

Benchmarkvergleich der Mandantenbefragung 2007

Vergleich der Ergebnisse einer schriftlichen Mandantenbefragung der Kanzlei Schneider



Rahmendaten der Befragung



- Befragungsform: schriftlich
- Zielgruppe: Mandanten der Kanzlei Schneider
- Beteiligung: 38 ausgefüllte Fragebögen, 68% Rücklaufquote
- Durchführungszeitraum: März - April 2007
- Zielsetzung: Ermittlung der Mandantenzufriedenheit mit der Beratung/Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei

- Daten zur Mandatsbeziehung
- Beurteilung grundlegender Leistungsfaktoren der Kanzlei
- Bewertung verschiedener Kriterien der Beratung und Betreuung
- Generelle Zufriedenheit mit der Kanzlei
- Weiterempfehlungsbereitschaft der Kanzlei

Rahmendaten des Benchmark

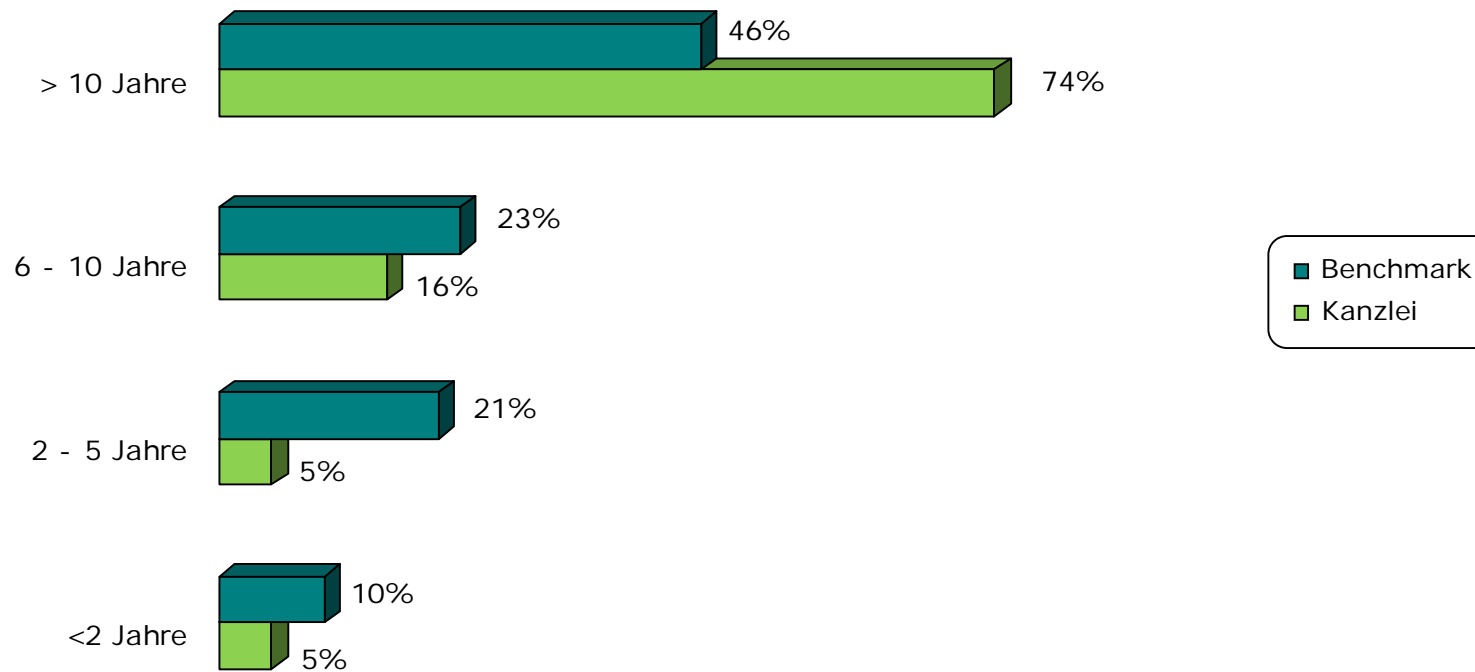


Die Kennzahlen des Benchmark liegen den Ergebnissen von Zufriedenheitsbefragungen bei Mandanten zu Grunde, die über DATEV durchgeführt wurden.

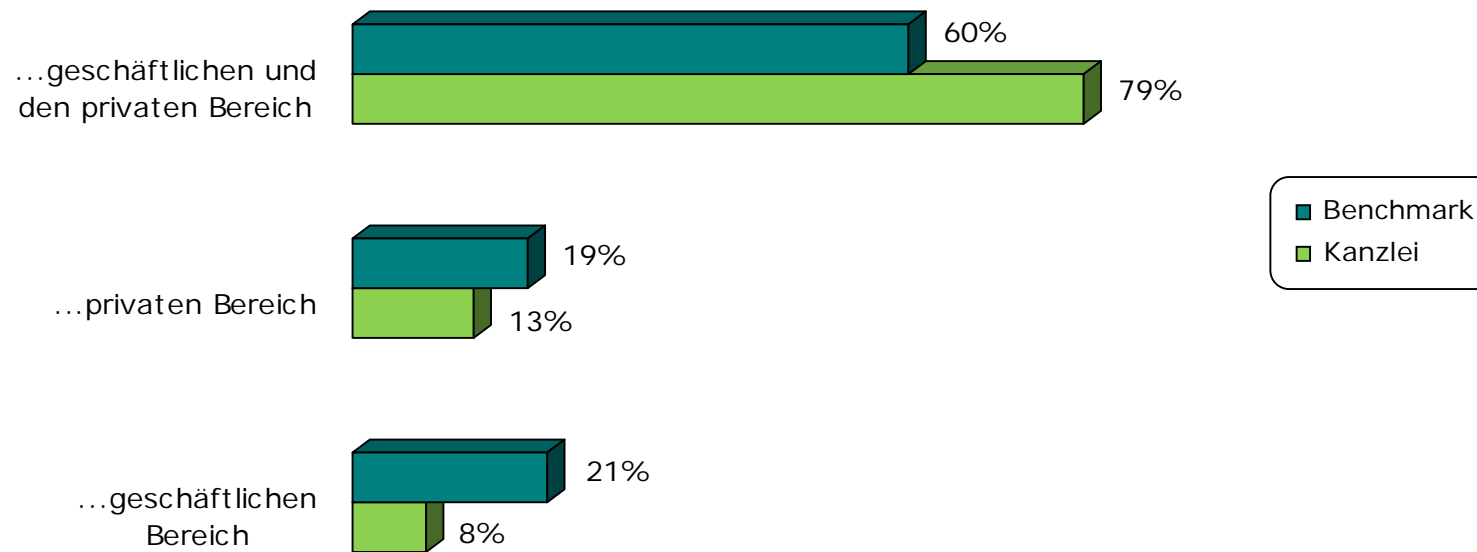
Je nach Kriterium beinhaltet der Benchmark im Schnitt rund 1.300 Nennungen, mindestens jedoch 700. Sie haben die Möglichkeit, sich mit dem Branchenschnitt sowie anonym ausgewählten Best- und Worst-Cases zu vergleichen.

In folgendem Bericht wurden alle relevanten/vergleichbaren Befragungsergebnisse aus 2007 mit dem Benchmark verglichen.

Dauer der Mandatsbeziehung



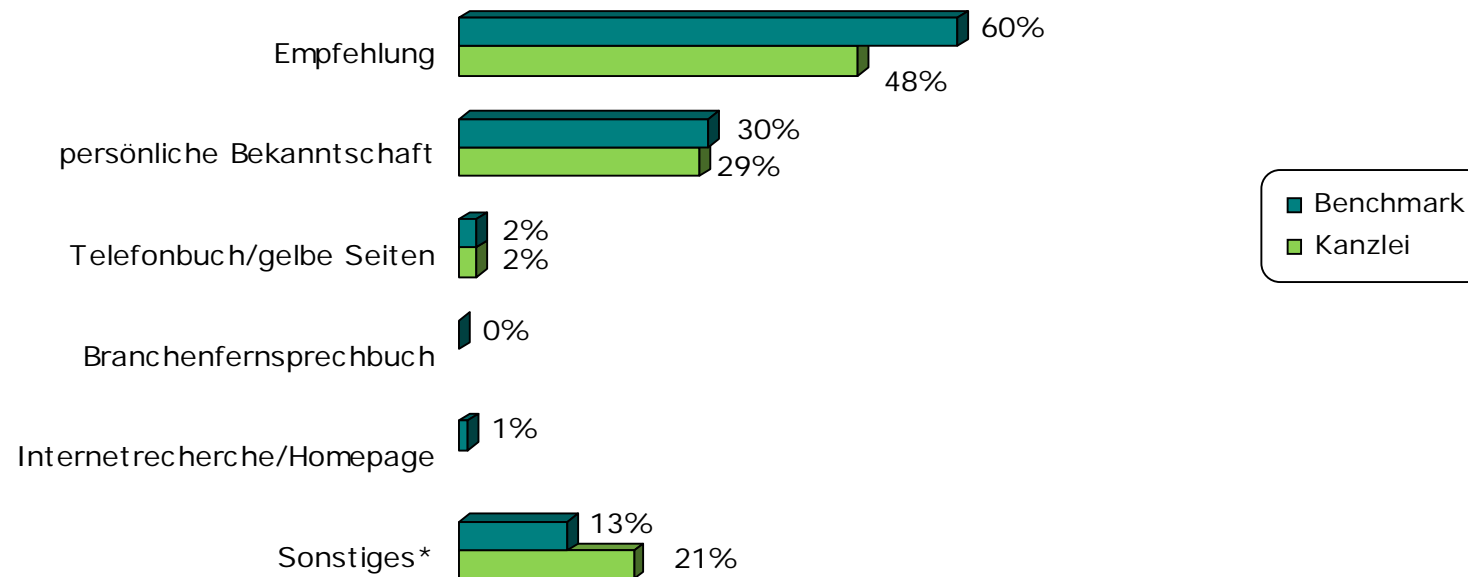
Nutzung der Dienstleistungen der Kanzlei für den...



Aufmerksamkeit auf die Kanzlei

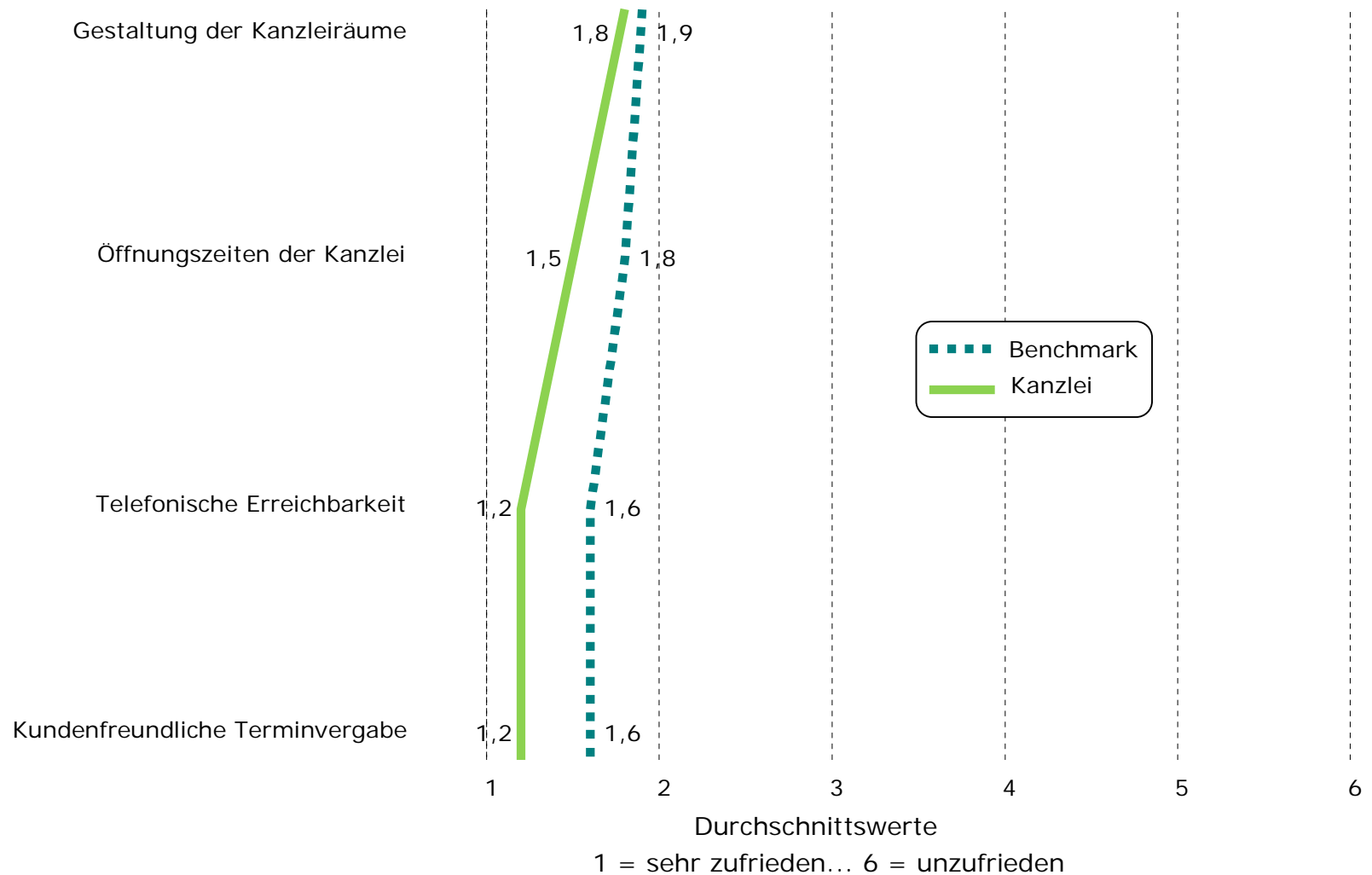


Mehrfachnennungen möglich

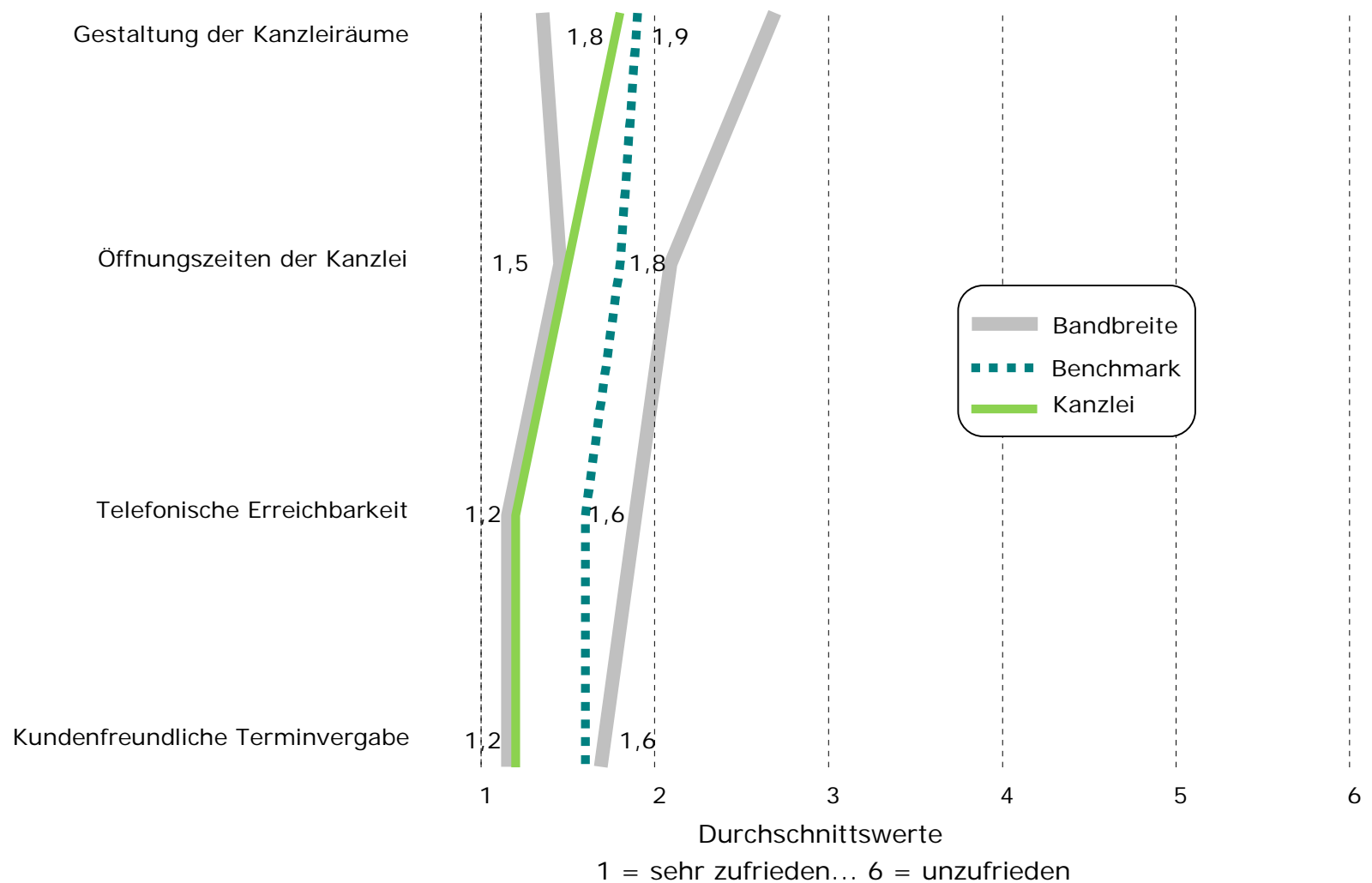


*Bsp.: Lage in der Nachbarschaft, Geschäftsvorgänger...

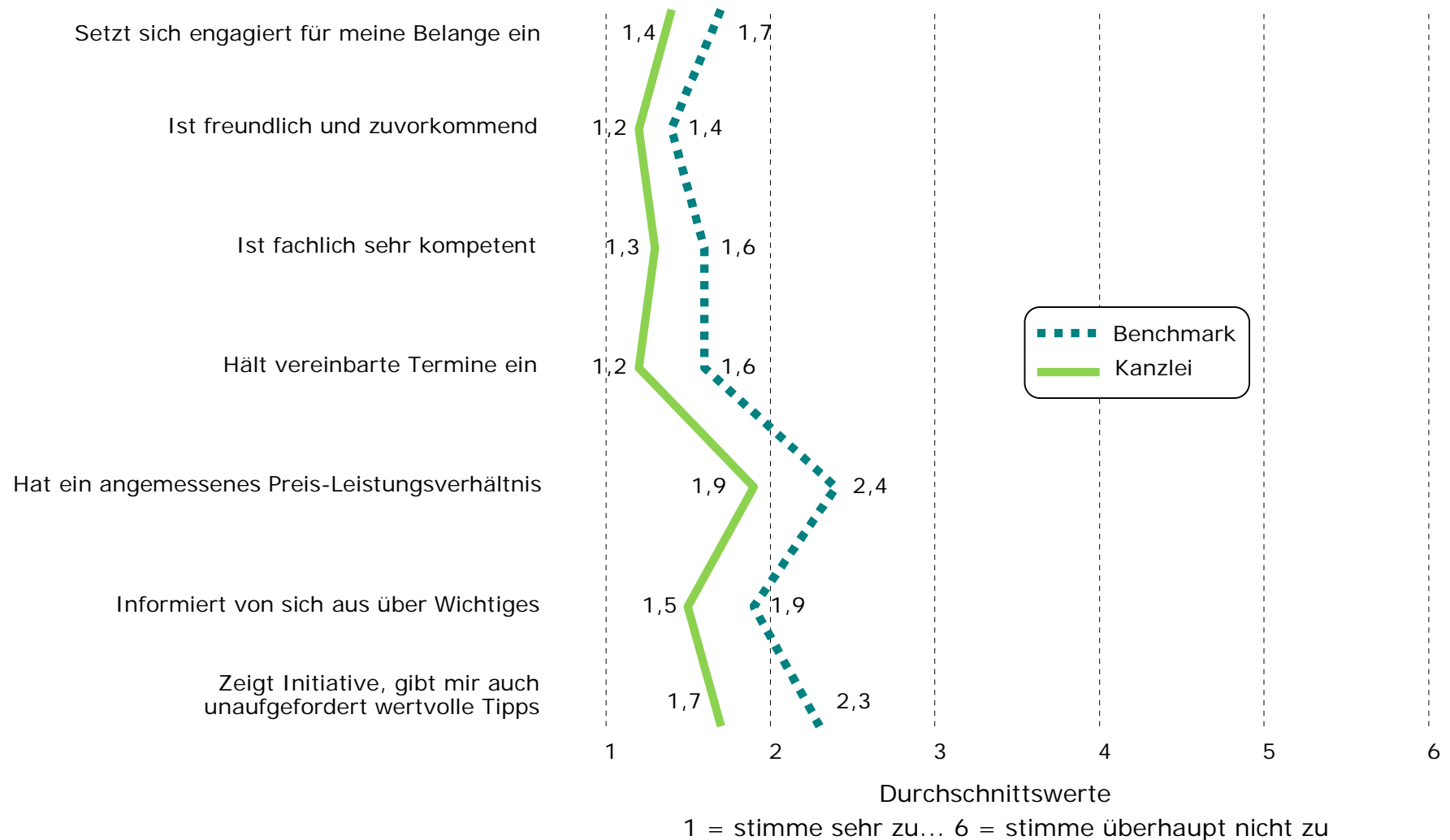
Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei



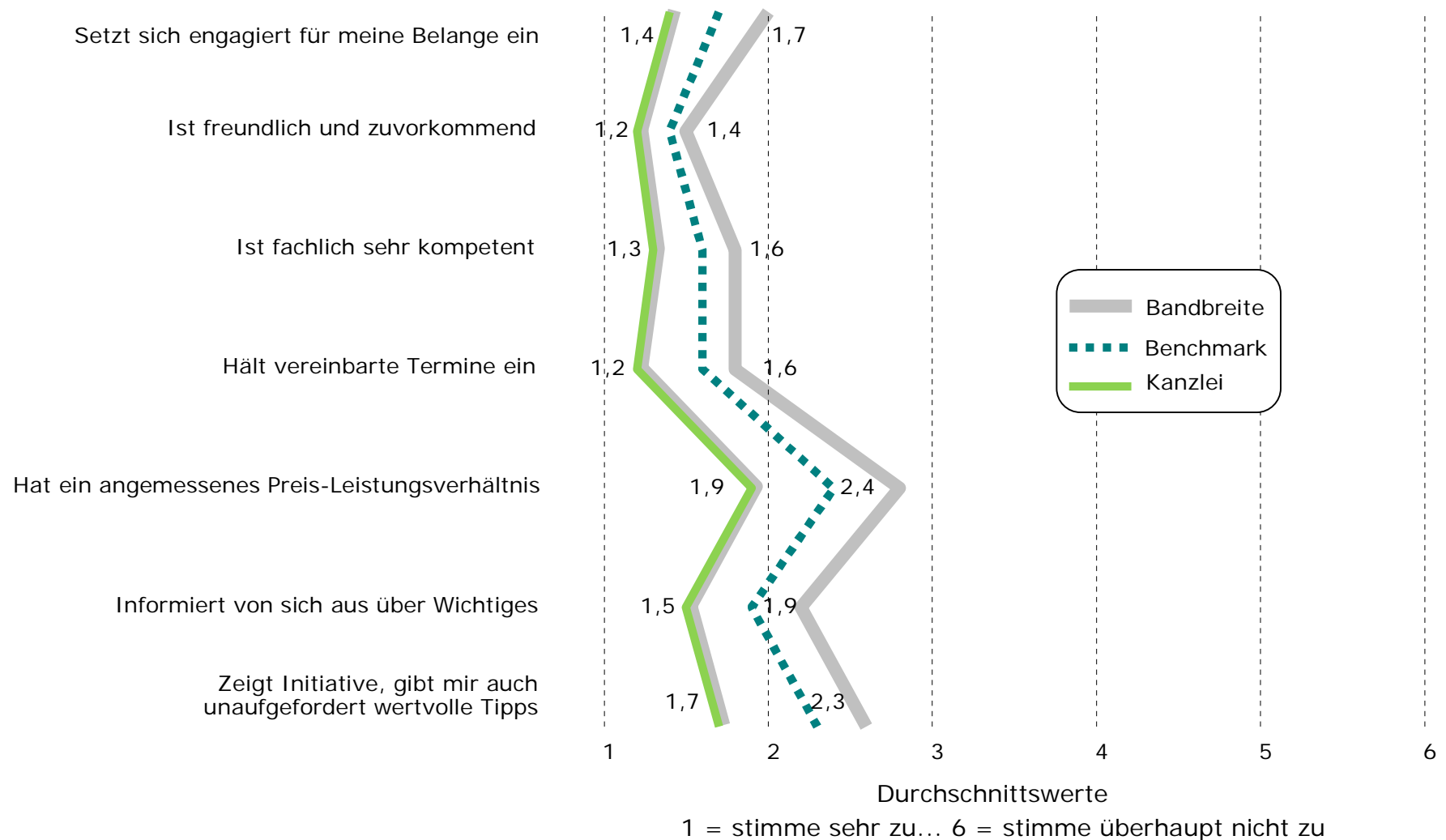
Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei



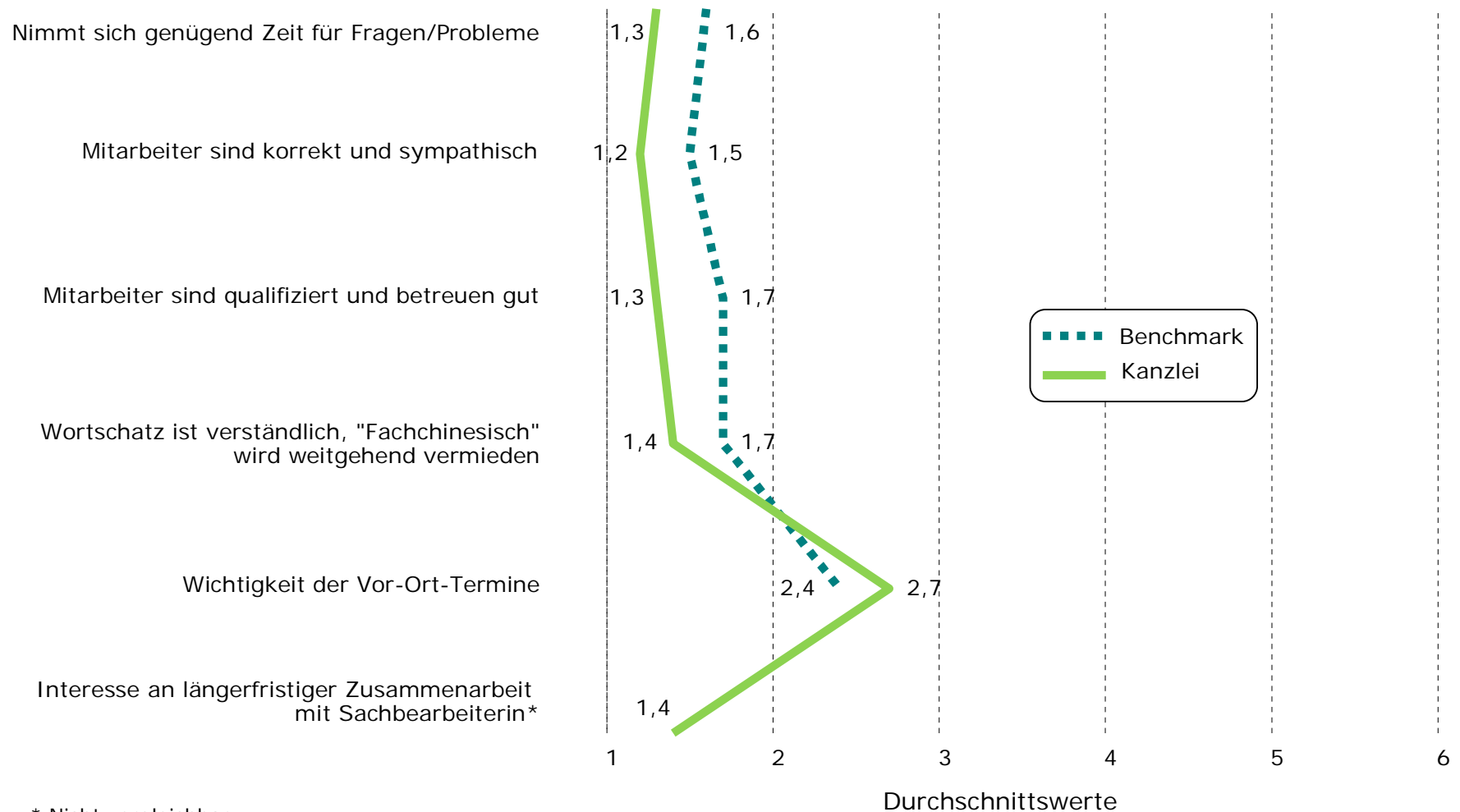
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (1)



Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (1)



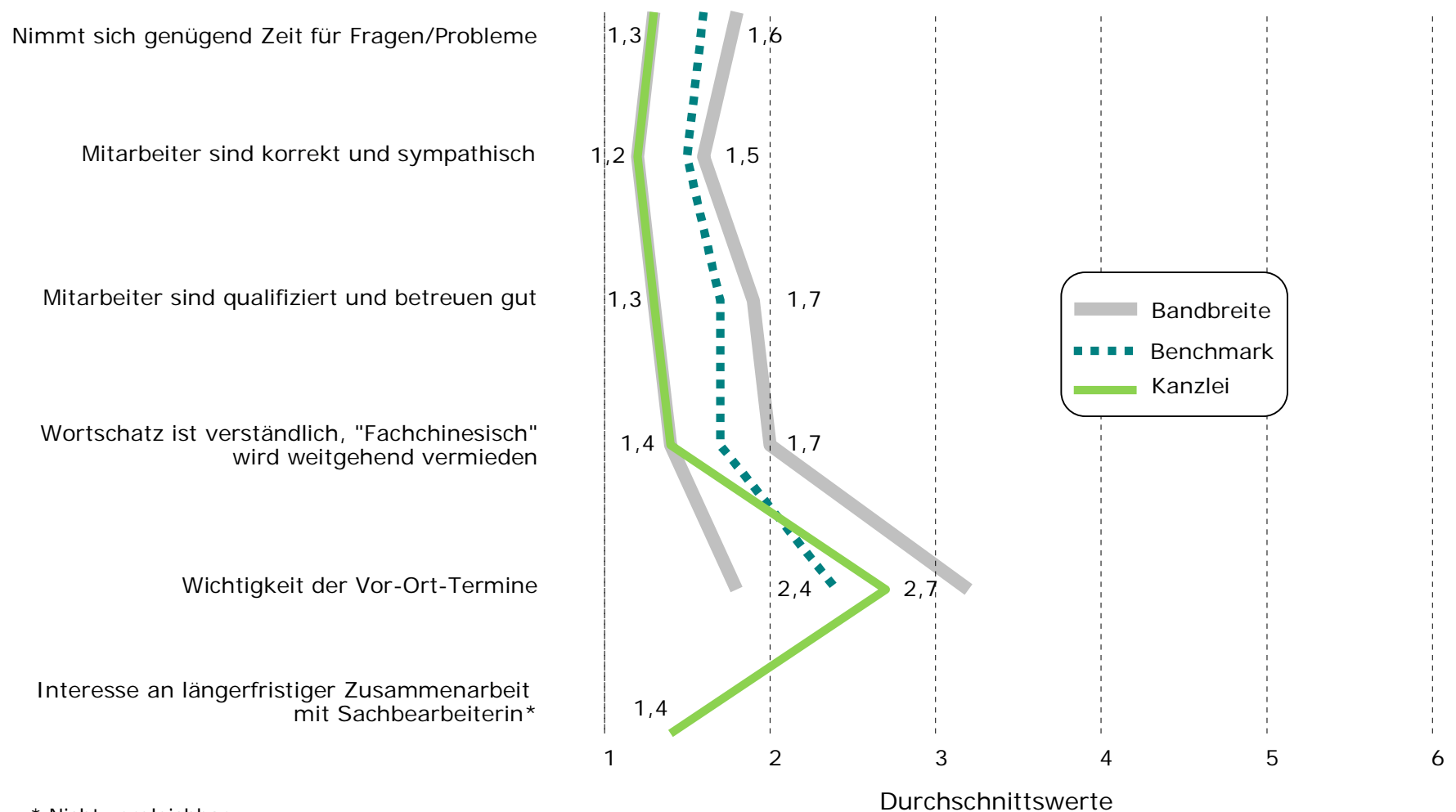
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (2)



* Nicht vergleichbar

1 = stimme sehr zu... 6 = stimme überhaupt nicht zu

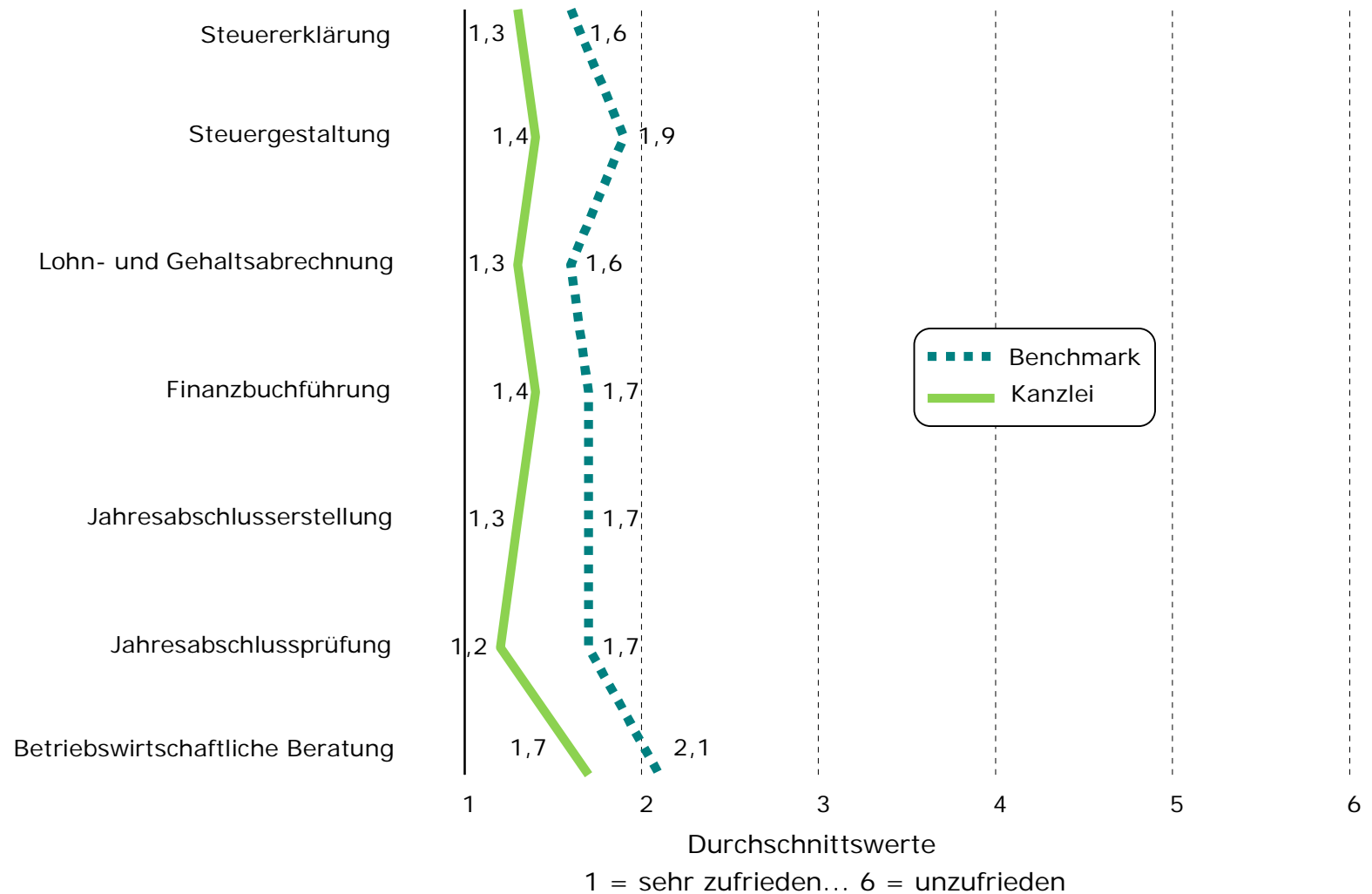
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (2)



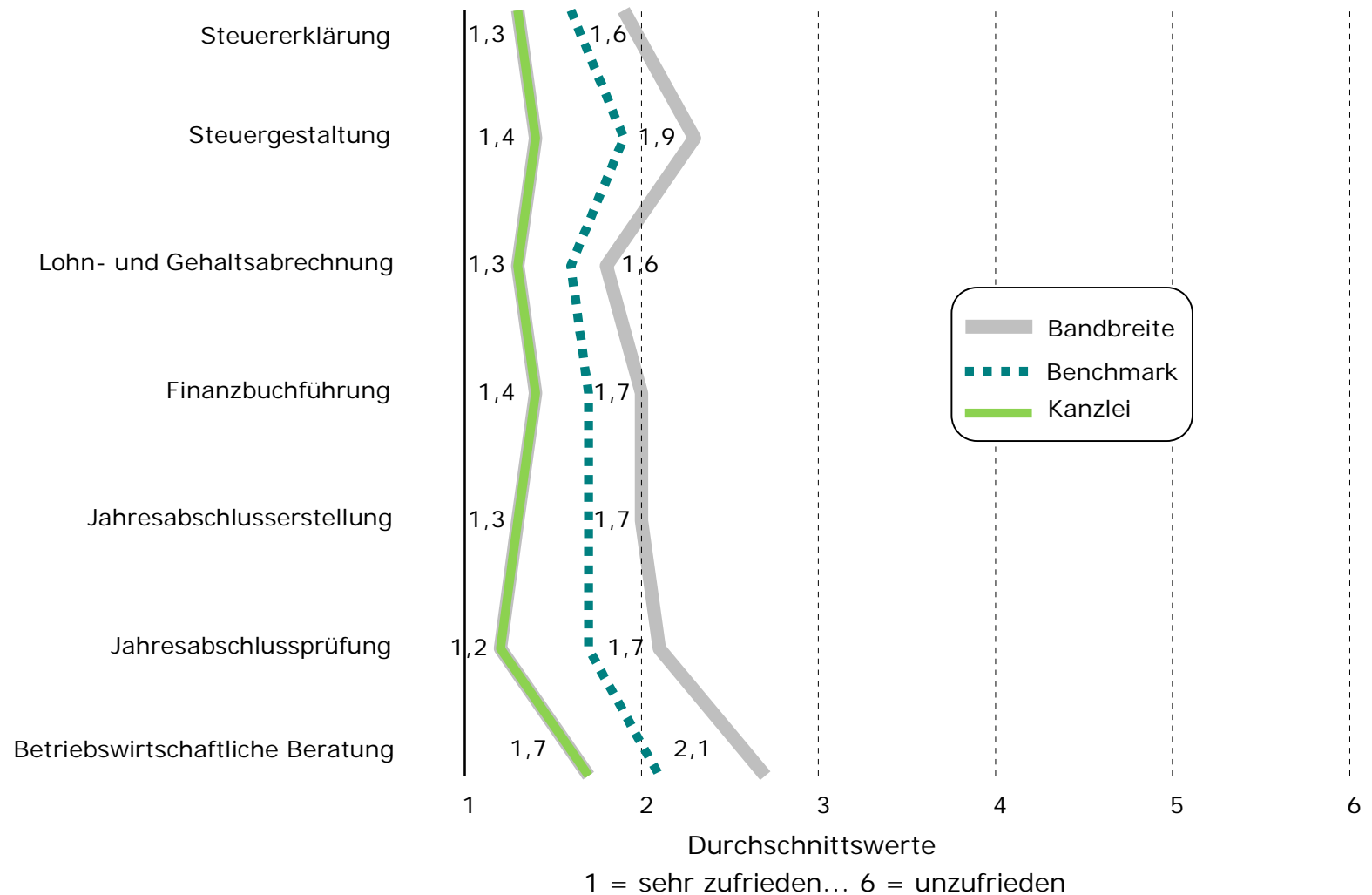
* Nicht vergleichbar

1 = stimme sehr zu... 6 = stimme überhaupt nicht zu

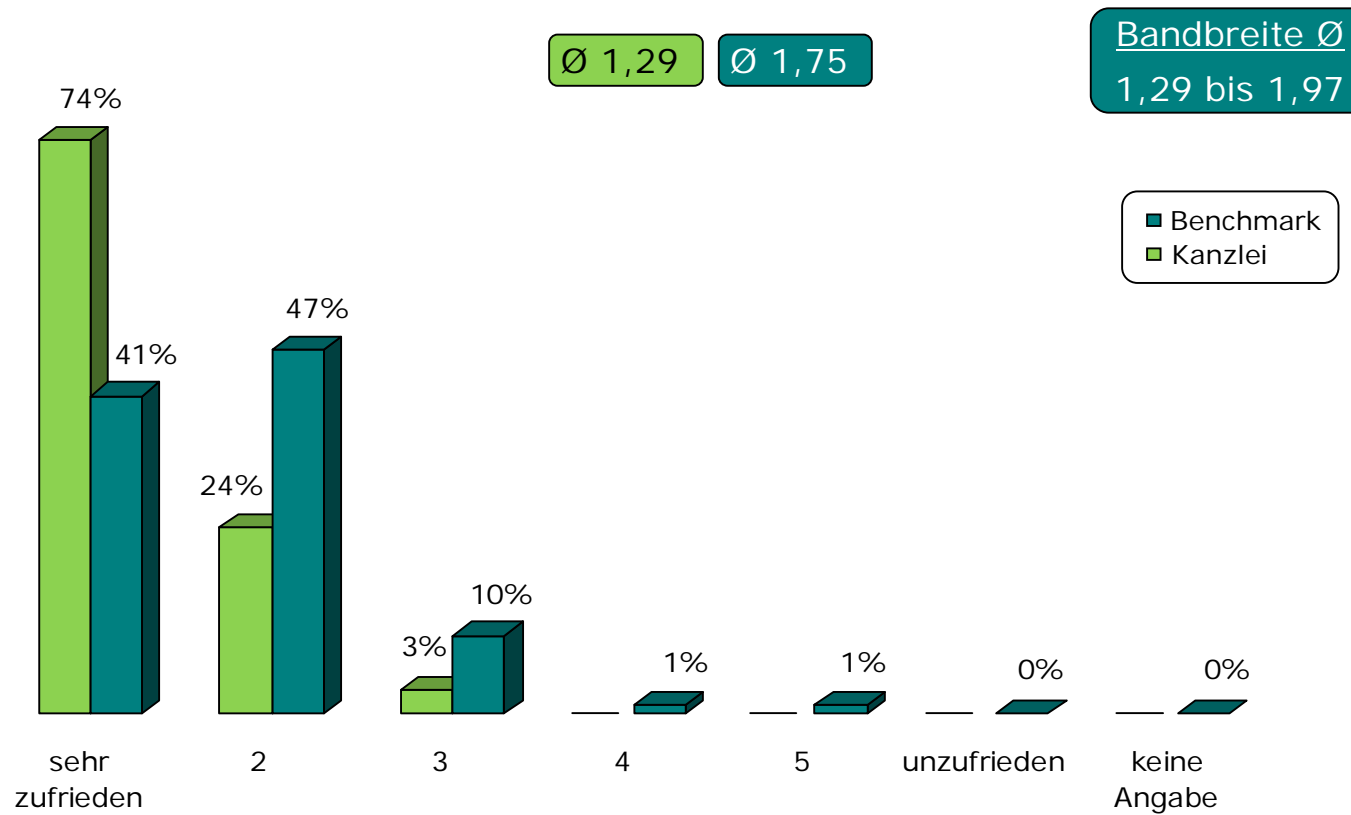
Beurteilung der Beratungsqualität



Beurteilung der Beratungsqualität



Gesamtzufriedenheit mit der Beratung durch die Kanzlei Schneider



Weiterempfehlungsbereitschaft

