

Karl-Zucker-Straße 3
91052 Erlangen

Tel.: 09131/68 59 09-0
Fax: 09131/68 59 09-99

www.kanzlei-baumann.com
info@kanzlei-baumann.com

Erlangen, im August 2007

Ihre Steuerberaterin will es wissen...

Sehr geehrte Frau , sehr geehrter Herr ,

Wer glaubt gut zu sein, hat aufgehört besser zu werden –
so alt dieser Spruch auch sein mag, für uns trifft er zu. Wir sind überzeugt,
dass wir eine moderne Kanzlei mit einem umfassenden Leistungsangebot
und Service sind. Regelmäßige Fortbildungen des gesamten Teams
garantieren Ihnen beste Qualität, modernste Software und strukturierte
Arbeitsprozesse bieten Effizienz und nachvollziehbare Preise.

Sicherlich gibt es aus Ihrer Sicht aber weitere Anregungen für uns.
Deshalb heute meine Frage an Sie: **Was können wir noch besser
machen?**

Verwenden wir vielleicht zuviel „Fachchinesisch“? Wünschen Sie sich
mehr Informationen, z.B. Vorträge zu aktuellen Themen?
Wir können uns nur verbessern, wenn wir Ihre Wünsche kennen.

Bitte senden Sie uns den beiliegenden Fragebogen ausgefüllt und evtl.
mit Ihren eigenen Anregungen versehen **bis 30.09.2007** zurück.

Für Ihre Zeit und Unterstützung vorab vielen Dank. Ein vorfrankiertes
Kuvert für die Rücksendung des Fragebogens finden Sie anbei.

Mit freundlichem Gruß

Madeleine Baumann
Steuerberaterin

Anlagen

Bankverbindung:
Stadt- und Kreissparkasse
Erlangen
Konto-Nr.: 331 130 12
BLZ: 763 500 00
USt-IdNr.: DE229251760

Madeleine Baumann
 Steuerberaterin
 Karl-Zucker-Str. 3
 91052 Erlangen

Ihrer Steuerberaterin ist Ihre Meinung wichtig!
Ihr Zeitaufwand dafür: ca. 10 Minuten.

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, unseren Fragebogen zu beantworten!
 Bitte beantworten Sie die Fragen, für die abgestufte Antworten vorgesehen sind, nach dem Schulnoten-Prinzip und nennen Sie uns Ihre Anregungen zu jeder Frage.

1. Die allgemeine Beurteilung unserer Kanzlei

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Wie zufrieden sind Sie mit der Termintreue (Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit)?						
Wie gut ist die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter?						
Wie gut ist die Erreichbarkeit von Madeleine Baumann?						
Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation von uns allen am Telefon?						
Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation von uns allen im persönlichen Umgang?						
Wie zufrieden sind Sie mit der Höflichkeit und dem Verhalten von uns allen?						
Finden Sie unsere Kanzleiräume ansprechend?						
Wie finden Sie die Lage und Erreichbarkeit unserer Kanzlei?						
Wie bewerten Sie die Umgebung (günstig gelegen, repräsentativ)?						
Finden Sie unsere Parkmöglichkeiten ausreichend?						
Entsprechen unsere Bürozeiten Ihren Anforderungen?						

Kennen Sie unser gesamtes Leistungsangebot?

- ja
- nein

Was könnten wir allgemein in unserer Kanzlei noch verbessern? (Sollte der hier vorgesehene Platz nicht ausreichen, schreiben Sie bitte auf einem gesonderten Blatt weiter und fügen Sie dieses bei.)

2. Die fachliche Beurteilung unserer Kanzlei

2.1. Lohnbuchhaltung

- Sie lassen die Lohnbuchhaltung nicht bei uns erstellen (wenn Sie eine solche Einstiegsfrage ankreuzen, können Sie die jeweils folgenden Fragen überspringen)

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Arbeiten wir bei den Lohnabrechnungen schnell genug?						
Sind Sie mit der Qualität der Lohnabrechnungen zufrieden?						
Sind Sie mit den Auskünften Ihres Lohnsachbearbeiters zufrieden?						
Wie schätzen Sie unsere Leistung bei Ihrer Lohnbuchhaltung ein?						
Wie gut und wie wichtig fänden Sie es, wenn Sie der Lohnsachbearbeiter stärker auf Gestaltungsmöglichkeiten hinweisen würde?						

- Kann ich nicht beurteilen, ich lasse die Lohnbuchhaltung nicht bei Ihnen erstellen

Gibt es Leistungen im Rahmen der Lohnbuchhaltung, die Sie sich noch gerne wünschen?

2.2. Finanzbuchhaltung

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Arbeiten wir bei der Finanzbuchhaltung schnell genug?						
Sind Sie mit der Qualität der Finanzbuchhaltung zufrieden?						
Wie gut beantwortet unser Finanzbuchhalter Ihre Anfragen?						
Wie ist die Qualität der Auskünfte nach Ihrer Einschätzung?						
Wie gut kennen Sie alle unsere Leistungen, die wir im Rahmen der Finanzbuchhaltung anbieten?						

- Kann ich nicht beurteilen, ich lasse die Finanzbuchhaltung nicht bei Ihnen erstellen

Gibt es Leistungen im Rahmen der Finanzbuchhaltung, die Sie sich noch gerne wünschen, z.B. Mahnwesen, kürzere Buchungsintervalle?

3. Jahresabschlüsse

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Sind Sie mit dem Zeitpunkt der Abschlusserstellung / Bearbeitung der Steuererklärung zufrieden?						
Finden Sie den Jahresabschluss aussagekräftig genug und verständlich präsentiert?						
Wie gut werden Sie in die Abschlusserstellung einbezogen?						
Wie hoch ist Ihre Zufriedenheit mit der Abschlussbesprechung insgesamt?						

O Kann ich nicht beurteilen, ich lasse Jahresabschlüsse nicht bei Ihnen erstellen

Wünschen Sie eine Abschlussbesprechung?

- ja
- nein

4. Steuererklärungen, steuerliche Beratung

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Sind Sie mit der Qualität unserer Vorausberechnung der Steuerlast zufrieden?						
Finden Sie, dass wir bei unserer steuerlichen Beratung ausreichend Ihre mittel- und langfristigen Perspektiven berücksichtigen?						
Wie gut vertreten wir Ihre Interessen bei Betriebsprüfungen?						

O Kann ich nicht beurteilen, ich lasse Steuererklärungen nicht bei Ihnen erstellen

Finden Sie, dass von unserer Seite genug Impulse für Steuergestaltungen ausgehen?

- ja
- nein

Wünschen Sie sich eine Quartals- oder Jahres-Vorabbesprechung insbesondere im
Hinblick auf die zu erwartende Steuerlast und das wirtschaftliche Ergebnis?

- ja
- nein

Welche steuerlichen Beratungsleistungen wünschen Sie vermehrt von uns?

5. Betriebswirtschaftliche Beratung

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Finden Sie die Auswertungen, die Sie von uns erhalten, ausreichend und aussagekräftig?						

O Kann ich nicht beurteilen, ich nutze keine betriebswirtschaftliche Beratung

Welche der nachfolgend aufgeführten betriebswirtschaftlichen Auswertungen wären für Sie von Interesse?

- Branchenvergleich: wirtschaftliche Eckdaten Ihrer Branche
- Soll-Ist-Vergleiche
- Betriebswirtschaftliche Kurzberichte (BKB)
- Controlling-Report

Kennen Sie alle unsere betriebswirtschaftlichen Beratungsleistungen?

- ja
- nein

Wären Sie daran interessiert, dass wir Ihnen bei der Präsentation Ihres Jahresabschlusses bei der Bank behilflich sind?

- ja
- nein

Ist für Sie auch eine private Vermögensberatung von Interesse?

- ja
- nein

Welche betriebswirtschaftlichen Beratungen würden Sie sich noch von uns wünschen?

6. Preise

Frage	Schulnoten					
	1	2	3	4	5	6
Sind Sie mit der Transparenz unserer Gebührenrechnung zufrieden?						
Wie verständlich sind unsere Gebührenabrechnungen für Sie?						

Wäre eine genaue Erläuterung der Steuerberatergebührenverordnung (die Grundlage unserer Rechnungsstellung), z.B. anhand von Beispielen für Sie wichtig?

- ja
- nein

7. Sonstiges

Wissen Sie, dass wir mit einer Reihe von Kooperationspartnern, z.B. Rechtsanwälten, Notaren, Unternehmensberatern, zusammen arbeiten?

- ja
 nein

Ist diese umfassende Betreuung für Sie von Bedeutung?

- ja
 nein

Wären Vorträge zu aktuellen Themen für Sie ein interessantes Informationsforum?
Wenn ja, an welchen Wochentagen sollten diese stattfinden und ab welcher Uhrzeit?

- ja, am besten _____
 nein

Wir überarbeiten derzeit unsere Kanzlei-Homepage. Würden Sie dort ein Serviceangebot (z.B. Downloads von Checklisten oder z.B. Beispiele für ein korrekt geführtes Fahrtenbuch) regelmäßig nutzen?

- ja
 nein

Würden Sie weiterhin an Befragungen in dieser Form teilnehmen?

- ja
 nein

Gibt es etwas, was Ihnen an uns oder unserer Beratung besonders gefällt?

Gibt es etwas, was Ihnen an uns oder unserer Beratung nicht gefällt?

Hier ist Platz für weitere Anregungen oder Verbesserungsvorschläge

So, geschafft! Vielen Dank für Ihre Zeit.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum 30.09.2007 an uns zurück.

Nur auf Wunsch: Ihr Name, Adresse:

Wenn Sie Interesse daran haben, auf Ihren Fragebogen eine Antwort, Reaktion oder Stellungnahme unserer Kanzlei zu erhalten (zum Beispiel weitere Beratungsangebote), bitte hier Firmenstempel und/oder Ansprechpartner eintragen. Das ist vor allem dann empfehlenswert, wenn Sie an irgendeiner Stelle weitere Beratungsleistungen als gewünscht angekreuzt haben. Wenn Sie in dieses Feld nichts eintragen, wird Ihr Fragebogen anonym behandelt und analysiert. Vielen Dank für Ihre Unterstützung, die uns hilft, unser Angebot für Sie weiterzuentwickeln!