

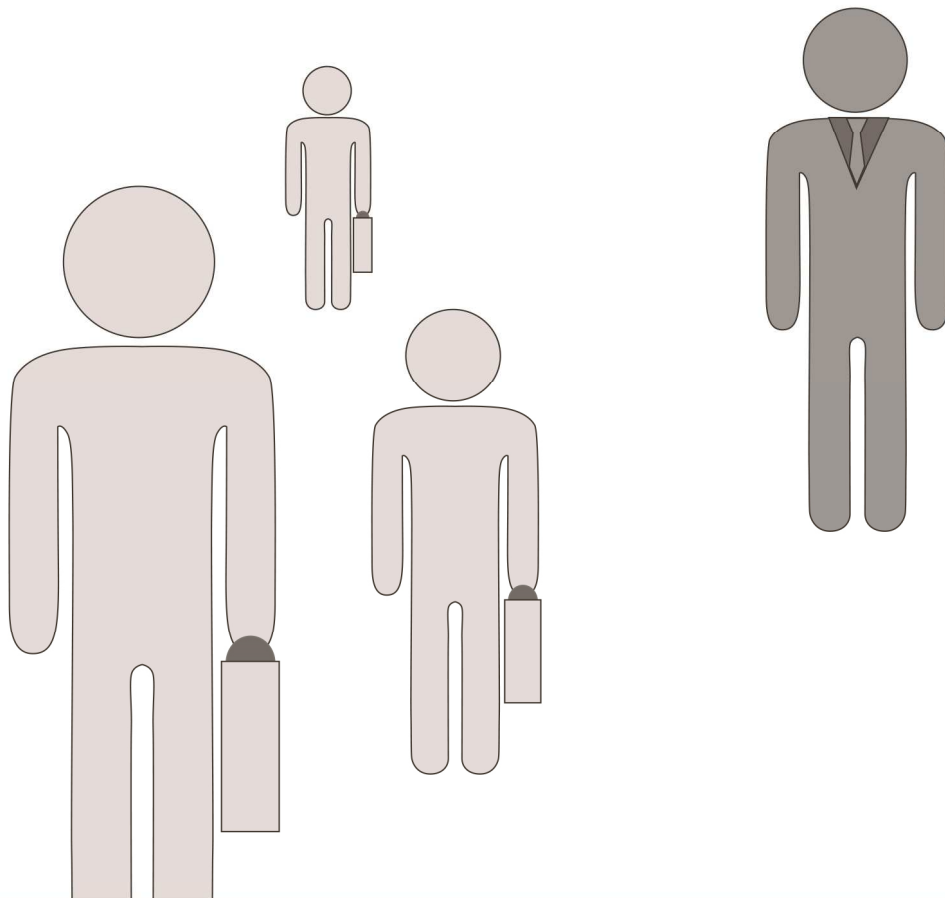
---

# Auswertung

## Mandantenstudie

---

Die Initiative für die kleine Steuerkanzlei  
[www.steuerberaterseite.de](http://www.steuerberaterseite.de)



# Auswertung der Mandantenbefragung

Harald Eiter

<b>Befragungsform:</b>	Schriftlich
<b>Zielgruppe:</b>	Unternehmens-Mandanten
<b>Durchführungszeitraum:</b>	Mai, Juni 2015
<b>Zielsetzung:</b>	Ermittlung der Mandanten-Zufriedenheit – Schwerpunkt Zusammenarbeit Steuerberater/Kanzlei und Mandant

Bitte beachten Sie, dass einige Ergebnisse aufgrund der geringen Zahl von Antworten nur eingeschränkt aussagekräftig sind. Die Zahl der Antworten wird bei jeder Frage mit „n“ angegeben.

Die Diagramme enthalten die Ergebnisse der Mandantenbefragung speziell für Ihre Kanzlei (in den Diagrammen rechts) sowie die Gesamtergebnisse (in den Diagrammen links) als Vergleichswert.

Ein Projekt von  
**Agenda:**

Agenda hat die Initiative für die kleine Steuerkanzlei 2013 ins Leben gerufen. Die Initiative unterstützt Steuerberater dabei, ihr Tagesgeschäft effizient zu gestalten und die Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Kanzlei langfristig zu steigern.

# Fragenübersicht

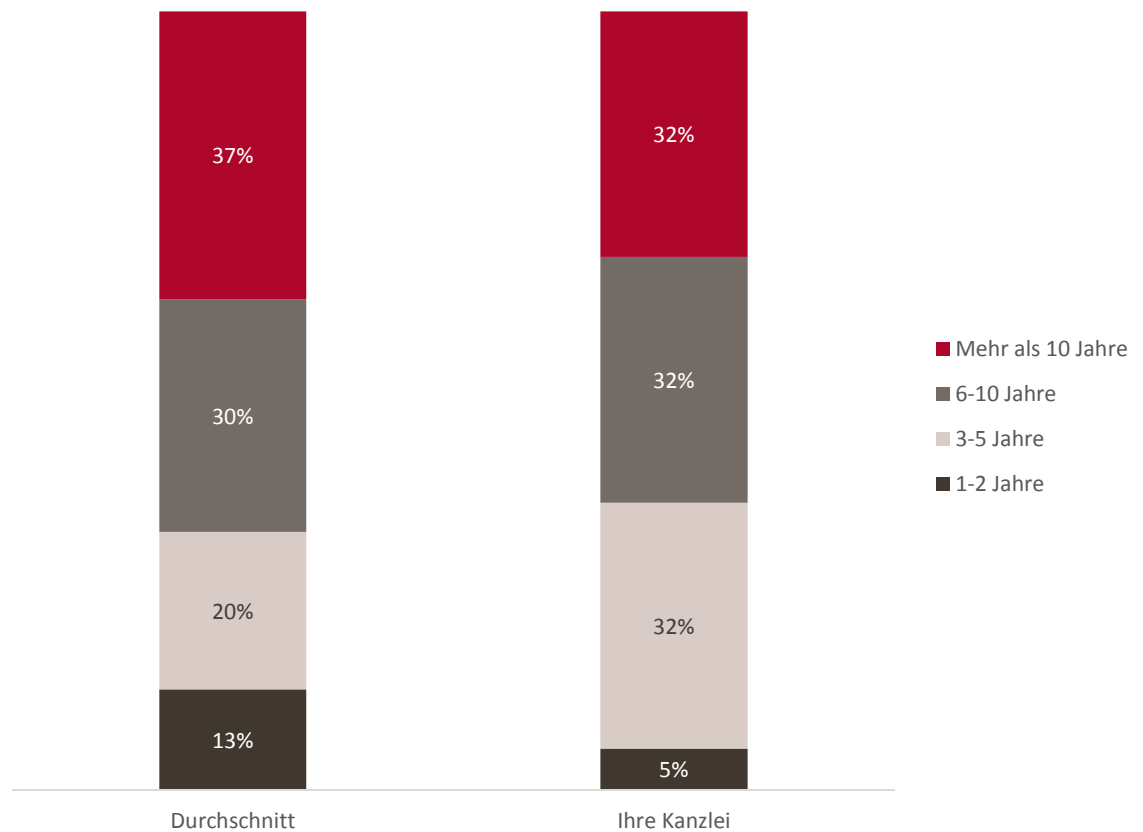
Wie lange sind Sie bereits Mandant bei Ihrem Steuerberater? .....	3
Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu? .....	4
Wie hat sich die Zufriedenheit mit Ihrem Steuerberater in den vergangenen fünf Jahren entwickelt? .....	10
Wie häufig haben Sie im Durchschnitt telefonischen oder persönlichen Kontakt zu Ihrem Steuerberater? .....	11
Ist die Anzahl der Kontakte aus Ihrer Sicht ausreichend?.....	12
Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte? .....	13
Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte? .....	20
Wie beurteilen Sie den Nutzen folgender IT-Lösungen für eine optimale Zusammenarbeit mit Ihrem Steuerberater? .....	28
Sie erhalten regelmäßig betriebswirtschaftliche Auswertungen von Ihrem Steuerberater. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu? .....	32
Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen? .....	36
Haben Sie in der Vergangenheit schon einmal Ihren Steuerberater gewechselt? ....	41
Was waren die Gründe für den Wechsel des Steuerberaters?.....	42
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Steuerberater an einen Kollegen weiterempfehlen würden? .....	43

# Allgemeine Fragen

Wie lange sind Sie bereits Mandant bei Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 435

n Ihre Kanzlei: 19



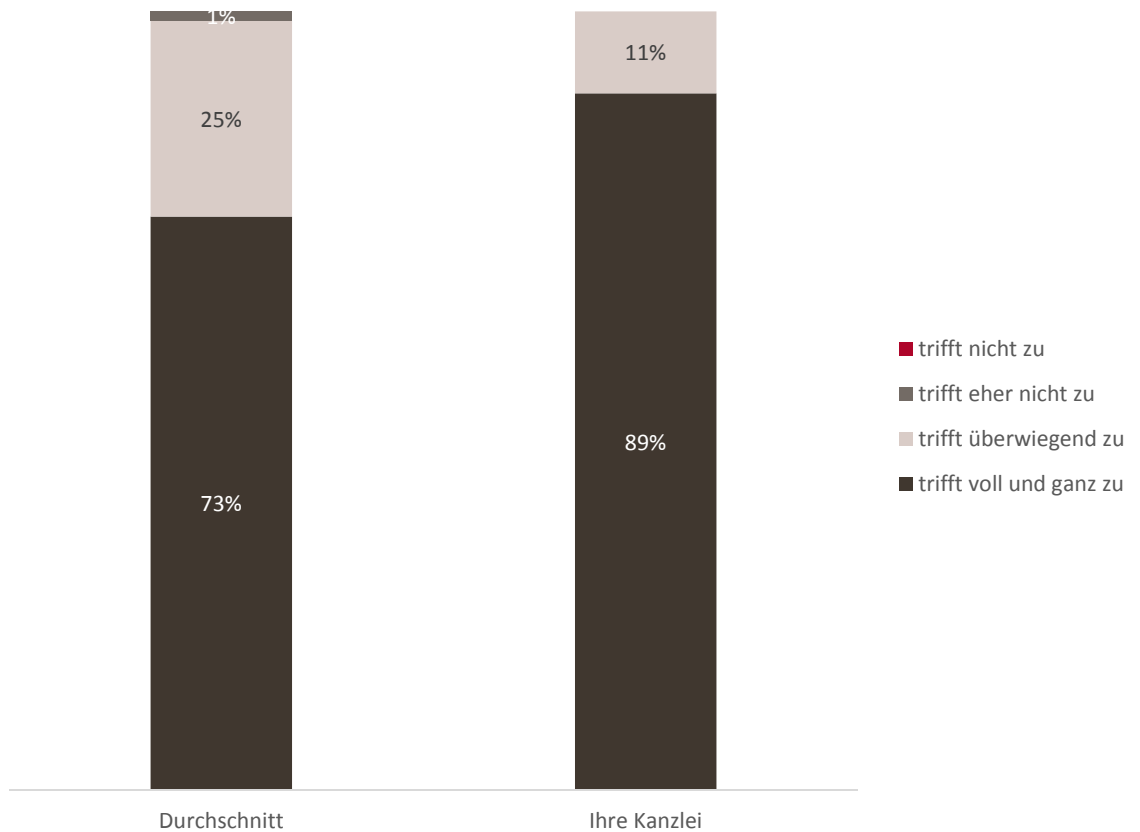
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 415

n Ihre Kanzlei: 19

**Zwischen mir und meinem Steuerberater besteht ein sehr hohes Vertrauensverhältnis.**



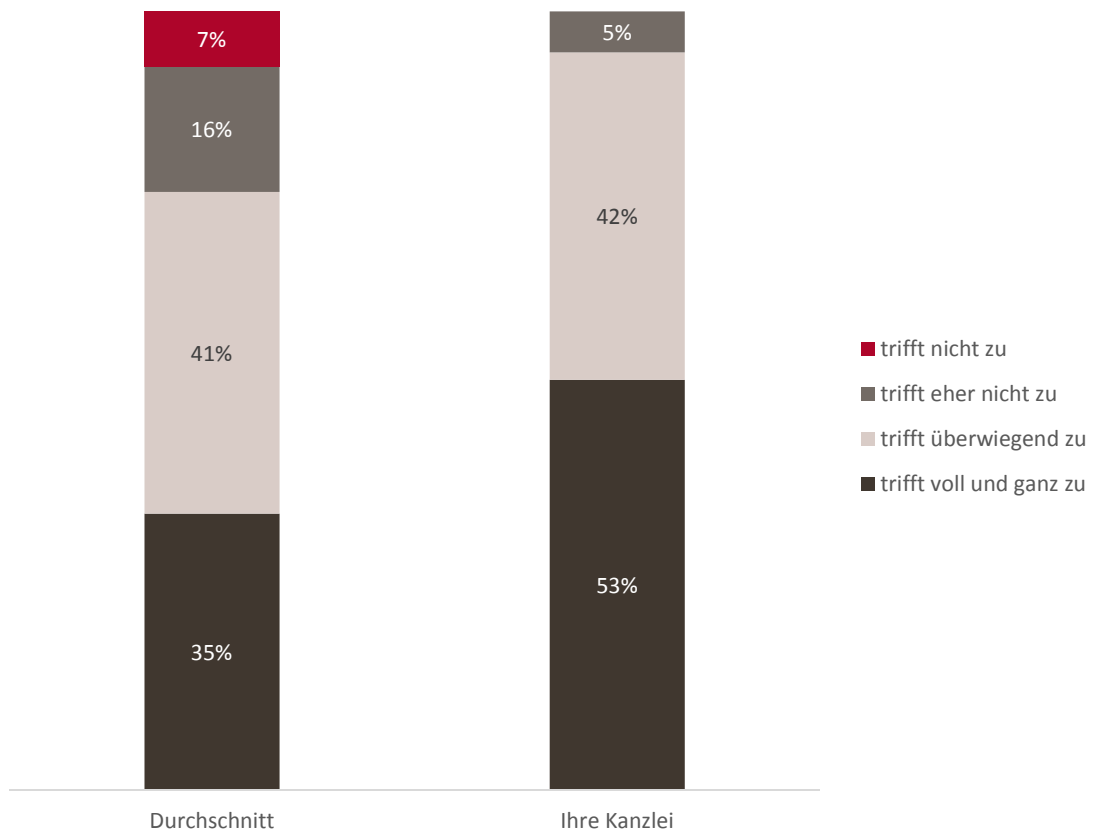
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 409

n Ihre Kanzlei: 19

**Meinen Steuerberater beziehe ich regelmäßig bei unternehmerischen Fragestellungen und Entscheidungen mit ein.**



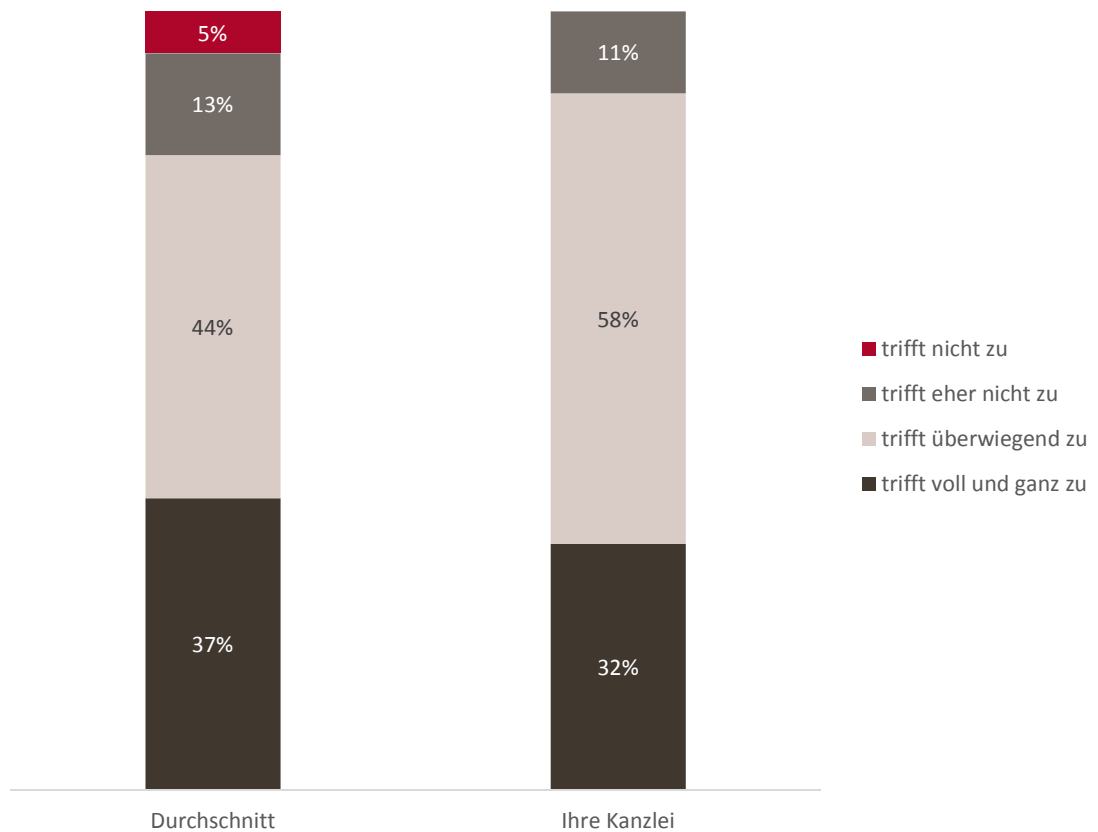
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 406

n Ihre Kanzlei: 19

**Die persönliche Beziehung zu meinem Steuerberater ist die wichtigste Grundlage unserer Geschäftsbeziehung.**



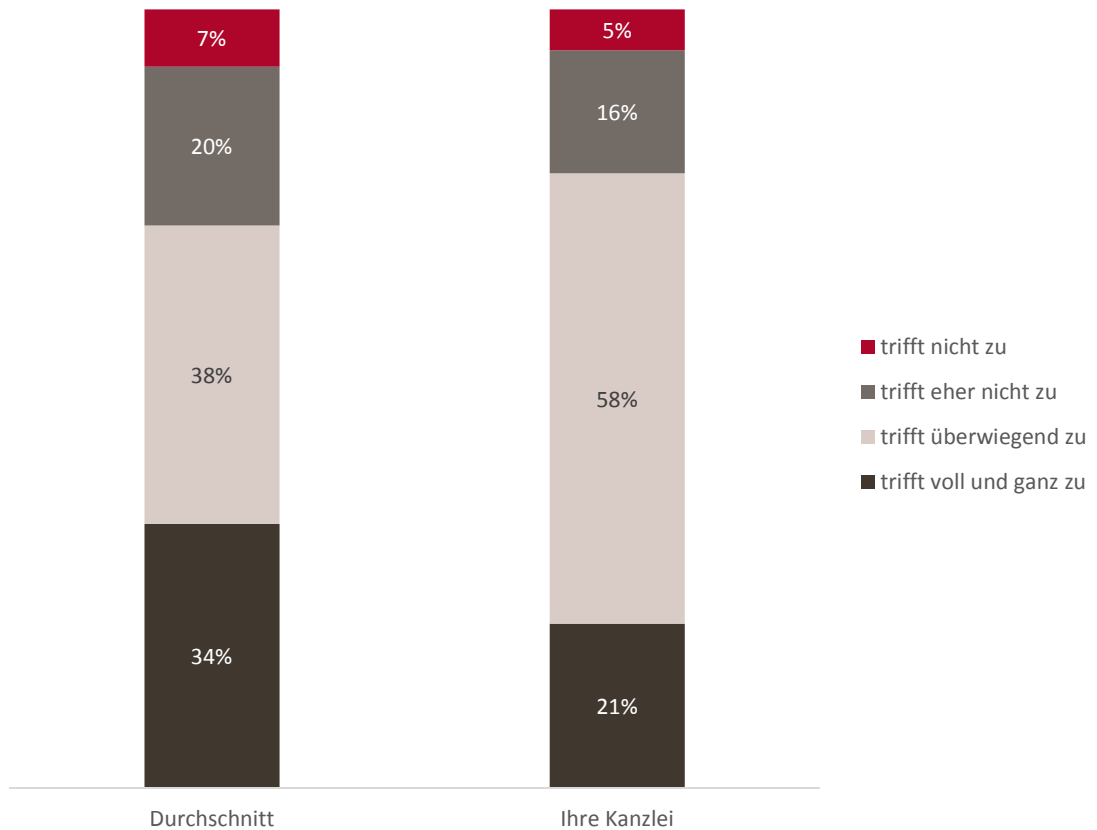
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 407

n Ihre Kanzlei: 19

**Der Steuerberater ist mein wichtigster externer Berater.**





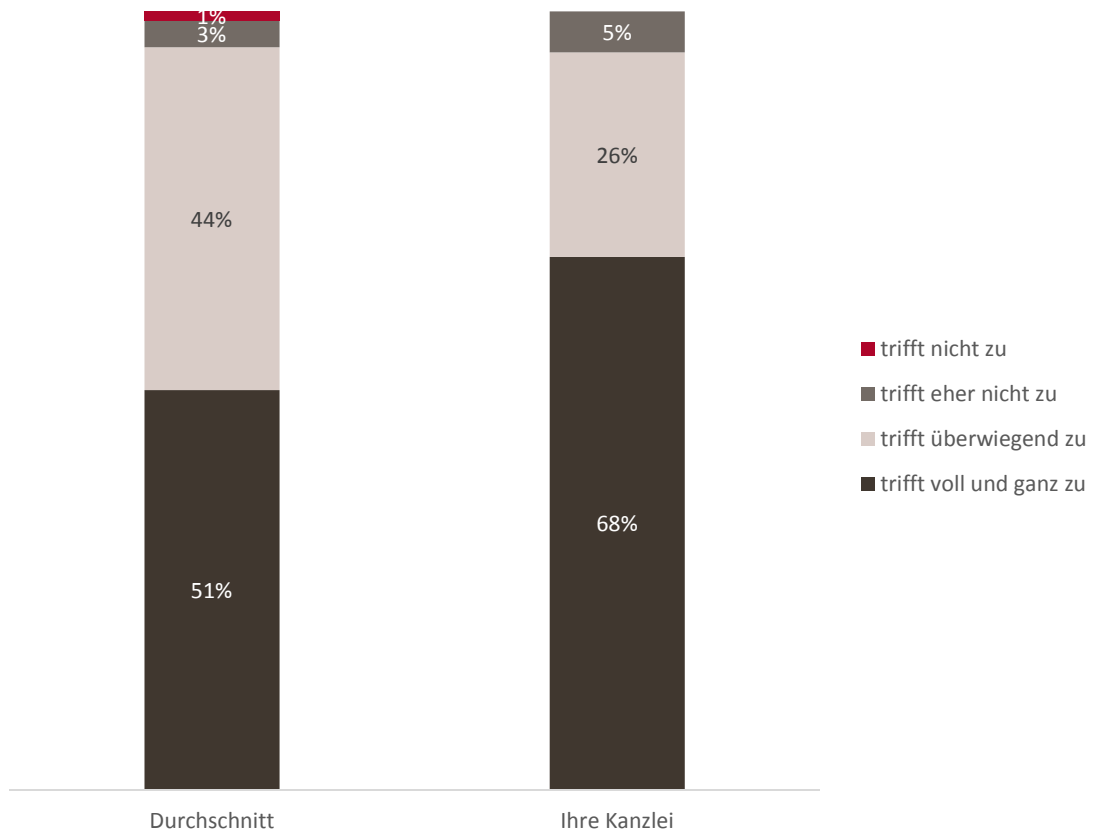
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 413

n Ihre Kanzlei: 19

**Mein Steuerberater bereitet Sachverhalte so auf, dass diese immer verständlich und nachvollziehbar sind.**



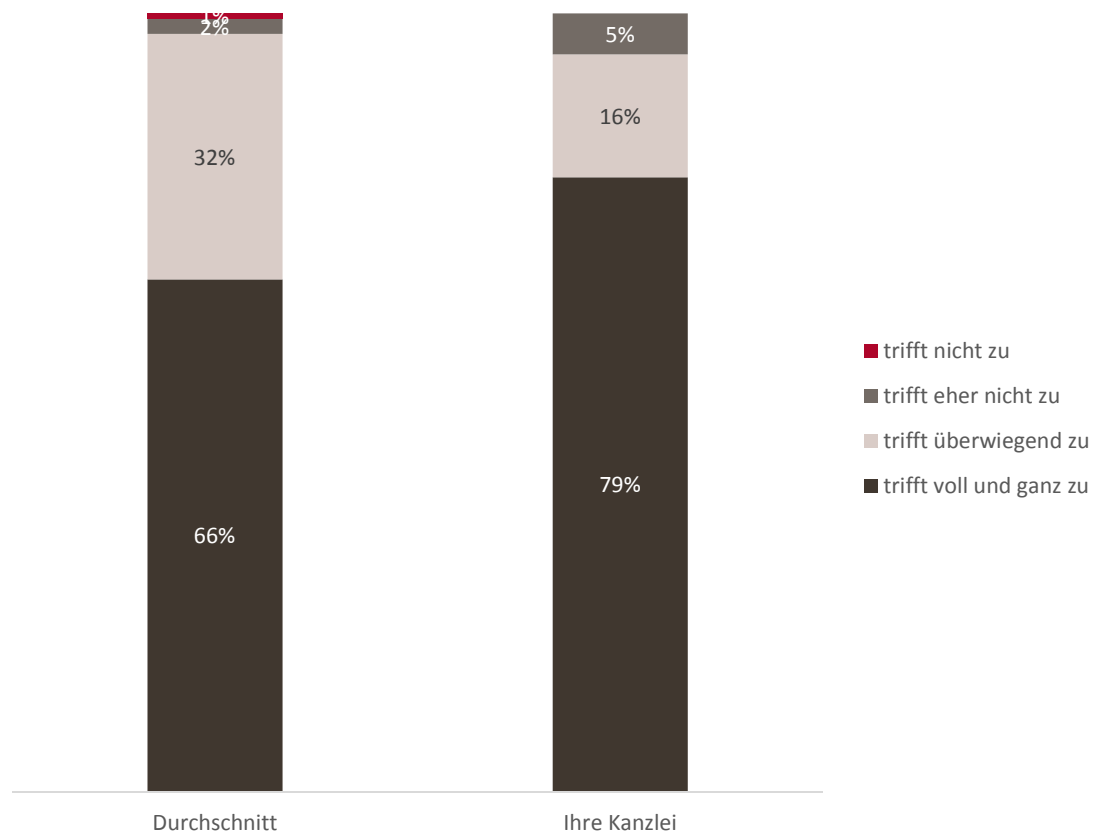
# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Steuerberater ansehen, inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

n gesamt: 418

n Ihre Kanzlei: 19

**Insgesamt bin ich mit der Zusammenarbeit mit meinem Steuerberater vollkommen zufrieden.**



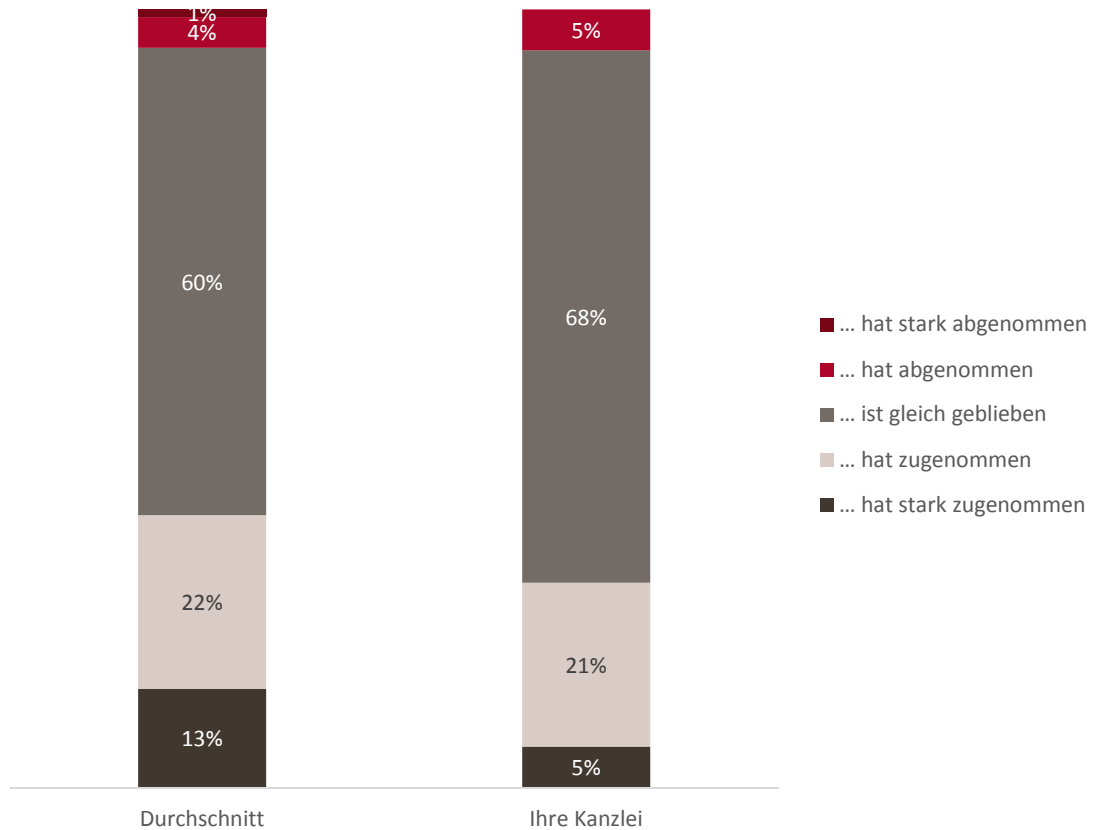
# Beziehung zum Steuerberater

Wie hat sich die Zufriedenheit mit Ihrem Steuerberater in den vergangenen fünf Jahren entwickelt?

n gesamt: 403

n Ihre Kanzlei: 19

Die Zufriedenheit mit meinem Steuerberater...

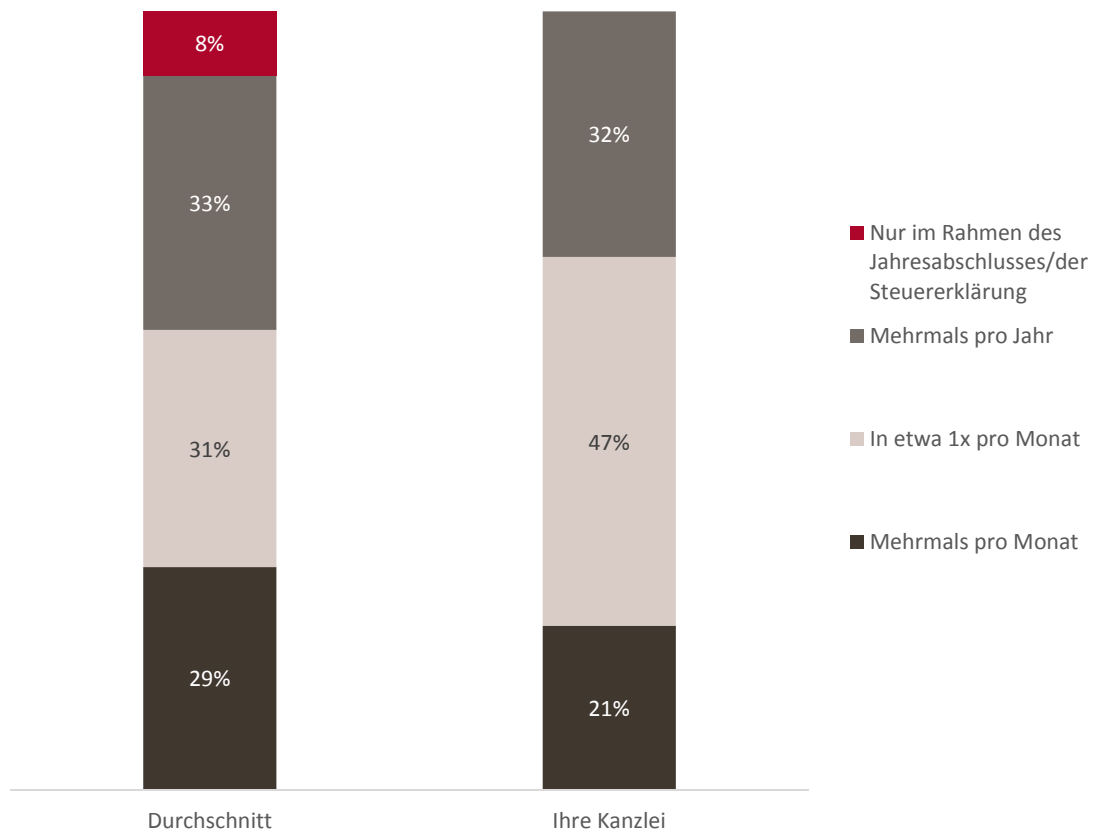


# Beziehung zum Steuerberater

Wie häufig haben Sie im Durchschnitt telefonischen oder persönlichen Kontakt zu Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 413

n Ihre Kanzlei: 19

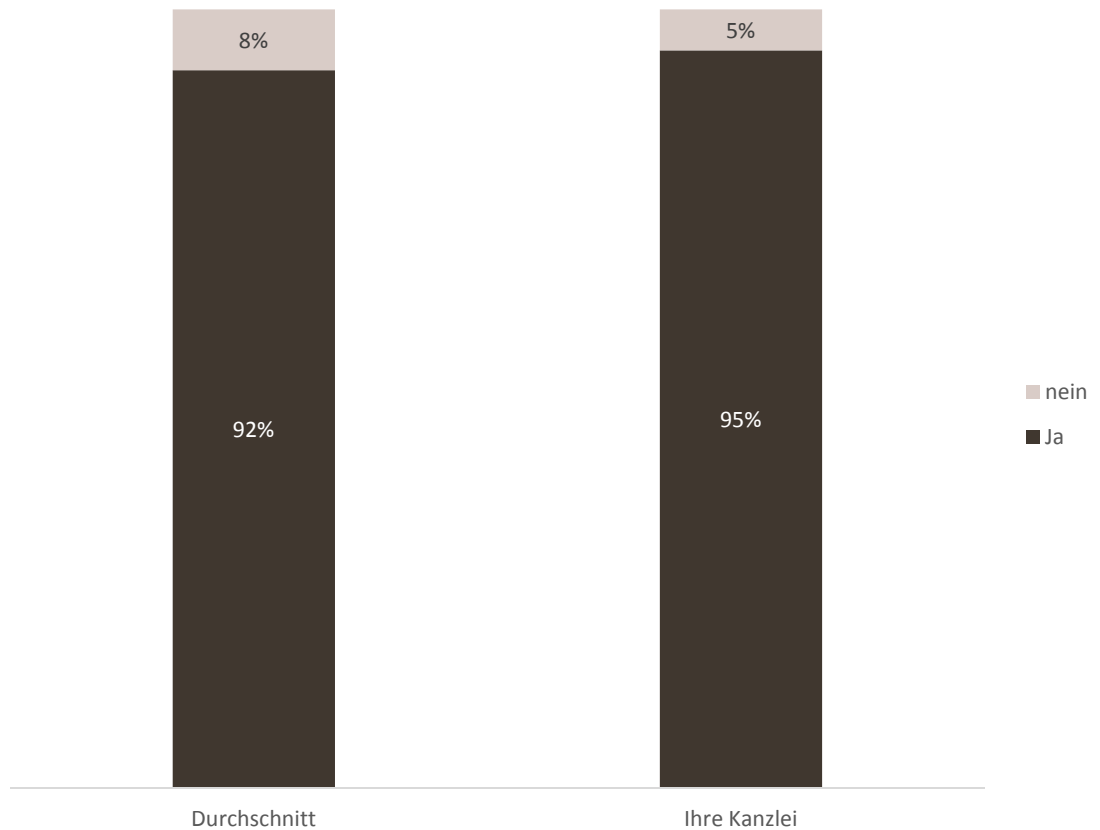


# Beziehung zum Steuerberater

Ist die Anzahl der Kontakte aus Ihrer Sicht ausreichend?

n gesamt: 396

n Ihre Kanzlei: 19

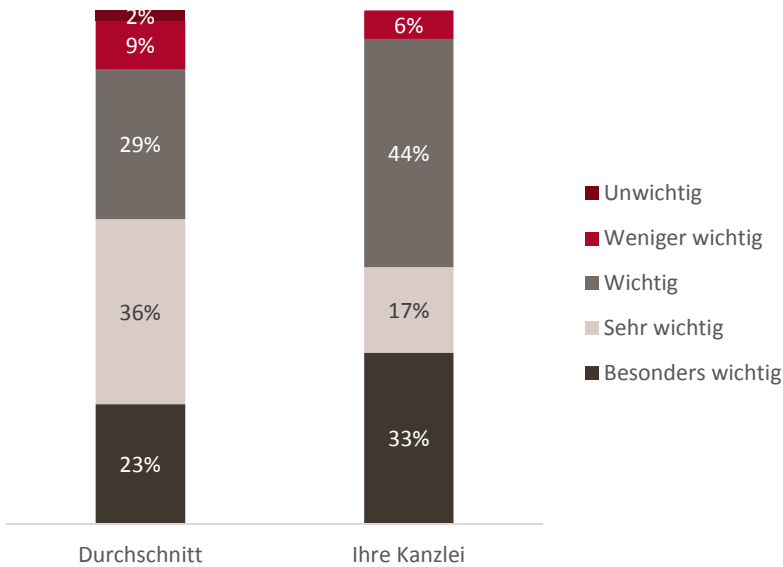


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater pflegt einen guten persönlichen Kontakt zu mir.

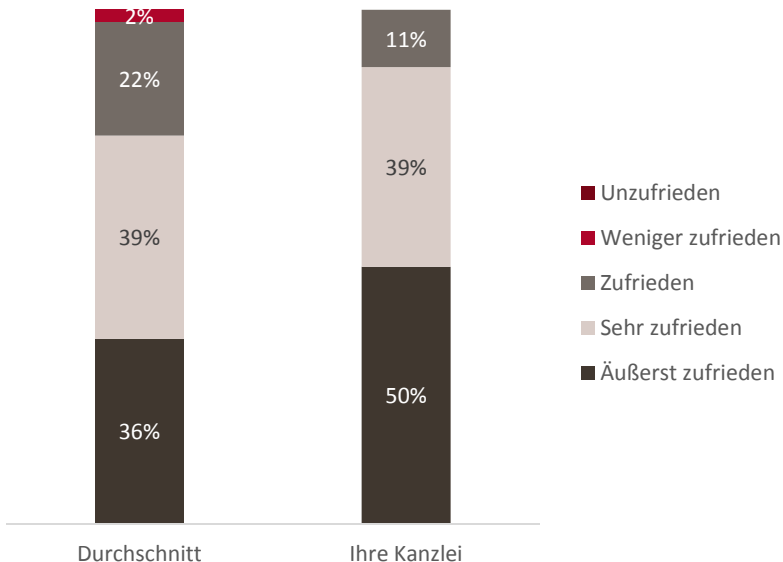
n gesamt: 386  
n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater pflegt einen guten persönlichen Kontakt zu mir.

n gesamt: 385  
n Ihre Kanzlei: 18

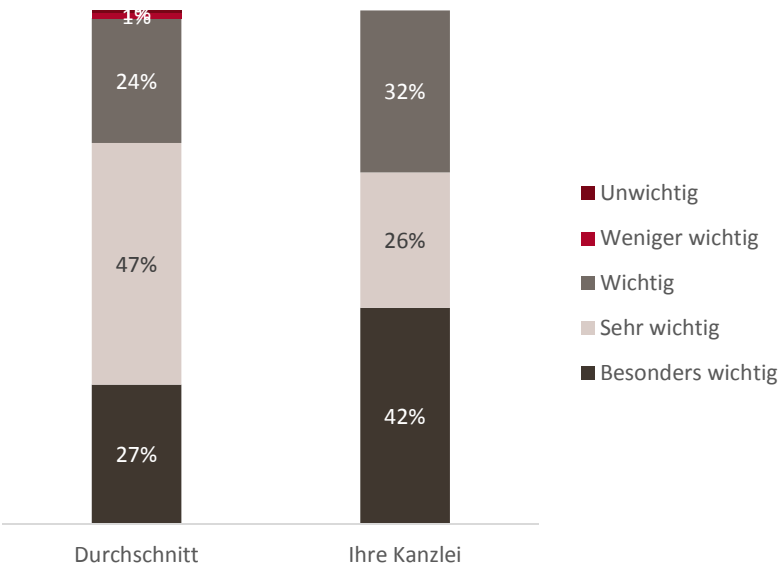


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater ist immer gut erreichbar.

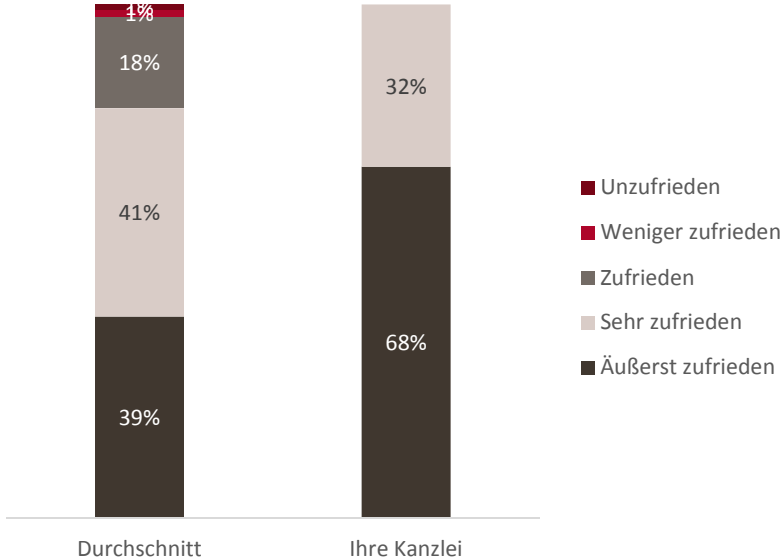
n gesamt: 391  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater ist immer gut erreichbar.

n gesamt: 392  
n Ihre Kanzlei: 19

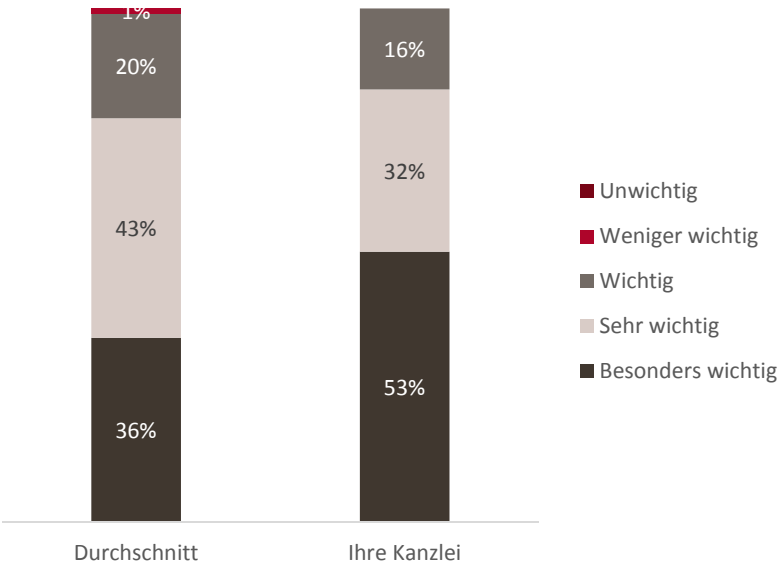


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater achtet auf verständliche Kommunikation und Auswertungen.

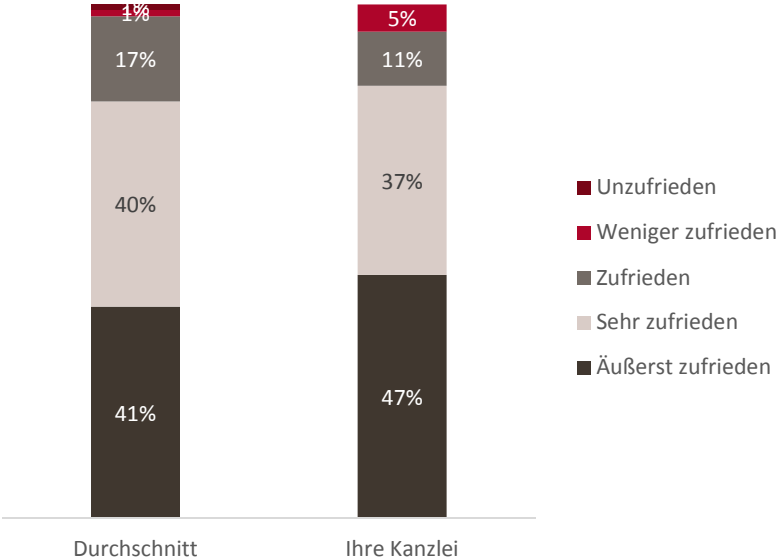
n gesamt: 389  
 n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater achtet auf verständliche Kommunikation und Auswertungen.

n gesamt: 393  
 n Ihre Kanzlei: 19



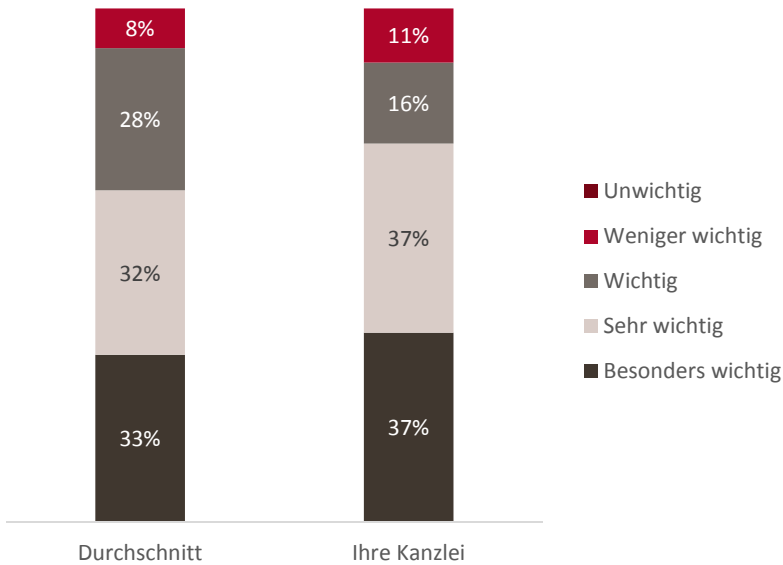


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater kommt aktiv auf mich zu, um mich bei steuerlichen oder betriebswirtschaftlichen Themen zu beraten.

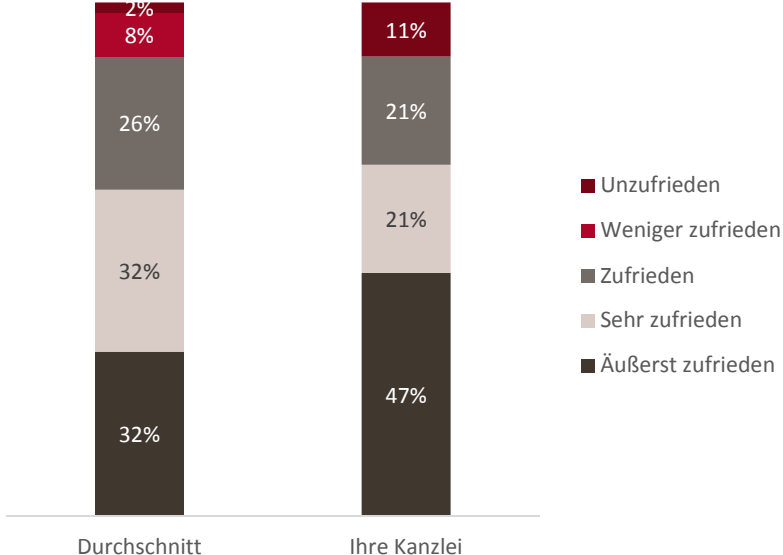
n gesamt: 387  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater kommt aktiv auf mich zu, um mich bei steuerlichen oder betriebswirtschaftlichen Themen zu beraten.

n gesamt: 390  
n Ihre Kanzlei: 19

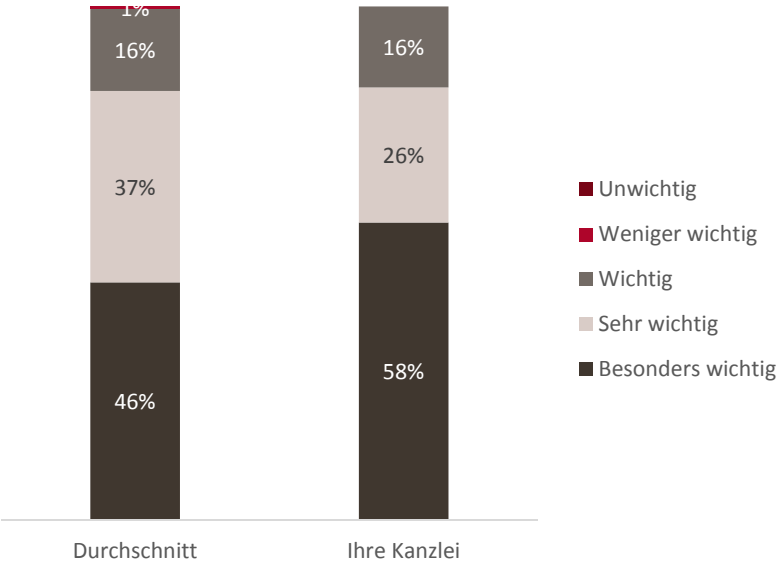


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater hält Zusagen und Termine stets ein.

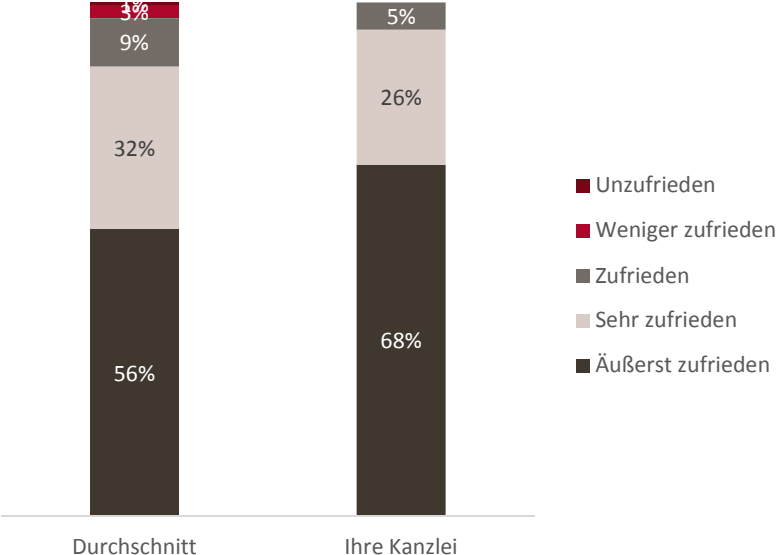
n gesamt: 389  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater hält Zusagen und Termine stets ein.

n gesamt: 393  
n Ihre Kanzlei: 19

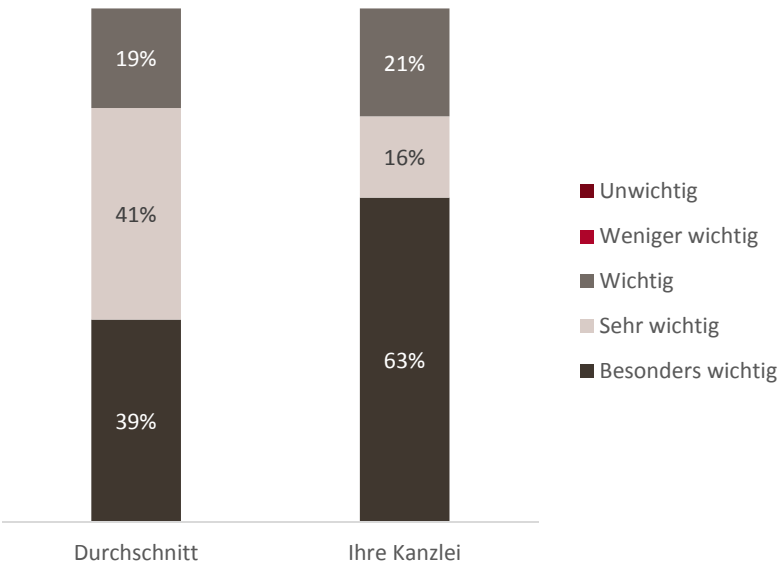


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater ist immer gut vorbereitet.

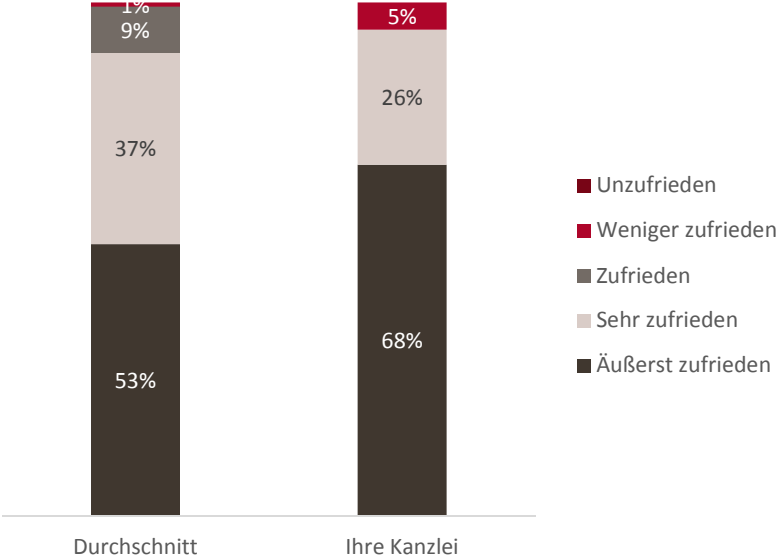
n gesamt: 387  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater ist immer gut vorbereitet.

n gesamt: 389  
n Ihre Kanzlei: 19

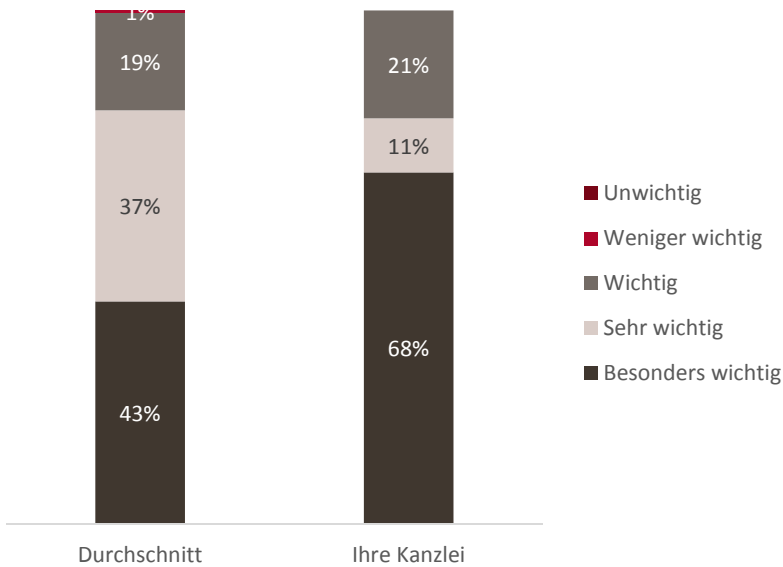


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Geschäftsbeziehung zu Ihrem Steuerberater denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Mein Steuerberater nimmt sich Zeit für mich.

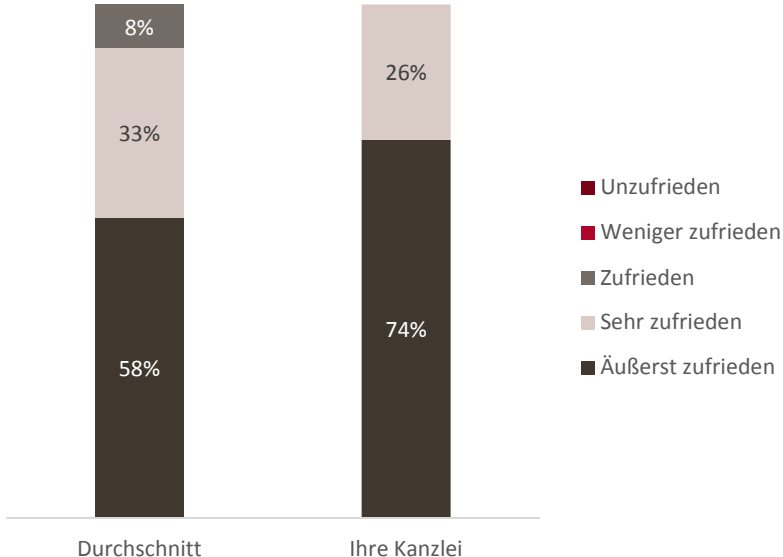
n gesamt: 390  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Mein Steuerberater nimmt sich Zeit für mich.

n gesamt: 392  
n Ihre Kanzlei: 19

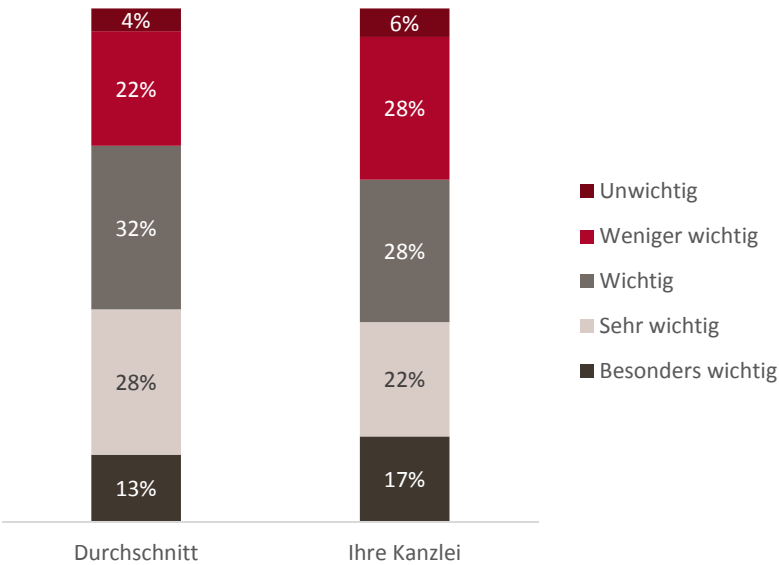


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei hat klar definierte Kompetenzfelder oder Spezialisierungen.

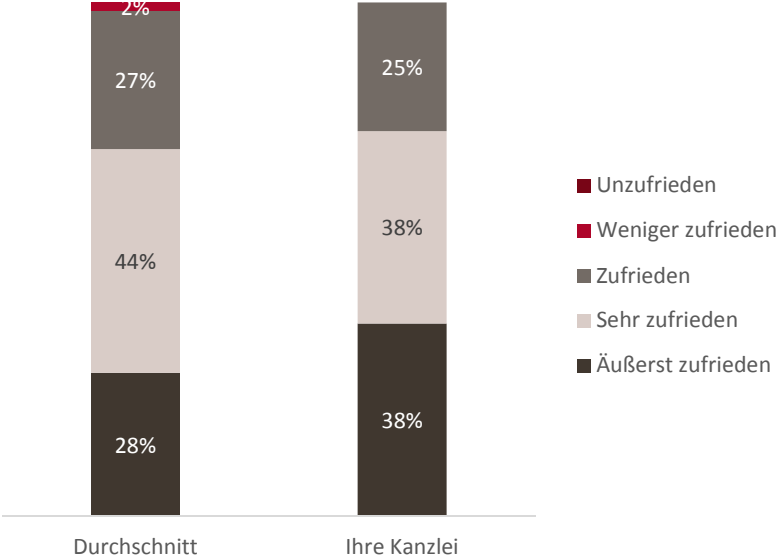
n gesamt: 336  
 n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei hat klar definierte Kompetenzfelder oder Spezialisierungen.

n gesamt: 326  
 n Ihre Kanzlei: 16

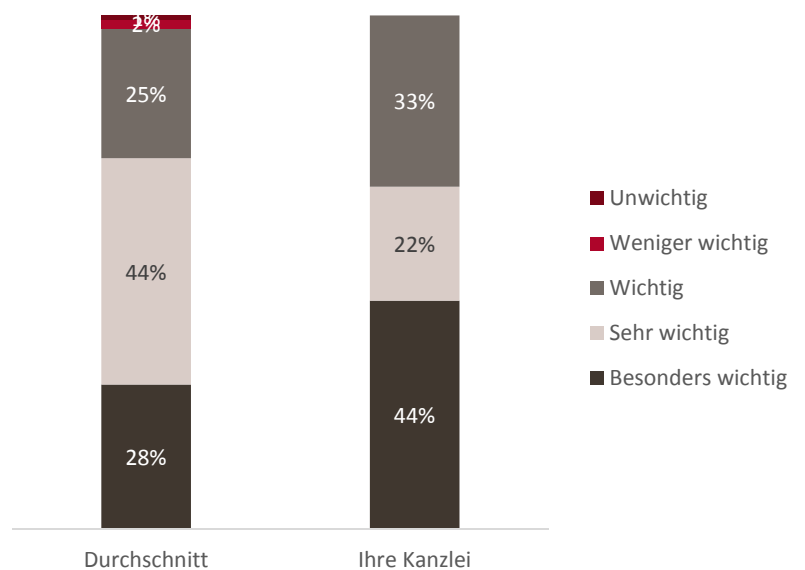


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei überzeugt durch eine hohe Qualifikation der Mitarbeiter.

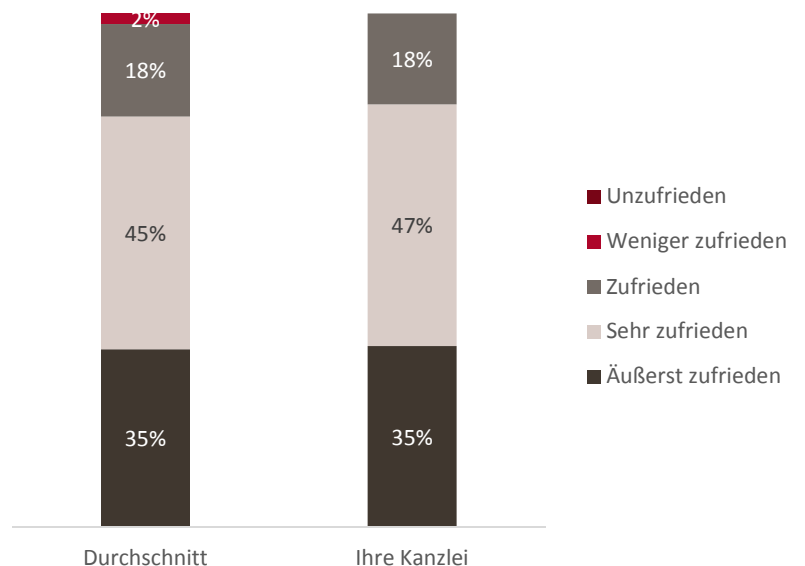
n gesamt: 352  
n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei überzeugt durch eine hohe Qualifikation der Mitarbeiter.

n gesamt: 349  
n Ihre Kanzlei: 17

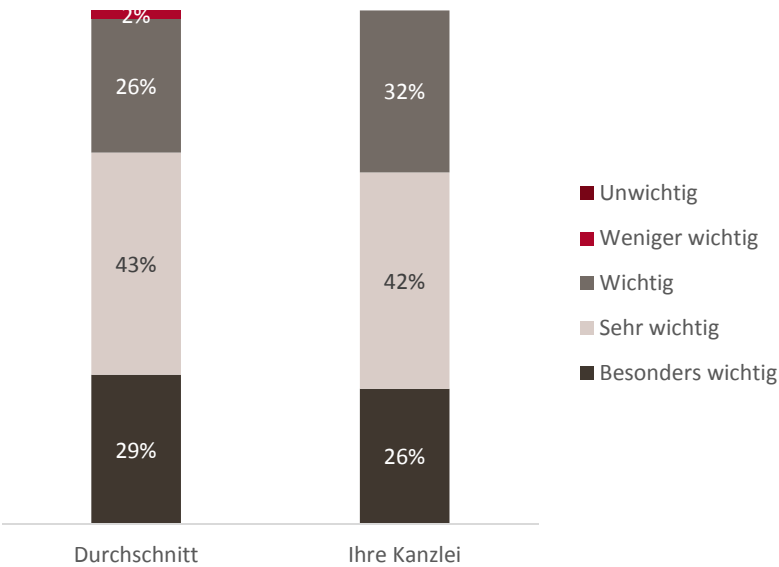


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei hat freundliche und engagierte Mitarbeiter.

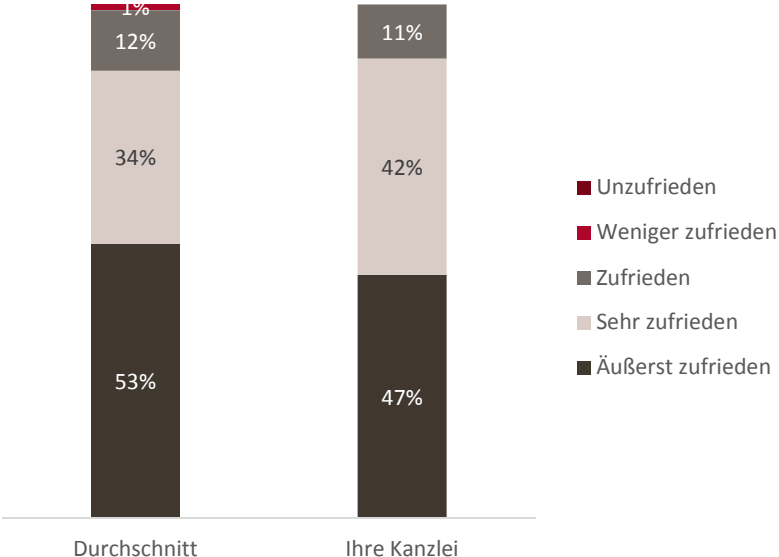
n gesamt: 365  
n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei hat freundliche und engagierte Mitarbeiter.

n gesamt: 365  
n Ihre Kanzlei: 19

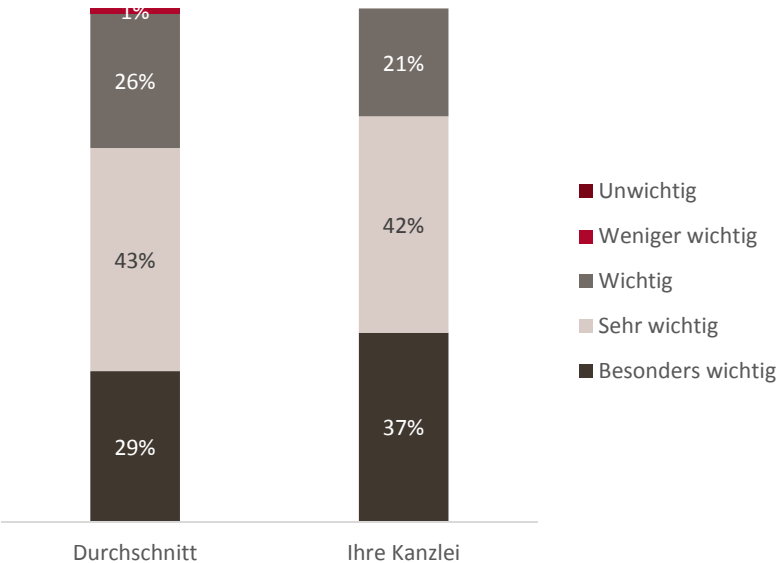


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei bearbeitet meine Fälle stets zügig.

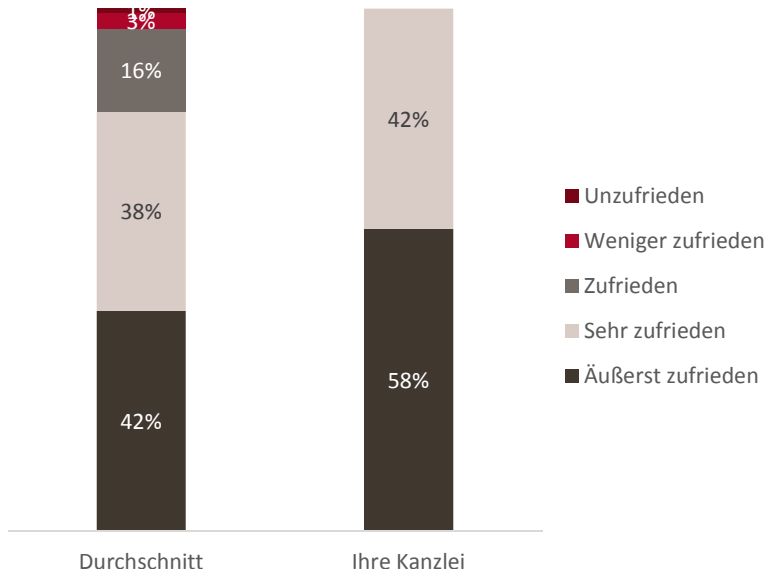
n gesamt: 365  
 n Ihre Kanzlei: 19



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei bearbeitet meine Fälle stets zügig.

n gesamt: 365  
 n Ihre Kanzlei: 19



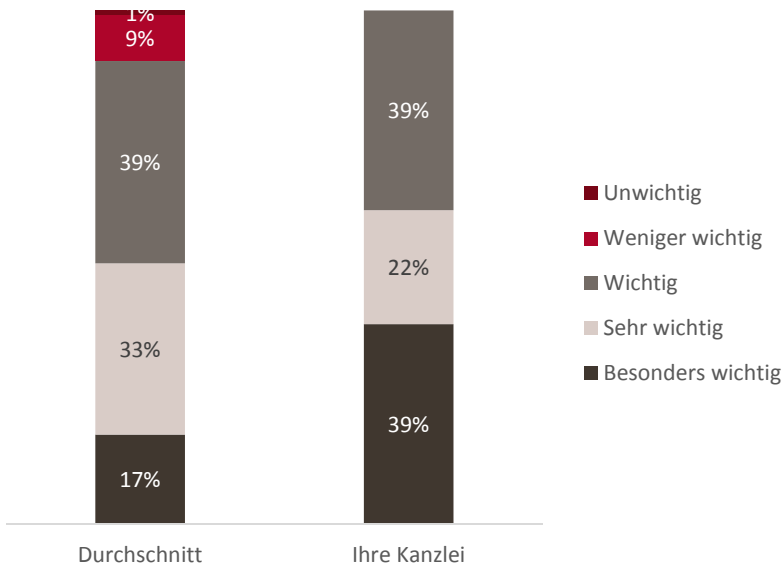


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei hat günstige Honorare.

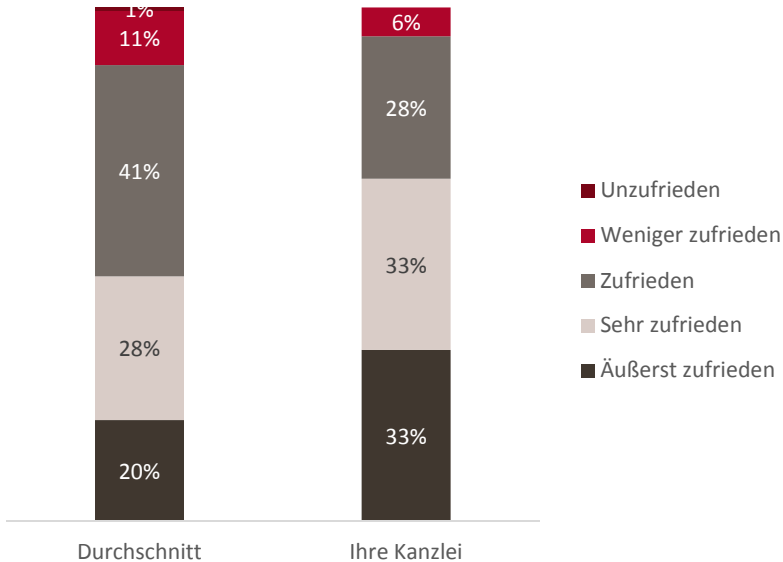
n gesamt: 345  
n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei hat günstige Honorare.

n gesamt: 340  
n Ihre Kanzlei: 18

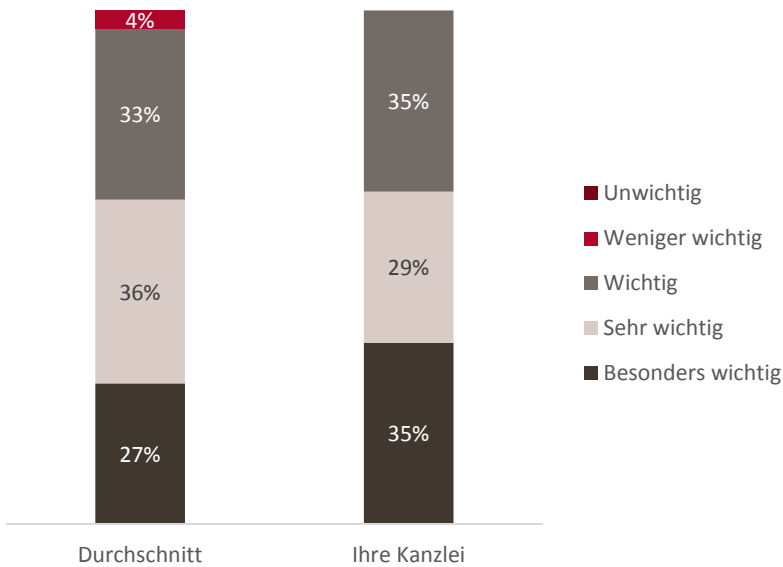


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei stellt transparente Honorarabrechnungen.

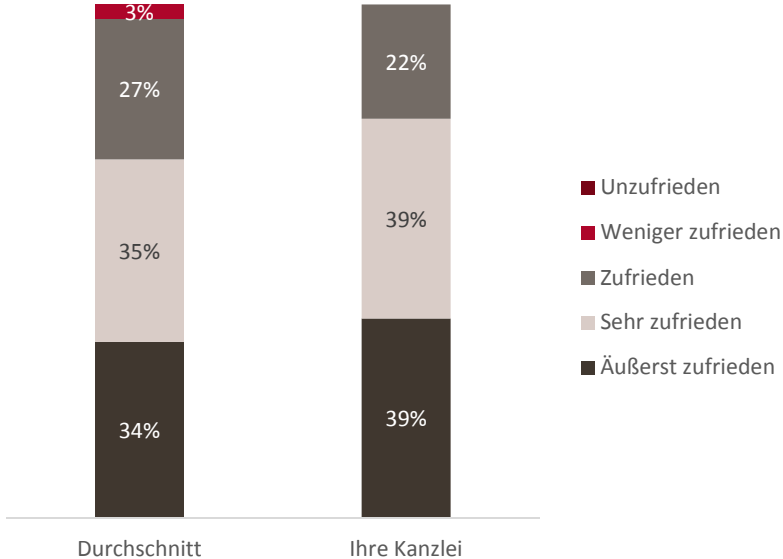
n gesamt: 358  
n Ihre Kanzlei: 17



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei stellt transparente Honorarabrechnungen.

n gesamt: 359  
n Ihre Kanzlei: 18

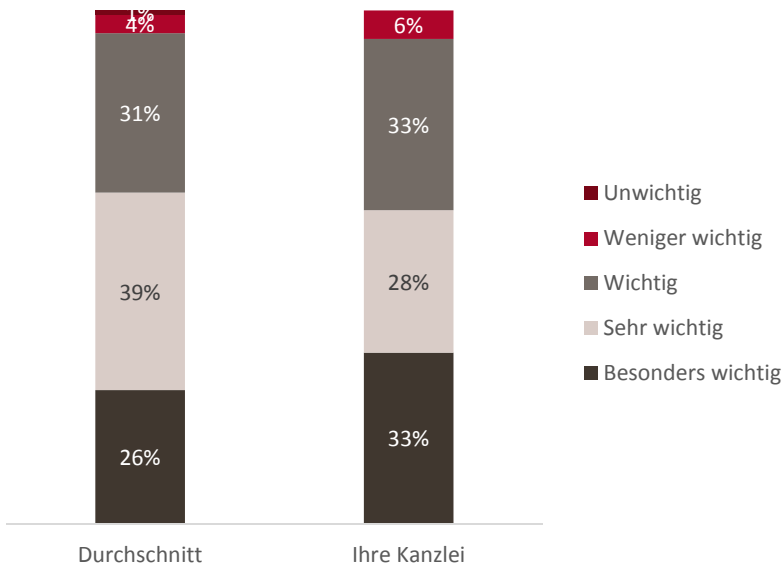


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei hat gleichbleibende Sachbearbeiter.

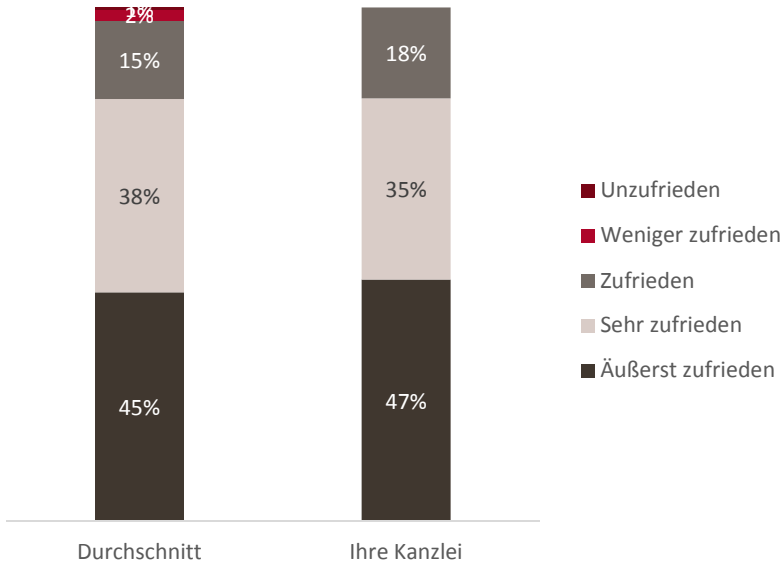
n gesamt: 361  
n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei hat gleichbleibende Sachbearbeiter.

n gesamt: 359  
n Ihre Kanzlei: 17

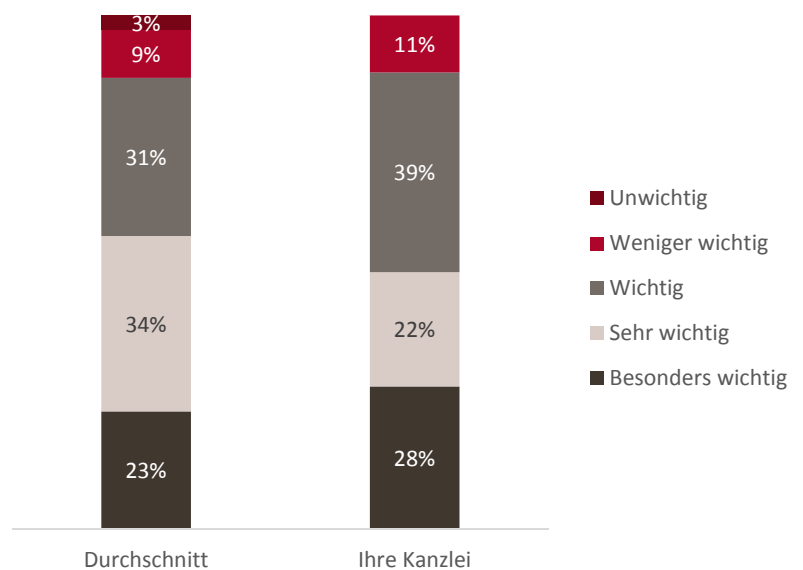


# Beziehung zum Steuerberater

Wenn Sie an die Zusammenarbeit mit Ihrer Steuerkanzlei denken, wie wichtig sind Ihnen dabei folgende Punkte?

Die Kanzlei ist neuen Technologien für den Daten- und Informationsaustausch gegenüber aufgeschlossen.

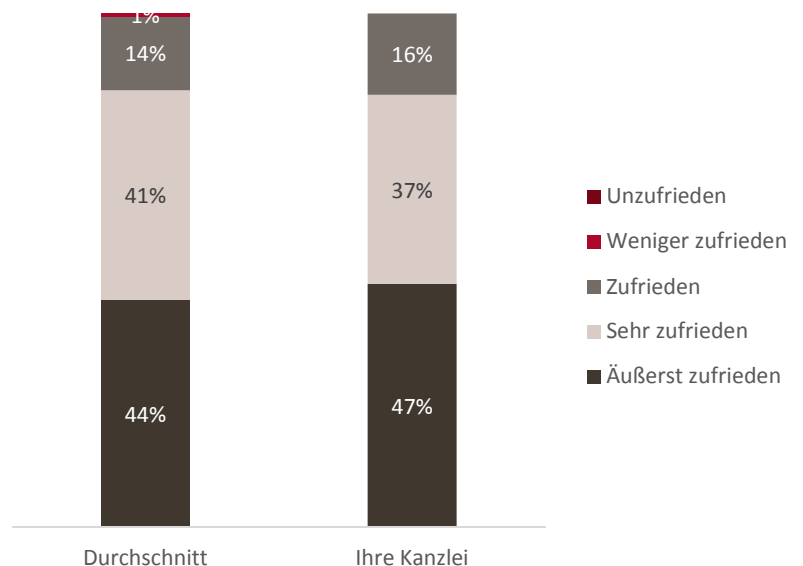
n gesamt: 354  
n Ihre Kanzlei: 18



Wie zufrieden sind Sie in diesen Punkten?

Die Kanzlei ist neuen Technologien für den Daten- und Informationsaustausch gegenüber aufgeschlossen.

n gesamt: 348  
n Ihre Kanzlei: 19



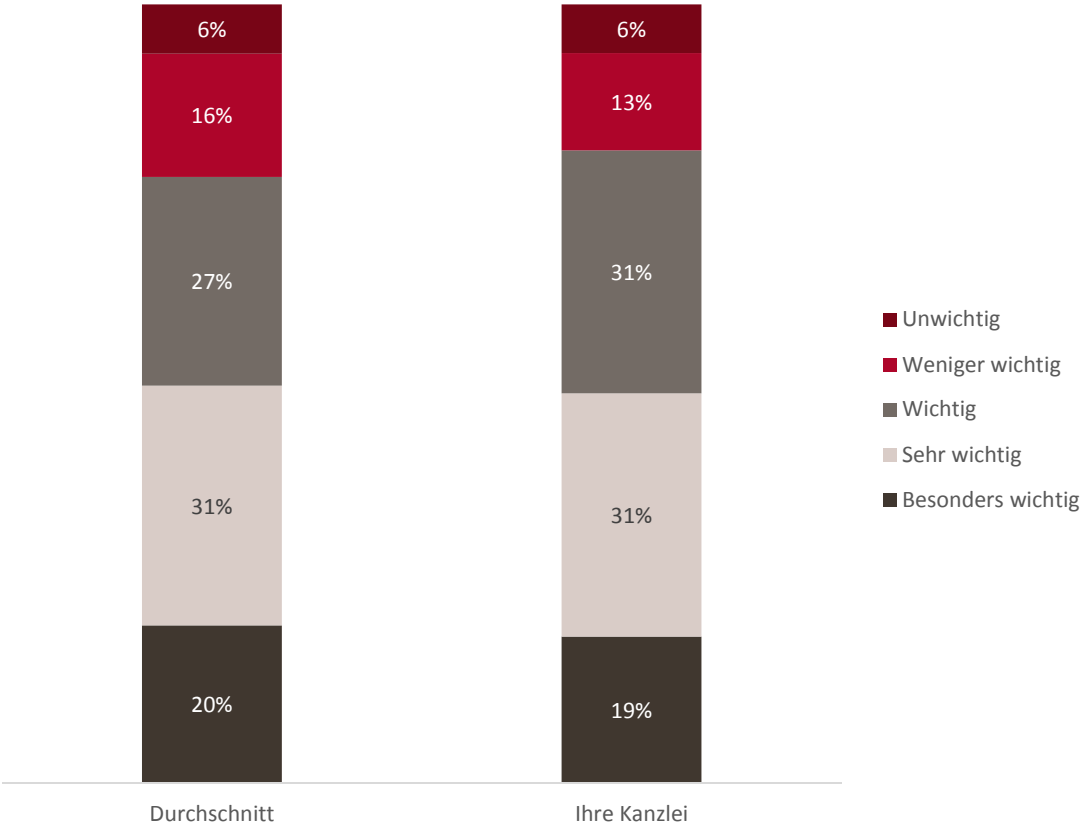
# Beziehung zum Steuerberater

Wie beurteilen Sie den Nutzen folgender IT-Lösungen für eine optimale Zusammenarbeit mit Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 347

n Ihre Kanzlei: 16

## Austausch digitalisierter Belege



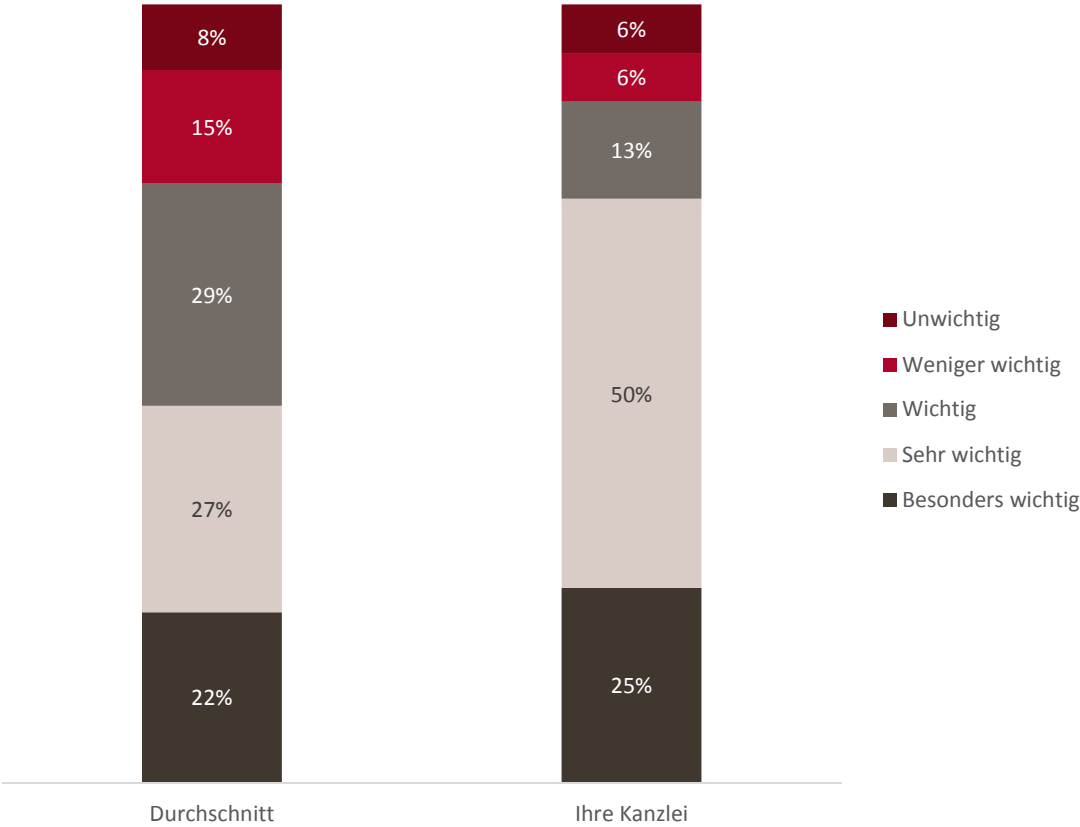
# Beziehung zum Steuerberater

Wie beurteilen Sie den Nutzen folgender IT-Lösungen für eine optimale Zusammenarbeit mit Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 343

n Ihre Kanzlei: 16

**Austausch von Dateien, Dokumenten und Auswertungen über eine sichere Online-Plattform**



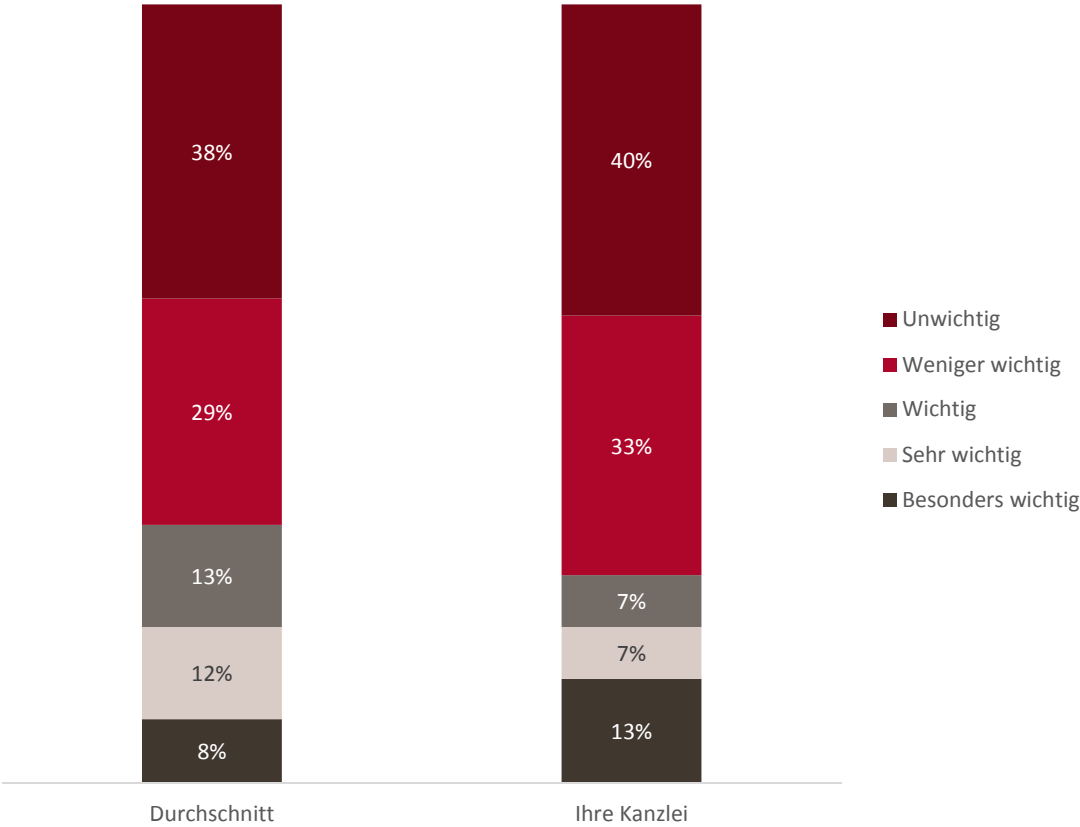
# Beziehung zum Steuerberater

Wie beurteilen Sie den Nutzen folgender IT-Lösungen für eine optimale Zusammenarbeit mit Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 320

n Ihre Kanzlei: 15

## Der Steuerberater kann Zahlungen in meinem Auftrag ausführen



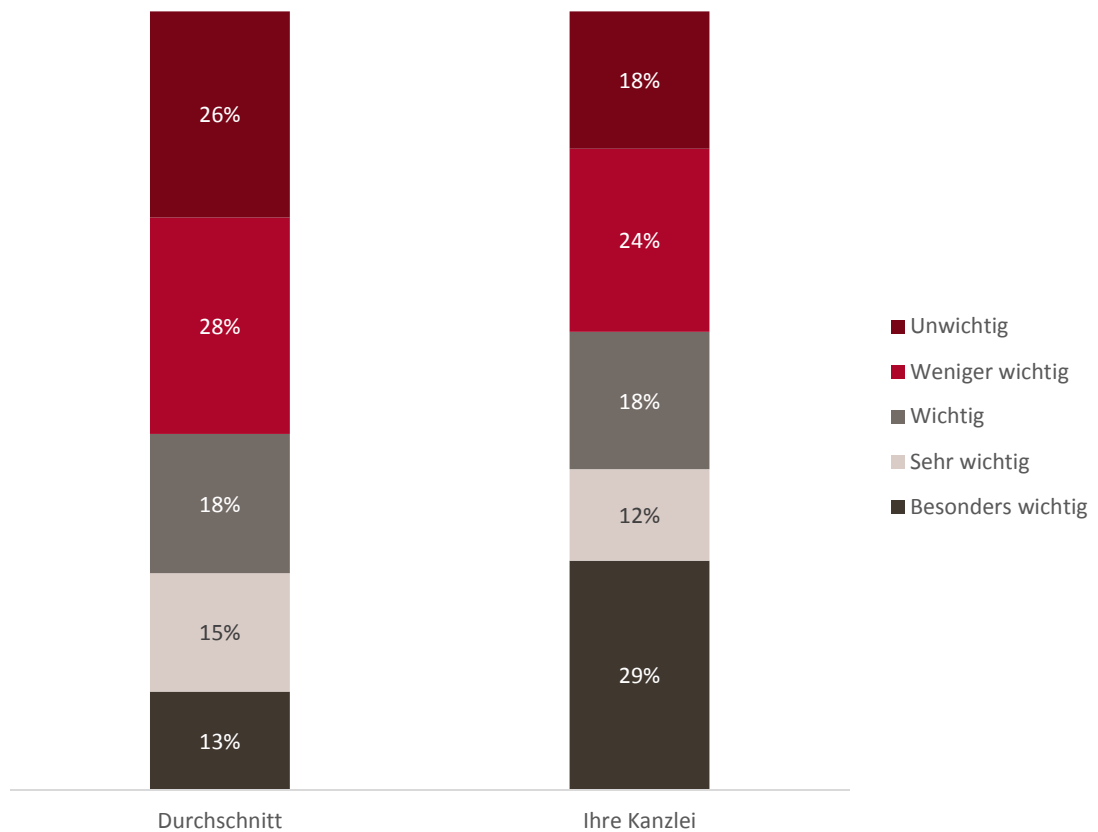
# Beziehung zum Steuerberater

Wie beurteilen Sie den Nutzen folgender IT-Lösungen für eine optimale Zusammenarbeit mit Ihrem Steuerberater?

n gesamt: 302

n Ihre Kanzlei: 17

**Bereitstellung von Lohn- und Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiter auf einer Online-Plattform**





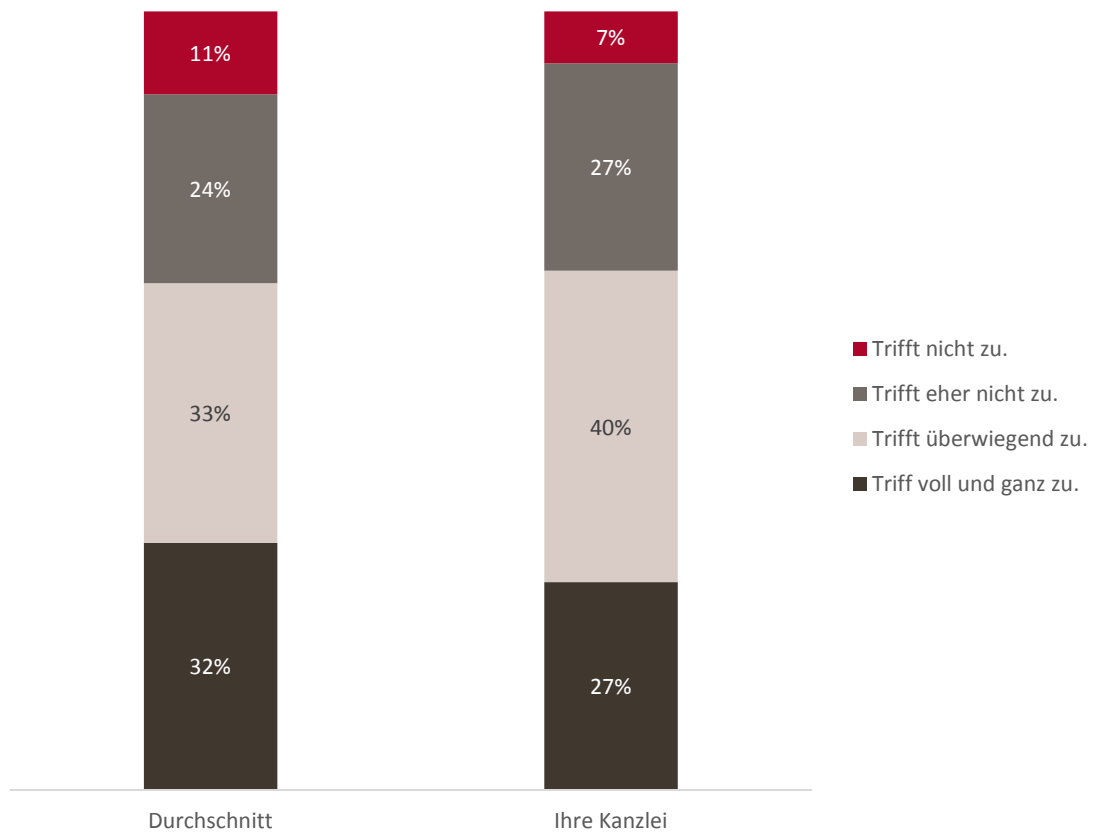
# Dienstleistungen

Sie erhalten regelmäßig betriebswirtschaftliche Auswertungen von Ihrem Steuerberater. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu?

n gesamt: 309

n Ihre Kanzlei: 15

**Die betriebswirtschaftlichen Auswertungen meines Steuerberaters bespreche ich regelmäßig mit meinem Steuerberater.**



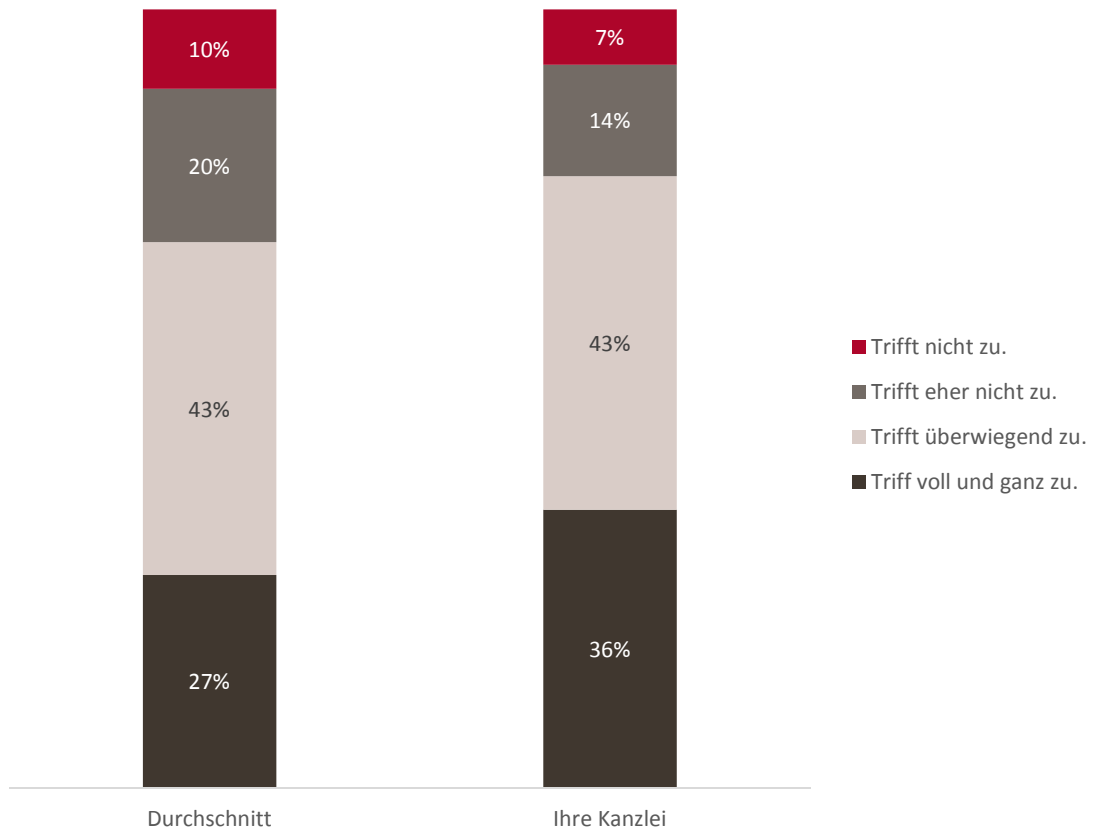
# Dienstleistungen

Sie erhalten regelmäßig betriebswirtschaftliche Auswertungen von Ihrem Steuerberater. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu?

n gesamt: 304

n Ihre Kanzlei: 14

**Die betriebswirtschaftlichen Auswertungen meines Steuerberaters sind meine wichtigste Informationsquelle, um mein Unternehmen zu steuern.**



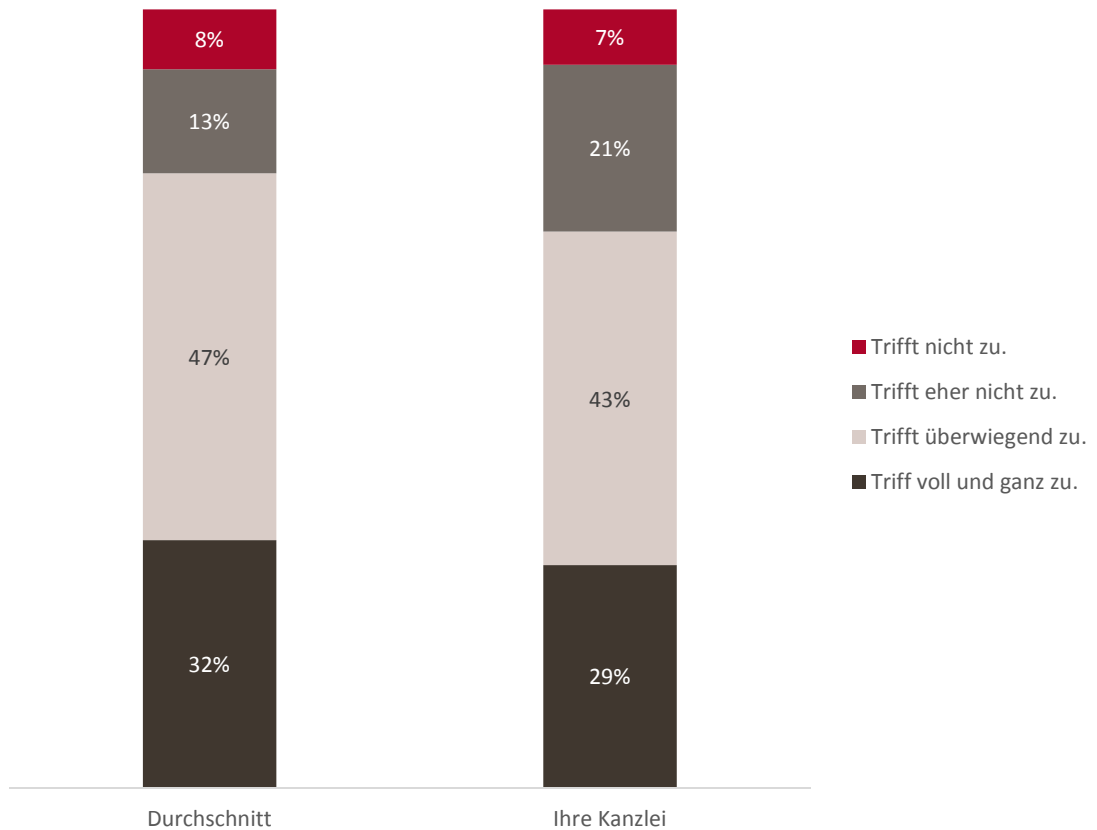
# Dienstleistungen

Sie erhalten regelmäßig betriebswirtschaftliche Auswertungen von Ihrem Steuerberater. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu?

n gesamt: 299

n Ihre Kanzlei: 14

**Die betriebswirtschaftlichen Auswertungen meines Steuerberaters enthalten alle wichtigen Informationen, um mein Unternehmen zu steuern.**



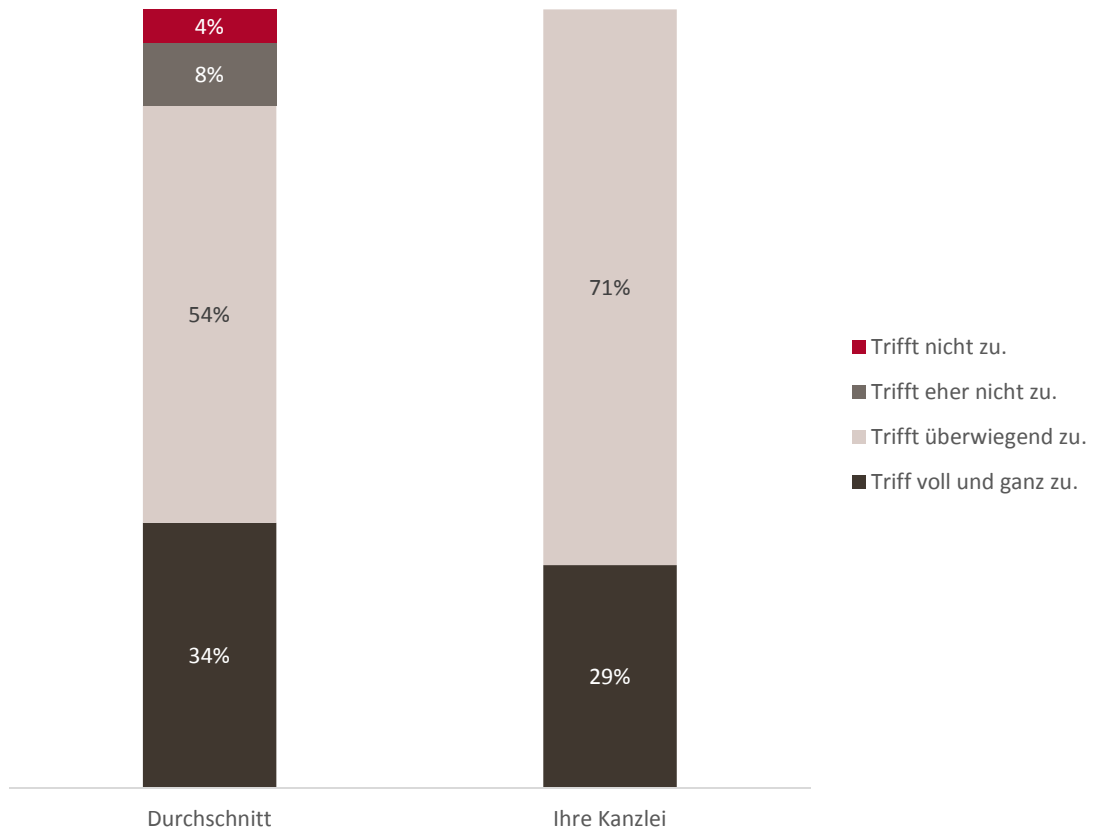
# Dienstleistungen

Sie erhalten regelmäßig betriebswirtschaftliche Auswertungen von Ihrem Steuerberater. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu?

n gesamt: 300

n Ihre Kanzlei: 14

**Die betriebswirtschaftlichen Auswertungen meines Steuerberaters sind so aufbereitet, dass ich ohne weitere Erläuterung damit arbeiten kann.**



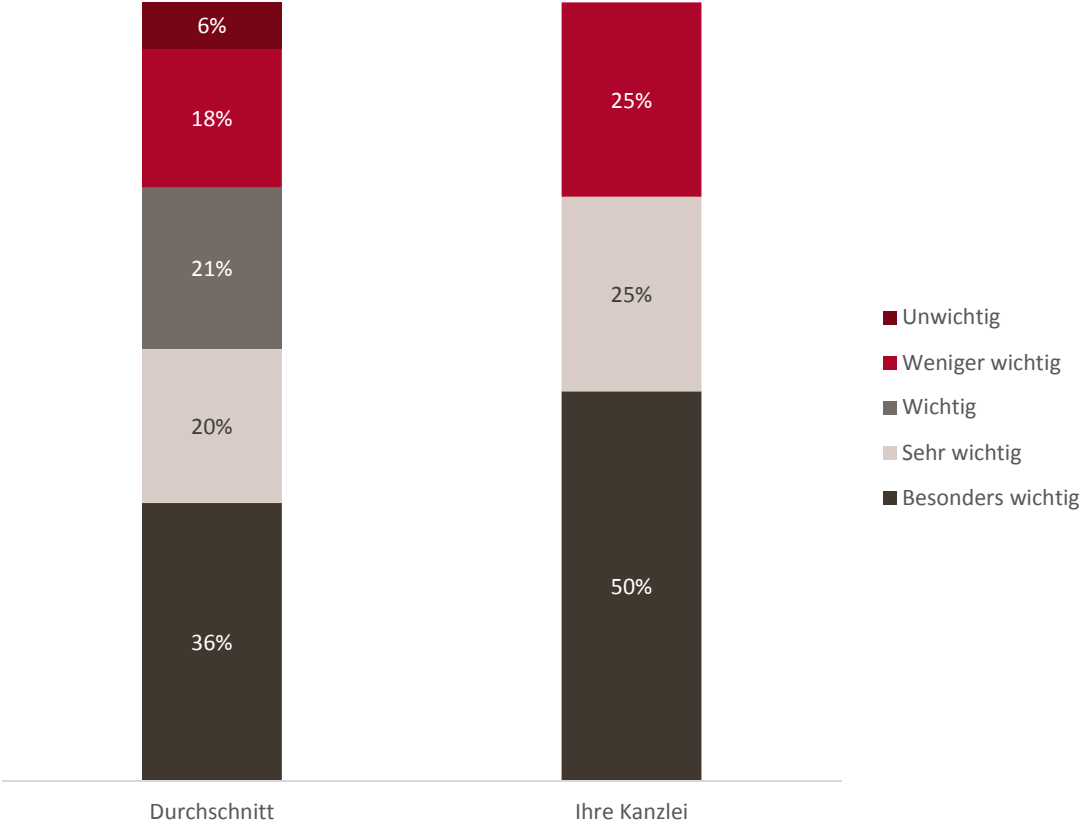
# Dienstleistungen

Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen?

n gesamt: 101

n Ihre Kanzlei: 4

## Kostensparnis



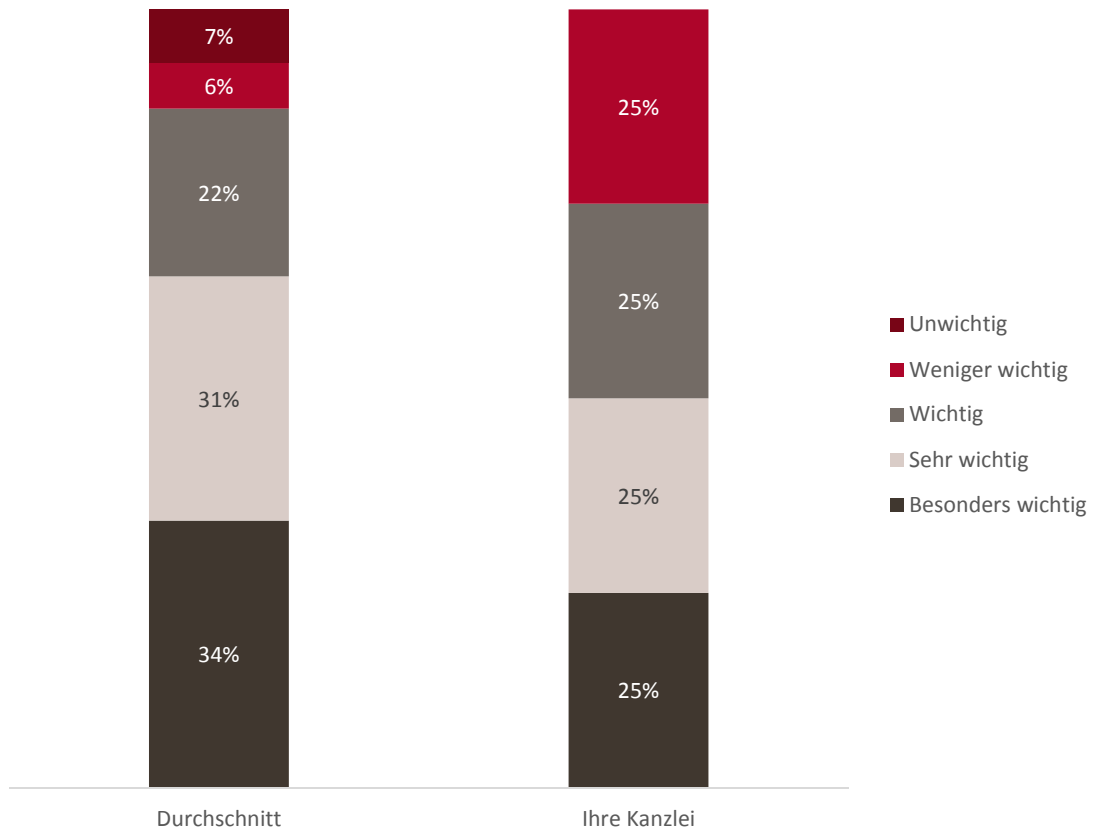
# Dienstleistungen

Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen?

n gesamt: 102

n Ihre Kanzlei: 4

## Kürzere Bearbeitungszeiten



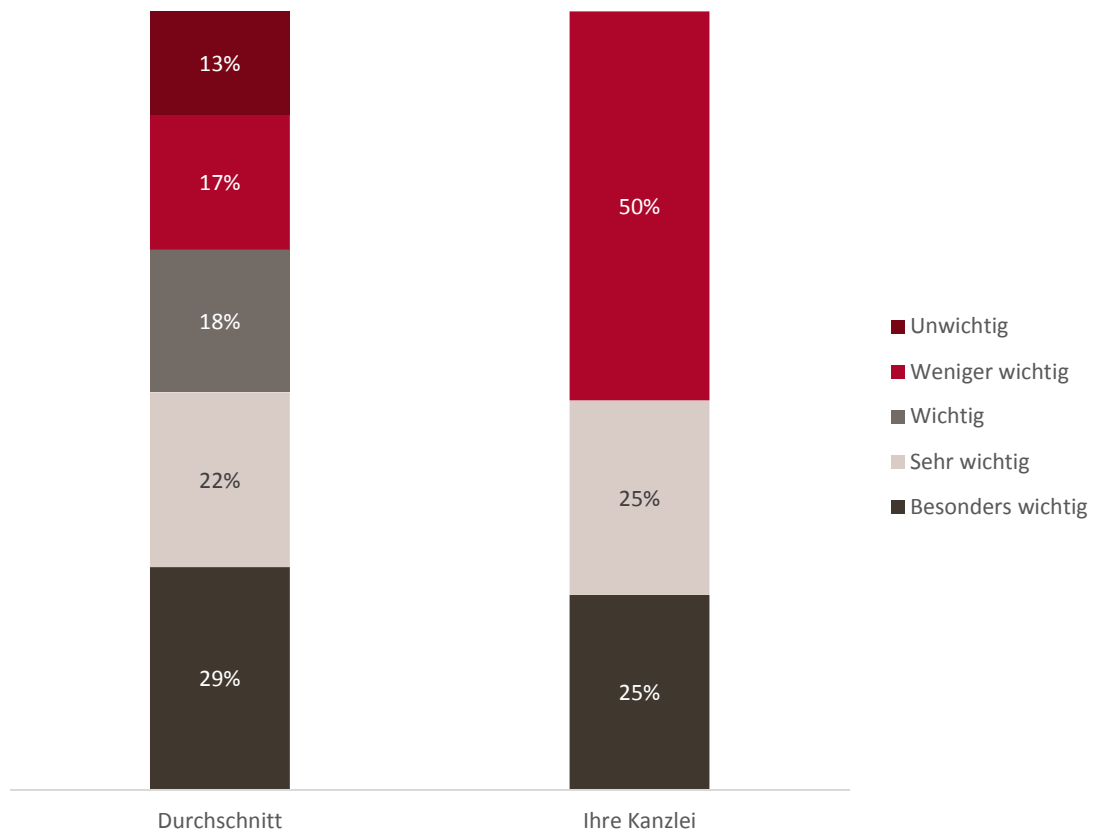
# Dienstleistungen

Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen?

n gesamt: 98

n Ihre Kanzlei: 4

## Wegfall des Belegtransports



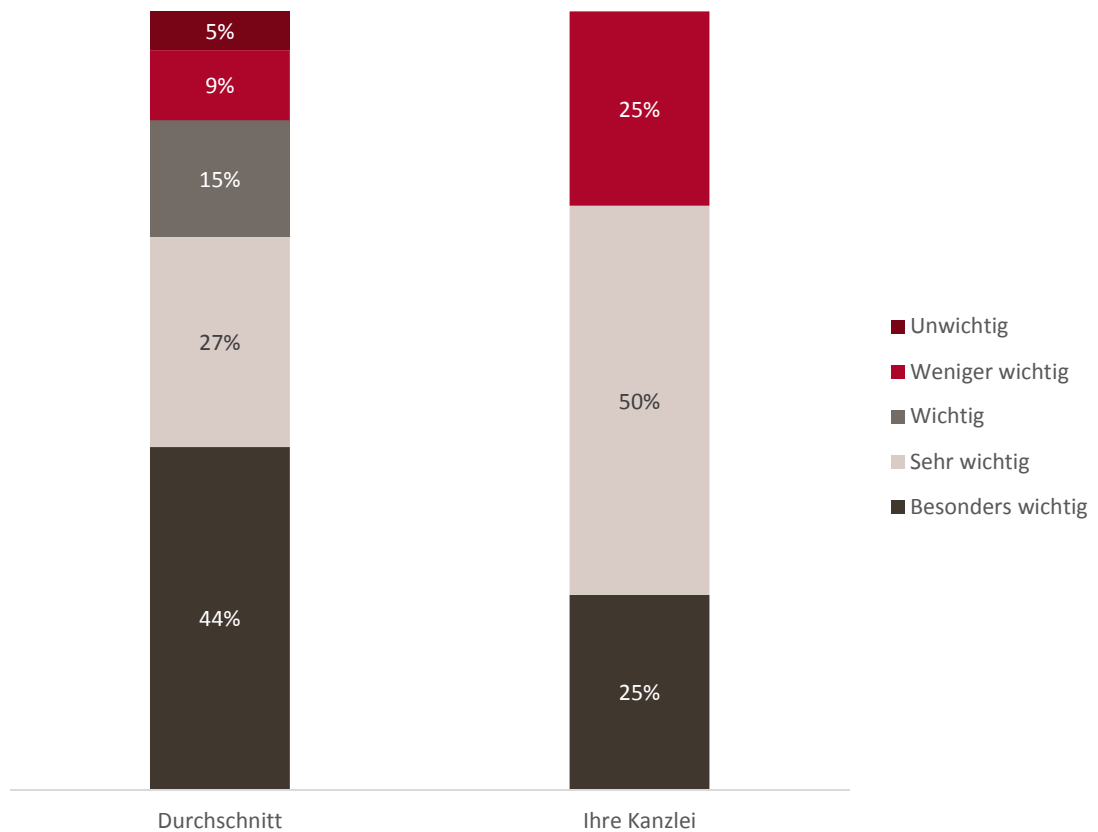
# Dienstleistungen

Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen?

n gesamt: 100

n Ihre Kanzlei: 4

## Direkter Zugriff auf aktuelle Unternehmensdaten





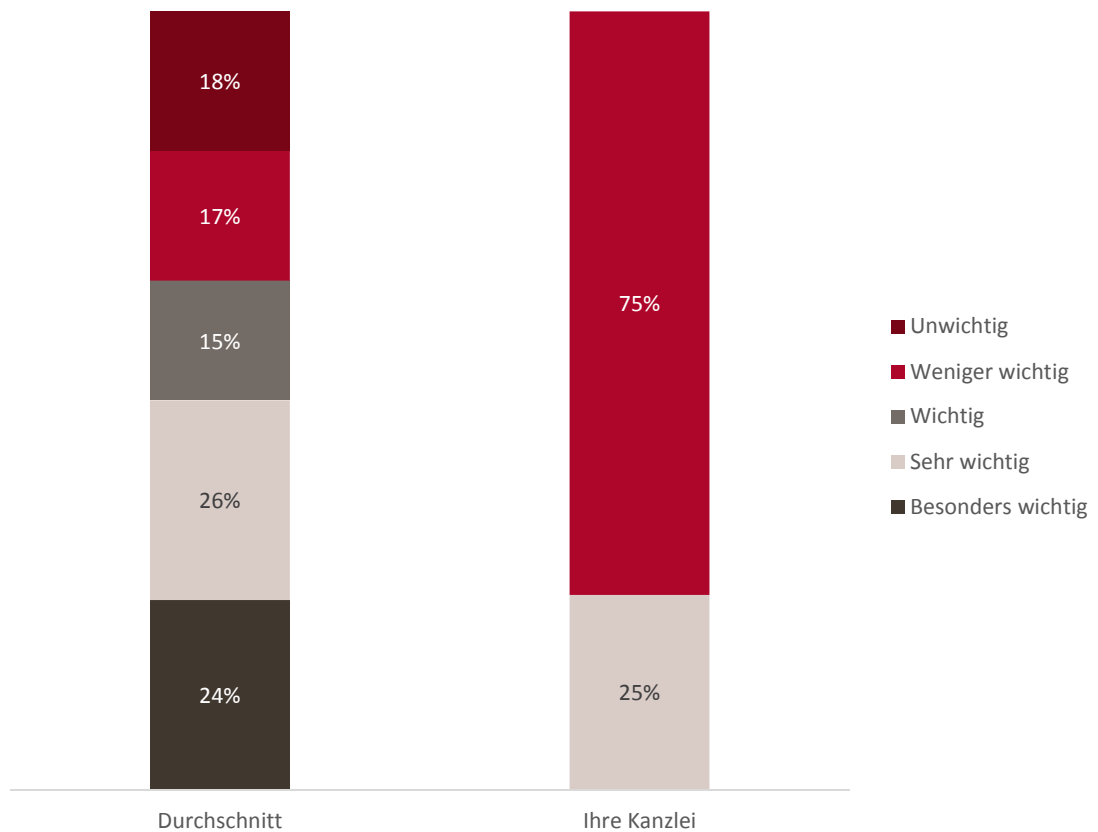
# Dienstleistungen

Welche Faktoren haben einen besonders hohen Einfluss darauf, dass Sie die Buchhaltung und/oder Lohn- und Gehaltsabrechnung im Unternehmen durchführen?

n gesamt: 78

n Ihre Kanzlei: 4

**Integration in bestehende Systeme (z. B. ERP, Warenwirtschaft)**

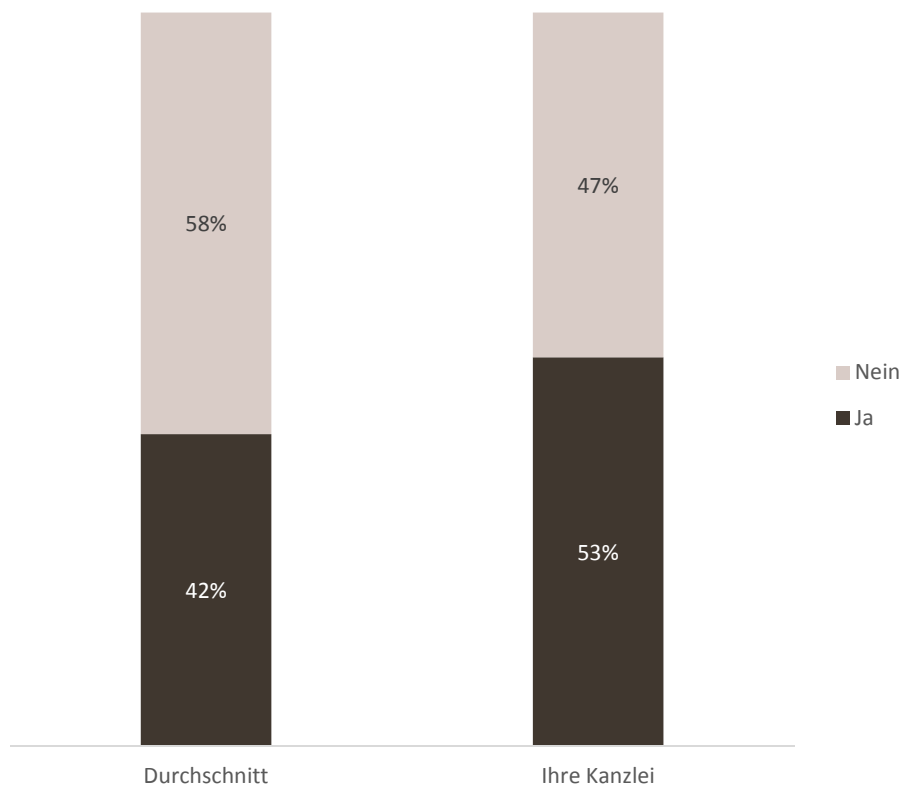


# Loyalität

Haben Sie in der Vergangenheit schon einmal Ihren Steuerberater gewechselt?

n gesamt: 353

n Ihre Kanzlei: 17



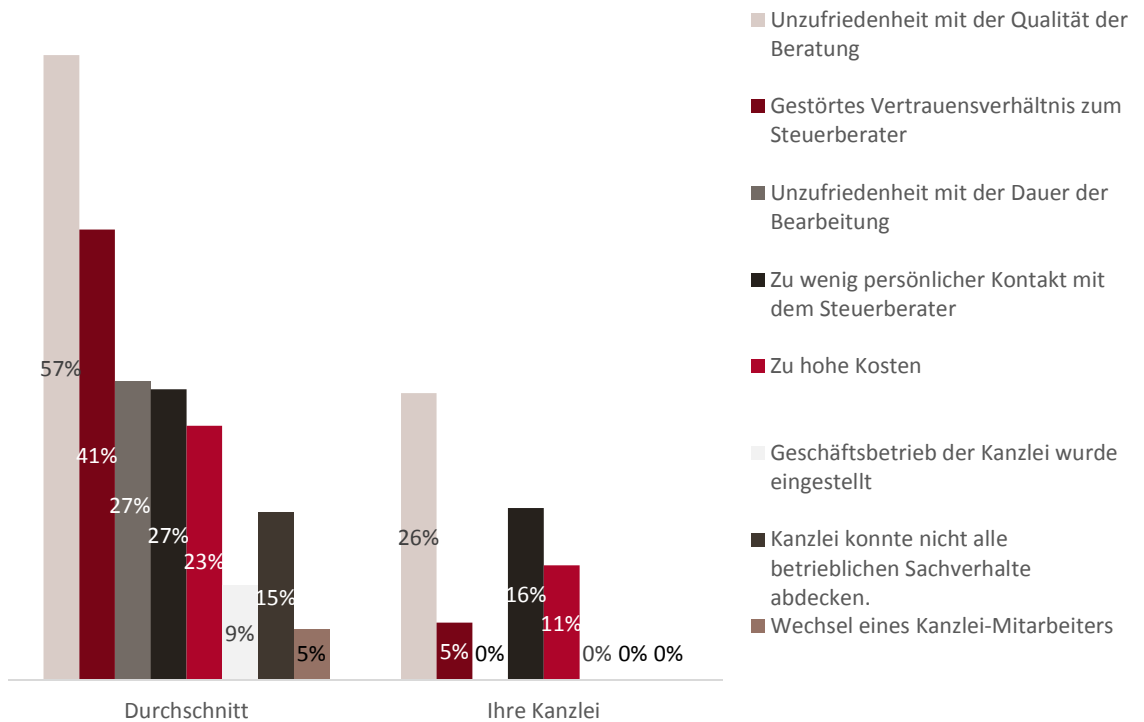
# Loyalität

## Was waren die Gründe für den Wechsel des Steuerberaters?

(Mehrfachnennung möglich)

n gesamt: 150

n Ihre Kanzlei: 19



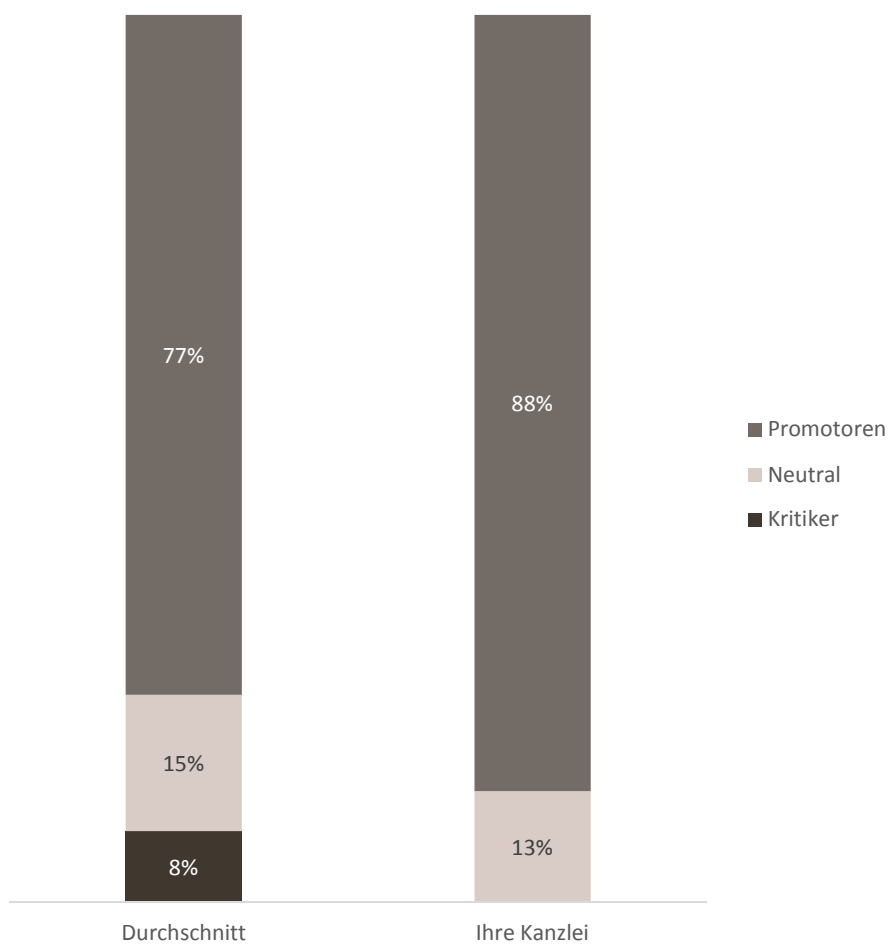
# Loyalität

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Steuerberater an einen Kollegen weiterempfehlen würden?

(Wahrscheinlichkeit 0-6: Kritiker, 7-8: Neutral, 9-10: Empfehlung)

n gesamt: 351

n Ihre Kanzlei: 16



Die Ergebnisse der kompletten Studie erhalten  
Sie kostenlos auf [steuerberaterseite.de/studie](https://steuerberaterseite.de/studie)