

IMAS

KUNDENZUFRIEDENHEITSSTUDIE 2015

RAML UND PARTNER IN DEN AUGEN DER KUNDEN



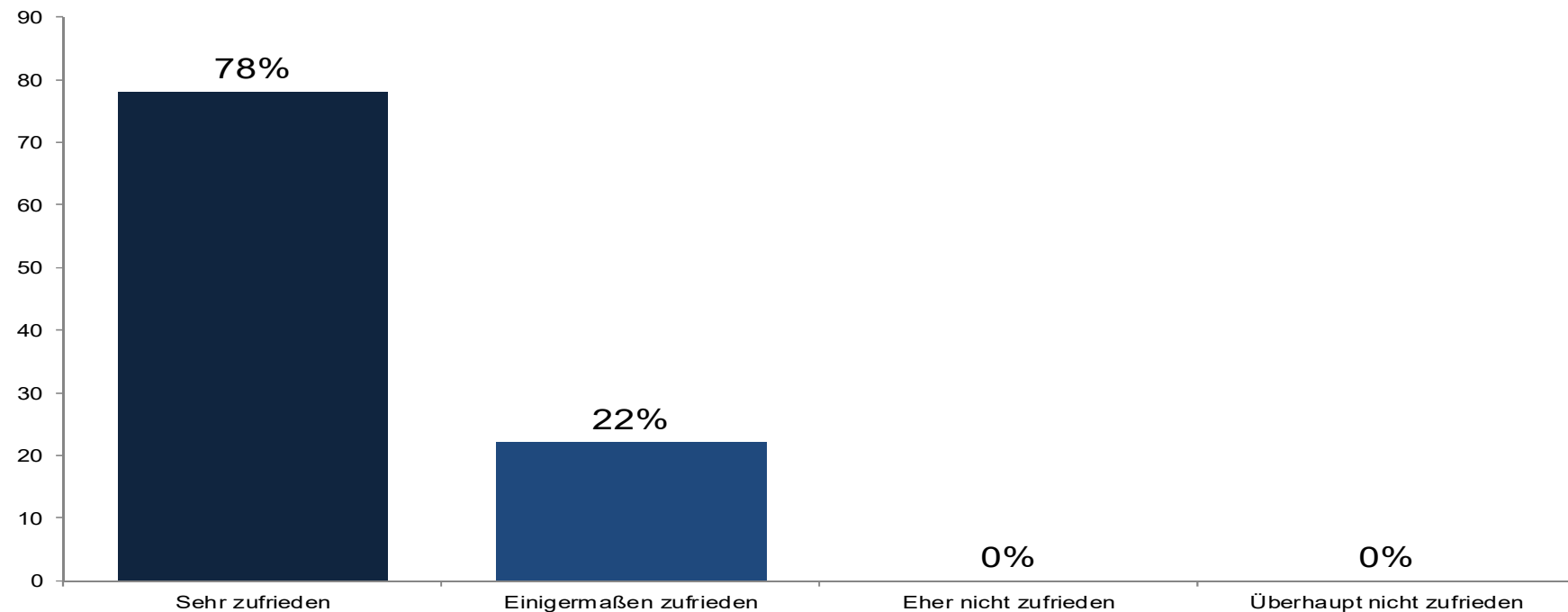
November / Dezember 2015

CUSTOMERVision
IMAS Loyalität – Servicequalität

Allgemeine Zufriedenheit

Basis: Kunden von Raml & Partner bzw. Raml & Herger

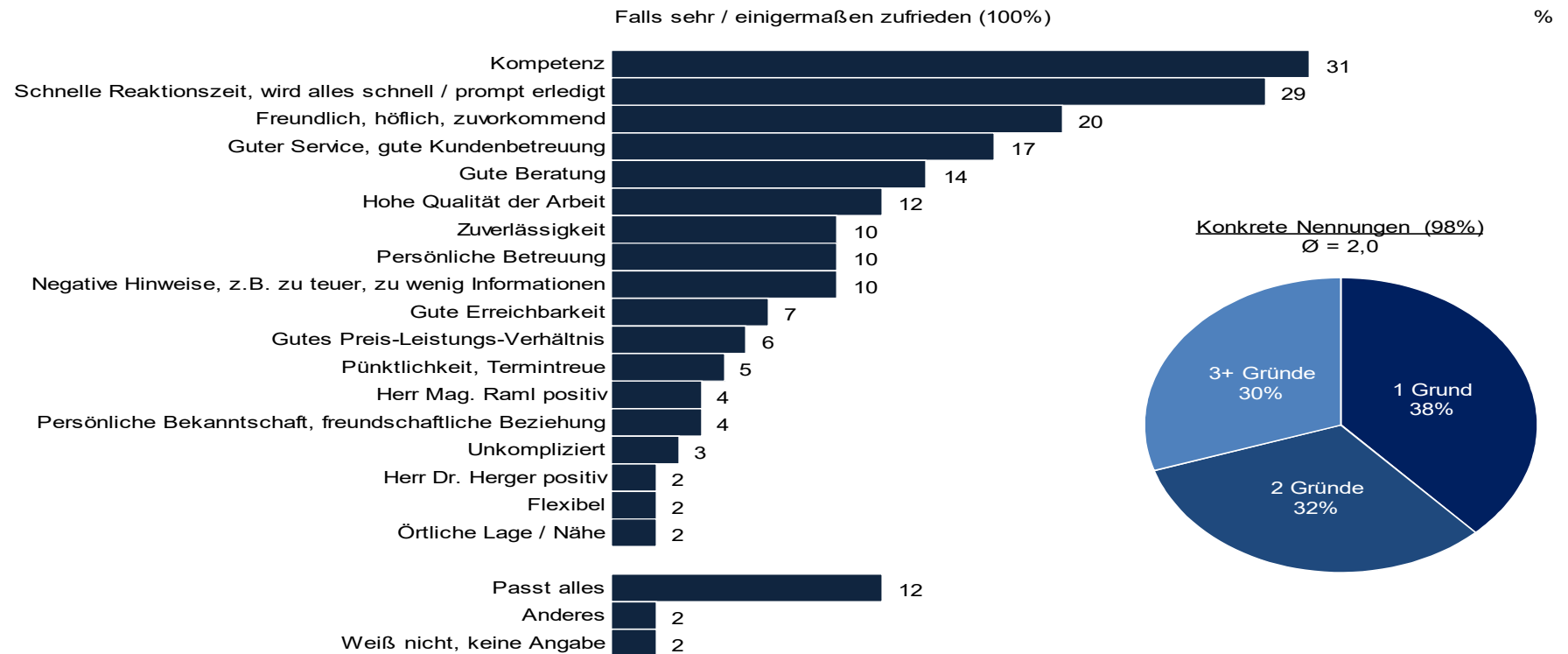
Frage 3: "Wenn Sie nun an die Steuer- und Unternehmensberatungskanzlei Raml und Partner im Großen und Ganzen denken. Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein gefragt? Würden Sie sagen sehr zufrieden, einigermaßen zufrieden, eher nicht oder überhaupt nicht zufrieden?"



Gründe für Zufriedenheit

Basis: Falls sehr / einigermaßen zufrieden (100%)

Frage 4a: "Sie haben gerade gesagt, dass Sie sehr bzw. einigermaßen zufrieden sind. Bitte sagen Sie mir in Stichworten, warum?"



Gründe für Weiterempfehlung

Basis: Falls sehr bzw. einigermaßen sicher weiterempfehlen (97%=100%)

Frage 10a: "Sie haben gerade gesagt, dass Sie Raml und Partner sehr bzw. einigermaßen sicher weiterempfehlen würden. Bitte sagen Sie mir in Stichworten, warum?"

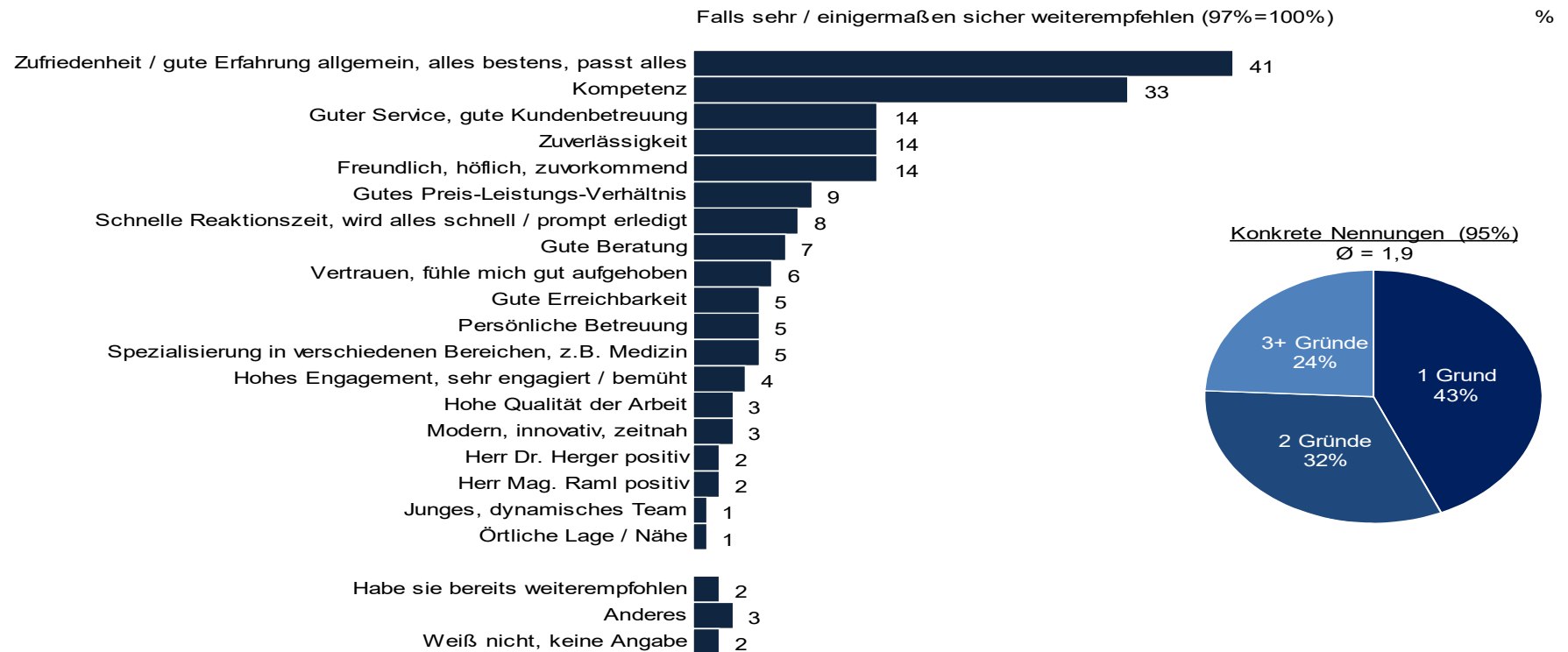


Image von Raml und Partner

Basis: Kunden von Raml & Partner bzw. Raml & Herger

Frage 6: "Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten bei der Steuer- und Unternehmensberatungskanzlei Raml und Partner? Ich lese Ihnen dazu wieder einige Aspekte vor. Bitte sagen Sie mir anhand von Schulnoten, wie zufrieden Sie mit den folgenden Aspekten sind. Note 1 würde heißen 'sehr zufrieden' und Note 5 bedeutet 'gar nicht zufrieden'. Welche Note zwischen 1 und 5 würden Sie geben für –"

