



## **Klientenbefragung 2004**

Hofrichter & Papistock Wirtschaftstreuhand und Steuerberatung Ges.m.b.H.

Unser Ziel ist es, unsere Zusammenarbeit immer erfolgreicher zu gestalten und den Service für Sie zu verbessern. In Zusammenarbeit mit der Firma the asap group in Salzburg ([www.asap-group.at](http://www.asap-group.at)), haben wir uns Gedanken gemacht und unsere Klienten um ihre Meinung zu unserer Zusammenarbeit gebeten.

Der **Rücklauf unserer Fragebogen** war mit **48%** (Kanzlei Salzburg) bzw. **35%** (Kanzlei Mauerkirchen) in beiden Kanzleistandorten sehr zufriedenstellend. Das waren unsere Überschriften und das sind in Summe die Ergebnisse (Durchschnittswert aufgrund der Bewertung verschiedener Faktoren) unserer Befragung:

### **Wie sind wir?**

#### **Kanzlei Salzburg**

Insgesamt haben Sie Ihre Zufriedenheit mit unserer Salzburger Kanzlei auf einer Skala von 1 (*stimme voll und ganz zu*) bis 5 (*stimme gar nicht zu*) mit der Note 1,4 bewertet.

Die Bewertung der einzelnen Faktoren:

Auf einer Skala von 1 (volle Zustimmung) bis 5 (keine Zustimmung)

<i>Wir sind höflich</i>	1,0
<i>Wir sind hilfsbereit, wenn Sie anrufen</i>	1,1
<i>Wir hören Ihnen zu und nehmen uns Zeit, auf Ihre Probleme einzugehen</i>	1,4
<i>Wir drücken uns verständlich aus und vermeiden „Fachchinesisch“</i>	1,5
<i>Wir sind Ihnen über unsere eigentlichen Aufgaben hinaus behilflich</i>	1,7
<i>Wir bieten vernünftige und kreative Lösungen</i>	1,8

<b>Wie sind wir?</b>	<b>Gesamtnote</b>	<b>1,4</b>
----------------------	-------------------	------------



## **Kanzlei Mauerkirchen**

In unserer Kanzlei in Mauerkirchen haben uns unsere Klienten mit der Note 1,3 beurteilt.

Die Bewertung der einzelnen Faktoren:

Auf einer Skala von 1 (volle Zustimmung) bis 5 (keine Zustimmung)

<i>Wir sind höflich</i>	1,1	
<i>Wir sind hilfsbereit, wenn Sie anrufen</i>	1,1	
<i>Wir hören Ihnen zu und nehmen uns Zeit, auf Ihre Probleme einzugehen</i>	1,2	
<i>Wir drücken uns verständlich aus und vermeiden „Fachchinesisch“</i>	1,4	
<i>Wir sind Ihnen über unsere eigentlichen Aufgaben hinaus behilflich</i>	1,6	
<i>Wir bieten vernünftige und kreative Lösungen</i>	1,7	
<b>Wie sind wir?</b>	<b>Gesamtnote</b>	<b>1,3</b>

Dass wir im Bereich der kreativen und vernünftigen Lösungen sowie in unserem Bemühen für Sie „die Meile mehr zu machen“ noch Verbesserungspotential haben – diese Botschaft von Ihnen nehmen wir uns zu Herzen und arbeiten daran.

## **Wie beurteilen Sie unsere Organisation?**

Unsere interne Organisation, in der Kanzlei in Mauerkirchen wie in Salzburg, ist für Sie als unsere Klienten ebenfalls ein Faktor der Zufriedenheit. Sie haben hier insgesamt die Note 1,4 bzw. 1,5 vergeben.

## **Kanzlei Salzburg**

Mit dem Hinweis auf die schnellere Problemlösung und eine höhere Flexibilität sowie der Nachfrage nach weiterer zuverlässiger Information setzen wir uns konstruktiv auseinander.

Die Faktoren in der Einzelbewertung:

Auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

<i>Reaktionszeit auf Anfragen</i>	1,4
<i>Kurze Entscheidungswege</i>	1,4
<i>Schnelle Problemlösung</i>	1,6
<i>Hohe Flexibilität</i>	1,6
<i>Zuverlässige Information</i>	1,6

**Wie beurteilen Sie unsere Organisation? Gesamtnote** **1,5**



## Wie beurteilen Sie unsere Organisation?

### Kanzlei Mauerkirchen

Der Wunsch nach weiteren zuverlässigen Informationen und einer schnellen Problemlösung wird Gegenstand unserer zukünftigen Entwicklung sein.

Die Faktoren in der Einzelbewertung:

Auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

<i>Reaktionszeit auf Anfragen</i>	1,3
<i>Kurze Entscheidungswege</i>	1,3
<i>Hohe Flexibilität</i>	1,4
<i>Schnelle Problemlösung</i>	1,5
<i>Zuverlässige Information</i>	1,5

**Wie beurteilen Sie unsere Organisation? Gesamtnote 1,4**

## Wünsche an Hofrichter & Papistock.

Wir freuen uns, dass Sie sich vor allen Dingen wünschen, dass wir so bleiben wie wir sind, also das bewahren und fortsetzen, was uns in unserer Zusammenarbeit bisher gut gelungen ist. Folgende Entwicklungsmöglichkeiten haben Sie uns genannt und uns die Arbeit daran mit auf den Weg gegeben:

### Kanzlei Salzburg

- Ein höheres Maß an aktiver Betreuung

Ihre Wünsche im Detail:

Auf einer Skala von 1 (sehr wichtig) bis 5 (unwichtig)

<b><i>Genauso bleiben</i></b>	<b>1,6</b>
<i>Mehr aktive Betreuung</i>	2,3
<i>Neuigkeiten schneller transportieren</i>	2,5
<i>Mehr Innovation</i>	2,6
<i>Bessere oder andere Form der Information</i>	2,7
<i>Schnellere Erledigung der Arbeit</i>	2,7



### Kanzlei Mauerkirchen

- Ein höheres Maß an aktiver Betreuung und
- ein Mehr an Innovation

Ihre Wünsche im Detail:

Auf einer Skala von 1 (sehr wichtig) bis 5 (unwichtig)

<b><i>Genauso bleiben</i></b>	<b>1,4</b>
<i>Mehr aktive Betreuung</i>	1,8
<i>Neuigkeiten schneller transportieren</i>	1,9
<i>Mehr Innovation</i>	2,1
<i>Schnellere Erledigung der Arbeit</i>	2,1
<i>Bessere oder andere Form der Information</i>	2,2

Wir freuen uns, dass Sie sich kaum über uns oder unsere Arbeit geärgert haben, die Kritik, die Sie geäußert haben, werden wir aufnehmen.

Vielen Dank, dass uns bereits rund 60% unserer Klienten weiterempfohlen haben! Wir wissen, dass die Empfehlung eines zufriedenen Klienten eine der besten Unterstützung in der Weiterentwicklung unserer Kanzlei ist. Unsere kontinuierliche persönliche und fachliche Qualifizierung ist daher einer unserer Beiträge für eine weiterhin oder eine neue erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen.

Salzburg, im September 2004

Dr. Bernd Hofrichter

Mag. Karl-Heinz Papistock