



Erfolgsfaktor Mandantenbefragung

Beratungskonzepte für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Service-/ Dienstleistungsunternehmen

- ⇒ **Zufriedenheit messen**
- ⇒ **Branchen vergleichen**
- ⇒ **Mandantenverbundenheit fördern**
- ⇒ **Umsatzchancen identifizieren**

Ohne Vertrauen und Menschen entstehen keine Geschäftsideen, keine Geschäftspotenziale, keine Umsätze, keine Gewinne und keine Entwicklungen.

„Vertrauen ist die wichtigste Ressource aller zwischenmenschlichen Bereiche.“

Dieser Grundsatz ist unser Leitmotiv bei der Umsetzung von Befragungen. In unserer Zusammenarbeit wollen wir das Miteinander zwischen Ihnen und Ihren Kunden auf eine noch bessere Ebene heben und damit Ihre Basis für eine langfristige, erfolgreiche Partnerschaft erweitern. In diesem Sinne möchten wir Sie als Partner gewinnen.

shiva GmbH

Die shiva GmbH ist ein auf die Branche Steuerberater/Wirtschaftsprüfer spezialisiertes Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen, das in allen Themen und Bereichen der Kundenzufriedenheitsbefragung seinen Schwerpunkt sieht.

Unser Ziel ist es, dem fragenden Unternehmen messbare und schnell umsetzbare Ergebnisse zu liefern, die sowohl dem Marketing als auch dem vertriebstechnischen Ansatz gerecht werden. So können wertvolle Erkenntnisse über die tatsächliche Kundenzufriedenheit gewonnen, sowie neue Umsatzchancen identifiziert und realisiert werden. Mit Hilfe von kanzelei- und branchenspezifischen Fragen können hierbei Indexwerte ermittelt und Vergleiche gezogen werden, sowohl innerhalb eines Unternehmensverbundes als auch in einer Branche, speziell die der Steuerberater/Wirtschaftsprüfer.

Unsere Produkte und Dienstleistungen

Obwohl diese meist nur schwer messbar sind, machen gerade die häufig zitierten „weichen Faktoren“ den wahren Unternehmenswert aus. Mit seinen Produkten und Dienstleistungen liefert die shiva GmbH praxisorientierte Lösungen, um dieses Unternehmenskapital messbar und gewinnbringend nutzbar zu machen. Im Vordergrund stehen dabei die Praktikabilität und das Herausarbeiten schnell umsetzbarer Mehrwerte, die einen wesentlichen Beitrag zur Qualitäts- und Zukunftssicherung Ihres Unternehmens leisten.

- ⊕ **Mandantenbefragung speziell der Branche Steuerberater/Wirtschaftsprüfer**
 - Kompaktbefragung
 - Standardbefragung
 - Individualbefragung
- ⊕ **Kundenzufriedenheitsmessungen im Zusammenhang mit QM Zertifizierungsmaßnahmen**
- ⊕ **Kundenmonitoring, um laufend aktuelle Kundenbedürfnisse zu erkennen**
- ⊕ **Mitarbeiterbefragungen**
 - Messung der Mitarbeiterzufriedenheit
 - Moderation und Durchführung von Workshops:
„Mitarbeiter wirken mit an der Zukunftssicherung ihres Unternehmens“
- ⊕ **Moderation von Wissensbilanzen**
 - Immaterielle Erfolgspotenziale strukturiert bewerten
- ⊕ **Software-Tools zur Durchführung und Auswertung von Befragungen**

Vertrauen bilden, Kräfte wecken, Verbundenheit schaffen



Das Ziel der Kundenbefragung ist es, erkennbare Mehrwerte zu liefern: Zum einen lässt sich so Kundenverbundenheit und Kundenzufriedenheit unmittelbar erkennen und gezielt fördern. Zum anderen lassen sich Erkenntnisse über zusätzliche Potenziale für neue Dienstleistungen und Umsätze gewinnen. Die Befragung als sehr persönliche und besondere Kommunikationsform liefert hier wertvolle Informationen über Ihre Mandanten, die mit unseren Techniken optimal aufbereitet und ausgewertet werden können:

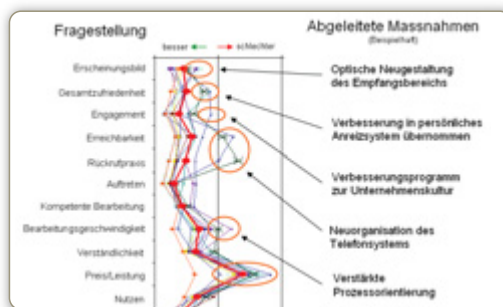
„Nur wer seine Kunden fragt, weiss was Kunden wünschen.“

Die Fragebogenentwicklung – erfahren, was Ihr Mandant denkt

Unsere Mitarbeitenden		sehr zufrieden	zufrieden	neutral	
→ Wie zufrieden sind Sie mit ...					
... der Vertraulich bzw. dem Kenntnisstand unserer Mitarbeitenden bezüglich Ihrer persönlichen Situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... dem Engagement unserer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... dem Auftreten unserer Mitarbeitenden im persönlichen Kontakt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... der Diskretion unserer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... der Flexibilität unserer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... der Zuverlässigkeit unserer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
... der Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
→ Wie zufrieden sind Sie mit den Antwortzeiten auf Ihre E-Mails und der Rückrufpraxis?		sehr zufrieden	zufrieden	neutral	weniger zufrieden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1 Der Fragebogen wird aus Ihren individuellen Fragen und Fragen aus unserer Benchmarksammlung für Steuerberater zusammengestellt.
- 2 Damit ist gewährleistet, dass individuelle Fragestellungen beantwortet und gleichzeitig die Resultate mit denen von anderen Steuerberatern verglichen werden können.

Der Branchenvergleich – wie ist meine Kanzlei positioniert?



- 1 Die in der Benchmarksammlung enthaltenen Daten werden mit den Ergebnissen der Befragung verglichen.
- 2 Damit ist ein Vergleich mit anonymen Daten anderer Steuerberater möglich. Dieser Vergleich liefert einfach und verständlich Aussagen zu Stärken und Schwächen der eigenen Kanzlei.

Managementübersicht – Resultate auf einen Blick

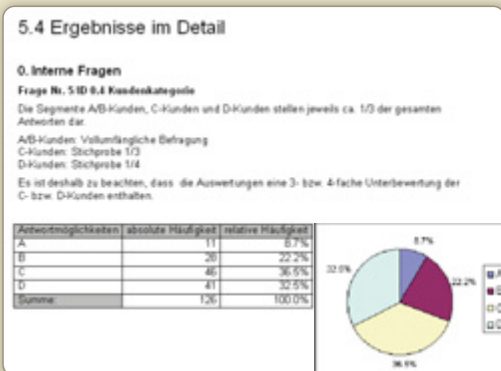
Info's zum Mandanten	A Mandant	B Mandant	C Mandant
Mandantenname / -adresse	15	17	14
Wie zufrieden sind Sie mit uns / mit unseren Mitarbeitenden?	auf jeden Fall	weder nicht	weder auf keinen Fall
Sollen wir Sie auch in Zukunft ab und zu nach Ihrer Meinung fragen, um Ihnen noch bessere Leistungen anbieten zu können?	100	94	94
Wie empfinden Sie die Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner?	sehr zufrieden	zufrieden	neutral
Wie zufrieden sind Sie mit dem Engagement der Mitarbeiter?	83	29	13
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Zusammenarbeit?	83	41	13
Wie empfinden Sie die Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner?	95	95	4
Wie zufrieden sind Sie mit deren Rückrufpraxis?	74	27	4
Wie empfinden Sie das Auftreten der Mitarbeiter im persönlichen Kontakt?	84	22	2
Wie empfinden Sie das Fachwissen der Mitarbeiter?	84	33	5

- 1 Die Managementübersicht zeigt alle Befragungsergebnisse in Listenform zusammengefasst. Sie ermöglicht einen einfachen und schnellen Überblick.
- 2 Die Managementübersicht ist vor allem für Führungskräfte und zum raschen Auffinden von Resultaten gedacht.

Bedürfnisse erkennen, Maßnahmen ableiten

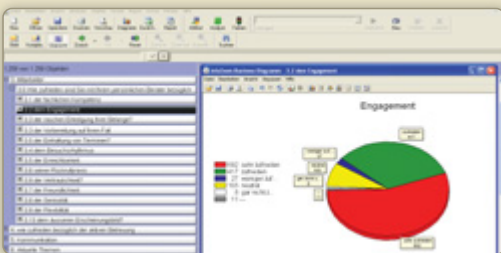
Hören, was Ihre Mandanten sagen
 Erfahren, was Ihre Mandanten wünschen
 Sehen, wie Ihr Team auf die Mandanten wirkt

Der Abschlussbericht – Resultate im Detail



- ① Im Schlussbericht werden alle Fragestellungen im Detail analysiert und verglichen. Dabei können beispielsweise Unterschiede zwischen Mandantensegmenten und Regionen erkannt werden.
- ② Der Schlussbericht ist aufgrund seines Detaillierungsgrades vor allem für das lokale Management in den Niederlassungen und für die Qualitäts- sowie Marketingverantwortlichen gedacht.

Die Datenanalyse ad hoc – das machen Sie selbst auf „Knopfdruck“



- ① Mit unserem Tool für dynamische Datenauswertung können eigenständige Analysen einfach durchgeführt werden. Zu jedem Mandanten können beliebige Zusatzdaten wie zum Beispiel Umsatzgröße, Region, Mandatsdauer, Mandatsbetreuer etc. hinzugefügt werden.
- ② Damit wird möglich, beliebige vermutete Zusammenhänge durch die Daten zu bestätigen oder zu widerlegen. Beispielsweise können damit Hinweise gefunden werden, welche Mandantensegmente an bestimmten Leistungen besonderes Interesse haben.

„Wir fragen unsere Mandanten nach Ihrer Zufriedenheit, weil sie uns sehr wichtig ist.“

Alexander Ullrich
Projektleiter im Marketing
Treuhand Hannover im Interview



Herr Ullrich, was waren Ihre Ziele, Erwartungen an die Befragung? Haben Sie je mit 42 Prozent Rücklauf gerechnet?

Welche konkrete Nutzen können Sie jetzt aus dieser Mandantenbefragung bei der Treuhand Hannover ziehen?

Ein Pretest vor der Befragung, war dies ein guter Schritt?

Wie wurde die Treuhand Hannover von Ihren Mandanten wahrgenommen?

Die Treuhand Hannover GmbH ist eine seit über 40 Jahren auf die steuerlichen und wirtschaftlichen Beratungsbedürfnisse der Heilberufe spezialisierte Steuerberatungsgesellschaft. Mehr als 3200 Apothekerinnen und Apotheker mit rund 3400 Betriebsstätten nutzen bundesweit die Betreuung bei der Existenzgründung, im laufenden Betrieb oder bei der Abgabe der Apotheke innerhalb der Familie oder an Dritte.

Abgerundet wird das Leistungsangebot durch die Rechtsberatung von Kooperationspartnern, Veranstaltungen und Informationen zu aktuellen steuerlichen und gesundheitspolitischen Entwicklungen, z.B. den Newsletter oder aktuelle Meldungen auf den Internetseiten.

Und auch die Eigentumsverhältnisse weisen die Treuhand als Partner der Heilberufe aus. Mit 74% der Anteile ist der Treuhand-Verband Deutscher Apotheker e.V. Mehrheitsgesellschafter. 26% der Anteile werden von der Deutschen Apotheker- und Ärztebank e.G. gehalten.

Eine Bewertung unserer Beratung durch den Mandanten war oberstes Ziel unseres Projektes. Zweitens wollten wir die Bedürfnisse unserer Mandanten hinsichtlich betriebswirtschaftlicher Fragestellungen besser kennen lernen. Also, wo können wir zukünftig neben der Steuerberatung zusätzlich Hilfestellung geben. Da wir allen Mandanten die Gelegenheit zur Äußerung geben wollten, haben wir uns bewusst für eine Vollerhebung und nicht für eine Stichprobe entschieden. Mit der shiva GmbH und ihrer Erfahrung auf diesem Gebiet hatten wir den richtigen Partner für solch ein aufwändiges Projekt gefunden. Und ganz ehrlich, mit sensationellen 42 Prozent Rücklauf hatten wir überhaupt nicht gerechnet.

Man glaubt ja immer man kennt seine Pappenheimer. Aber – wir haben unsere Mandanten jetzt erst so richtig kennen gelernt. So wünschen sie sich nicht nur eine noch intensivere, sondern auch noch eine persönlichere Betreuung, bei der wir noch gezielter auf die individuelle Situation eingehen. Um hier schnell spürbare Verbesserungen zu schaffen, haben wir sofort Maßnahmen initiiert, wie zum Beispiel die Besuche des Beraters systematischer als bisher vor- und auch nachzubereiten. Ferner werden wir das Angebot an betriebswirtschaftlicher Beratung ausbauen und auch aktiver anbieten, sobald der Berater einen Bedarf hierfür erkennt. Daneben spielen auch organisatorische Themen wie Rückrufe, Erreichbarkeit der Mitarbeiter und selbst Parkplätze eine Rolle, die wir verbessern werden.

Ja, davon bin ich überzeugt. Nachdem wir gemeinsam die Ziele der Befragung definiert und den Fragebogen konzipiert hatten, haben wir durch die Befragung der Mandanten in zwei Testniederlassungen Sicherheit gewonnen. Mit den zusätzlichen Erkenntnissen haben wir den Fragebogen überarbeitet. Er wurde dabei allerdings nur leicht modifiziert. Danach wurde die Befragung auf die Mandanten aller Standorte ausgedehnt.

Als Branchenspezialist, wie erwartet. Interessant und sehr entscheidend für uns ist aber das gezeigte steigende Interesse an betriebswirtschaftlichen Themen und neuen Marketingstrategien. Als Fazit ist klar erkenntlich: Man erwartet von uns mehr als nur die übliche Steuerberaterleistung, wie sie durch viele geboten werden kann. Die Mandanten wollen unsere spezifische und branchenbezogene Beratung für das Gesamtunternehmen Apotheke. Das können wir ja auch sehr gut. Das haben wir anderen voraus.

Zufriedenheit steigern, Mandanten gewinnen



Jeder Ihrer Mandanten hat 1,5 zusätzliche Leistungen gewünscht. Waren das Ihre Erwartungen, Herr Ullrich?

Nein, natürlich nicht. Umso mehr bin ich begeistert! Die Auswertung dieser Frage hat uns wichtige Impulse gegeben, zum Beispiel die Aufforderung zur Unterstützung bei Aufgaben zur Betriebsorganisation wie Personaleinsatzplanung oder der Durchführung eines Apothekenchecks. Ganz wichtig war unseren Apothekenmandanten unsere Beratungsleistung zur Erreichung besserer Rabatte und Einkaufsvorteilen bei den Großhändlern.

Nutzen Sie die Möglichkeit die gewonnenen Daten eigenständig weiter zu verarbeiten?

Ganz sicher. Wir haben ein einfach handhabbares, komfortables Abfragetool von der shiva GmbH geliefert bekommen, mit dem ich spontan Zusammenhänge zwischen den Fragen erkennen kann. Zum Beispiel wie wurde eine Frage A beantwortet und welche der Antwortenden haben denn die Fragen B und C wie beantwortet. Übrigens, auch für ad hoc Fragen aus Geschäftsleitungssitzungen setzen wir dieses Tool erfolgreich ein.

Herr Ullrich, konkret - was ist für Sie das Fazit der Befragung?

Wir hätten die shiva GmbH schon viel früher kennenlernen sollen. (lacht) Die Mandantenbefragung und die Vorgehensweise der shiva GmbH ist eine insgesamt rundum Nutzen bringende, sehr erfolgreiche Sache, welche wir definitiv weiter betreiben werden. So ist als konkreter nächster Schritt bereits eine Befragung der Mandantengruppe Ärzte in Vorbereitung. Wir möchten unseren Mandanten in jedem Fall beweisen, dass wir Ihre Meinungen und Anregungen nicht nur als wichtig erachten sondern auch bereit sind, diese anzunehmen und umzusetzen. Unsere Mandanten sollen uns als Partner sehen und wahrnehmen.

Ihre nächsten Schritte für die Zukunft...

Messen, welche positiven Auswirkungen die aus der Mandantenbefragung gewonnenen Maßnahmen haben. Im Verlauf der nächsten Monate, so denken wir, werden für unsere Mandanten unsere Verbesserungsmaßnahmen erkennbar sein. Danach werden wir durch eine neue Befragung prüfen, ob die getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung, bzw. zu einer noch besseren Kundenbeziehung geführt haben.

Weitere Referenzen

- ⊕ ARGUSnet AG
(www.argusnet.ch)
- ⊕ Jakobus & Partner
Partnerschafts-, Steuerberatungsgesellschaft (www.jakobus-partner.de)
- ⊕ Wolfgang Jehle
Steuerberatungskanzlei (www.steuerberater-jehle.de)
- ⊕ Katz & Partner GbR
Steuerberatung-Wirtschaftsprüfung (www.katz-partner.de)
- ⊕ Rödl & Partner
Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Rechtsanwälte (www.roedl.de)
- ⊕ reichert & reichert
steuerberater & rechtsanwaltskanzlei (www.reichert-reichert.de)
- ⊕ Max Reisch
Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Rechtsbeistand (www.erfolgreich.de)
- ⊕ Truvag Treuhand AG
(www.truvag.ch)

Ziel bestimmen, Weg planen,



© shiva GmbH 2008 | Bilder: shiva & fotolia.com; pressmaster, Martin, Arto, Alan Hayward, moodboard

Kurs halten, auf Einflüsse reagieren

shiva GmbH Systemhaus
innovativer Software

Deutschland

Irisstraße 16 • D-88079 Kressbronn
Tel.: +49 (0)7543 57 55 • Fax: +49 (0)7543 57 44
info@shiva-gmbh.com • www.shiva-gmbh.com

Schweiz

Friendship seven AG
Hubelmatte 17 • CH-6208 Oberkirch
Tel. +41 (0)44 830 90 10 • Fax +41 (0)44 830 90 09