**Mitarbeiterbefragung und Kundenanalyse (nur A+B-Kunden):**

Mitarbeiter/in Kürzel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mandant/in: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nach Schulnotenbewertung (1=sehr gut, 6=ungenügend):

Kunde gibt Unterlagen ordentlich und vollständig ab ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde gibt Unterlagen pünktlich ab ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde ist fachlich qualifiziert ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde ist ein guter Unternehmer ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde ist freundlich ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde ist aufgeschlossen für unsere Ratschläge ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde ist aufgeschlossen für Neues ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Kunde gibt uns Energie (1-2) oder raubt uns Energie (5-6) ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

Chemie der Zusammenarbeit insgesamt ➀ ➁ ➂ ➃ ➄ ➅

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

Nach Bewertung (1=ja sehr, 2=eher ja, 3= neutral, 4=eher nein, 5=nein gar nicht):

Kunde ist zeitintensiv (negativ gemeint) ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Kunde ist nervig ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Kunde beschwert sich oft ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Mitarbeiter regt sich oft über Kunde auf ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Kunde ist risikofreudig ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Kunde kommt oft persönlich in Kanzlei ➀ ➁ ➂ ➃ ➄

Sonstige Hinweise (egal was):

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

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

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

**Kundenanalyse für A+B-Kunden mit Punktebewertung**

**Bitte nur 1 Antwort je Frage vergeben. Bitte dazu die passende Punktzahl eintragen und zum Schluss die Punkte aufaddieren und unten eintragen, herzlichen Dank.**

1. **Wie sind die Unterlagen vorbereitet?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2 | Unbrauchbar und spät |  |
| 4 | Unordentlich, aber Arbeit ist möglich |  |
| 6 | Kunde braucht noch Unterstützung |  |
| 8 | Gut |  |
| 10 | Ausgezeichnet |  |

1. **Welches Wachstumspotenzial hat das Unternehmen?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5 | Unternehmen ist kurz vor dem Ende (Aufgabe, Verkauf, Übergabe) |  |
| 10 | Unternehmen schrumpft |  |
| 15 | Gleich bleibend |  |
| 20 | Steigend |  |
| 25 | Unbegrenztes Wachstumspotenzial |  |

1. **Wie ist die Einstellung des Kunden gegenüber Rechnungswesen und Steuern?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Stark ablehnend |  |
| 2 | Ablehnend |  |
| 5 | Neutral |  |
| 8 | Positiv |  |
|  |  |  |

1. **Welche Dienstleistungen erbringen Sie für diesen Kunden?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | Buchhaltung und Lohnverrechnung |  |
| 5 | Einnahmen-Ausgaben-Rechnung und Steuererklärung |  |
| 9 | Jahresabschluss mit Steuererklärungen |  |
| 12 | Laufende Betreuung – Planung und Soll-Ist-Vergleich |  |
| 15 | Komplexe Fragestellung, z.B. zu Steuervermeidung, Finanzierung etc. |  |

1. **Wie ist das Zahlungsverhalten?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Zahlt nur mit Mahnung |  |
| 2 | Innerhalb 60 Tage |  |
| 5 | Innerhalb 30 Tage |  |
| 10 | Innerhalb 10 Tage |  |

1. **Wie reagiert der Kunde auf unsere Honorare/Preise?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Honorar wird immer als zu hoch angesehen und der Kunde beschwert sich |  |
| 5 | Kunde verlangt detaillierte Aufstellung |  |
| 10 | Kunde akzeptiert üblicherweise das Honorar |  |
| 15 | Kunde will unsere Dienstleistungen und ist bereit das Honorar zu bezahlen |  |
| 20 | Kunde schätzt unsere Kanzlei als hervorragend ein – und bezahlt außerordentliches Honorar |  |

1. **Wie hoch ist unser Jahreshonorar mit diesem Kunden?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3 | Bis 2.500 Euro |  |
| 6 | 2.500 bis 5.000 Euro |  |
| 9 | 7.500 bis 15.000 Euro |  |
| 12 | Über 15.000 Euro |  |

1. **Wie ist die Einstellung des Kunden gegenüber Weiterempfehlungen?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Würde uns nie weiterempfehlen |  |
| 2 | Könnte uns eventuell weiterempfehlen |  |
| 12 | Hat uns letztes Jahr nicht weiterempfohlen (vorher schon) |  |
| 16 | Hat uns letztes Jahr einmal weiterempfohlen |  |
| 20 | Hat uns letztes Jahr öfter als einmal weiterempfohlen |  |

1. **Welche Abhängigkeit besteht zwischen dem Kunden und unserer Kanzlei?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Nur die notwendigsten Dienstleistungen werden nachgefragt |  |
| 2 | BH/LV/BIL mit dem Ziel der Abwehr gegenüber dem Finanzamt |  |
| 3 | Weitere Beratungsleistungen |  |
| 4 | Arbeiten mit hoher Dringlichkeit und Termindruck |  |
| 5 | Unternehmens- und Steuerplanung |  |

1. **Woher bezieht der Kunde üblicherweise Informationen?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Von seinen Mitarbeitern |  |
| 2 | Von Zeitungen/Medien |  |
| 3 | Von seinen Mitbewerbern |  |
| 4 | Von seinen Freunden |  |
| 5 | Von professionellen Beratern (inklusive unsere Kanzlei) |  |

1. **Wie ist die allgemeine Einstellung des Kunden gegenüber Kosten?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Extrem knauserig |  |
| 2 | Knauserig |  |
| 3 | Neutral – ökonomisch |  |
| 4 | Freizügig |  |
| 5 | „Nur das Beste ist gut genug“ |  |

1. **Wie ist die Einstellung des Kunden gegenüber den Kanzleimitarbeitern?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Sehr kritisch und streitsüchtig |  |
| 2 | Unkooperativ |  |
| 3 | Üblicherweise kooperativ |  |
| 4 | Geschäftsmäßig – Businesslike |  |
| 5 | Freundlich und zuvorkommend |  |

1. **Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Kunde Gerichtsverfahren beginnt?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Sehr hohe Wahrscheinlichkeit |  |
| 2 | Überlegt Gerichtsverfahren |  |
| 3 | Geringes Risiko |  |
| 4 | Fast kein Risiko |  |
| 5 | Vermeidet Gerichtsverfahren |  |

1. **Wie ist die finanzielle Situation des Kunden?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0 | Insolvent |  |
| 4 | Zahlungsfähig, aber schlechte Kapitalausstattung |  |
| 8 | Ausgeglichen |  |
| 10 | Ausgezeichnet |  |

**Summe aller angekreuzten Punkte: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ergebnis:**

Maximum: 155 Punkte  
Minimum: 22 Punkte

Bis 30 Punkte: Kunde kündigen

31 bis 50 Punkte: Kunde beobachten + Kunde versuchen zu verbessern + in 3 Monaten noch einmal bewerten

51 bis 70 Punkte: Versuchen, den Kunden durch Training zu verbessern

71 bis 100 Punkte: Kunde halten und pflegen

Über 100 Punkte: Kunde viel pflegen