



AUSWERTUNG der MANDANTENUMFRAGE 12/2007

Im Zeitraum 10/07 bis 12/07 haben wir für die DUESING GmbH Steuerberatungsgesellschaft und die WIR Treuhand GmbH mit 56 ausgesuchten Mandanten qualifizierte und umfassende Interviews geführt. Sie haben alle Teilnehmer persönlich angeschrieben und zum Interview mit uns, **KönigsKunde®**, dem Institut für Kunden-Zufriedenheits-Management & Mediation eingeladen.

Hiermit liegt die ausführliche, schriftliche Ergebnis-Dokumentation vor.

Wie Sie wissen, ist eine umfassende Darstellung der Ergebnisse nur durch eine begleitende, persönliche Präsentation und Interpretation möglich, haben doch die Mandanten spontane und somit intuitive Reaktionen gezeigt, die nur durch offene Fragen in mediativer Atmosphäre, möglich wurden.

Die von den Mandanten instinktiv und zuweilen unreflektierten Antworten sollten keinesfalls dazu verleiten, die Äußerungen losgelöst von der Interview-Situation zu zitieren bzw. zu deuten.

Unser Institut sichert den Mandanten absolute Vertraulichkeit als neutrales und allparteiliches Institut zu. Dieser Rahmen ist absolut zu wahren.

Nun im Überblick die 19 Fixpunkte auf deren Basis die Interviews geführt wurden:

1. Bevor wir zu einzelnen Punkten kommen...
Was brennt Ihnen - vielleicht schon lange - bzgl. Ihrer Zusammenarbeit (Mandantschaft?) auf der Seele?

2. Durch wen oder was sind Sie seinerzeit zur Duesing GmbH bzw. WIR Treuhand GmbH gewechselt? Was waren Ihre guten Gründe?

(Wechsel des Interview-Partners in die „Ich-Form“)
3. Wenn ich an die Rahmenbedingungen, die persönliche bzw. telefonische Erreichbarkeit, die Atmosphäre denke, dann...? Wie geht es Ihnen dann?
4. Kleine Zwischenfrage: Mit wem, außer ... = (Ansprechpartner aus Liste) arbeiten Sie im Hause zusammen? Wer sind Ihre weiteren Ansprechpartner?
5. Beim Gedanken an meinen nächsten persönlichen oder telefonischen Kontakt mit meinem/r Ansprechpartner/in, Herr/Frau, geht mir durch den Kopf ...
Die individuelle Betreuung meines/r Ansprechpartners/in ist/finde ich ...
Was würden Sie Ihm/Ihr bzw. über Ihn/Sie gerne grundsätzlich sagen?
6. Wenn ich an die (1.) Qualität und Leistung,
7. (2.) Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Seriosität,
8. (3.) Erfahrung und Effizienz der Mitarbeiter denke, dann ...
9. Wie schätzen Sie das derzeitige Image bzw. die Entwicklung der Duesing GmbH bzw. WIR Treuhand GmbH ein?
10. Bei einem Blick in die Zukunft:
Welche Dienstleistungen, im Sinne Ihres Unternehmens, sollen von der Beratungsgesellschaft, weiter ausgebaut oder ergänzt werden? (z.B. in Bezug auf Kreditinstitute?)...
11. Wie stehen Sie dazu, wenn zukünftig weitere qualifizierte Steuerberater und Wirtschaftsprüfer aufgenommen werden?
Welche Chancen und Risiken ergeben sich aus Ihrer Sicht?
12. Wie würden Sie es einschätzen, wenn weitere Partnergesellschaften in den umliegenden Städten zur Beratungsgesellschaft

hinzukämen?

13. Das monatliche Informationsschreiben bzw. der Newsletter des Hauses Duesing GmbH bzw. WIR Treuhand GmbH ist ...
Welchen Bereichen sollte Ihrer Meinung nach mehr/weniger Aufmerksamkeit gewidmet werden?
14. Die Duesing GmbH und die WIR Treuhand GmbH engagieren sich für Ihre Mandanten zunehmend auch in 3 übergeordneten Themengebieten:
 - (1.) Der Fort- und Weiterbildung im BBC
 15. (2.) im business club ruhr und
 16. (3.) im sozialen Engagement („Steuerberater helfen Essener Kindern“)Was möchten Sie zu diesen Aktivitäten evtl. kommentieren?
17. Wenn Sie Herrn Duesing – ohne lange zu zögern und frei heraus – (egal zu welchem Themenkomplex) eine Empfehlung geben dürften: Wie würde diese lauten...
18. Vielen Dank für ihre sehr, sehr wertvollen Informationen... und nun zu quasi unserer letzten Frage, unserer so genannten „Königsfrage“:
„Wären Sie bereit, die Duesing GmbH bzw. WIR Treuhand GmbH weiterzuempfehlen?“
19. (Wenn Sie es getan haben oder tun würden...)
Mit welchen Argumenten?
Was war (wäre) Ihnen wichtig zu erzählen?
Was ist vielleicht anders/besser als bei anderen Steuerberatern/WPG?

Ihre Mandanten, sehr geehrter Berater, zeigten eine sehr große Bereitschaft in aller Ausführlichkeit auf die vielen Themenfelder, die wir ihnen anboten, einzugehen.

Das hohe Engagement ist zunächst erstaunlich, waren doch alle Mandanten bereits in den Jahren '98, '02 und '06 durch den „Mandanten Meinungs-Reports“ aufgefordert gewesen, ihre Wahrnehmungen in Fragebogen-Form zu reflektieren.

An dieser Stelle muss noch einmal erwähnt werden, dass Sie sich bewusst entschieden haben, auf den repräsentativen Charakter der Studie zu verzichten, zugunsten möglichst komplexer Informationen von zum Teil als schwierig eingestuften A und B Mandanten.

Die Ergebnisse zeigen eindeutig, dass positiv gestimmte Mandanten tiefe Wertschätzung empfinden, mit ihren Anregungen und Gedanken ernst genommen zu werden und durch ihren Beitrag Teil der Weiterentwicklung der Duesing GmbH zu sein.

Mandanten hingegen, die zunächst schonungslos und direkt ihrem Unmut in Eindrücken und Empfindungen freien Lauf lassen durften und im mediativen Gespräch ausreichend Raum bekamen, gelang es schließlich, wieder den Blick frei zu machen, auf die positiven und sie mit ihrem Hause verbindenden Aspekte.

Ferner enthält die Studie viele wertvolle Anregungen, Wünsche und Ideen der Mandanten, die Ihnen und Ihrem Unternehmen das Vorranschreiten in die Zukunft erleichtern.

Die Auswertung der „Königsfrage“, die bewusst die einzige statistische Größe im Interview ist, spricht somit für sich:
Von den 50 zur „Königsfrage“ abgegebenen Stimmen der von Ihnen gezielt (und nicht repräsentativ) ausgewählten Mandanten entfielen 45 auf „Ja“, 0 auf „Nein“ und es gab 5 Enthaltungen = 90,00 % Prozent absolute Kunden-Zufriedenheit.
(Die Interviews der weiteren 6 Mandanten konnten aus unterschiedlichen Gründen nicht in die statistische Auswertung aufgenommen werden.)

Das heißt, alle Mandanten stehen zu ihrer derzeitigen Entscheidung für die Duesing GmbH. Wobei 5 Mandanten nachdrücklich um Wahrnehmung ihrer Anregungen und Beschwerden bitten.

Dieses Ergebnis berechtigt Sie laut unserer „Kronen-Kunde“ zum Führen von drei von fünf möglichen **KönigsKunde**[®]-Kronen für 12 Monate.

Sehr geehrter Berater, wir gratulieren Ihnen und Ihrem engagierten Team herzlich zu diesem positiven Ergebnis.

Das gerahmte Zertifikat und den Glas-Award möchten wir Ihnen gerne bei unserem nächsten Gespräch persönlich überreichen.

Zu guter Letzt bleibt uns „Danke“ zu sagen, für den Vertrauensbeweis den Sie uns und unserem Institut entgegen gebracht haben.

Mit freundlichem Gruß

gez. Christiane Underberg-Küsters