



Aus der Praxis für die Praxis

Checkliste für Ihre Mandantenbefragung

Planen und organisieren Sie Ihre schriftliche Mandantenbefragung – vom Konzept bis zur Auswertung

So behalten Sie alles Wichtige im Blick

MandantenMonitor

Professionelle Mandantenbefragungen für Anwaltskanzleien, Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

Schleus Marktforschung GmbH
Lister Straße 19 | 30163 Hannover
Postfach 110 449 | 30100 Hannover

Tel: + 49 (0) 511 / 534 2000-0
Fax: +49 (0) 511 / 534 200-99
Mail: kontakt@schleus-mafo.de
Internet: www.schleus-mafo.de

Checkliste für schriftliche Mandantenbefragungen

Die folgende Checkliste unterstützt Sie bei der Planung und Organisation Ihrer schriftlichen Mandantenbefragung. Wir haben für Sie die aus unserer Erfahrung wichtigen Schritte zusammengetragen und nach ihrem typischen zeitlichen Ablauf sortiert – von der Konzeptentwicklung bis zur Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg für Ihre Mandantenbefragung!

Phase	Arbeitsschritt	Wer?	Wann?	O.K.?
Phase 1: Konzept entwickeln, Ziele setzen	Ziele der Mandantenbefragung schriftlich fixieren			
	Inhalte/Schwerpunkte der Mandantenbefragung klären			
	Zeitplan mit Meilensteinen erstellen			
Phase 2: Mandanten sorgfältig auswählen	Umfang der Mandantenbefragung festlegen			
	Stichprobe definieren (Wen befragen?)			
	Stichprobe ziehen (Zufallsauswahl, ggf. Quotenplan)			
	Mandantendaten für die Befragung aufbereiten			
Phase 3: Fragebogen entwickeln/ versenden	Informationsbedarf klären			
	Fragen entwerfen			
	Antwortvorgaben entwickeln			
	Fragen gruppieren			
	Reihenfolge der Gruppen und Fragen festlegen			
	Layout für Fragebogen gestalten			
	Einführungstext und Hinweise für Fragebogen schreiben			
	Pre-Test durchführen (Fragebogen testen)			
	Fragebogen überarbeiten/anpassen			
	Einladung zur Teilnahme an der Befragung formulieren			
	Fragebögen/Einladungen drucken			
	Fragebögen/Einladungen versenden (ggf. Rückumschlag)			

Phase	Arbeitsschritt	Wer?	Wann?	O.K.?
Phase 4: Rückläufer/ Antworten erfassen	Rücklauforganisation vorbereiten (Ablage, Eingabe etc.)			
	Ungültige Fragebögen aussortieren			
	Fragebögen in Datenbank/Statistiksoftware erfassen			
	Dateneingabe kontrollieren (Qualitätsprüfung)			
Phase 5: Daten analysieren/ aufbereiten	Daten mit (Statistik-)Software auswerten			
	Daten auf Kanzleiebene (alle Mandanten) auswerten			
	Daten ggf. anhand vordefinierter Teilgruppen auswerten			
	Auswertungen kontrollieren (Qualitätsprüfung)			
	Daten/Auswertungen in Präsentationsform aufbereiten			
Phase 6: Handlungs- empfehlungen ableiten und umsetzen	Schwachstellen aus Mandantensicht identifizieren			
	Mögliche Lösungsansätze skizzieren und diskutieren			
	Verbesserungsmaßnahmen festlegen und umsetzen			

	Arbeitsschritt	Wer?	Wann?	O.K.?
Sinnvolle Ergänzungen können ggf. sein...	Mandanten an spätesten Rücksendetermin erinnern			
	Dankschreiben an Mandanten versenden			
	Mandanten über (ausgewählte) Ergebnisse informieren			
	Presse/Öffentlichkeit über (ausgewählte) Ergebnisse inform.			

Dürfen wir Ihnen weiterhelfen?

Als Spezialist und Full-Service-Partner für Mandantenbefragungen unterstützen wir national und international agierende Anwaltskanzleien, Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften bei der erfolgreichen Kanzleientwicklung.

Sprechen Sie uns an! Wir freuen uns auf Sie!

MandantenMonitor

Professionelle Mandantenbefragungen für Anwaltskanzleien, Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften

Schleus Marktforschung GmbH
 Lister Straße 19 | 30163 Hannover
 Postfach 110 449 | 30100 Hannover

Tel: + 49 (0) 511 / 534 2000-0
 Fax: +49 (0) 511 / 534 200-99
 Mail: kontakt@schleus-mafo.de
 Internet: www.schleus-mafo.de