Steuerberater

 Adresse ??? 🡨 Bitte an diese Adresse zurückschicken

 ???

 ???

**Kundenbefragung der Steuerkanzlei ??**

**Jahr: ??**

**TEIL 1: Allgemeine Fragen**

**Wenn Sie Ihren Namen auf der nächsten Seite oben angeben möchten, dann überspringen Sie bitte die Fragen in Teil 1.**

Wie lange sind Sie schon Kunde bei uns?

Weniger als 1 Jahr 🞏

1-5 Jahr 🞏

Über 5 Jahre 🞏

Sind Sie selbständig? 🞏 ja

 🞏 nein

In welchem Berufszweig bzw. Branche arbeiten Sie?

Dienstleistung 🞏

Handel 🞏

Handwerk/Produzierendes Gewerbe 🞏

Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen, Sie eingeschlossen? Wenn Sie kein Unternehmen führen, dann bitte 0 Mitarbeiter ankreuzen.

0 Mitarbeiter 🞏

1 (Betriebsinhaber) 🞏

2-5 Mitarbeiter 🞏

5-10 Mitarbeiter 🞏

10-20 Mitarbeiter 🞏

Über 20 Mitarbeiter 🞏

Haben Sie unsere Kanzlei schon einmal weiter empfohlen? 🞏 ja

 🞏 nein

**TEIL 2: Fragen zu verschiedenen Themen**

**Ihr Vor- und Nachname: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**A. Themen: Aktive + individuelle + persönliche Beratung/Betreuung**

Führen wir unsere Arbeit gewissenhaft aus? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Bieten wir Ihnen kreative und vernünftige Lösungen? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Warten wir nicht auf Initiativen von Ihnen, sondern werden selbst aktiv: ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Ihr/e Sachbearbeiter/in kompetent? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Ihr/e Sachbearbeiter/in freundlich? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Ihr/e Sachbearbeiter/in hilfsbereit? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Ihr/e Sachbearbeiter/in zuverlässig? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) kompetent? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) freundlich? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) hilfsbereit? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) zuverlässig? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) gut bei Terminen vorbereitet? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kennt Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) meine Branche (nur Firmenkunden)?➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Arbeit in den Bereichen:

Steuererklärungen? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Finanzbuchhaltung (nur Firmenkunden)? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Lohnbuchhaltung (nur Firmenkunden)? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Jahresabschluss (nur Firmenkunden)? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Betriebswirtschaftliche Beratung (nur Firmenkunden)? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Erhalten Sie schneIl Antworten auf Ihre Anfragen per Telefon/Mail? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**B. Themen: Erledigungsgeschwindigkeit + Termintreue**

Halten wir zugesagte Termine ein? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Verschwenden wir nicht Ihre Zeit? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**C. Themen: Zuhören + auf Wünsche eingehen + kümmern + dienen**

Hören wir Ihnen zu und setzen Ihre Wünsche um? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Sind wir herzlich, wenn Sie anrufen oder uns besuchen? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Drückt sich Ihr/e Sachbearbeiter/in für Sie verständlich aus? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Drückt sich Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) für Sie verständlich aus? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Nimmt sich Ihr/e Sachbearbeiter/in genug Zeit für Sie? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Nimmt sich Frau/Herr ??? (Kanzleileitung) genug Zeit für Sie? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Erledigen wir Ihre Probleme offen und schnell? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**D. Themen: gute + einfache Erreichbarkeit + gute Kommunikation**

Sind wir gut per Telefon, Fax und Mail erreichbar? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Vergeben wir schnell und kundenfreundlich Termine an Sie? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist unsere Homepage ([www.???](http://www.patrikluzius.de)) gut und informativ? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Ist unsere monatliche Information „Newsletter“ hilfreich? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Erklären wir Ihnen gut, was wir für Sie getan haben und warum? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**E. Thema: verständliche Auswertungen**

Sind unsere Auswertungen für Sie verständlich? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Sind unsere Briefe und Mails für Sie sind verständlich? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**F. Thema: Honorare**

Wie beurteilen Sie unser Preis-Leistungsverhältnis? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**G. Thema: Kanzleiräume**

Wie beurteilen Sie die Kanzleiatmosphäre? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Wie gefallen Ihnen die Kanzleiräume? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

**H. Themen: Gesamtzufriedenheit + Weiterempfehlung**

Treffen wir Ihre Erwartungen, die Sie an uns haben? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Übertreffen wir Ihre Erwartungen, die Sie an uns haben? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Wie beurteilen Sie Ihre Gesamtzufriedenheit mit uns? ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Würden Sie uns aktiv weiterempfehlen?

 Ja, bestimmt 🞏

 Ja, vielleicht 🞏

 Nein, eher nicht 🞏

 Nein, sicher nicht 🞏

Wenn ja, bitte nennen Sie uns dafür kurz Ihre Gründe ☺:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Wenn nein, bitte nennen Sie uns dafür kurz Ihre Gründe:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**I. Themen: Ihre Wünsche, Anregungen und konstruktive Kritik an uns (diese können Sie auch bei jedem Besuch in unsere Ideenbox im Wartebereich einwerfen):**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Vielen herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**☺ Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Teilnahme ☺**

**Ihr ??? und Team**

 Steuerberater

 Adresse ??? 🡨 Bitte an diese Adresse zurückschicken

 ???

 ???