Auswertungsbeispiel: Zufriedenheitsanalyse (1)

smf. schleus marktforschung
MANDANTEN MONITOR

Zufriedenheit der Mandanten mit unterschiedlichen Dimensionen (Auswahl)

Zufriedenheit mit Honorar und Abrechnung

Zufriedenheit mit Ergebnisaufbereitung

Zufriedenheit mit Beratung und Betreuung

Zufriedenheit mit Mitarbeitern und Team

Bewertete Kriterien: Mitarbeiter/Team	hoch ← Zufriedenheit → gering					Ø ges.	n	hoch ← Zufriedenheit → gering				
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
Fachkompetenz der Mitarbeiter						1,91	312	34 %	38 %	15 %	7 %	6 %
Branchenkompetenz der Mitarbeiter						2,23	282	28 %	34 %	25 %	13 %	0 %
Zusammensetzung des Teams						1,72	311	38 %	53 %	8 %	1 %	0 %
Frühzeitige, aktive Beratung						2,27	312	21 %	44 %	25 %	7 %	3 %
Freundlichkeit der Mitarbeiter						1,89	312	32 %	51 %	14 %	2 %	1%
						2,76	310	0 %	44 %	39 %	14 %	3 %
						1,39	311	67 %	27 %	6 %	0 %	0 %
						1,97	304	31 %	49 %	13 %	6 %	1 %
						1,59	312	55 %	34 %	8 %	3 %	0 %
						1,97	312	27 %	53 %	17 %	2 %	1 %

Mandantenzufriedenheit ist eine komplexe Größe, die verschiedene Dimensionen beinhaltet (z. B. Zufriedenheit mit Mitarbeitern und Team). Jede Dimension setzt sich aus einer Vielzahl von Einzelkriterien zusammen. Mit unseren Ergebnis-Charts erkennen Sie auf einen Blick die Zufriedenheit Ihrer Mandanten mit diesen Kriterien.

Auswertungsbeispiel: Zufriedenheitsanalyse (2)

smf.schleus marktforschung
MANDANTEN MONITOR

Dimension: Zufriedenheit mit Mitarbeitern und Team | Basis: Alle Mandanten

Bewertete Kriterien: Mitarbeiter/Team	hoch ← Zufriedenheit → gering					Ø ges.	n	hoch ← Zufriedenheit → gering				
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
Fachkompetenz der Mitarbeiter						1,91	312	34 %	38 %	15 %	7 %	6 %
Branchenkompetenz der Mitarbeiter						2,23	282	28 %	34 %	25 %	13 %	0 %
Zusammensetzung des Teams						1,72		38 %	53 %	8 %	1 %	0 %
Frühzeitige						2,27						%
Freundlichk						1,89	31					0 %
XXX						2,76	310	0 %	44 %	39 %	14 %	3 %
XXX						1,39	311	67 %		6 %	0 %	0 %
X						1,97	304	31 %				
X						1,59	312	55 %	34			
X						1,97	312	27 %	53			

Linienprofile
zeigen auf einen Blick die Zufriedenheit mit einzelnen Kriterien

Mittelwerte mit Ampelfarben
signalisieren sofort erkennbare Stärken oder Handlungsbedarf

Spannbreiten
zeigen die Spanne zwischen der besten und schlechtesten Bewertung

Häufigkeitswerte
bieten maximale Transparenz für Mittelwerte-Berechnung

überdurchschnittliche Zufriedenheit · durchschnittliche Zufriedenheit · unterdurchschnittliche Zufriedenheit

Ø = Mittelwert gesamt pro Kriterium; Spanne der Antworten (min; max); n=Anzahl der Nennungen/Antworten