



## Mandantenbefragung 2011

Ergebnisse einer schriftlichen Mandantenbefragung der Kanzlei KBP





# Rahmendaten der Befragung



- Befragungsform: schriftlich
- Zielgruppe: 101 Mandanten der Kanzlei KBP Klemm + Blum
- Beteiligung: 52 Teilnehmer, 51% Rücklaufquote
- Durchführungszeitraum: Mai 2011
- Zielsetzung: Ermittlung der Mandantenzufriedenheit mit der Beratung/Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei



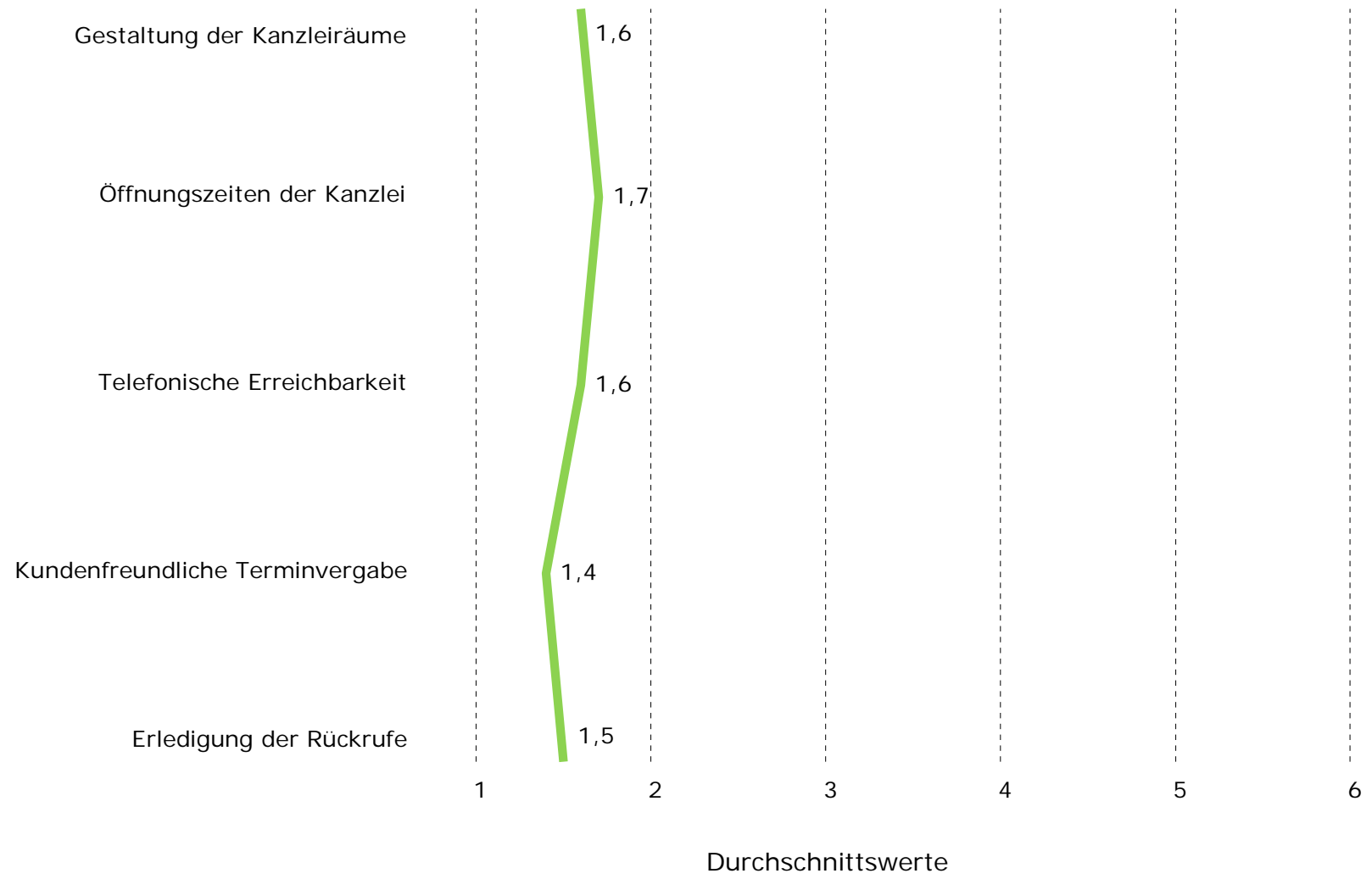
# Inhalte der Befragung



- Daten zur Mandatsbeziehung
- Beurteilung grundlegender Leistungsfaktoren der Kanzlei
- Bewertung verschiedener Kriterien der Beratung und Betreuung
- Generelle Zufriedenheit mit der Kanzlei
- Weiterempfehlungsbereitschaft für die Kanzlei



# Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei

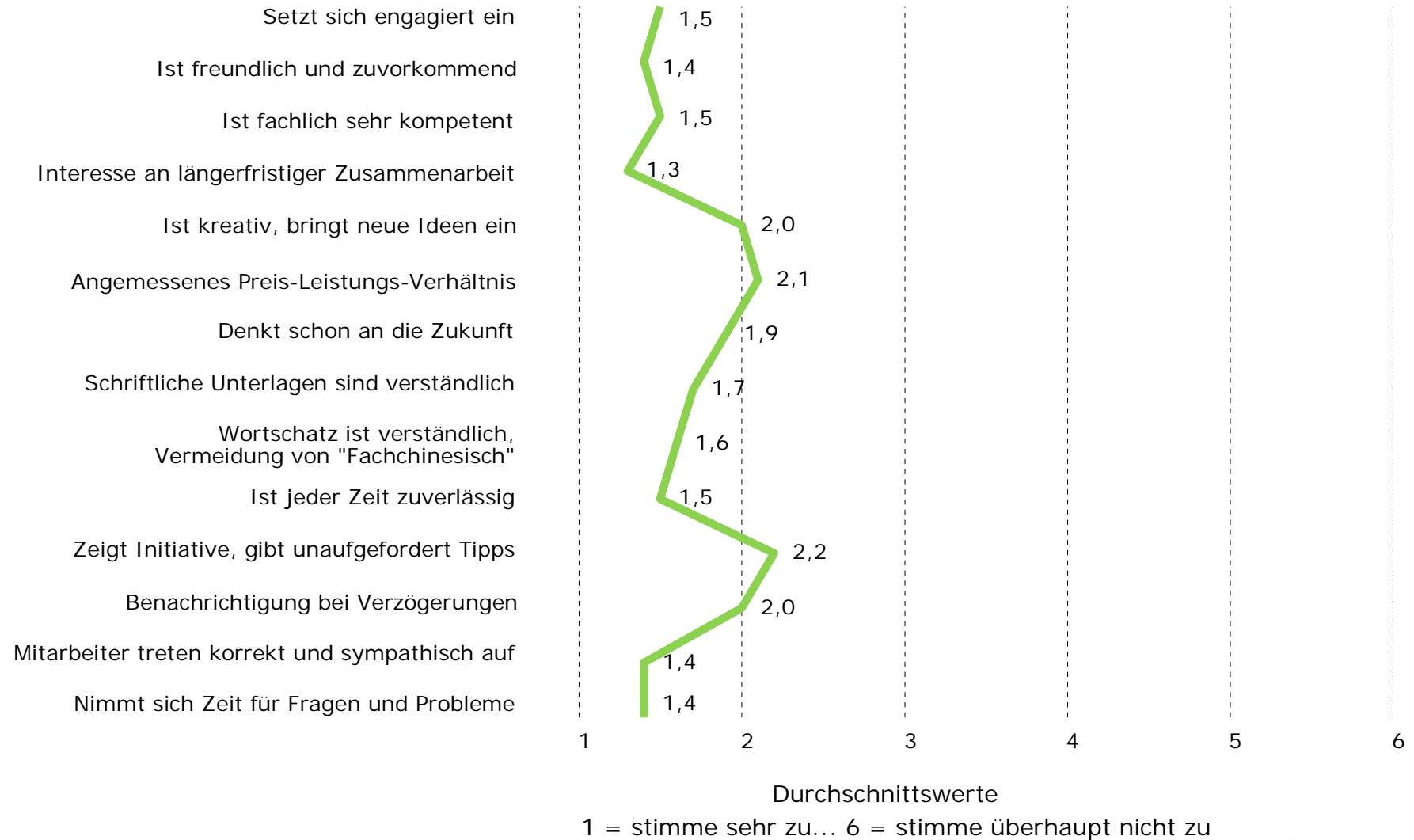


Durchschnittswerte  
1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 45 - 51

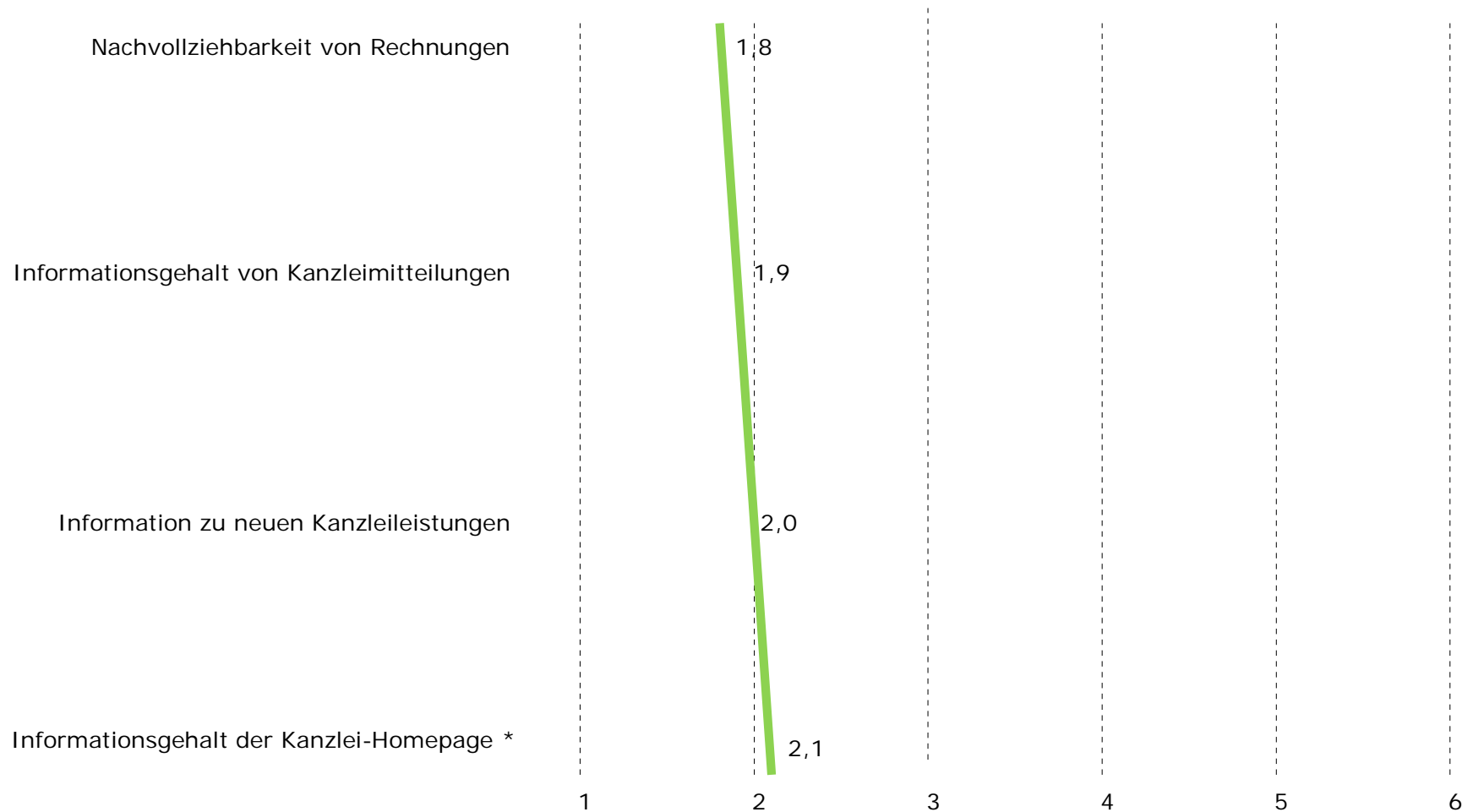


# Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei





# Beurteilung verschiedener Aspekte der Kanzleikommunikation



\* Geringe Basis: 27

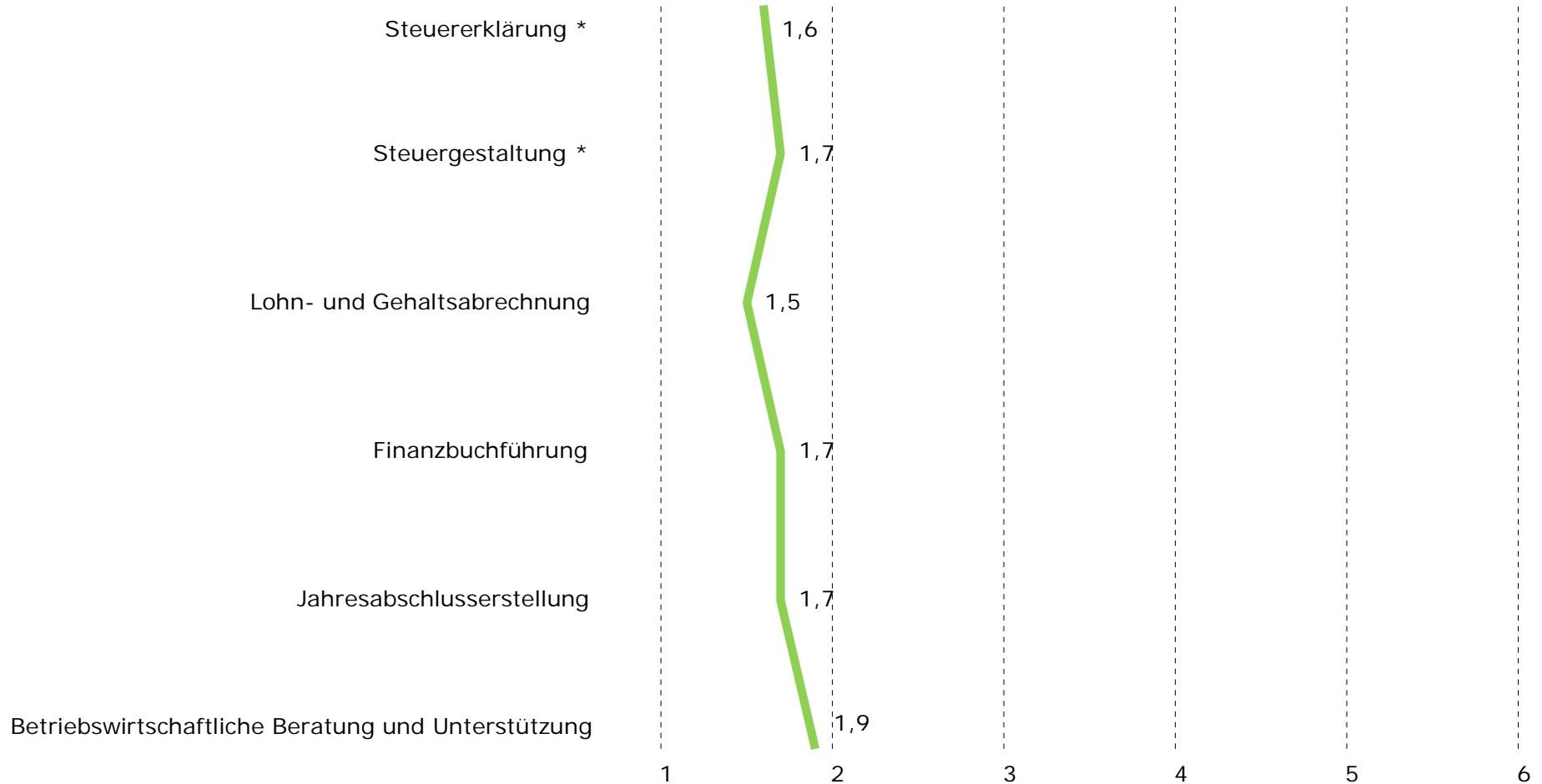
Durchschnittswerte

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 35 – 49



# Beurteilung der Beratungsqualität verschiedener Dienstleistungen



\* Inkl. Privatmandate, restliche Nennungen ohne Privatmandate

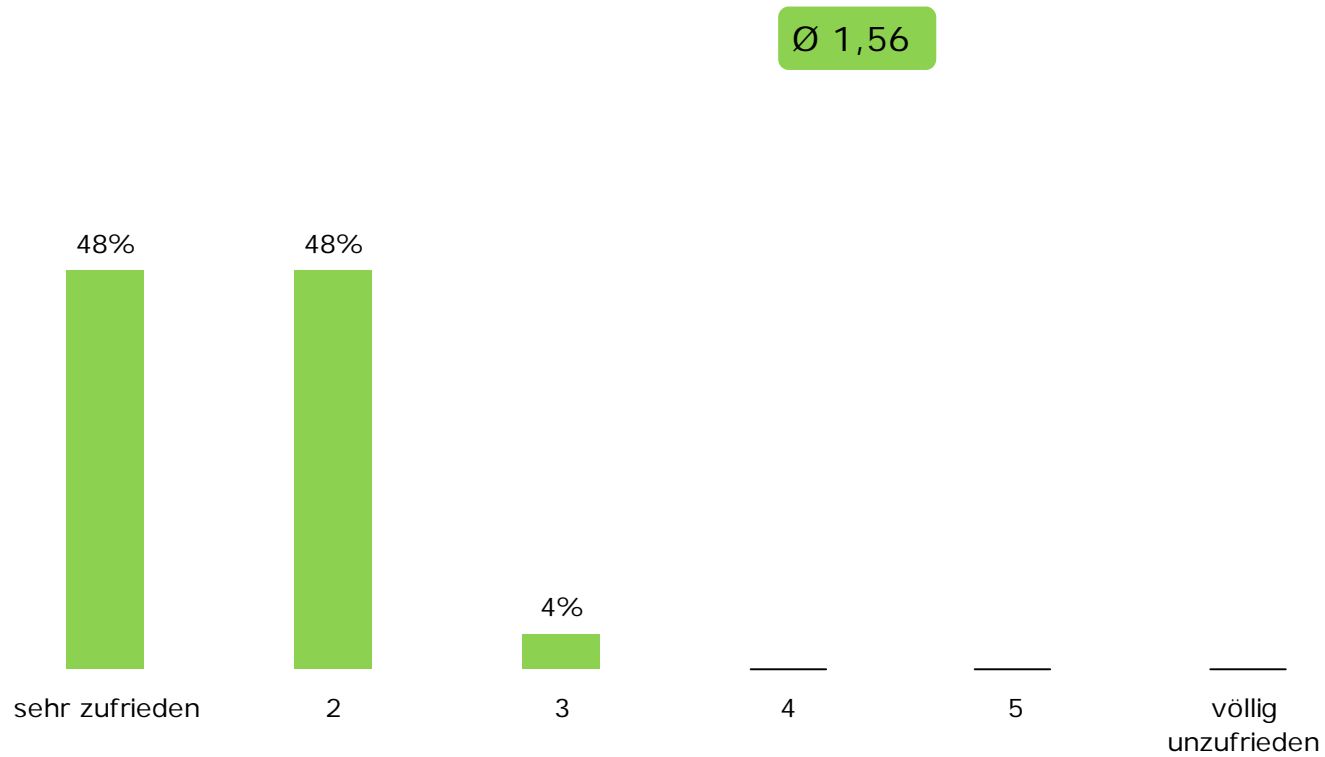
Durchschnittswerte

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 31 - 51

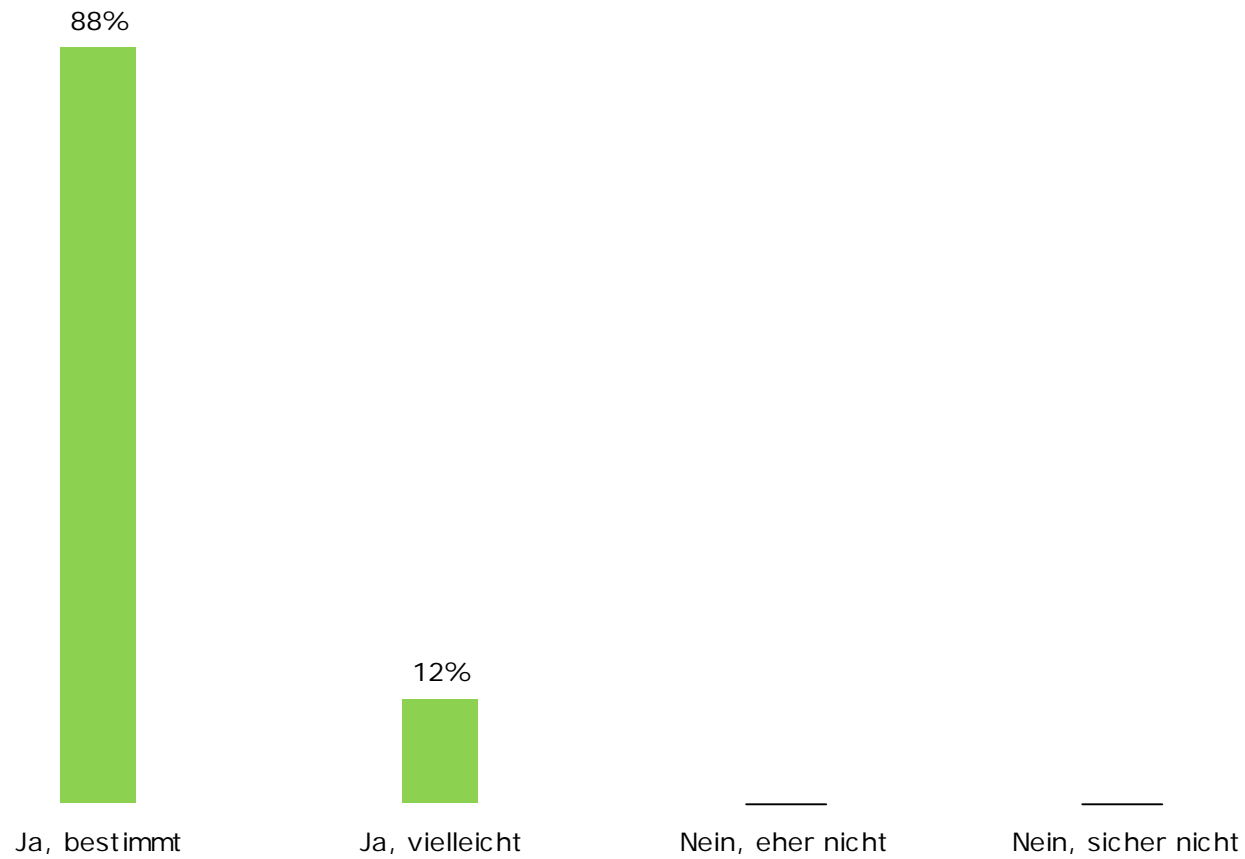


# Gesamtzufriedenheit mit der Kanzlei





# Weiterempfehlungsbereitschaft





**DATEV**

Zukunft gestalten. Gemeinsam.