



Ihrer Steuerberaterin ist Ihre Meinung wichtig!

Allen Mandanten unserer Kanzlei schickten wir im August 2007 einen Fragebogen zur (auf Wunsch anonymen) Beurteilung unserer Kanzlei.

Die Bewertung erfolgte nach dem Schulnotenprinzip.

Der Rücklauf von knapp 70 % hat uns sehr gefreut. Und vor allem die vielen positiven Bewertungen. Aber wir haben auch wertvolle Hinweise erhalten, wie wir uns noch verbessern können.

Viel Spaß beim Lesen der Ergebnisse!

Für Anregungen werden wir auch weiterhin immer ein offenes Ohr haben.

Ihre Madeleine Baumann +Team



Die Ergebnisse unserer Mandantenbefragung 2007



1. Die allgemeine Beurteilung unserer Kanzlei

Für die 11 Fragen erhielten wir im Durchschnitt die Note 1,4
zu Termintreue,
Kommunikation
bis hin zur Lage unserer Kanzlei.

**Unsere Parkmöglichkeiten wurden dabei häufig als nicht ganz optimal
beurteilt.**

Auf die kostenfreie Nutzung unserer reservierten Parkplätze in der
Tiefgarage direkt unter unserem Bürogebäude werden wir zukünftig
noch stärker hinweisen.



2. Kennen Sie unser gesamtes Leistungsangebot?

Über die Hälfte unserer Mandanten kennt unser gesamtes Leistungsangebot, aber knapp die Hälfte (48,7%) auch nicht.

Obwohl dies für unsere Branche (leider) bekannt ist, hat uns der Wert von über 48% doch überrascht.

Wir werden zukünftig sowohl über unsere Homepage allgemein unsere Leistungen transparenter darstellen und auch versuchen, Sie individuell auf ergänzende Angebote aufmerksam zu machen.



3. Die fachliche Beurteilung unserer Kanzlei

Die einzelnen Leistungsbereiche erhielten folgende Durchschnittsnoten:

Lohnbuchhaltung:	1,0	Steuererklärungen/Steuerberatung:	1,5
Finanzbuchhaltung:	1,4	Betriebswirtschaftliche Beratung:	1,6
Jahresabschlüsse:	1,5		

Dieses Ergebnis freut uns sehr.

Wir werden auch weiterhin großen Wert auf fachliche Fortbildung und vorausschauende Beratung legen!



4. Zusätzliche Leistungen im fachlichen Bereich

- Im Bereich Jahresabschlußerstellung:
25% wünschen sich eine Besprechung dazu.
- Im Bereich Steuererklärungen, steuerliche Beratung:
sind knapp 57% der Meinung, dass von uns genug Impulse zur Steuergestaltung ausgehen, 11% wünschen sich mehr.
Eine Quartals- oder Jahres-Vorabbesprechung insbesondere im Hinblick auf die zu erwartende Steuerlast bzw. das wirtschaftliche Ergebnis wird von 39% gewünscht, 36% halten dies nicht für erforderlich

Wir werden zukünftig versuchen, im Einzelfall verstärkt auf ergänzende Leistungsangebote hinzuweisen.



4. Zusätzliche Leistungen im fachlichen Bereich

- Im Bereich Finanz- und Lohnbuchhaltung werden keinerlei zusätzlichen Leistungen gewünscht.
- Im Bereich betriebswirtschaftliche Beratung kennen 36% unser gesamtes Leistungsangebot nicht. Interesse an einer privaten Vermögensberatung wurde nur von 18% gewünscht.

Die betriebswirtschaftliche Beratung ist (leider noch) ein „Stiefkind“ in der Steuerberatung, die Chancen werden häufig unterschätzt.

Mit aktiven Hinweisen auf aussagekräftige Zusatzauswertungen wollen wir einzelfallbezogen verstärkt auf Beratungspotenzial hinweisen.



5. Unsere Preise

Die Nachvollziehbarkeit und Verständlichkeit unserer Gebührenabrechnungen erhielt die Durchschnittsnote 2,3.

Knapp 35% wünschen sich eine genauere Erläuterung der Steuerberatergebührenverordnung anhand von Beispielen.

Da Preise für uns kein „heißes Eisen“ sind, werden wir schriftlich dazu Beispiele erstellen oder evtl. dieses Thema im Rahmen eines Vortrages erörtern.



6. Sonstiges

Über 50% ist nicht bekannt, dass wir mit einer Reihe von Partnern (z.B. Notaren, Rechtsanwälten) kooperieren.

Diese umfassende, fachübergreifende Betreuung ist für knapp die Hälfte unserer Mandanten wichtig, für 29% hat dies keine Bedeutung.

Nur für 16% wären Vorträge ein zusätzliches interessantes Informationsforum.

Serviceangebote auf unserer neuen Homepage (z.B. Downloads von Checklisten) würden zukünftig 61% nutzen.



Anregungen und Vorschläge:

Im Bereich steuerliche Beratungsleistungen:

- Steuerbegünstigte Investments
- Hinweise zur Steuerersparnis

Im Bereich betriebswirtschaftliche Beratung

- Datenexport der Buchungen in andere Programme
- bei Investitionen Finanzierungsmodelle bewerten



Was Ihnen besonders gut gefällt – **Ihr Lob spornt uns weiter an:**

„offene, freundliche,
nicht schnöselige Art“

„Diskretion“

„ich finde auch bei Problemen
immer Unterstützung und
trotzdem ein nettes Wort“

„man kommt sich nicht vor wie Kunde XY“

„Die Herzlichkeit der Kanzlei“

„Wir fühlen uns rundum gut
beraten und betreut“

„sofortige Auskünfte, die ich
auch als Laie verstehen kann“

**„Ihr könnt mir die Sachen so
erklären, dass ich's versteh! Ihr
redet eben kein Fachchinesisch!“**

„Ruhe und Gelassenheit“

„Alles super!“

**„sehr persönliche,
menschliche Beratung“**

„Zuverlässigkeit
und Pünktlichkeit“

„Beratungskompetenz durch
klare Empfehlungen“