

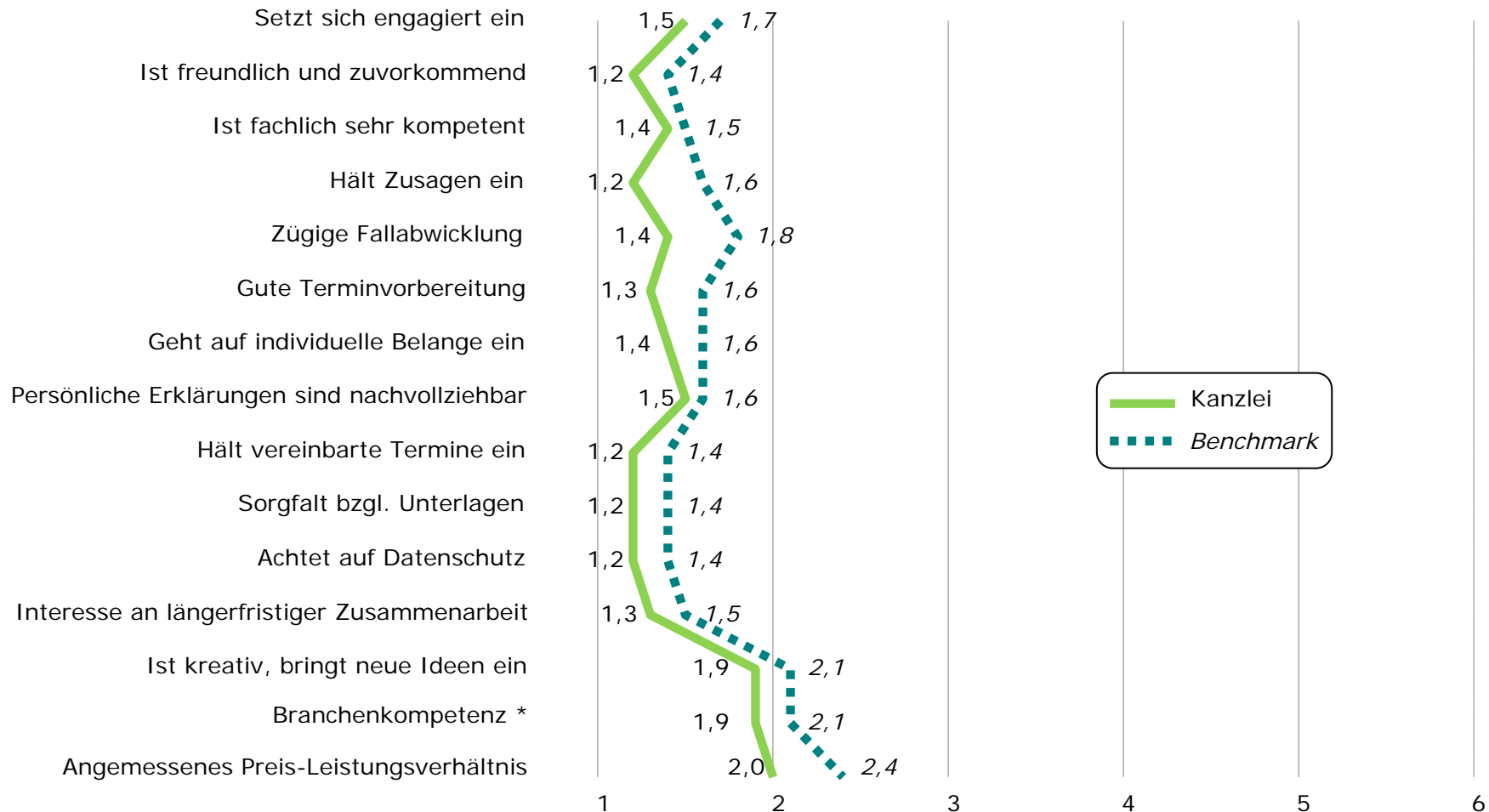
Mandantenbefragung 2010

Ergebnisse einer schriftlichen Mandantenbefragung der FISKAL Steuerberatungsgesellschaft



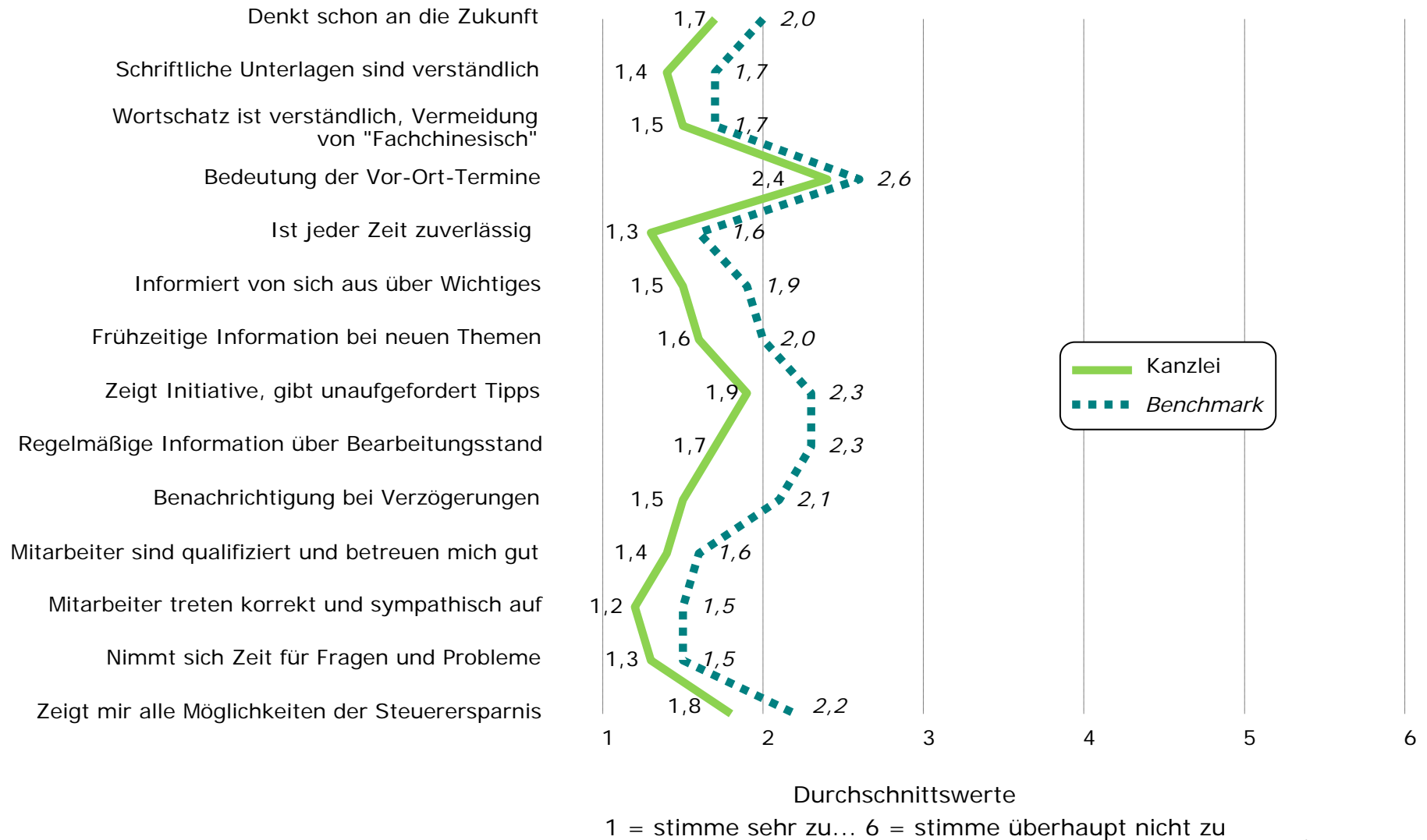
- Befragungsform: schriftlich
- Zielgruppe: Mandanten der FISKAL Steuerberatungsgesellschaft
- Beteiligung: 119 Teilnehmer, 46% Rücklaufquote
- Durchführungszeitraum: November 2010
- Zielsetzung: Ermittlung der Mandantenzufriedenheit mit der Beratung/Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei

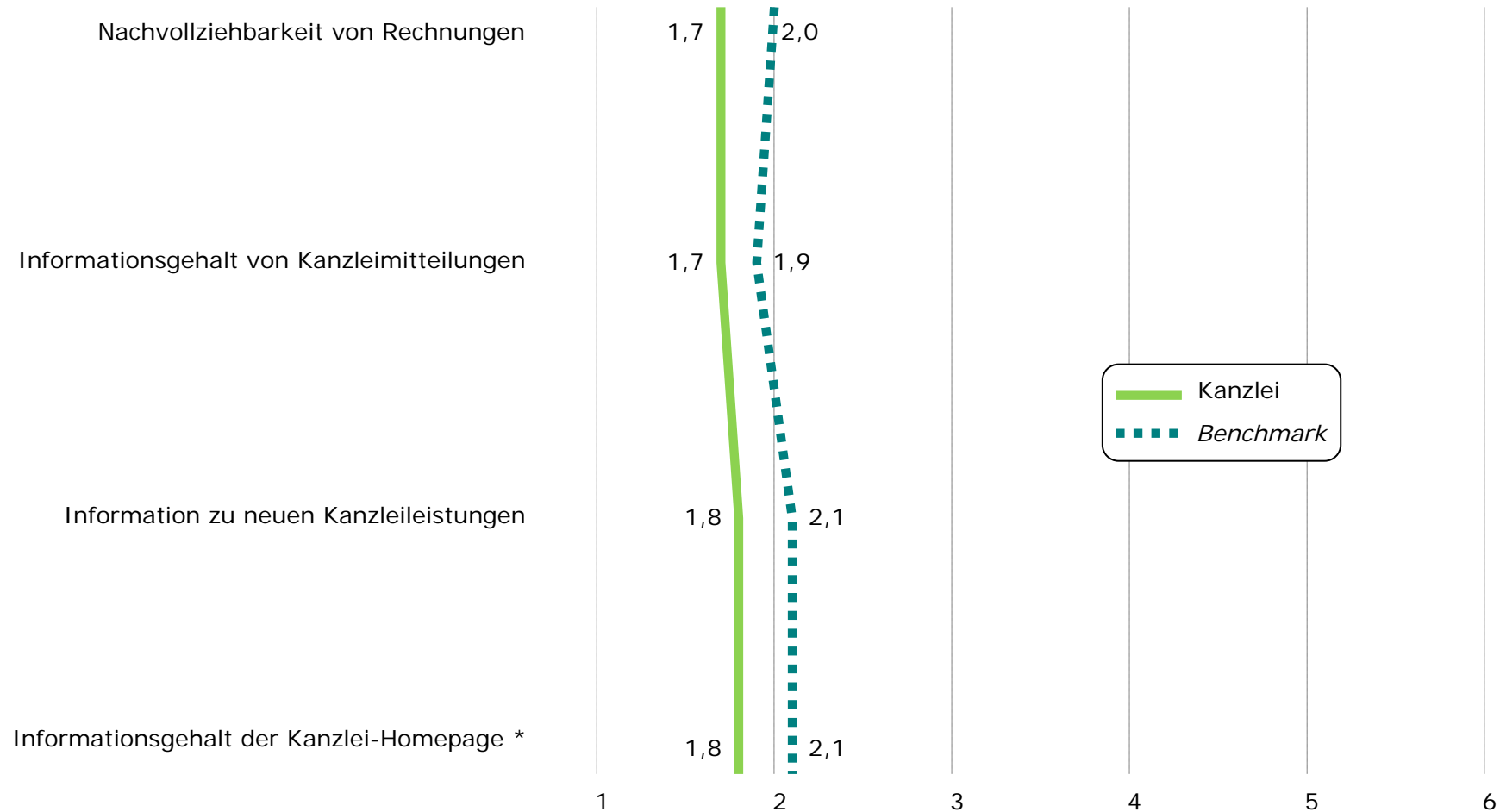
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (1)



* Beispiele: Ohne Privatmandate

Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (2)





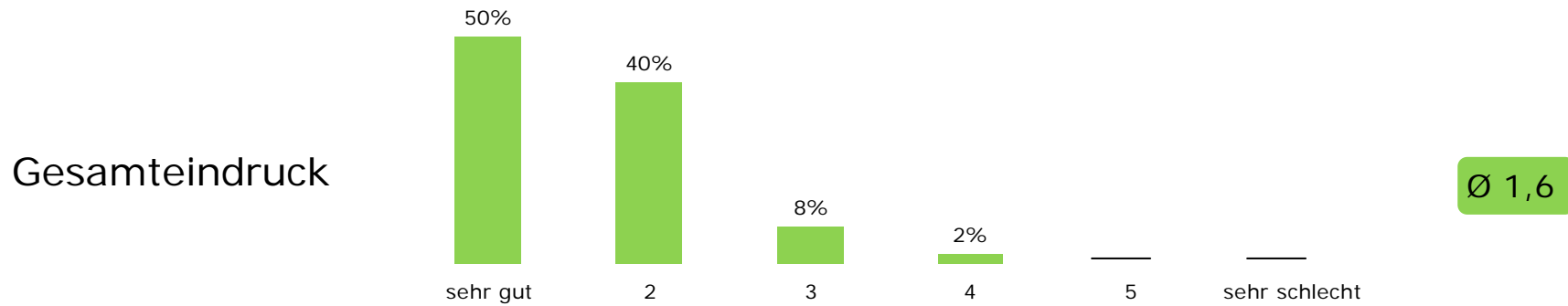
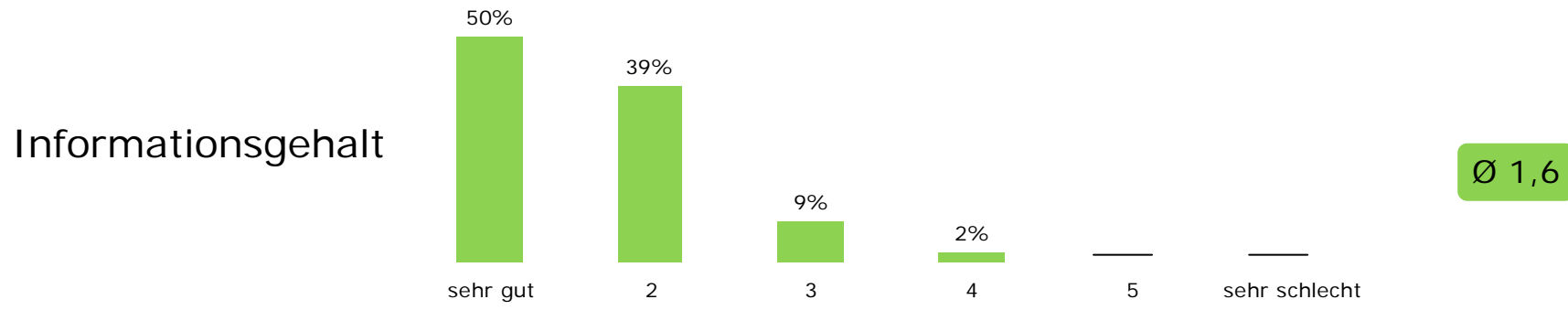
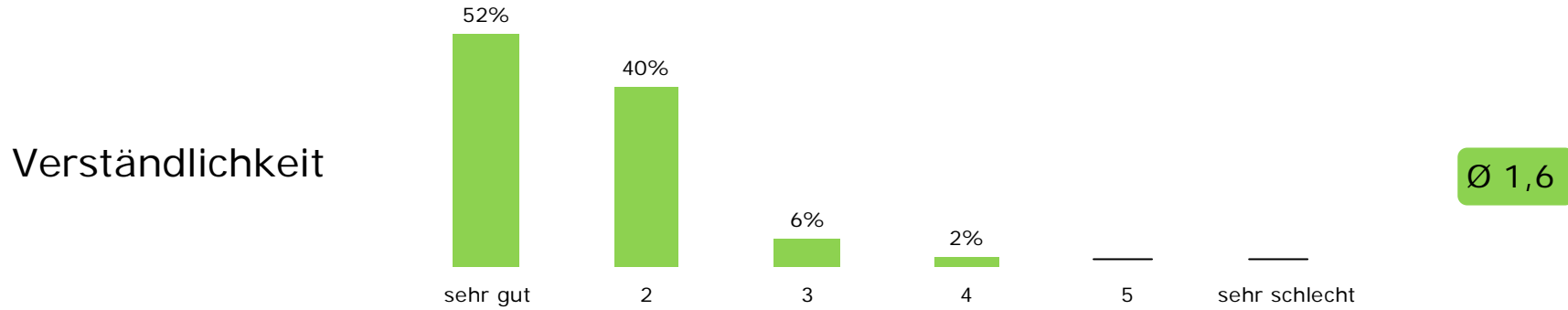
* Geringe Basis: 33

Durchschnittswerte

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

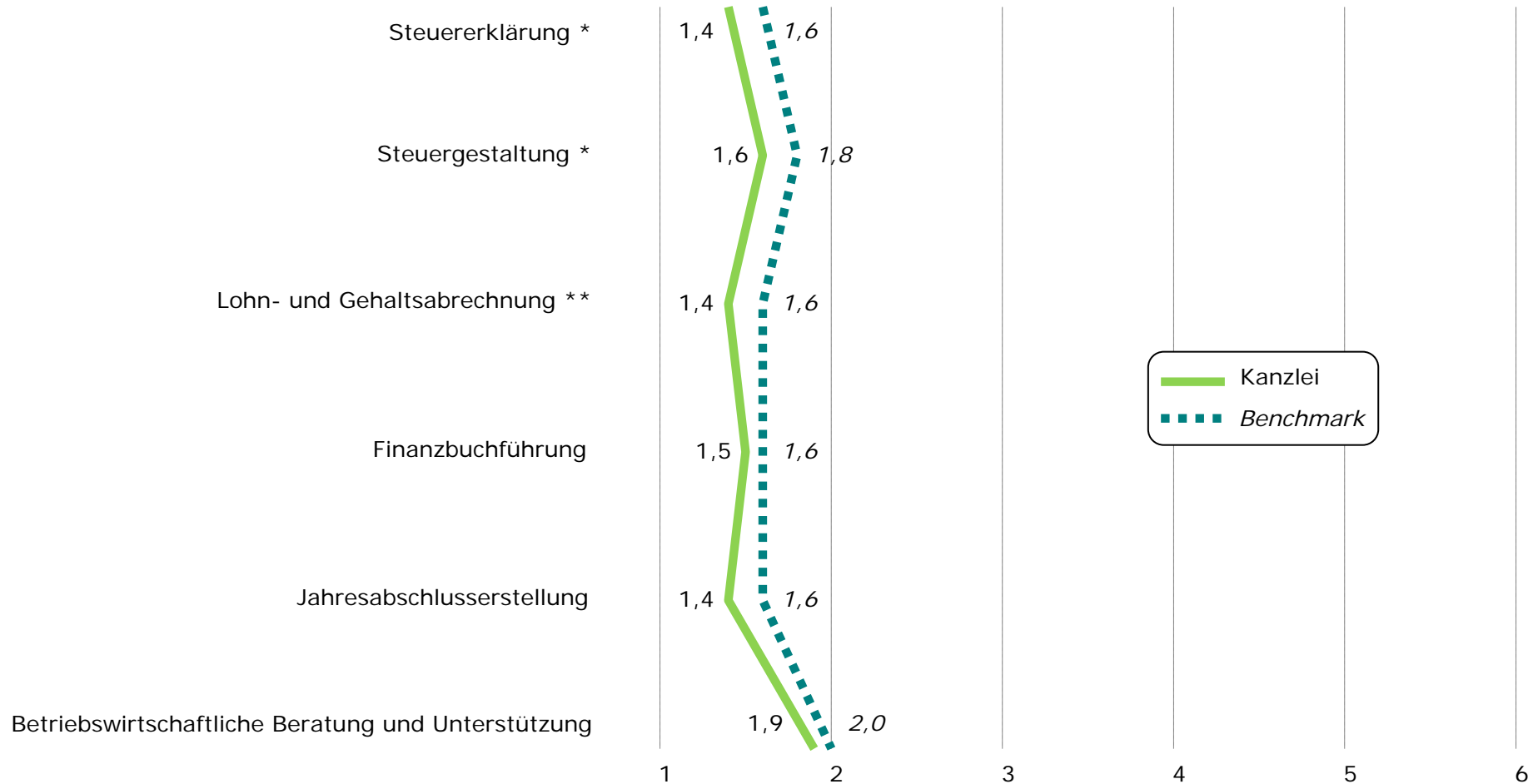
Basis: 81 – 113

Beurteilung des Mandantenjournals



Basis: 62

Beurteilung der Beratungsqualität verschiedener Dienstleistungen



* Inkl. Privatmandate, restliche Nennungen ohne Privatmandate

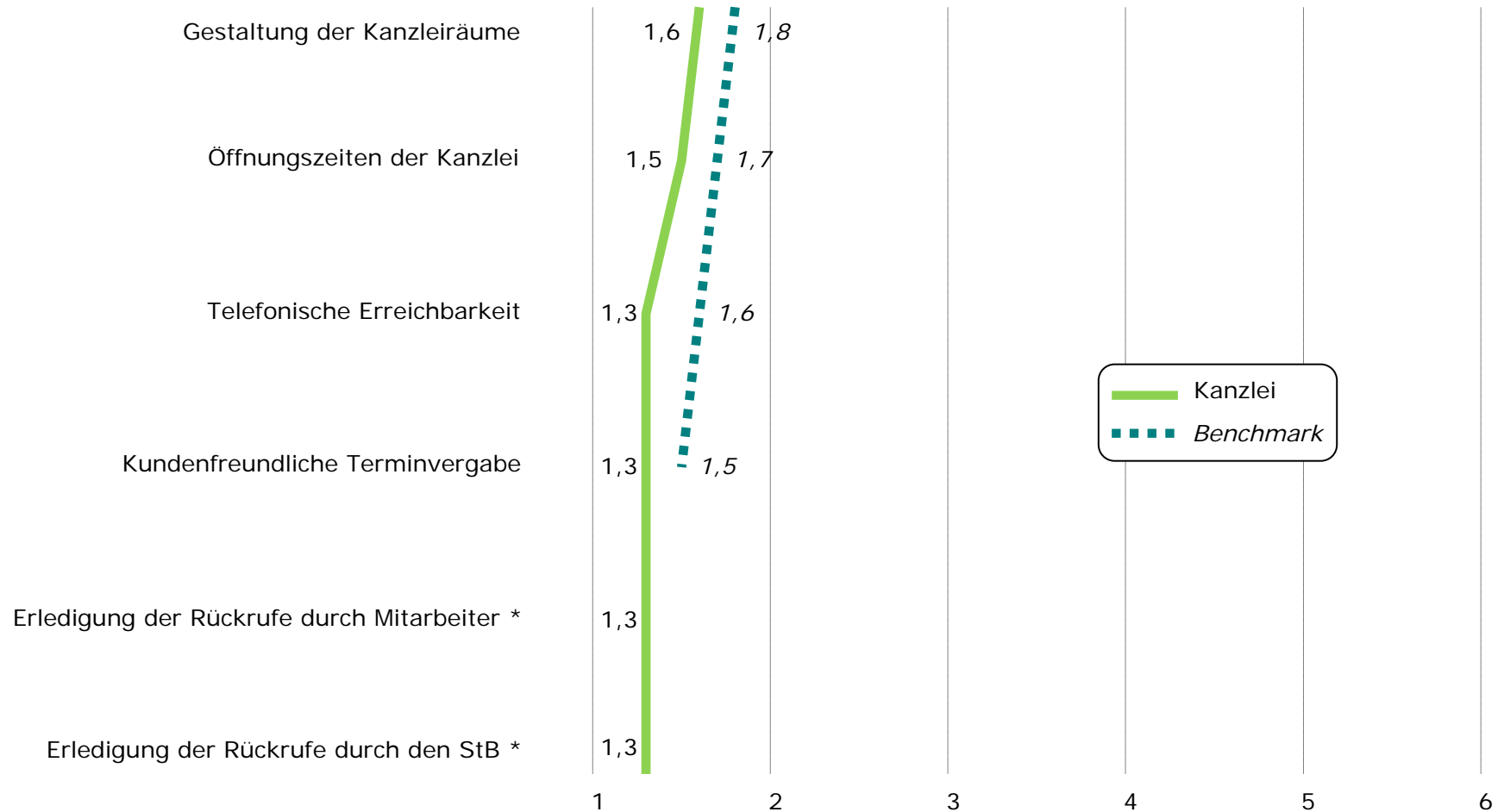
** Geringe Basis: 45

Durchschnittswerte

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 58 - 117

Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei



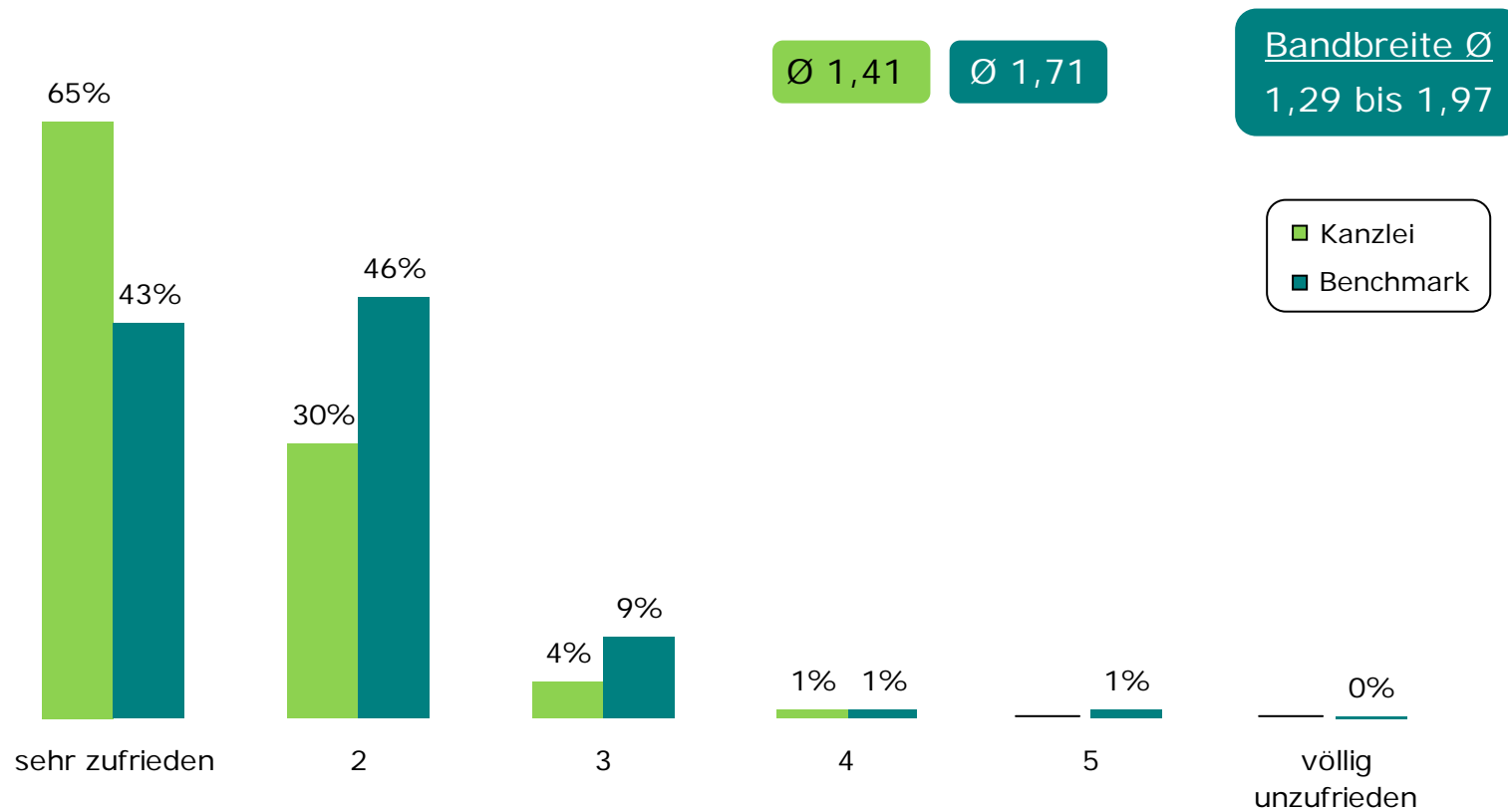
* Nicht vergleichbar

Durchschnittswerte

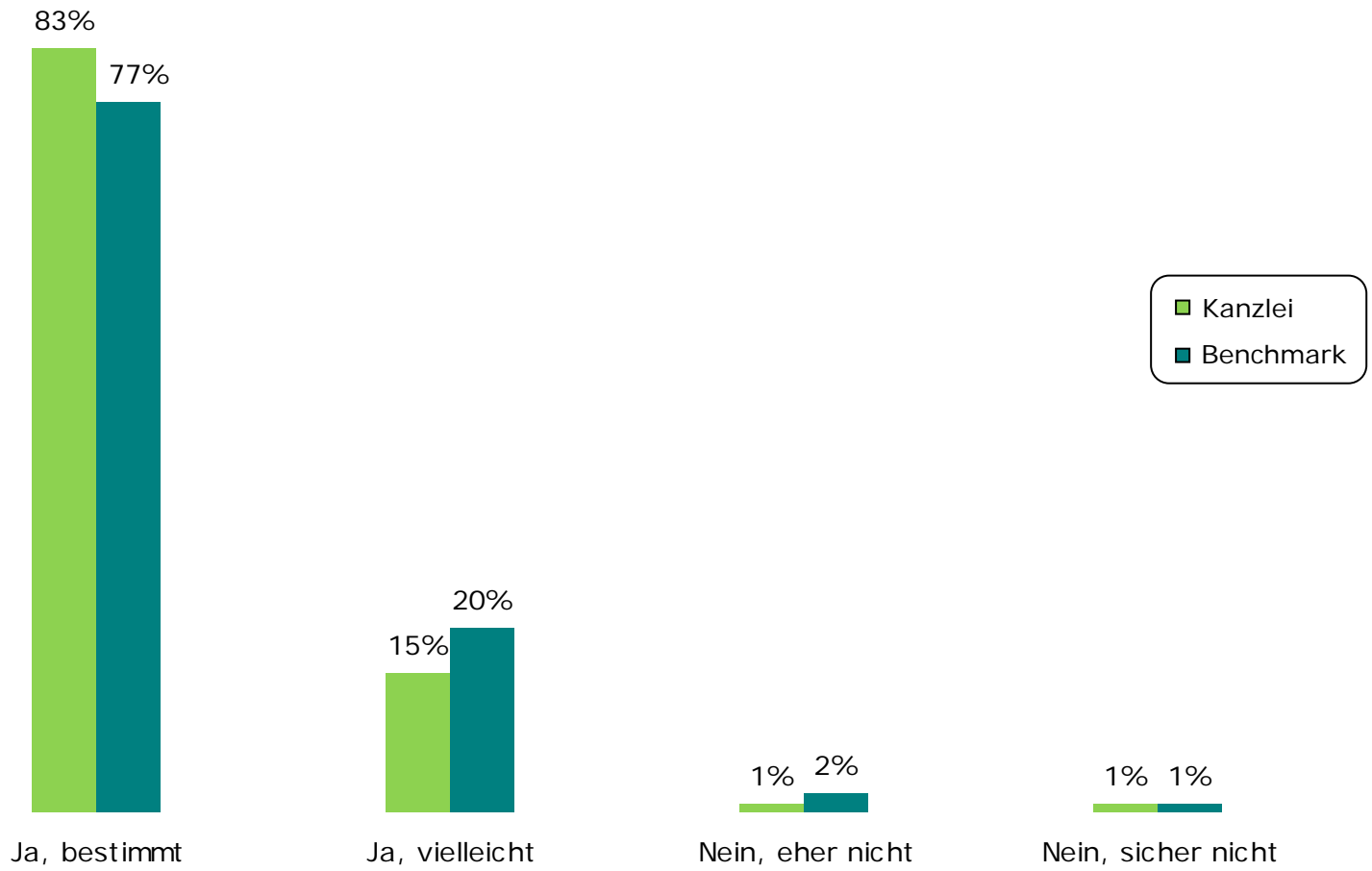
1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 102 - 114

Gesamtzufriedenheit mit der Kanzlei



Weiterempfehlungsbereitschaft





DATEV

Zukunft gestalten. Gemeinsam.