

## Professionelles Kanzleimanagement

## CASEStudy

### Kundenzufriedenheit steigern: Mit einer Mandantenbefragung die Bedürfnisse gezielt erfassen



#### AUFTRAGGEBER

RP Richter & Partner berät seit 2001 Mandanten in Steuer-, Bilanz- und Rechtsfragen. RP Richter & Partner ([www.rp-richter.de](http://www.rp-richter.de)) bietet Kompetenz und Qualität vergleichbar mit den größten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften der Branche, verbunden mit der individuellen Betreuung und Vertrautheit einer überschaubaren Kanzlei. Zurzeit beschäftigt die Kanzlei an den Standorten München, Frankfurt und Stuttgart rund 200 Mitarbeiter.

#### AUSGANGSLAGE

Die Anforderungen an eine integrierte Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaft sind komplex. Dem Management-Team der Kanzlei war es wichtig, die Bedürfnisse der unterschiedlichen Mandantensegmente noch besser zu verstehen, um sie individuell und umfassend zu erfüllen.

#### HERAUSFORDERUNG

Schoen + Company wurde beauftragt, eine Mandantenbefragung durchzuführen. In den USA werden Mandantenbefragungen als zweitwichtigstes Tool zur Verbesserung des Mandantenverhältnisses bewertet. In Deutschland stellt die Mandantenbefragung noch ein zusätzliches Differenzierungskriterium im Wettbewerb der Kanzleien dar. Es geht nicht um Problemaufdeckung, sondern um ein besseres Verständnis und die bessere Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Viele Mandanten erwarten explizit eine strukturierte Feedbackmöglichkeit.



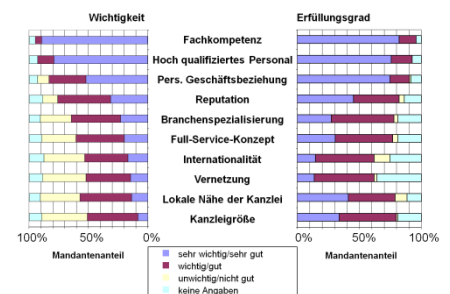
Wolfgang Richter  
Gründer von RP Richter & Partner

### VORGEHENSWEISE

Die mehrstufige Mandantenbefragung erstreckte sich über einem Zeitraum von zwei Monaten.

1. Konzeptionell wurde eine Kombination aus Präsenzinterviews, schriftlicher und Online-Befragung gewählt.
2. Abstimmung des Fragebogens auf die inhaltlichen Ziele der Befragung
3. Auswahl der Mandanten für Präsenzinterviews, schriftliche oder Online-Befragung
4. Versand der Fragebögen, Aktivierung des Online-Befragungstools und Durchführung der Interviews
5. Auswertung der Fragebögen und Interviews
6. Präsentation der Ergebnisse in einem Partner-Workshop
7. Ableitung und Priorisierung von Verbesserungsmaßnahmen

### Auszug aus der Ergebnispräsentation



„Welche Kriterien sind Ihnen bei der Auswahl einer Kanzlei wichtig und wie gut erfüllt RP Richter & Partner diese?“

### ERGEBNIS

- Insgesamt haben ca. 100 Mandanten an der Befragung teilgenommen. Damit wurde eine Rücklaufquote von 38% erreicht, bei Dauermandanten sogar 87%.
- Die Ergebnisse der Mandantenbefragung wurden auf der Website von RP Richter & Partner veröffentlicht und an die Mandanten versendet.
- Insgesamt sind die Mandanten recht zufrieden mit RP Richter & Partner. Auf einer Skala von 1-10 vergaben sie die Note 8,7.
- Ein Qualitätshandbuch wurde auf Grund der Befragung erarbeitet und in der Sozietät eingeführt, um einheitliche Service-Standards zu gewährleisten.
- Ein Qualitätsversprechen wurde formuliert und den Mandanten zugeschickt.
- 50% der Befragten wünschen sich eine solche Befragung mindestens alle 2 Jahre.



Schoen + Company ist spezialisiert auf Dienstleistungsunternehmen, insbesondere Professional Service Companies. Namhafte Kanzleien gehören zu unseren Kunden. Wir sind selbst keine Anwälte, sondern praxiserfahrene Unternehmens- und Umsetzungsberater.

Ihr Ansprechpartner: Ralf Schön, Geschäftsführer

Schoen + Company GmbH  
**Management Consultants**  
 Neuer Zollhof 2  
 40221 Düsseldorf  
 T 0211-8395-410  
 F 0211-8395-411  
 E info@schoen-company.com  
 I www.schoen-company.com