

## **Mandantenbefragung: „Ihre Meinung ist wertvoll!“**

Die Kanzlei Servos, Winter & Partner GmbH (SWP) hat im Winter 2016/2017 eine repräsentative Mandantenbefragung unter dem Motto: „**Ihre Meinung ist wertvoll!**“ durchgeführt. Hierzu wurden per Zufallsprinzip einige Mandanten mit kleinen und mittelständischen Unternehmen der Kanzlei ausgewählt.

Ziel der Befragung war es, eine neutrale und objektive Rückmeldung der Mandanten zum wahrgenommenen Leistungsbild von SWP zu erhalten, um Stärken und – vor allem – Schwächen zu ermitteln, um weiterhin die internen und externen Prozesse zu optimieren.

Hierbei war es uns wichtig, mögliche Schwachstellen aufzudecken und konsequent zu optimieren. Daher haben wir mit großer Aufmerksamkeit besonders die Ergebnisse bewertet, bei denen unsere Mandanten offenbar nicht vollumfänglich zufrieden sind.

An dieser Stelle möchten wir Ihnen einen Auszug der wesentlichen Ergebnisse aufzeigen und kommentieren bei Bedarf für ein besseres Verständnis erklärungsbedürftige Punkte.

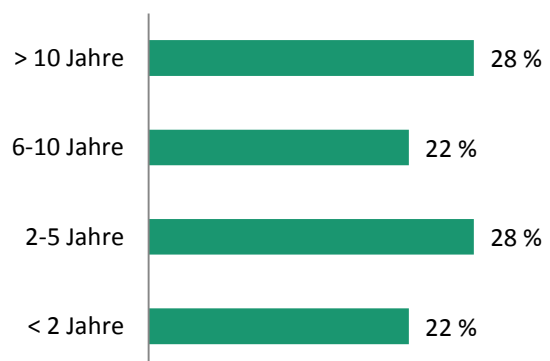
<b>Zielgruppe:</b>	<b>Mandanten der Kanzlei Servos, Winter &amp; Partner GmbH</b>
<b>Befragungsform:</b>	<b>schriftlich</b>
<b>Beteiligung:</b>	<b>genau 50 % Rücklaufquote</b>
<b>Zeitraum:</b>	<b>November 2016 - Januar 2017</b>
<b>Zielsetzung:</b>	<b>Ermittlung der Mandantenzufriedenheit mit der Beratung und Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei</b>
<b>Gesamtnote:</b>	<b>1,4</b>

Eine Beteiligung von 50 % der angefragten Mandanten stellt einen überdurchschnittlich hohen Wert im Vergleich ähnlicher Befragungen dar und eine Gesamtnote von 1,4 kann erst einmal als sehr gutes Gesamtergebnis bewertet werden.

## **Dauer der Mandatsbeziehung**

Hier freuen wir uns über nachhaltige Geschäftsbeziehungen: 28 % unserer befragten Mandanten sind seit über 10 Jahren offenbar mit unseren Leistungen zufrieden.

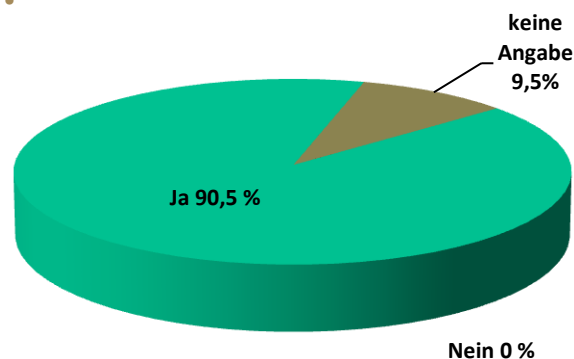
Einige Mandanten sind bereits mehr als 25 Jahre Mandanten unserer Kanzlei.



## Würden Sie SWP weiterempfehlen?

Eine Weiterempfehlungsquote von 90,5 % freut uns sehr. Bedeutet dies doch, dass uns 9 von 10 Mandanten an Freunde und Bekannte weiterempfehlen würden.

Die 90,5 % der Befragten, die die Frage ob Sie uns weiterempfehlen würden, gaben folgende Gründe an:



- gute, verständliche und schnelle Beratung
- Fachkompetenz
- zügige/pünktliche Abwicklung
- freundliches Team
- strategisch gut aufgestellt
- angenehme Zusammenarbeit
- fühlt sich gut aufgehoben
- gute Erreichbarkeit
- kurzfristige Termingestaltung
- Transparent
- gut ausgebildete Fachkräfte
- gutes Preis-Leistungsverhältnis

## Gesamtergebnisse der Befragung

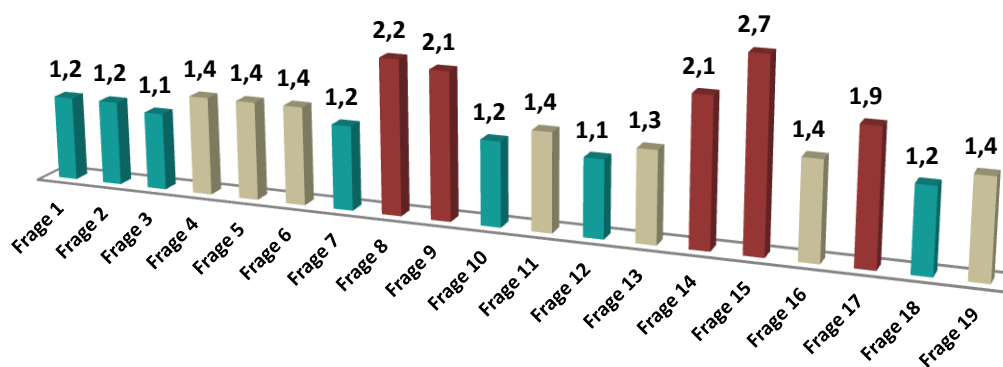
Fragen	1 = trifft voll und ganz zu	2 = trifft meistens zu	3 = trifft manchmal zu	4 = trifft gar nicht zu	keine Angabe
1. Sie empfinden unsere Kanzleiatmosphäre als positiv und Sie fühlen sich in unserer Kanzlei wohl	76,19%	23,81%	-	-	-
2. Mit unseren Öffnungszeiten sind Sie zufrieden	90,48%	-	4,76%	-	4,76%
3. Wir sind leicht zu erreichen oder rufen kurzfristig zurück, falls Sie uns nicht erreichen	85,71%	14,29%	-	-	-
4. Unsere Terminvergabe ist kundenfreundlich	71,43%	9,52%	-	4,76%	19,05%
5. Wir haben Ihre Aufträge immer zu Ihrer vollsten Zufriedenheit bearbeitet u. konnten Ihre Probleme lösen	61,90%	38,10%	-	-	-
6. Ihre Aufträge erledigen wir zügig	71,43%	23,81%	4,76%	-	-
7. Unsere Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend	90,48%	4,76%	-	4,76%	-
8. Unser Honorar empfinden Sie als angemessen. Gutes Preis-Leistungsverhältnis	23,81%	42,86%	19,05%	-	14,29%
9. Sie werden über die Kosten ausführlich beraten u. unsere Kostengestaltung ist für Sie nachvollziehbar	33,33%	33,33%	19,05%	-	14,29%
10. Ihre Unterlagen und Auswertungen erhalten Sie stets pünktlich	80,95%	14,29%	-	-	4,76%
11. Unsere Beratung ist gut verständlich, kein „Fachchinesisch“	80,95%	9,52%	4,76%	4,76%	-
12. Wir nehmen uns genug Zeit, um Sie zu beraten	85,71%	14,29%	-	-	-
13. Sie sind zufrieden mit der Schnelligkeit, mit der wir Ihre E-Mails beantworten	61,90%	23,81%	-	-	14,29%
14. Sie bekommen von uns regelmäßig nützliche Informationen	42,86%	28,57%	9,52%	14,29%	4,76%
15. Unsere Homepage ist ein wichtiges Informationsmedium	-	33,33%	19,05%	9,52%	33,33%
16. Gute Beratung in Sachen: Steuererklärungen	61,90%	23,81%	4,76%	-	9,52%
17. Gute Beratung in Sachen: Steuergestaltung und -Beratung	38,10%	38,10%	4,76%	9,52%	9,52%
18. Gute Beratung in Sachen: Buchführung und/oder Lohn und Gehalt	71,43%	19,05%	-	-	9,52%
19. Gute Beratung in Sachen: Jahresabschluss	57,14%	19,05%	4,76%	-	19,05%

62 % gaben uns vorbehaltlos die Note 1, 22 % die Note 2. Damit bewerten 84 % der befragten Mandanten uns als „sehr gut“ oder „gut“. Anhand dieser Zahlen können wir eine hohe Gesamtzufriedenheit feststellen.

Natürlich nehmen wir gerade die schlechteren Bewertungen (8 % der Befragten Mandanten) sehr ernst, da sie uns zeigen, dass es noch einige Stellschrauben zu optimieren gilt, um eine maximale Mandantenzufriedenheit zu gewährleisten.

## Gesamtergebnisse der Befragung nach Notenbewertung

Fragen	Ø Note
1. Sie empfinden unsere Kanzlei-atmosphäre als positiv und Sie fühlen sich in unserer Kanzlei wohl	1,2
2. Mit unseren Öffnungszeiten sind Sie zufrieden	1,2
3. Wir sind leicht zu erreichen oder rufen kurzfristig zurück, falls Sie uns nicht erreichen	1,1
4. Unsere Terminvergabe ist kundenfreundlich	1,4
5. Wir haben Ihre Aufträge immer zu Ihrer vollsten Zufriedenheit bearbeitet u. konnten Ihre Probleme lösen	1,4
6. Ihre Aufträge erledigen wir zügig	1,4
7. Unsere Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend	1,2
8. Unser Honorar empfinden Sie als angemessen. Gutes Preis-Leistungsverhältnis	2,2
9. Sie werden über die Kosten ausführlich beraten und unsere Kostengestaltung ist für Sie nachvollziehbar	2,1
10. Ihre Unterlagen und Auswertungen erhalten Sie stets pünktlich	1,2
11. Unsere Beratung ist gut verständlich, kein „Fachchinesisch“	1,4
12. Wir nehmen uns genug Zeit, um Sie zu beraten	1,1
13. Sie sind zufrieden mit der Schnelligkeit, mit der wir Ihre E-Mails beantworten	1,3
14. Sie bekommen von uns regelmäßig nützliche Informationen	2,1
15. Unsere Homepage ist ein wichtiges Informationsmedium	2,7
16. Gute Beratung in Sachen: Steuererklärungen	1,4
17. Gute Beratung in Sachen: Steuergestaltung und -Beratung	1,9
18. Gute Beratung in Sachen: Buchführung und/oder Lohn und Gehalt	1,2
19. Gute Beratung in Sachen: Jahresabschluss	1,4
<b>Gesamt</b>	<b>1,4</b>



## Servicequalität der Kanzlei

Hierbei haben wir die „weichen“ Faktoren (soft facts) abgefragt, die nicht direkt mit der Qualität der Leistungserbringung, sondern in den Bereich gefühlter Servicequalität fallen.

Fragen	Ø Note
Sie empfinden unsere Kanzlei-atmosphäre als positiv und Sie fühlen sich in unserer Kanzlei wohl	1,2
Mit unseren Öffnungszeiten sind Sie zufrieden	1,2
Wir sind leicht zu erreichen oder rufen kurzfristig zurück, falls Sie uns nicht erreichen	1,1
Unsere Terminvergabe ist kundenfreundlich	1,4
Unsere Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend	1,2

Die Ergebnisse liegen dabei im Einserbereich. Im Bereich unserer Servicequalität verfügen wir in der Mandantenwahrnehmung über eine hohe Zufriedenheit, die es zu halten und natürlich auszubauen gilt.

## Betreuung durch die Kanzlei

In dieser Rubrik gehen wir der Fragestellung nach, wie sich die Mandanten konkret betreut fühlen.

Fragen	Ø Note
Wir haben Ihre Aufträge immer zu Ihrer vollsten Zufriedenheit bearbeitet und konnten Ihre Probleme lösen	1,4
Ihre Aufträge erledigen wir zügig	1,4
Unser Honorar empfinden Sie als angemessen. Gutes Preis-Leistungsverhältnis	2,2
Sie werden über die Kosten ausführlich beraten und unsere Kostengestaltung ist für Sie nachvollziehbar	2,1
Ihre Unterlagen und Auswertungen erhalten Sie stets pünktlich	1,2
Unsere Beratung ist gut verständlich, kein „Fachchinesisch“	1,4
Wir nehmen uns genug Zeit, um Sie zu beraten	1,1
Sie sind zufrieden mit der Schnelligkeit, mit der wir Ihre E-Mails beantworten	1,3
Sie bekommen von uns regelmäßig nützliche Informationen	2,1
Unsere Homepage ist ein wichtiges Informationsmedium	2,7

Sehr zufrieden stellt uns, dass die Wahrnehmung in Fragen der generellen Zuverlässigkeit, Engagement, Kompetenz und Freundlichkeit sehr hoch ist. Die Bewertung unserer kostentransparenten und aktiven Beratung liegt jedoch in aller Regel im Zweierbereich. Nach dem zugrunde liegenden Notensystem ist das zwar ein „gut“, mit dem wir uns zufriedengeben könnten. Tun wir aber nicht. Was sich für uns als Wesentlich herausstellt ist: In der Wahrnehmung unserer Mandanten sind wir „sehr gut“ bei der Erledigung unserer Arbeit, jedoch nur „gut“, wenn es darum geht, die Mandanten vorausschauend zu beraten. Hier sehen wir eine zentrale Herausforderung aus der Mandantenbefragung, die wir in naher Zukunft lösen wollen, um auch hier das unseren Mandanten geschuldete „sehr gut“ zu erreichen.

Auch unser Preis-Leistungsverhältnis möchten wir gegenüber unseren Mandanten besser kommunizieren.

Das Resultat ist noch als gut zu bewerten. Auch gab es bei der Frage „Was können wir in Ihren Augen besser machen“ die Möglichkeit, als Freitext formulierte Kritik zu äußern. Hier gab es vereinzelte Hinweise, in denen die Nachvollziehbarkeit von Rechnungen bemängelt wurde. Offenbar scheint es bei dem Thema Optimierungsbedarf zu geben. Was im Bereich der Steuerberatung nicht ungewöhnlich ist. Hierzu sei grundsätzlich gesagt, dass die Steuerberatervergütungsverordnung (StBVV) ein kryptisches Tarifwerk ist, das für Laien schwer zu verstehen ist und undurchsichtig erscheint. Da wir verpflichtet sind, nach der - StBVV abzurechnen, sind wir leider auch ihren Schwächen unterworfen. Bereits jetzt legen wir allerdings großen Wert darauf, unsere Rechnungen so transparent wie möglich zu stellen, was uns bei einem attestierten Ergebnis bereits „gut“ gelingt. Neben der uns vorgegebenen Abrechnung unserer Leistungen nach dem Vergütungsrecht werden wir jedoch künftig noch mehr versuchen zu zeigen, was wir mittels unserer internen Qualitätssicherungsprozesse leisten. Die Anforderungen des Gesetzgebers, aber auch die Anforderungen der Mandanten steigen. Diesen Anforderungen versuchen wir gerecht zu werden.

## Beratungsqualität konkreter Dienstleistungen

Bisher ging es eher um allgemeine Fragestellungen zur Mandatsbeziehung und der Betreuungsqualität. Selbstverständlich haben wir auch die Zufriedenheit und Wichtigkeit konkreter Dienstleistungen abgefragt.

Fragen	Ø Note
Gute Beratung in Sachen: Steuererklärungen	1,4
Gute Beratung in Sachen Steuergestaltung und -Beratung	1,9
Gute Beratung in Sachen: Buchführung und/oder Lohn und Gehalt	1,2
Gute Beratung in Sachen: Jahresabschluss	1,4

Die Ergebnisse liegen im sehr guten Bereich und nahe an den Erwartungen unserer Mandanten oder wir übertreffen sie. Trotzdem ziehen wir auch aus diesen Ergebnissen die Erkenntnis, dass wir unsere Dienstleistungen weiter optimieren und/oder besser unseren Mandanten kommunizieren müssen.

## Was finden Sie besonders gut an unserer Kanzlei?

- kompetente und gute Beratung
- schnelle Bearbeitung
- Freundlichkeit
- sehr gute und problemlose Durchführung von Prüfungen
- gute Erreichbarkeit
- kurzfristige Termingestaltung sowie schnelle Rückrufe
- Kombination von Steuerkanzlei und Rechtsberatung
- SWP vermittelt ein gutes und sicheres Gefühl

## Was könnten wir in Ihren Augen besser machen?

- Beratung kommt zu kurz
- Beratung taktischer Vorgehensweisen etc.
- mehr Beratung bzgl. Verwendung des Geldes
- früherer Hinweis auf Fristen (Beginn des Zinslaufs)
- mtl. Auswertungen zügiger
- Bessere Erreichbarkeit des zuständigen Mitarbeiters
- Jahresabschluss zu teuer; Preise ein wenig zu teuer

## Fazit

Wenn wir uns das Ergebnis unserer Mandantenbefragung ansehen, sind wir bestärkt, den richtigen Weg gefunden zu haben und werden ihn konsequent weiterverfolgen.

SWP steht in der allgemeinen Mandantenwahrnehmung für Qualität, Kompetenz und Freundlichkeit.

Aber natürlich zeigen uns auch die wenigen negativen Kommentare, dass wir an einigen Stellen noch Optimierungsbedarf haben. Deshalb werden wir die Befragungsergebnisse noch weiter und ausführlicher analysieren und die Erkenntnisse in klare Handlungen münden lassen. Um noch besser zu werden. Für uns und vor allem für Sie!

**Wir bedanken uns herzlich bei allen Mandanten,  
die sich die Zeit genommen haben, an unserer  
Mandantenbefragung teilzunehmen.**