

Mandantenbefragung 2009

1. Allgemeine Daten zur Mandatsbeziehung

1.1 Wie lange sind Sie schon Mandant unserer Kanzlei?

- < 2 Jahre
- 2 - 5 Jahre
- 6 - 10 Jahre
- > 10 Jahre

1.2 Für welchen der folgenden Bereiche ist unsere Kanzlei für Sie tätig?

- Für den geschäftlichen Bereich
- Für den privaten Bereich
- Für beide Bereiche

2. Allgemeine Aspekte der Kanzlei

2.1 Wie beurteilen Sie unsere Kanzlei im Allgemeinen hinsichtlich folgender Aspekte?

	sehr zufrieden			völlig unzufrieden		
	1	2	3	4	5	6
Gestaltung der Kanzleiräume	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffnungszeiten der Kanzlei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonische Erreichbarkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mandantenbefragung 2009

3. Kriterien der Beratungs- und Betreuungsqualität

3.1 Wie stark stimmen Sie folgenden Aussagen zur Betreuung durch unsere Kanzlei zu?

	stimme sehr zu			stimme überhaupt nicht zu		
	1	2	3	4	5	6
Setzt sich engagiert für meine Belange ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist freundlich und zuvorkommend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ist fachlich sehr kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hält vereinbarte Termine ein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hat ein angemessenes Preis-Leistungsverhältnis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informiert von sich aus über Wichtiges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2 Wie beurteilen Sie die Qualität der Beratung bei den von Ihnen genutzten Dienstleistungen?

	sehr zufrieden			völlig unzufrieden			Nicht genü tzt
	1	2	3	4	5	6	
Steuererklärung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Steuergestaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lohn- und Gehaltsabrechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finanzbuchführung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Planung & Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mandantenbefragung 2009

4. Generelle Zufriedenheit mit unserer Kanzlei

4.1 Wenn Sie ganz allgemein an die Beratung durch unsere Kanzlei denken, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit unserer Kanzlei?

sehr zufrieden		völlig unzufrieden			keine Angabe	
1	2	3	4	5	6	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2 Falls „Note“ 3 und schlechter:
Was sind denn die Gründe, dass Sie mit uns nicht vollkommen zufrieden sind?

Bitte nennen Sie uns auch Ihre Anregungen.

.....

4.3 Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?

.....

Vielen Dank für Ihre Unterstützung !

Ihr Steuerberater

Peter Kuster
