



Auswertung der Mandantenbefragung

Im Hinblick auf unser Ziel, der Erbringung von professionellen mandantenorientierten Dienstleistungen, haben wir Ende 2005 unsere Mandanten mittels eines Fragebogens zur Bewertung verschiedener Leistungskriterien anhand von Schulnoten gebeten. Über die Ergebnisse möchten wir informieren.

Die Rücklaufquote betrug 35 %; dies ist für eine solche Befragung eine durchaus positive Resonanz.

Die Ergebnisse haben uns jedoch sehr **erfreut!**

Wir wurden wie folgt bewertet:

"Schulnote"

1. Telefonkontakt	1,21
2. Erreichbarkeit	1,21
3. Freundlichkeit	1,07
4. Termintreue	1,07
5. Verständlichkeit unserer Arbeit	1,21
6. Preis-/Leistungsverhältnis	1,60
7. Qualität der erbrachten Leistungen	1,07

Mit dieser Beurteilung sind wir natürlich sehr zufrieden, möchten aber dennoch unsere Leistungen im Rahmen eines fortdauernden Prozesses insbesondere hinsichtlich der

- Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

verbessern. Hierüber werden wir kontinuierlich informieren.