

# Mandantenbefragung Bürkle

---

Wer ein Geschäft seit vielen Jahren erfolgreich betreibt, fragt sich möglicherweise irgendwann mal, warum das eigentlich so ist und ob nicht trotz des anhaltenden Erfolges noch bessere Ergebnisse erzielt werden könnten.

Unter anderem aus diesem Grund hat Peter Bürkle im November 2010 in Zusammenarbeit mit der DATEV eine Mandantenbefragung durchgeführt.

Ziel dieser Aktion war es, die Mandantenzufriedenheit mit der Beratung, der Betreuung und dem Dienstleistungsangebot der Kanzlei zu ermitteln.

Den Mandanten wurden hierzu – selbstverständlich anonymisiert – Fragebogen zugeschickt. Besonders interessant wird die Beurteilung der jeweiligen Antworten, wenn sie in den Vergleich zu einer bundesweit von der DATEV für andere Kanzleien durchgeführten Befragung gezogen wird.

Eines der für die Kanzlei Bürkle sicherlich erfreulichsten Ergebnisse ist so beispielsweise die erfragte Bereitschaft zur persönlichen Weiterempfehlung. 89% antworteten hierauf mit „Ja, bestimmt“. Bei dem durch die bundesweite DATEV Befragung gesetzten Benchmark waren dies 77%.

Auf die Kanzlei aufmerksam wurden dann auch tatsächlich weit mehr als die Hälfte über Empfehlungen und immerhin ein gutes Drittel durch die persönliche Bekanntschaft.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Kanzlei wurde mit der Note 1,45 bewertet, während der Branchendurchschnitt hier bei 1,71 lag. 60% der befragten Mandanten gaben an, dass sie mit der Kanzlei Bürkle „sehr zufrieden“ sind. Dies schlägt sich auch in der Dauer der Mandatsbeziehung nieder, die zu 57% (Benchmark 47%) mit mehr als 10 Jahre angegeben wurde.

Die Qualifikation der Mitarbeiter, deren korrektes und sympathisches Auftreten, die Einsatzbereitschaft sowie die Freundlichkeit und die fachliche Kompetenz wurden durchweg mit zwischen 60% und 80% als „sehr gut“ eingestuft.

Interessant ist, dass die unternehmensberaterischen Dienstleistungen der Kanzlei von 21% der Mandanten genutzt werden, während der Branchendurchschnitt hier gerade mal 6% erreicht.

Ähnlich sieht es bei der Vermögensberatung aus. 24% nehmen diese bereits in Anspruch, während der Benchmark bei genau der Hälfte liegt.

Selbstverständlich gibt es aber auch Bereiche, wo die Antworten nahezu dasselbe Ergebnis haben, wie der Branchendurchschnitt. So wird die Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses von den Mandanten der Kanzlei Bürkle mit 2,3 bewertet, während der Branchendurchschnitt hier die Note 2,4 erreicht. Unter Berücksichtigung der hohen Kundenzufriedenheit bedeutet das, dass die augenscheinlich gute Arbeit ausgesprochen angemessen berechnet wurde.

Finanzierungsberatungen werden bei 21% durchgeführt, der Benchmark kommt auf 18%.

Existenzgründungsberatung und Planung der Altersvorsorge liegen jeweils bei rund 12% der Kunden. Beratungen in Sachen Unternehmensnachfolge werden bei etwa 10% durchgeführt. Auch die betriebswirtschaftliche Beratung bzw. das Controlling sind bei der Kanzlei Bürkle und dem Branchenschnitt mit ca. 30% nahezu deckungsgleich.

Die durch Peter Bürkle angebotenen und durchgeführten Fachveranstaltungen wurden von 63% seiner Klienten besucht. Von diesen Besuchern waren insgesamt 81% zufrieden bis sehr zufrieden. 79% der Gesamtmandanten planen den Besuch künftiger Veranstaltungen.

Auch der etwas diffizile Bereich der Nachvollziehbarkeit von Rechnungen wurde bei der Befragung nicht ausgespart. Mit der Note 1,8 (1 = sehr zufrieden; 6 = völlig unzufrieden) lag man auch hier unter dem mit 2,0 angegebenen Branchendurchschnitt und so wurde ebenfalls das Preis-Leistungs-Verhältnis mit der Note 2,4 entsprechend dem Benchmark als angemessen eingestuft.

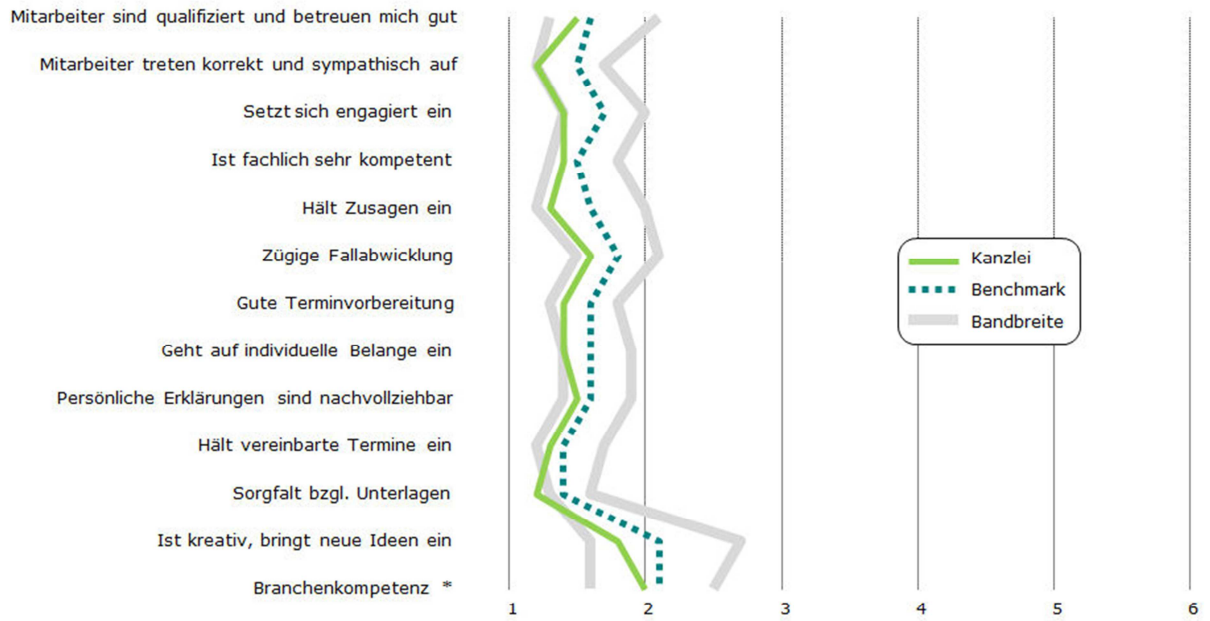
Die „SteuerNummer“ wird übrigens von immerhin 73% der Mandanten gelesen. Davon beurteilen fast alle die Verständlichkeit, den Informationsgehalt und den Gesamteindruck der halbjährlich erscheinenden Mandantenzeitschrift als „gut“ bis „sehr gut“.

Kritik gab es natürlich auch, wenngleich nicht auf wirklich branchenspezifischem Gebiet. Eine Vielzahl von Mandanten wünschte sich eine verbesserte Parkplatzsituation!

Einigkeit herrschte bei den künftig erwarteten Kanzleileistungen:

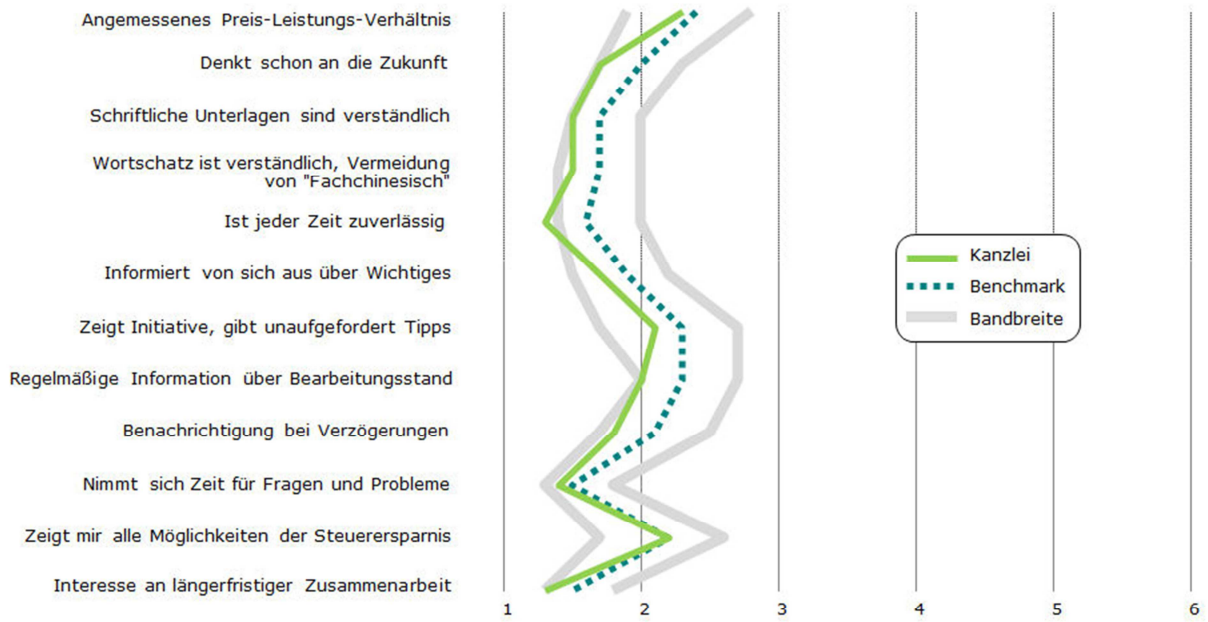
Hier wünschten sich praktisch alle Befragten „einen guten Steuerbescheid zu meinem Vorteil“ und „das gemütliche Gespräch nach der Jahresabschlussbesprechung bei einem Bier“.

Na denn: Prost!



\* Hinweis: Ohne Privatmandate

1 = stimme sehr zu... 6 = stimme überhaupt nicht zu



1 = stimme sehr zu... 6 = stimme überhaupt nicht zu