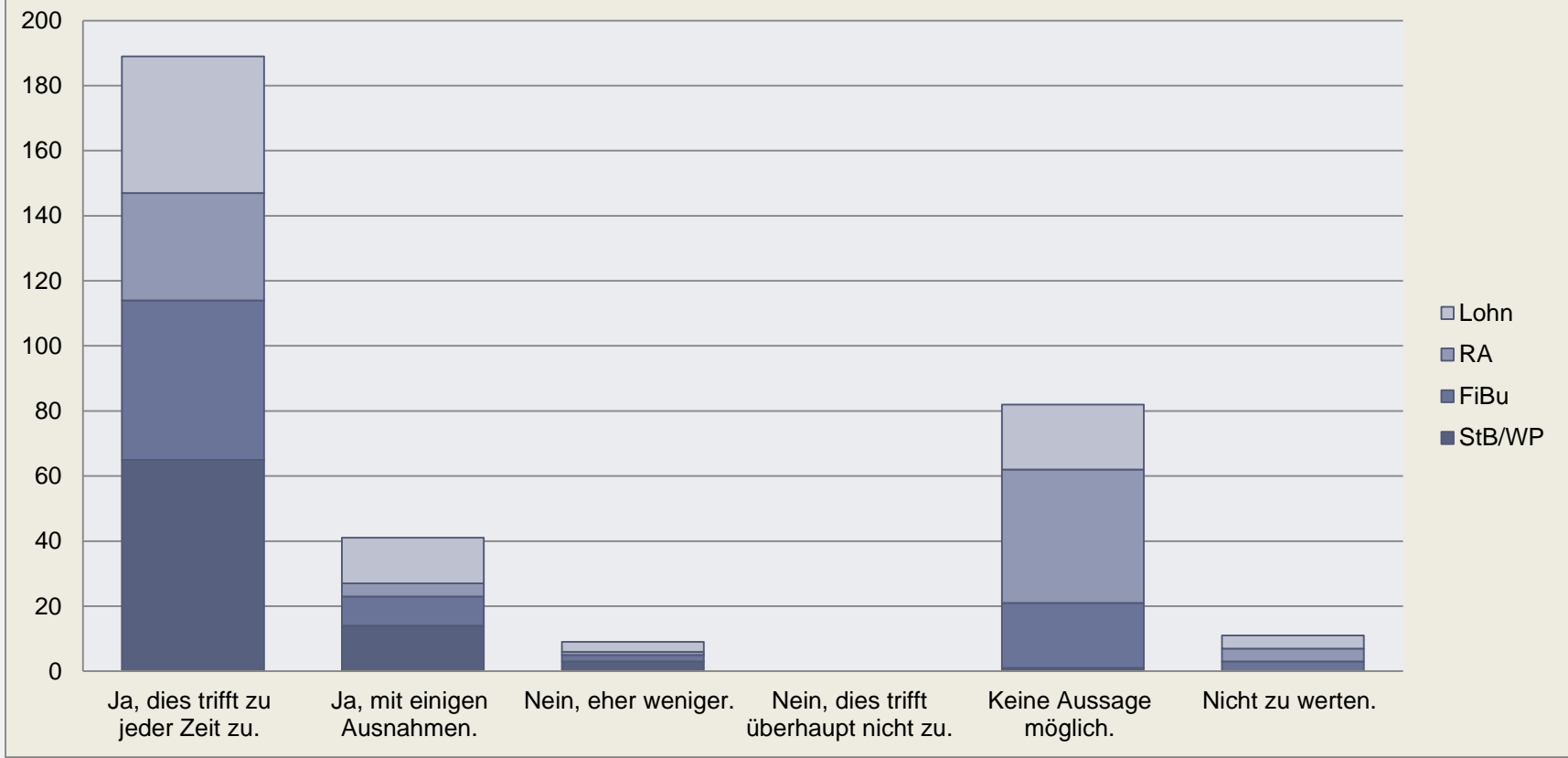
Rechtsberatung



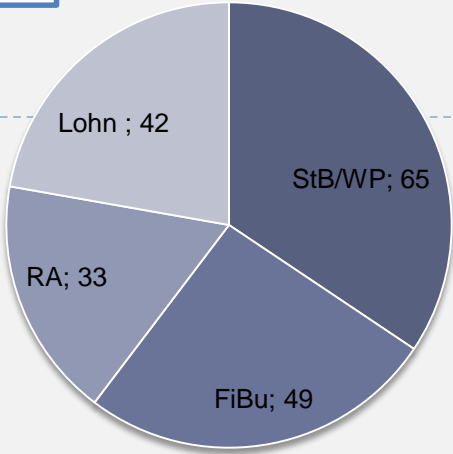
Lohnbuchführung



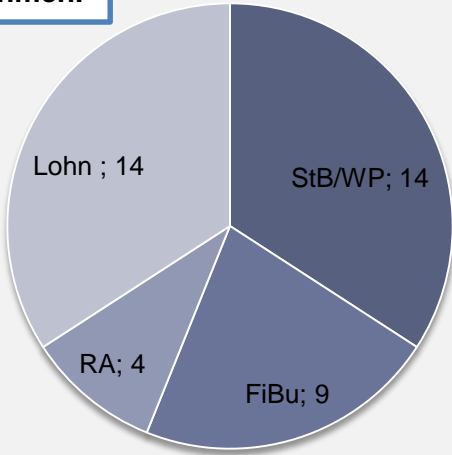
Aussage 11: Der/die HKF-Mitarbeiter ist/sind zuverlässig, telefonisch erreichbar und zuvor vereinbarte Termine werden eingehalten. Bei Nichterreichbarkeit ruft/rufen der/die HKF-mitarbeiter zurück.



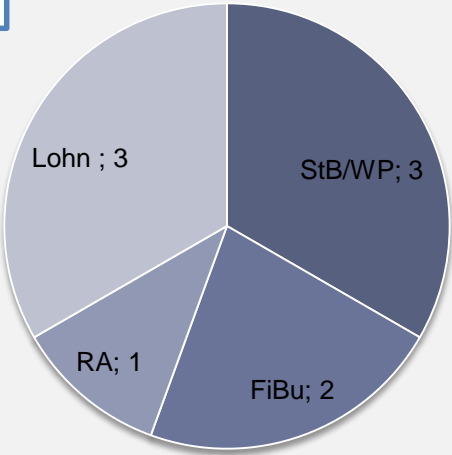
Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



Ja, mit einigen Ausnahmen.



Nein, eher weniger.

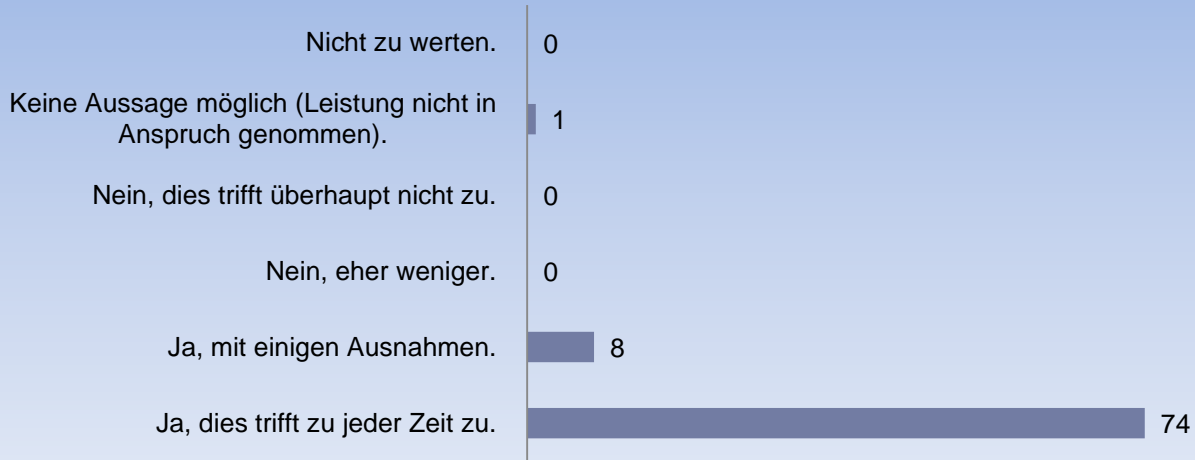


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

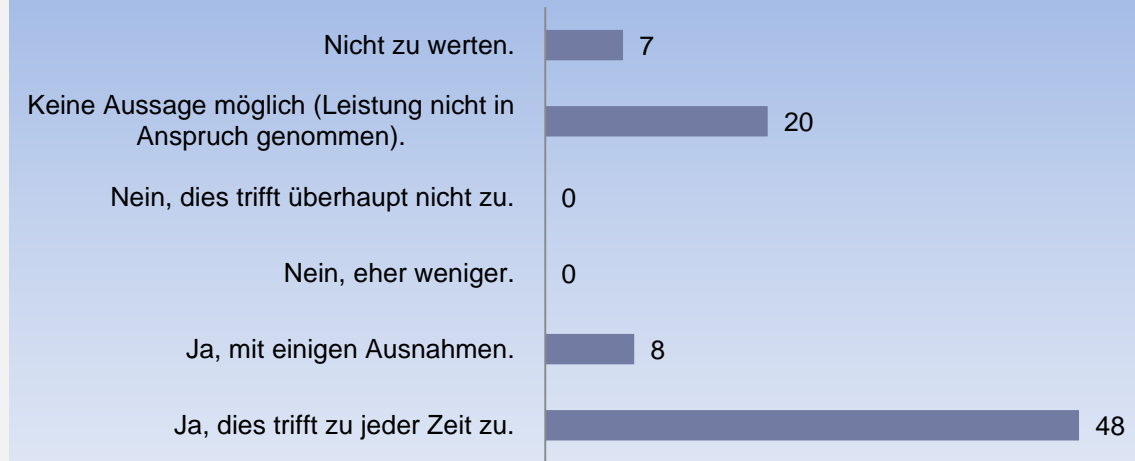
Aussage 12:

Der/die HKF-Mitarbeiter zeigt/zeigen sich bei der Terminvergabe flexibel und geht/gehen auf meine individuellen Wünsche ein.

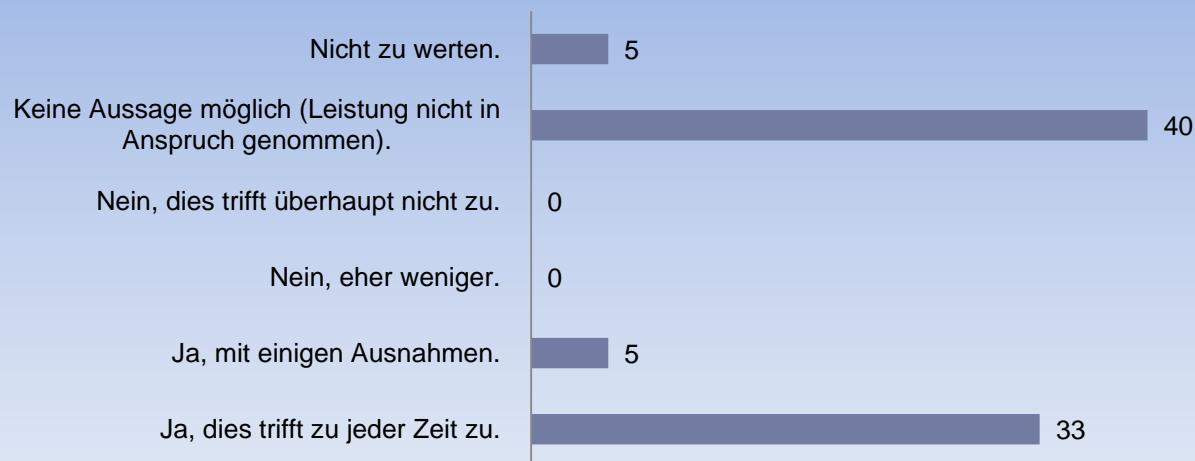
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



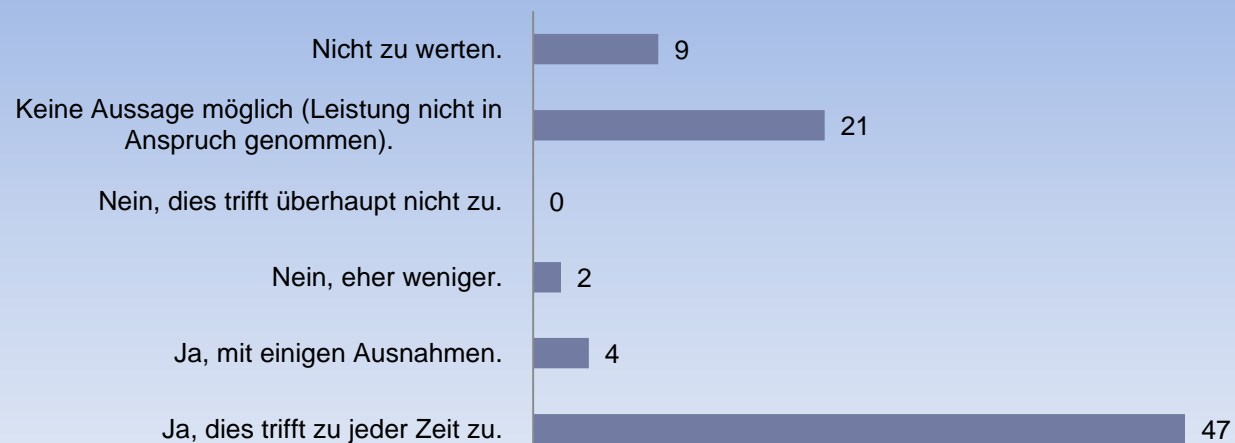
Finanzbuchführung



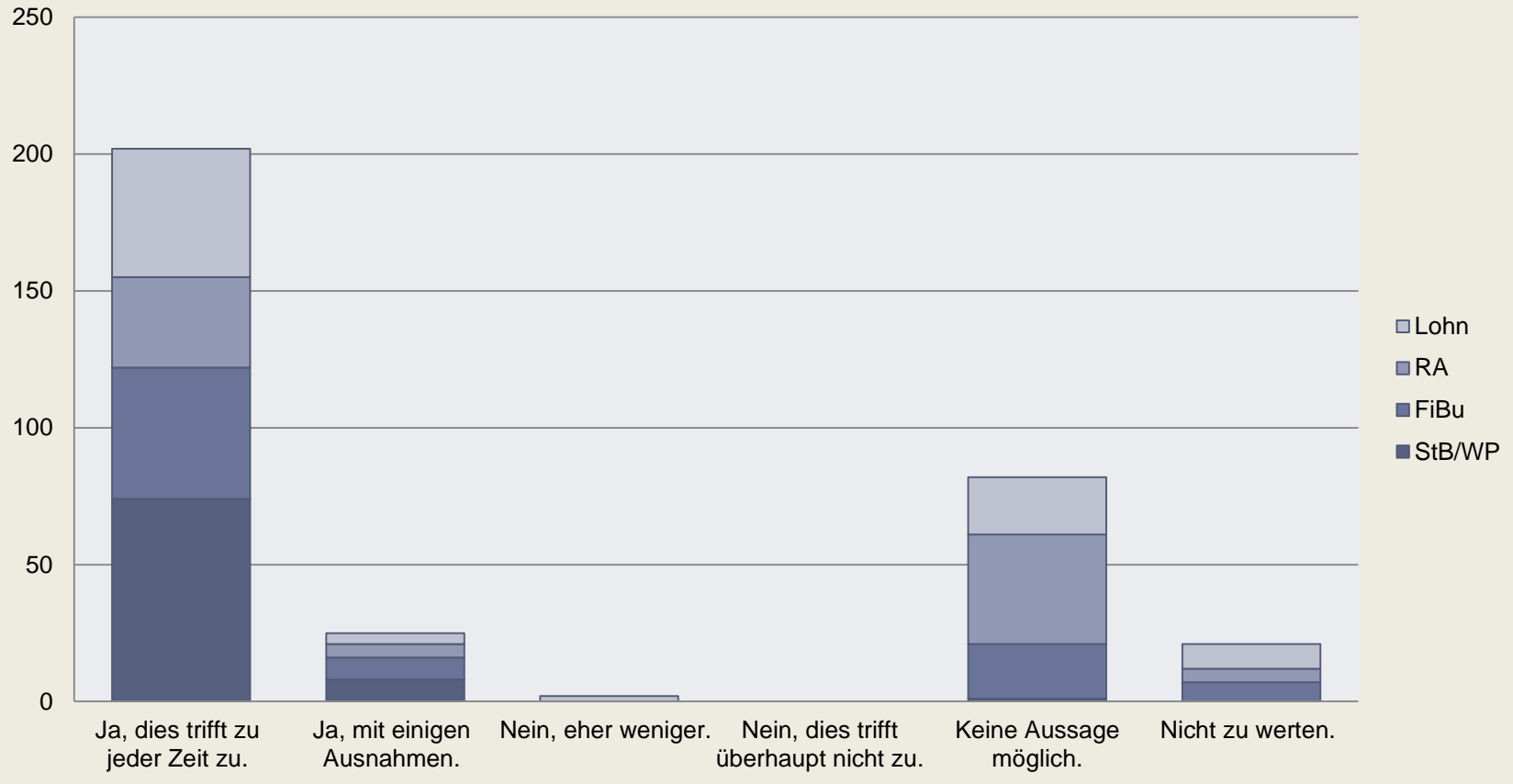
Rechtsberatung



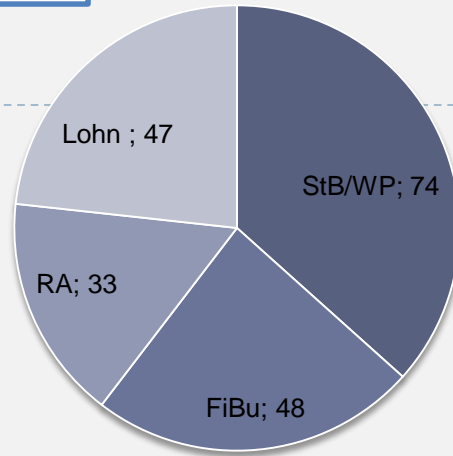
Lohnbuchführung



Aussage 12: Der/die HKF-Mitarbeiter zeigt/zeigen sich bei der Terminvergabe flexibel und geht/gehen auf meine individuellen Wünsche ein.

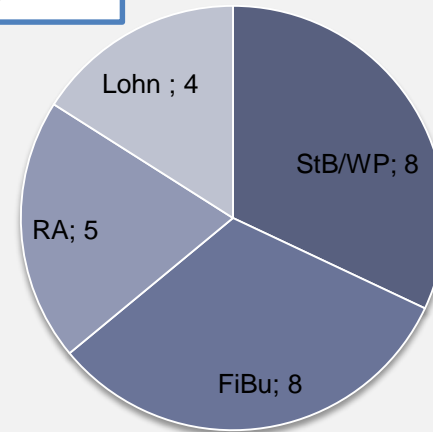


Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



HKF

Ja, mit einigen Ausnahmen.

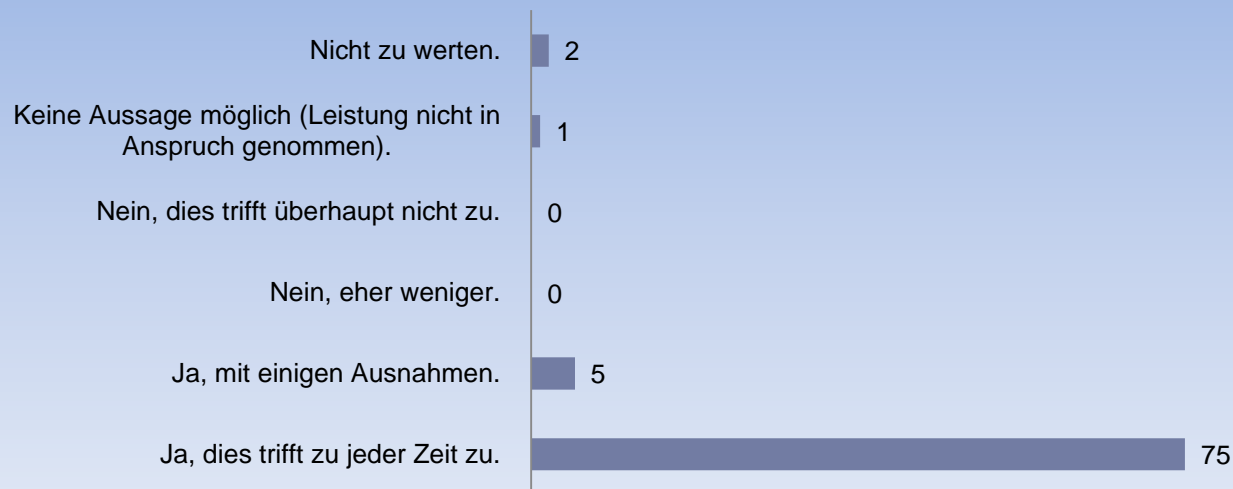


Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

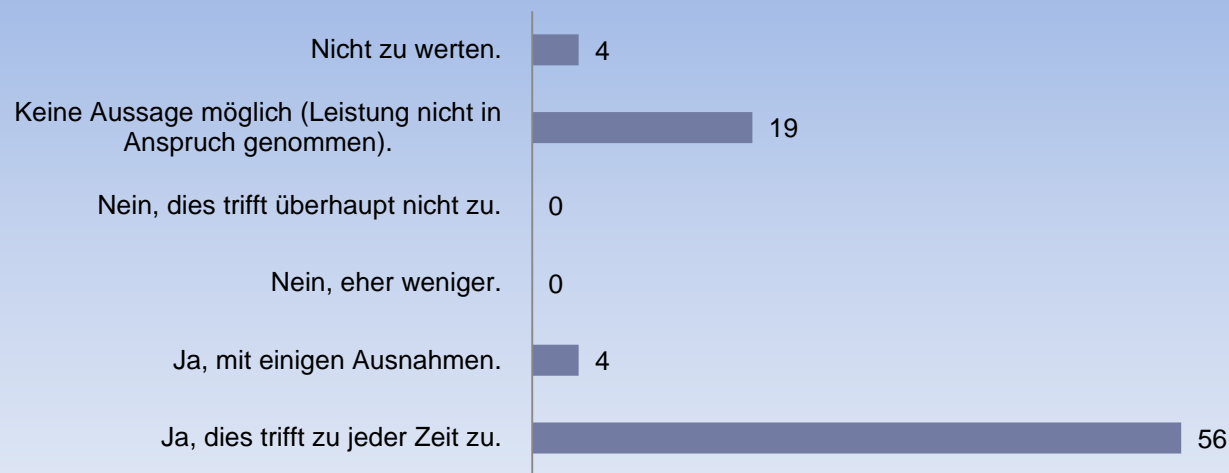
Aussage 13:

Ich habe Interesse an einer längerfristigen Betreuung durch diesen/diese HKF-Mitarbeiter.

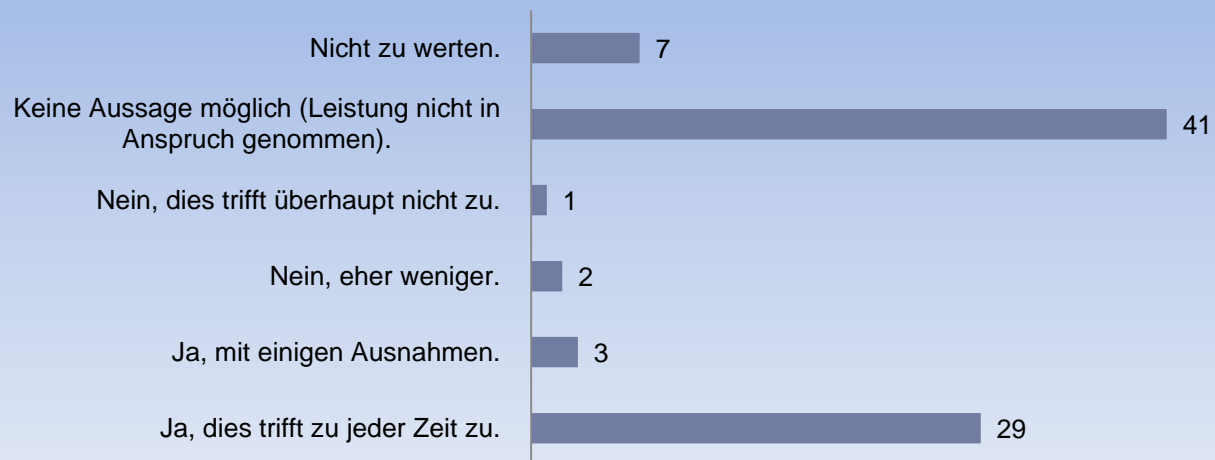
Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung



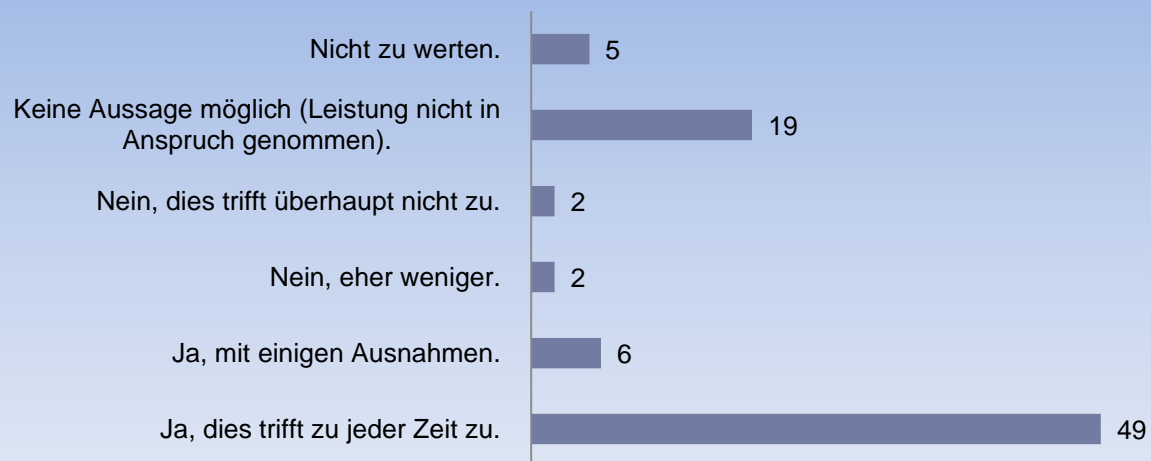
Finanzbuchführung



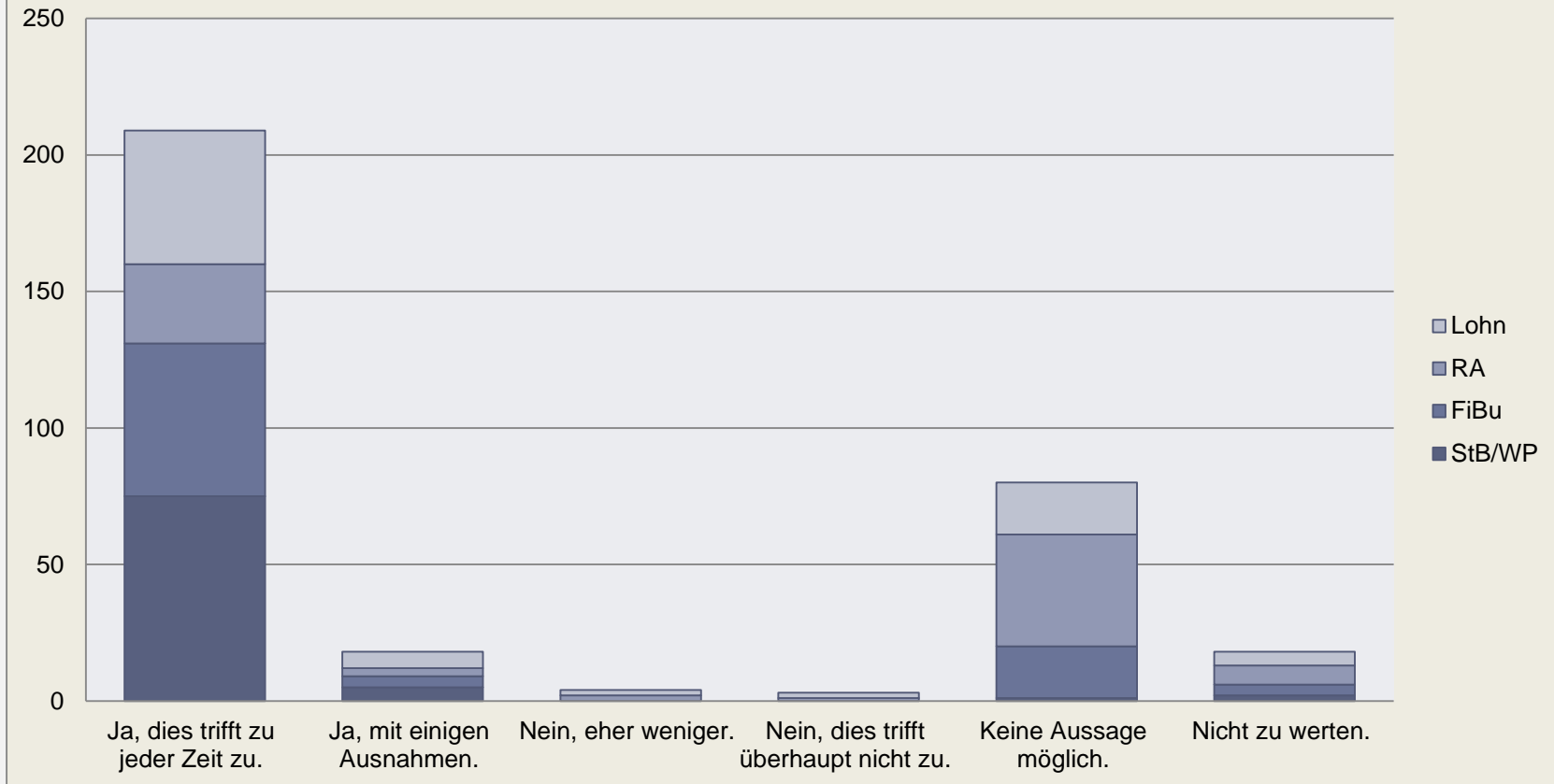
Rechtsberatung



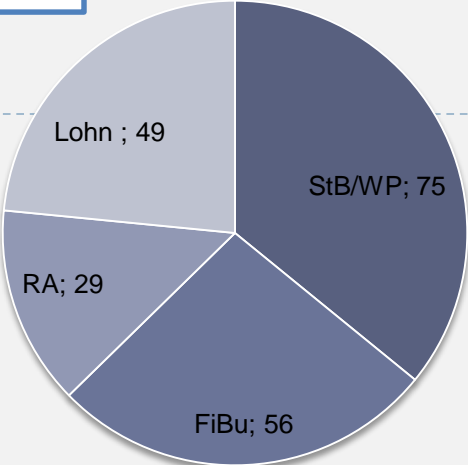
Lohnbuchführung



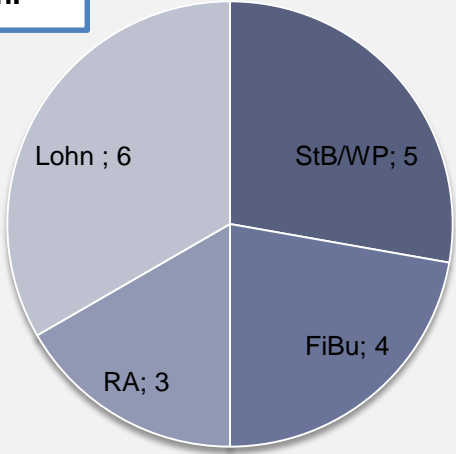
Aussage 13: Ich habe Interesse an einer längerfristigen Betreuung durch diesen/diese HKF-Mitarbeiter.



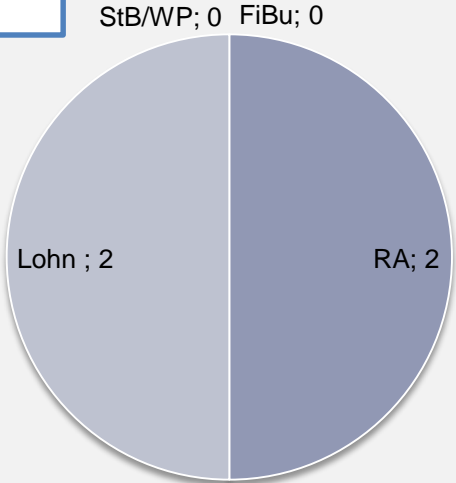
Ja, dies trifft zu jeder Zeit zu.



Ja, mit einigen Ausnahmen.



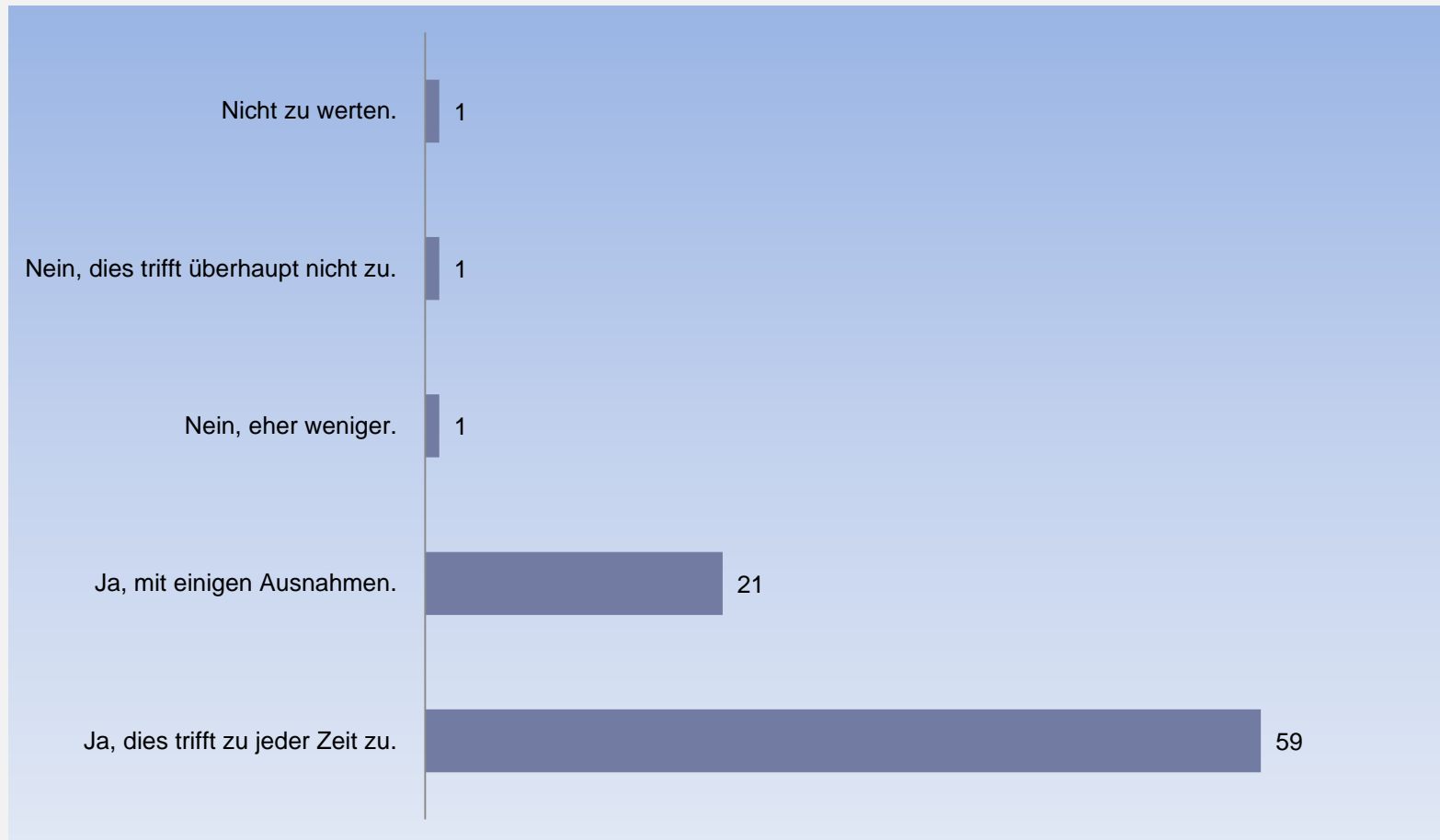
Nein, eher weniger.



Lohn: Lohnbuchführung
RA: Rechtsberatung
StB/WP: Steuerberatung/Wirtschaftsprüfung
FiBu: Finanzbuchführung

Aussage 14:

Der Informationsaustausch (per Email, Post, Fax etc.) zwischen HKF und meinem Unternehmen/mir funktioniert.



Würden Sie uns weiterempfehlen?



- **Anlageoptionen** werden **angesprochen**
- Sachverhalte werden **sehr verständlich erklärt**
- **Jeder Anruf wird freundlich entgegengenommen und per Telefon werden viele Fragen schon erledigt**
- **Wir fühlen uns sehr gut aufgehoben bei Ihnen**
- es gibt **keinen Grund zur Beanstandung, alles läuft zur vollsten Zufriedenheit**