

# Studie zur Mandantenzufriedenheit

Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche von Mandanten  
an ihren Steuerberater

Durchführung der Studie: Sinus Markt- und Sozialforschung GmbH, 69115 Heidelberg

Im Auftrag von:  **nwb** VERLAG

# Überblick

- A** Hintergrund, Eckdaten
- B** Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C** Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D** Kompetenz des Steuerberaters
- E** Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F** Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G** Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H** Fazit und Empfehlung

## Hintergrund dieser Studie



*„Der NWB Verlag möchte Steuerberater als Partner bestmöglich unterstützen. Dies gilt auch im Kontakt mit den Mandanten. Um die Erwartungen und Zufriedenheit der Mandanten an Steuerberater bzw. Steuerberatungskanzleien besser zu kennen, haben wir diese Studie durchführen lassen.“*

*Dr. Ludger Kleyboldt, Geschäftsführer NWB Verlag*

- In dieser **repräsentativen Studie** erfahren Sie, welche Erwartungen Ihre Mandanten an Sie als Steuerberater stellen, wie zufrieden sie mit Ihren Leistungen sind und womit Sie positiv überraschen können.
- Bei den Ergebnissen zeigt sich, dass es in den einzelnen Mandantengruppen Unterschiede gibt, die wichtige Hinweise auf Optimierung in der individuellen Betreuung geben.
- Nutzen Sie diese Ergebnisse und prüfen Sie, ob Sie alle Erwartungen erfüllen und in welchen Bereichen Sie besser werden können.

## Eckdaten der Studie

- **Zielgruppen**

  - 254 Interviews mit Personen in Privathaushalten im Alter ab 18 Jahren

  - 259 Interviews mit Freiberuflich Tätigen oder Selbständigen

  - 250 Interviews mit Entscheidern in kleinen und mittleren Unternehmen

- **Untersuchtes Gebiet**

  - Deutschland

- **Erhebungsmethode**

  - Telefonische Interviews (ca. 25 Minuten)

- **Feldzeit**

  - März 2011

# Überblick

- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D Kompetenz des Steuerberaters
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

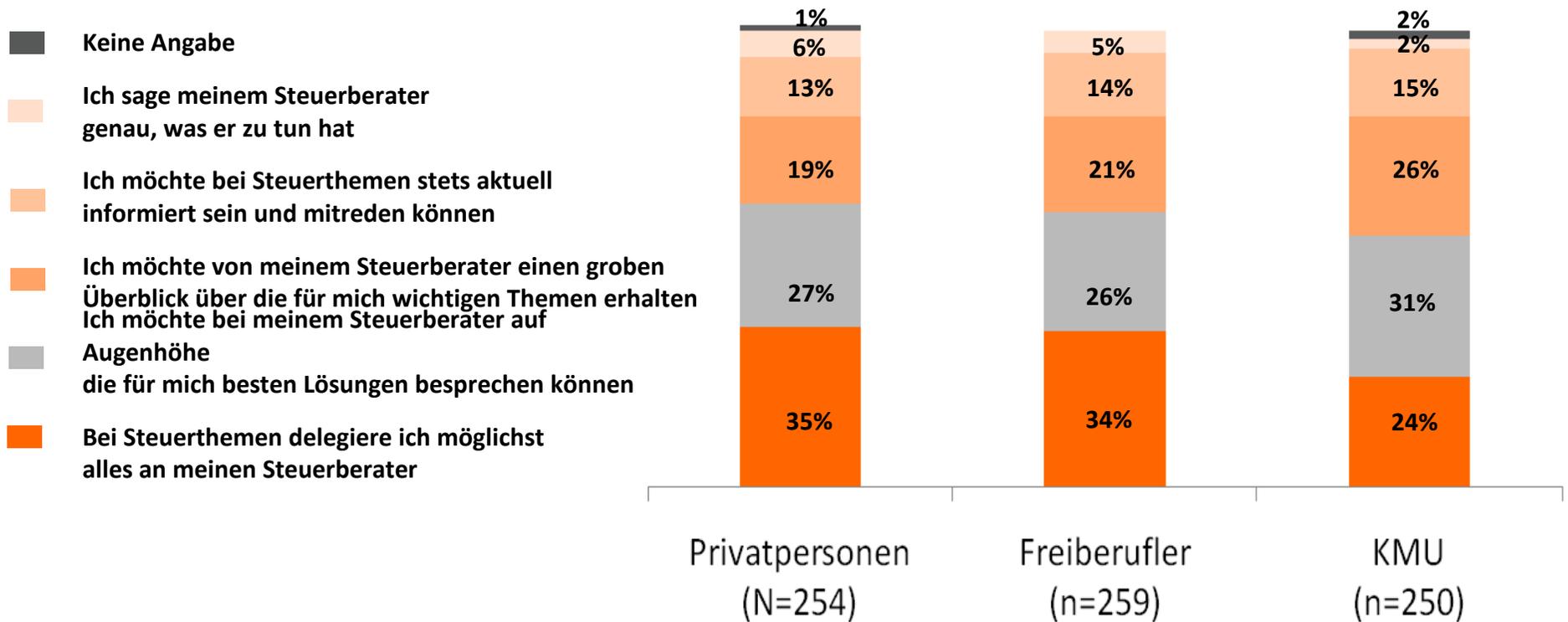
# Persönliche Einstellung im Umgang mit Steuerthemen

## Unterschiede bei den Mandantengruppen

- Rund jeder dritte Mandant aus dem Privatkundensegment bzw. der Gruppe der Freiberufler überantwortet steuerrechtliche Belange gerne komplett an den Steuerberater. Bei den KMU ist es lediglich jeder Vierte.
- Dagegen haben KMU-Mandanten häufiger den Anspruch, auf Augenhöhe mit dem Steuerberater die für sie besten Lösungen besprechen zu können.
- Jedem fünften Mandanten reicht **ein grober Überblick** über die für sie wichtigen Themen. Hier hat der Steuerberater die Funktion eines Leuchtturms bzw. eines Scouts, der die relevanten Informationen **vorselektiert**.
- Etwa ein Achtel möchte stets **aktuell informiert** werden, d.h. über ein Basiswissen verfügen und auf Veränderungen aufmerksam gemacht werden, um mitreden zu können.
- Nur eine kleine Minderheit der Mandanten verfügt über das entsprechende Know-How, den Steuerberater genauestens zu instruieren.

# Persönliche Einstellung im Umgang mit Steuerthemen

## Unterschiede im Anspruch an Autonomie / Mitgestaltung vs. Delegation



F44: Welche dieser Aussagen drückt am besten Ihre Einstellung im Umgang mit Steuerthemen aus?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

Basis: Alle Befragte

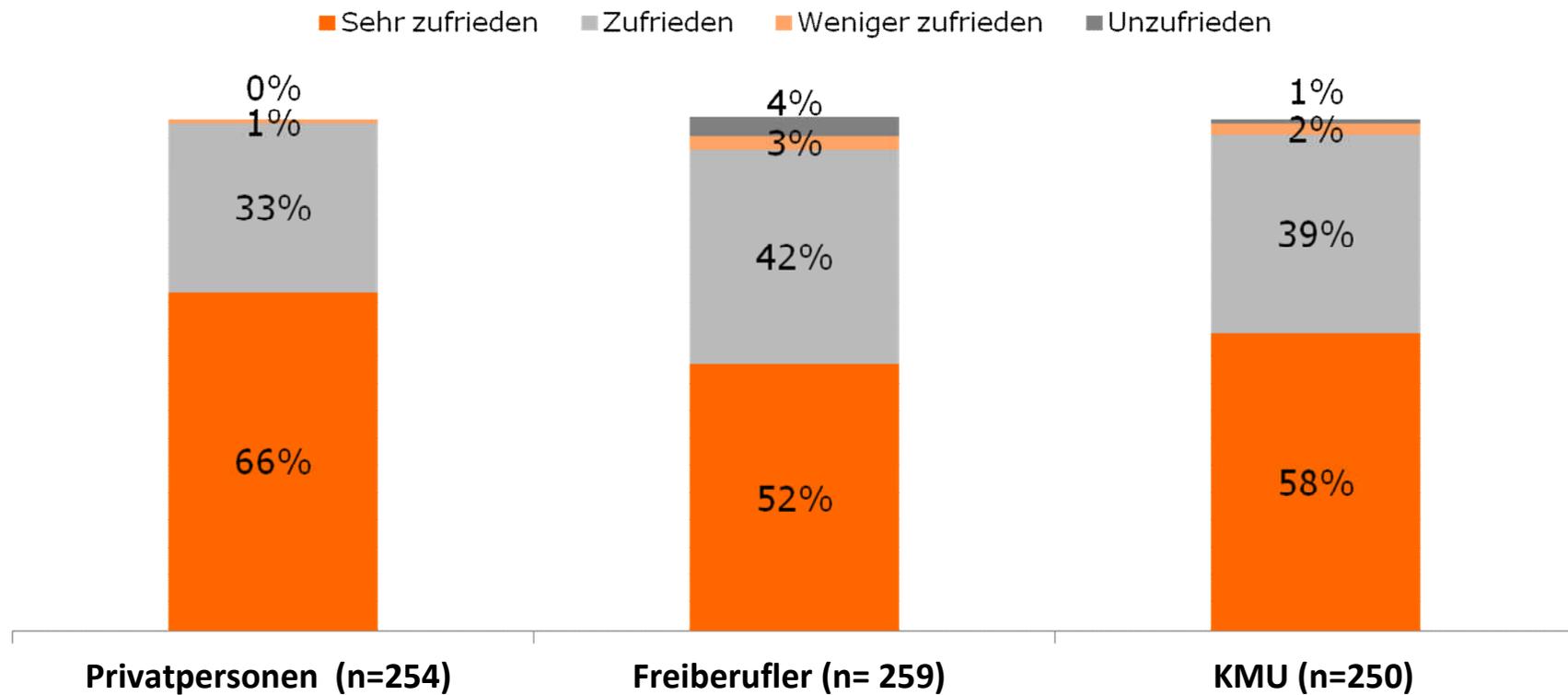
## Gesamtzufriedenheit

### Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Steuerberater?

- Insgesamt bekommen Steuerberater gute Noten, die Mandanten sind mit ihren Steuerberatern zum großen Teil zufrieden – es gibt nur wenige Kritikpunkte.
- Privatpersonen zeigen sich am zufriedensten, gefolgt von den Mandanten aus den KMU.
- Die Gruppe mit den kritischsten Bewertungen sind die Freiberufler. Immerhin 7% dieser Gruppe sind weniger bis unzufrieden – dies spiegelt sich in den weiteren Ergebnissen wider.

# Gesamtzufriedenheit

Insgesamt gute Kundenzufriedenheit; Privatpersonen zeigen sich zufriedener als Geschäftskunden; Freiberufler vergleichsweise kritischer als KMU



F12: Wie zufrieden sind Sie allgemein mit Ihrem Steuerberater?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

Basis: Alle Befragte

## Auswahl des Steuerberaters

### Wie kommen Mandanten zu ihrem Steuerberater?

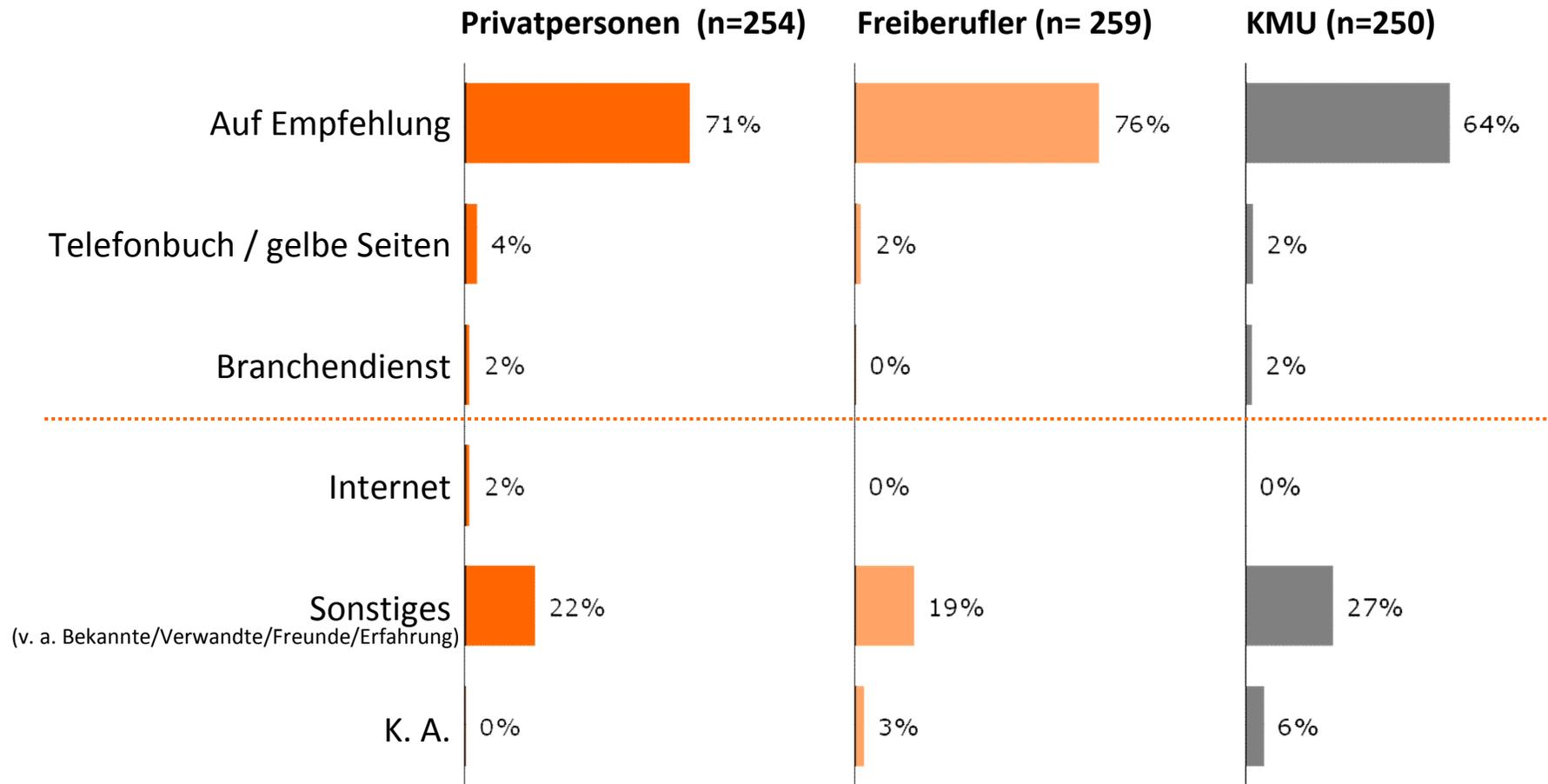
- Die Empfehlung spielt bei der Auswahl des Steuerberaters eine extrem wichtige Rolle – und zwar über alle drei Mandantengruppen hinweg.
- Sieben von zehn Mandanten aus dem Privatbereich, drei von vier aus dem Bereich der Freiberufler und immerhin rund zwei Drittel aus dem Bereich der KMU vertrauen auf die Empfehlung anderer.



**Der Faktor „Word of Mouth“ ist der wichtigste Werbeträger für den Steuerberater.**

# Auswahl des Steuerberaters

Mandanten kamen vor allem auf Empfehlung zu ihrem Steuerberater.



F10: Wie kam /en Sie/ das Unternehmen zu Ihrem / zum Steuerberater?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

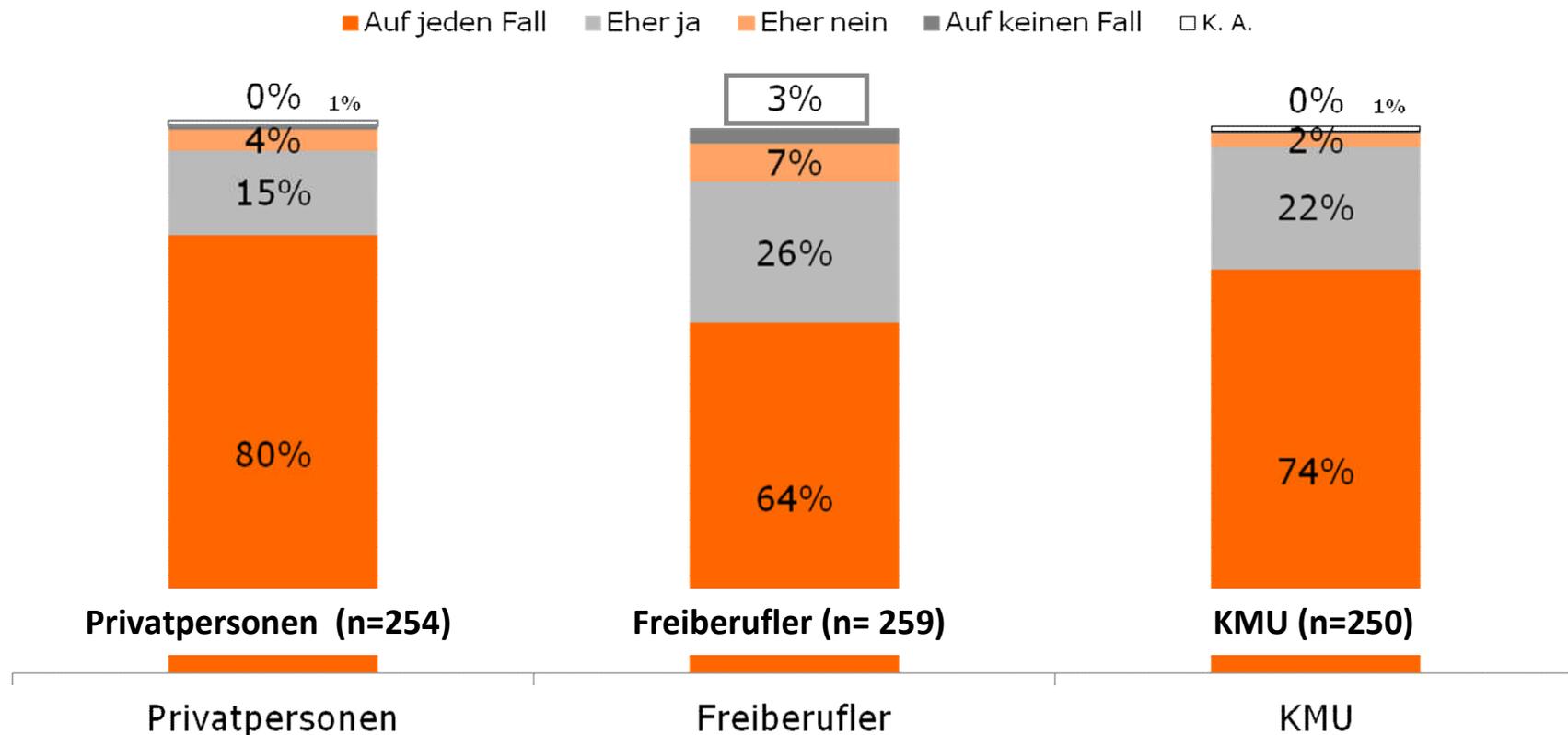
NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

Basis: Alle Befragte

## Weiterempfehlungsbereitschaft

Die **überwiegende Mehrheit** der Mandanten würde ihren Steuerberater weiterempfehlen. Dies gilt für alle drei Mandantengruppen.

Allerdings zeigen sich hier die **Freiberufler** zurückhaltender – immerhin jeder zehnte möchte keine entsprechende Empfehlung abgeben.



## Geschätzte Eigenschaften

### ■ Kernkompetenzen

Hier kommen insbesondere die persönlichen Fähigkeiten zum Tragen – wie etwa die **Zuverlässigkeit**, das **Engagement** sowie das **Auftreten**.

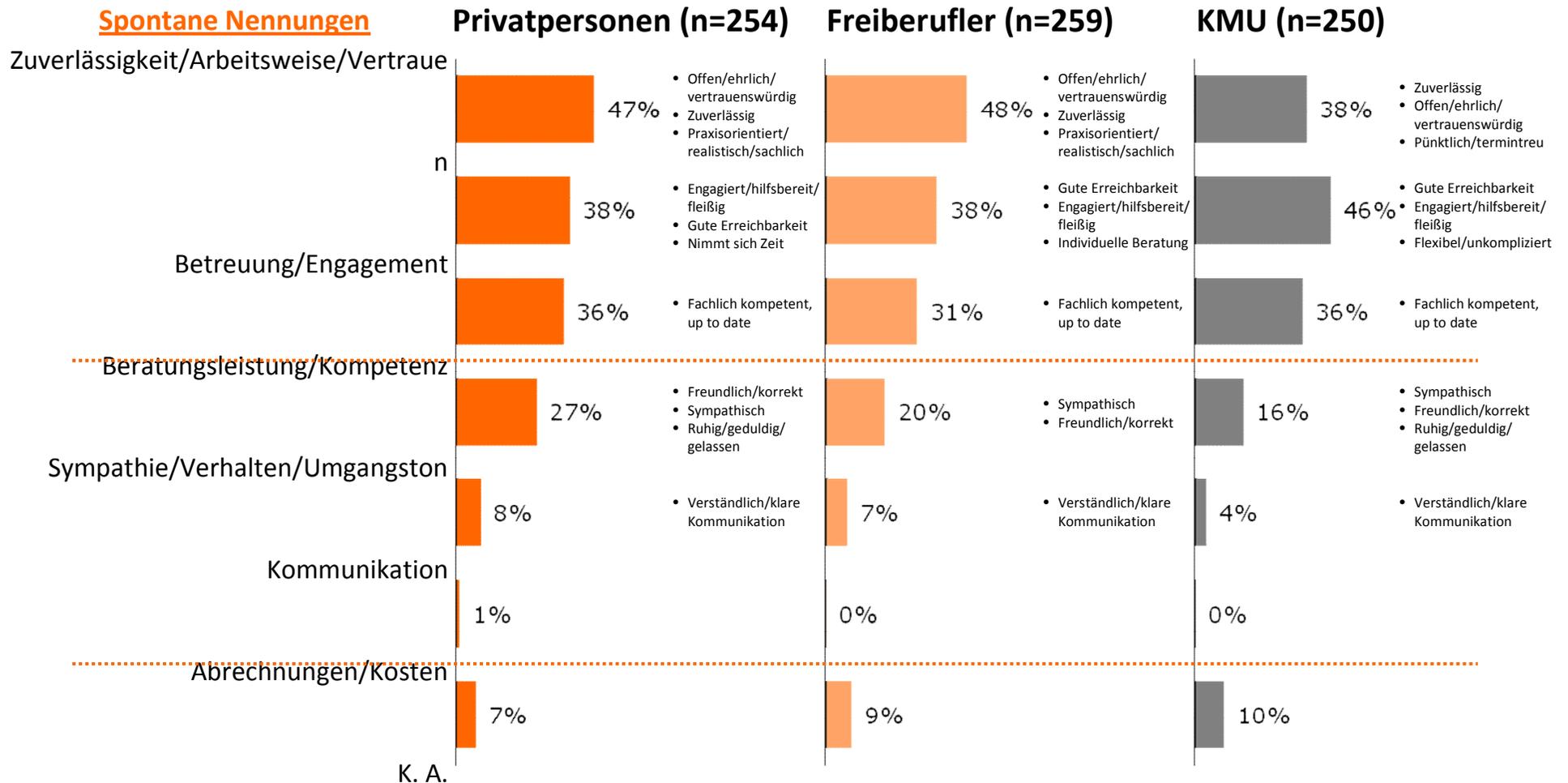
Im fachlichen Bereich punkten die Steuerberater aus Kundensicht vor allem aufgrund ihrer **Kompetenz** und des **aktuellen Know-Hows**.

### ■ Einfühlungsvermögen

Steuerberatern wird ein gutes Maß an **empathischem Empfinden** attestiert. Dies gilt auch für die Gruppe der Freiberufler – wenngleich sich diese insgesamt etwas zurückhaltender zeigt als die beiden anderen Kundensegmente.

# Am Steuerberater geschätzte Eigenschaften

Steuerberater punkten aus Sicht ihrer Mandanten vor allem durch Zuverlässigkeit, Engagement und Kompetenz

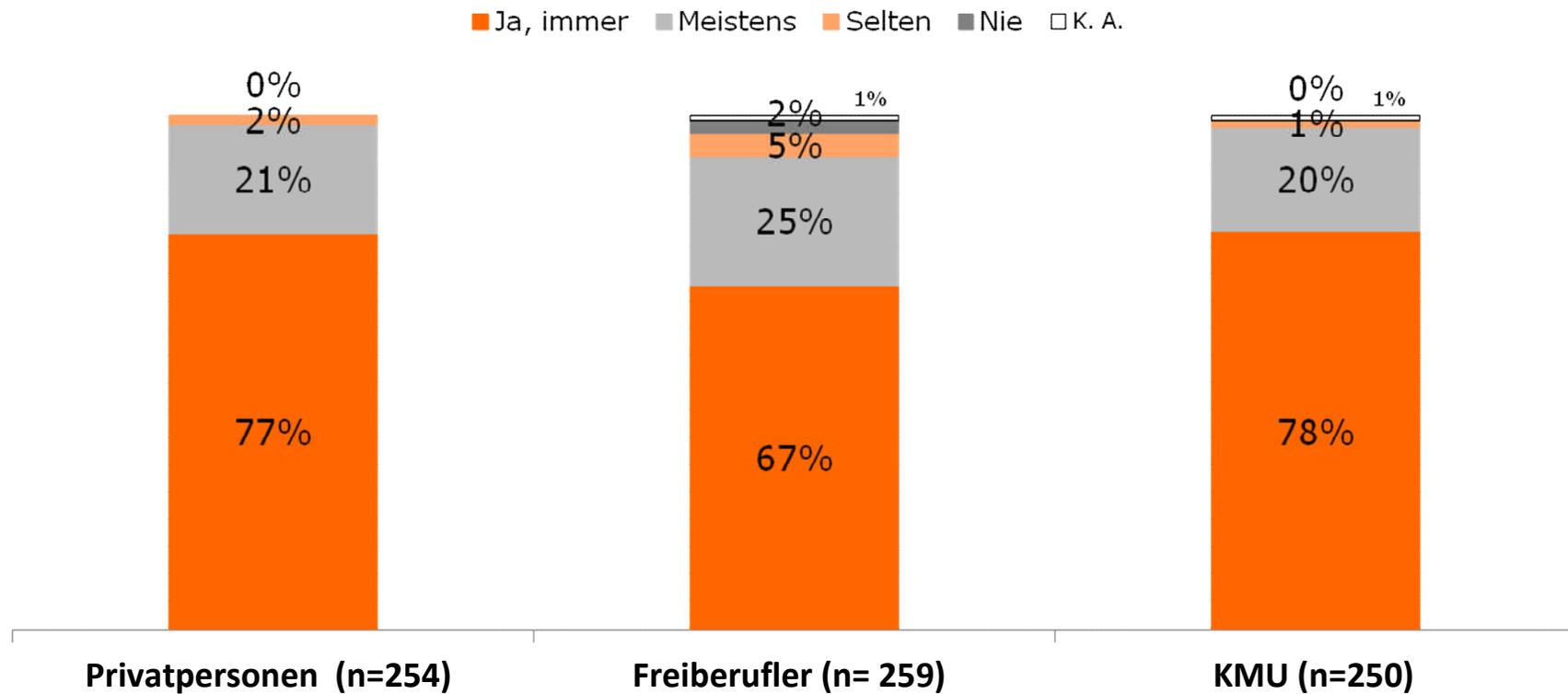


F36: Welche Eigenschaften Ihres Steuerberaters schätzen Sie besonders?

Basis: Alle Befragte

# Einfühlungsvermögen

Steuerberatern wird ein gutes Maß an Empathie zugestanden; Freiberufler zeigen sich etwas zurückhaltender als die beiden anderen Kundengruppen



F37: Haben Sie das Gefühl, dass Ihr Steuerberater ausreichend Interesse für Ihre Belange zeigt?

Basis: Alle Befragte

# Überblick

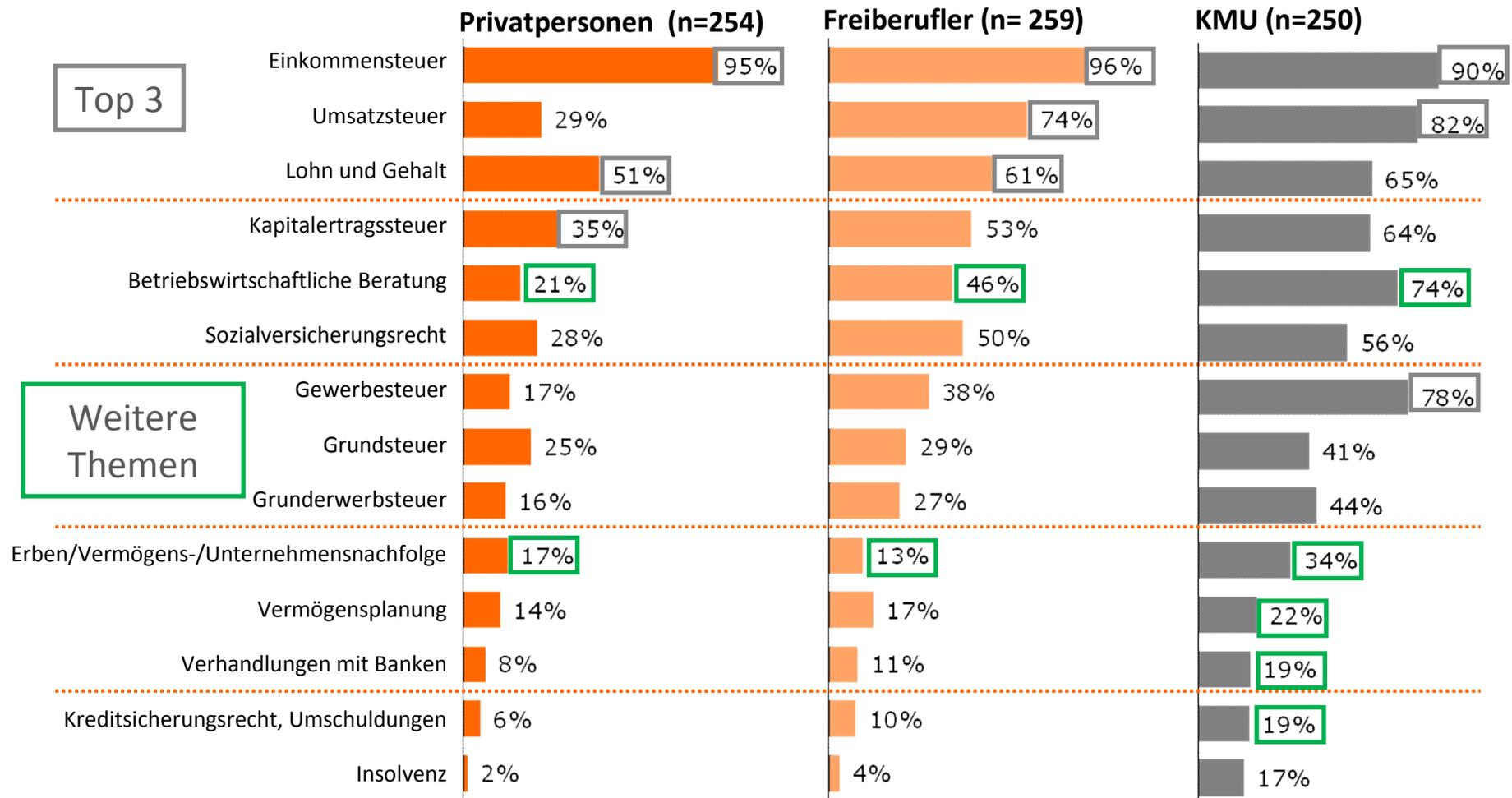
- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C **Genutzte Leistungen und Zufriedenheit**
- D Kompetenz des Steuerberaters
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

## Leistungen

### In Anspruch genommene Leistungen

- Leistungen im Bereich der **Einkommensteuer** werden am häufigsten in Anspruch genommen (Privatpersonen 95%, Freiberufler 96%, KMU 90%).
- **Privatkunden** wenden sich zudem gerne in **Lohn- und Gehaltsbelangen** (51%) sowie im Zusammenhang mit der **Kapitalertragssteuer** (35%) an ihren Steuerberater.
- Die Top 2 und 3 bei den **Freiberuflern** sind die **Umsatzsteuer** (74%) sowie **Lohn und Gehalt** (61%), bei den **KMU** folgt an zweiter Stelle ebenfalls die **Umsatzsteuer** (82%) vor der **Gewerbesteuer** (78%). Erwartungsgemäß nehmen Businesskunden insgesamt mehr Leistungen in Anspruch als Privatpersonen.
- Neben den rein steuerrechtlichen Bereichen werden aber auch **angrenzende Themen** häufig nachgefragt.
- 74% der Mandanten aus KMUs und 46% der Freiberufler fordern **Betriebswirtschaftliche Beratung** von ihrem Steuerberater.
- Jeder dritte Mandant aus KMUs fordert auch Leistungen im **Bereich Erben/Vermögens-/Unternehmensnachfolge** und bei der **Vermögensplanung**. Bei **Verhandlungen mit Banken** werden Steuerberater von jedem fünften Mandanten aus der Gruppe in Anspruch genommen.

# In Anspruch genommene Leistungen



F13: Welche Leistungen Ihres Steuerberaters nehmen Sie in Anspruch? (Reihung nach Summe der Samples)

Basis: Alle Befragte

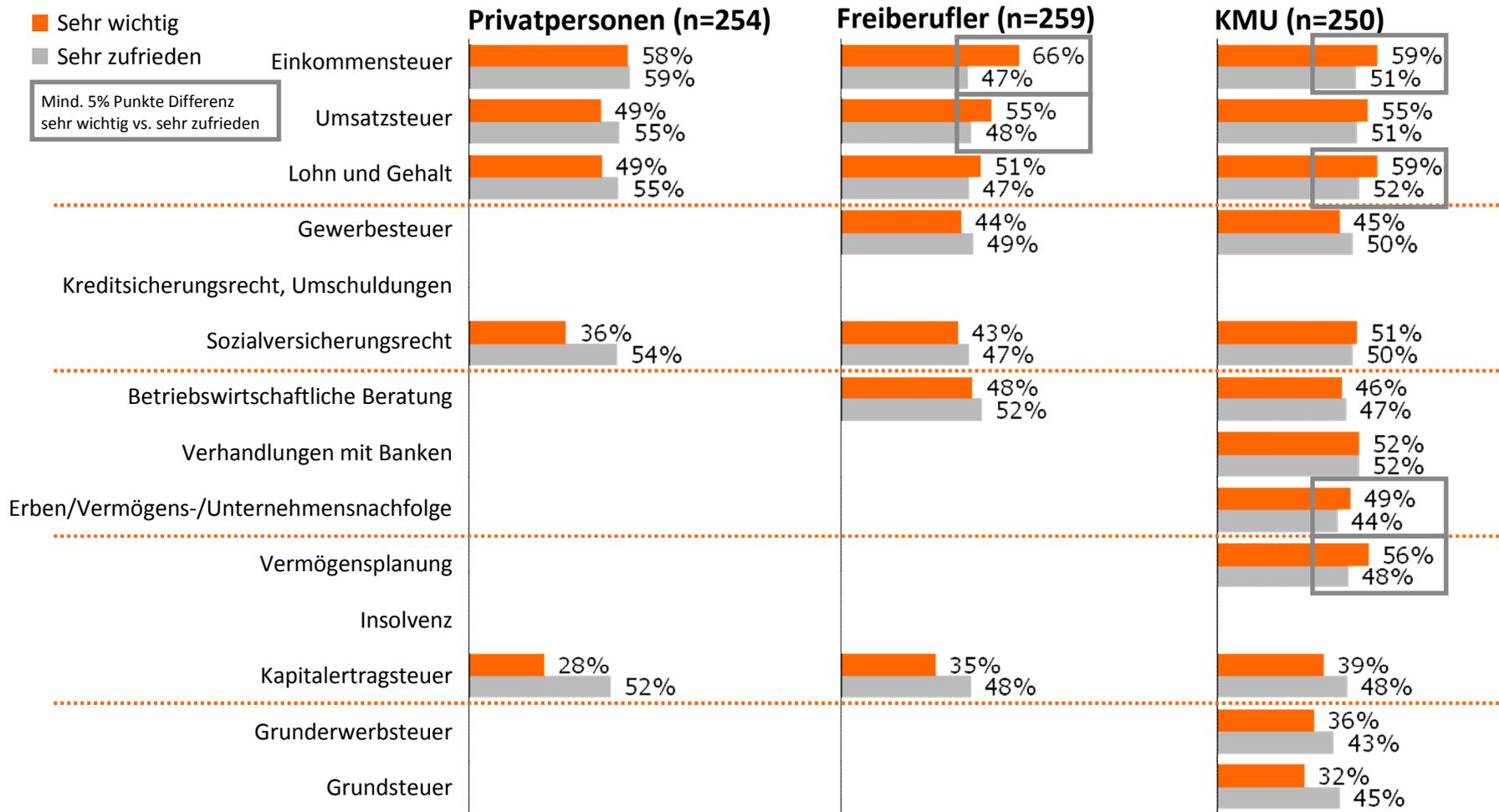
## Genutzte Leistungen – Wichtigkeit und Zufriedenheit

### Gewerbliche Kunden anspruchsvoller als Privatkunden

- Vergleicht man die Wichtigkeit einer Leistung für den Mandanten mit der Bewertung der geleisteten Beratung, also der Zufriedenheit, ergibt sich ein Soll-Ist-Vergleich in den einzelnen Beratungsfeldern, der eventuelle Optimierungshinweise geben kann.
- Steuerberater erfüllen aus Sicht der Privatkunden die Anforderungen, die an sie gestellt werden, gut. Dies gilt auch zum überwiegenden Anteil für Mandanten aus dem Businessbereich, die sich bei einzelnen Leistungen jedoch kritischer bzw. anspruchsvoller zeigen.
- So klaffen Soll und Ist im Bereich der **Einkommensteuer** deutlich auseinander (insbesondere aus der Sicht der Freiberufler). Auch bei der **Umsatzsteuer** scheint Verbesserungspotenzial für das Kundensegment der Freiberufler gegeben.
- Im Hinblick auf die KMU sind es zudem die Bereiche **Vermögensplanung** sowie **Lohn und Gehalt**, bei denen die Anforderungen höher liegen als die wahrgenommene Leistung.

# Genutzte Leistungen – Wichtigkeit & Zufriedenheit

Einige Diskrepanzen zwischen dem Soll- und dem Ist-Zustand zeigen sich im Businessbereich; am stärksten fällt sie bei der Einkommensteuer aus Sicht der Freiberufler aus

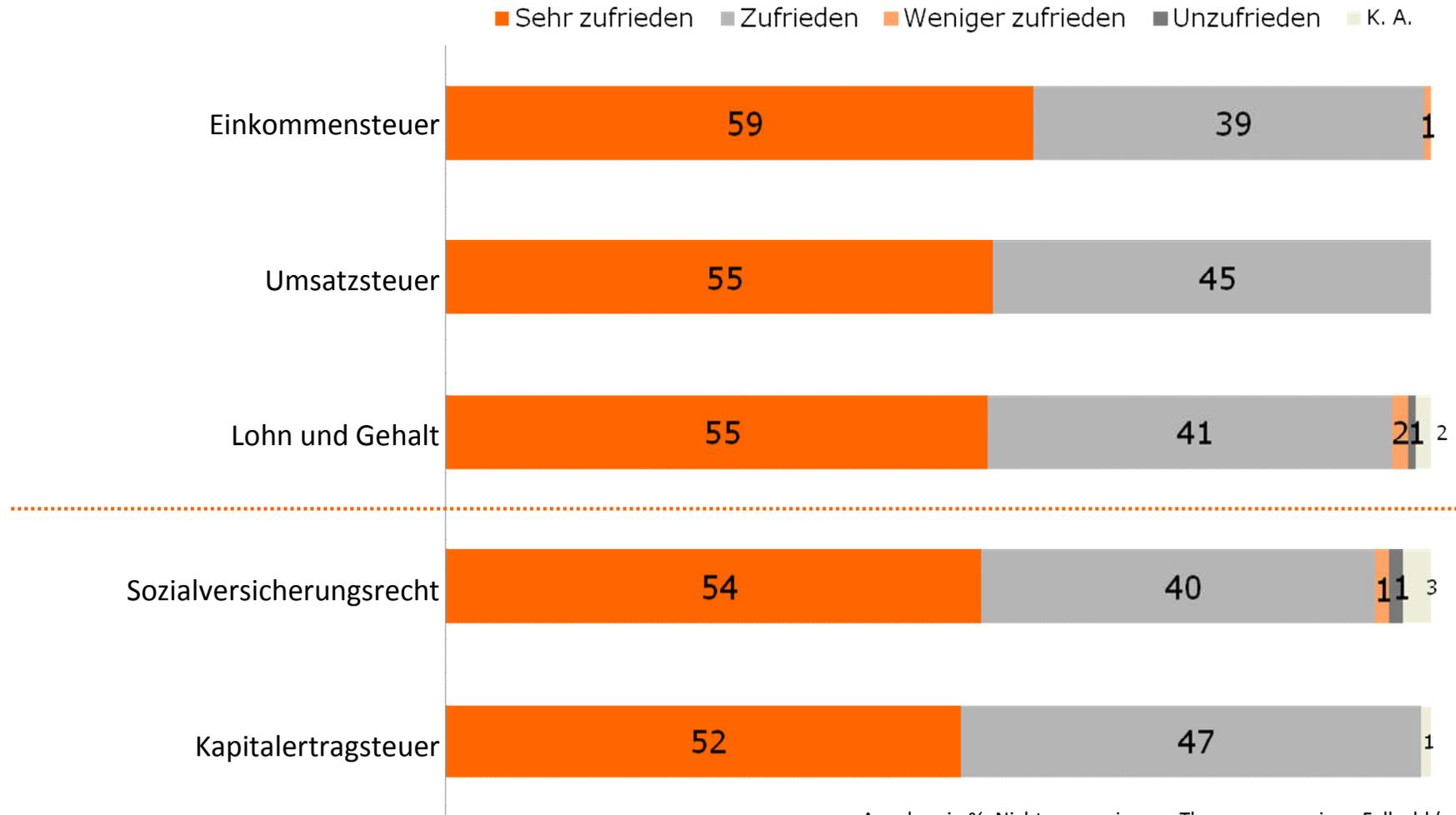


F14/15: Wie wichtig sind Ihnen die Leistungen Ihres Steuerberaters in den folgenden Bereichen?  
Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen ihres Steuerberaters in den folgenden Bereichen?

Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)  
Basis: Jeweilige Leistung in Anspruch genommen

# Leistungen – Zufriedenheit von Privatpersonen

Nur einzelne Privatkunden zeigen sich mit den Leistungen wenig oder nicht zufrieden



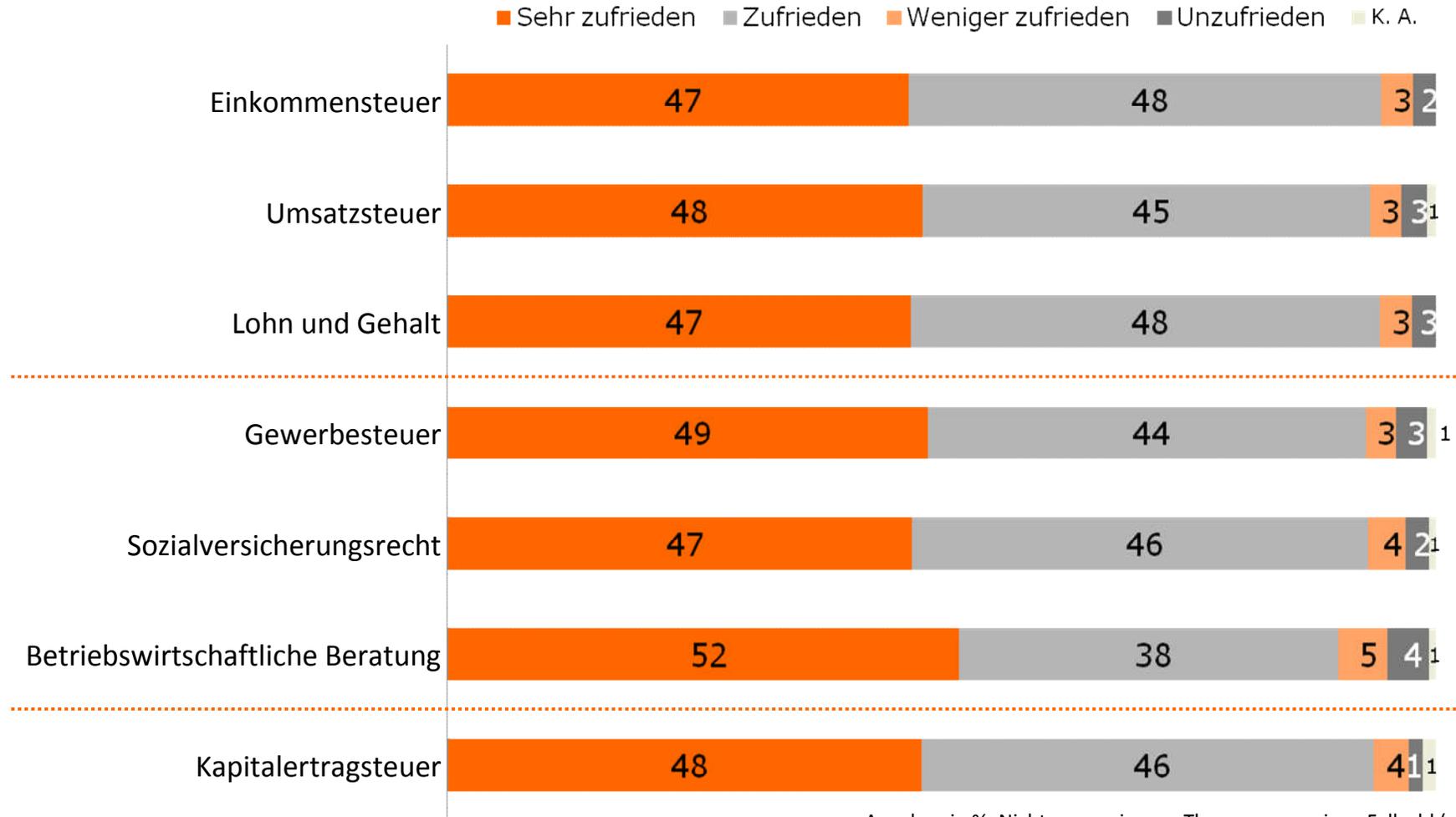
Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

Basis: Jeweilige Leistung in Anspruch genommen, Privatpersonen (n=254)

F15: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen ihres Steuerberaters in den folgenden Bereichen?

# Leistungen – Zufriedenheit von Freiberuflern

**Etwas kritischer das Bild der Freiberufler; so zeigt sich etwa knapp jeder zehnte Mandant mit der betriebswirtschaftlichen Beratung weniger bis nicht zufrieden**



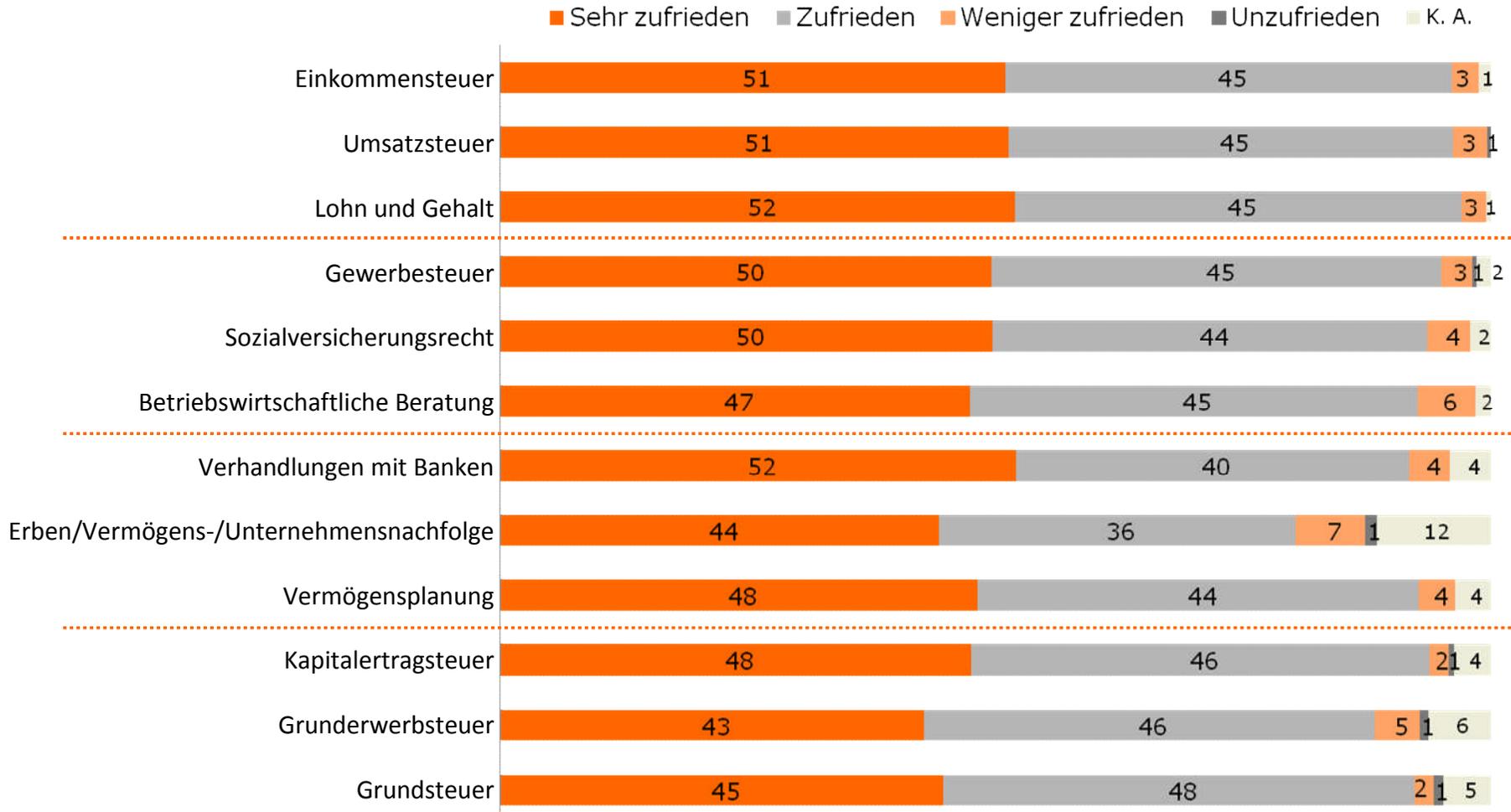
Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

Basis: Jeweilige Leistung in Anspruch genommen, Freiberufler (n=259)

F15: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen ihres Steuerberaters in den folgenden Bereichen?

# Leistungen – Zufriedenheit von KMU

Kritische Stimmen kommen z.T. auch aus der Zielgruppe KMU - etwa zum Bereich Erben/Vermögens-/Unternehmensnachfolge



Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

Basis: Jeweilige Leistung in Anspruch genommen, KMU (n=250)

F15: Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen ihres Steuerberaters in den folgenden Bereichen?

# Überblick

- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D Kompetenz des Steuerberaters**
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

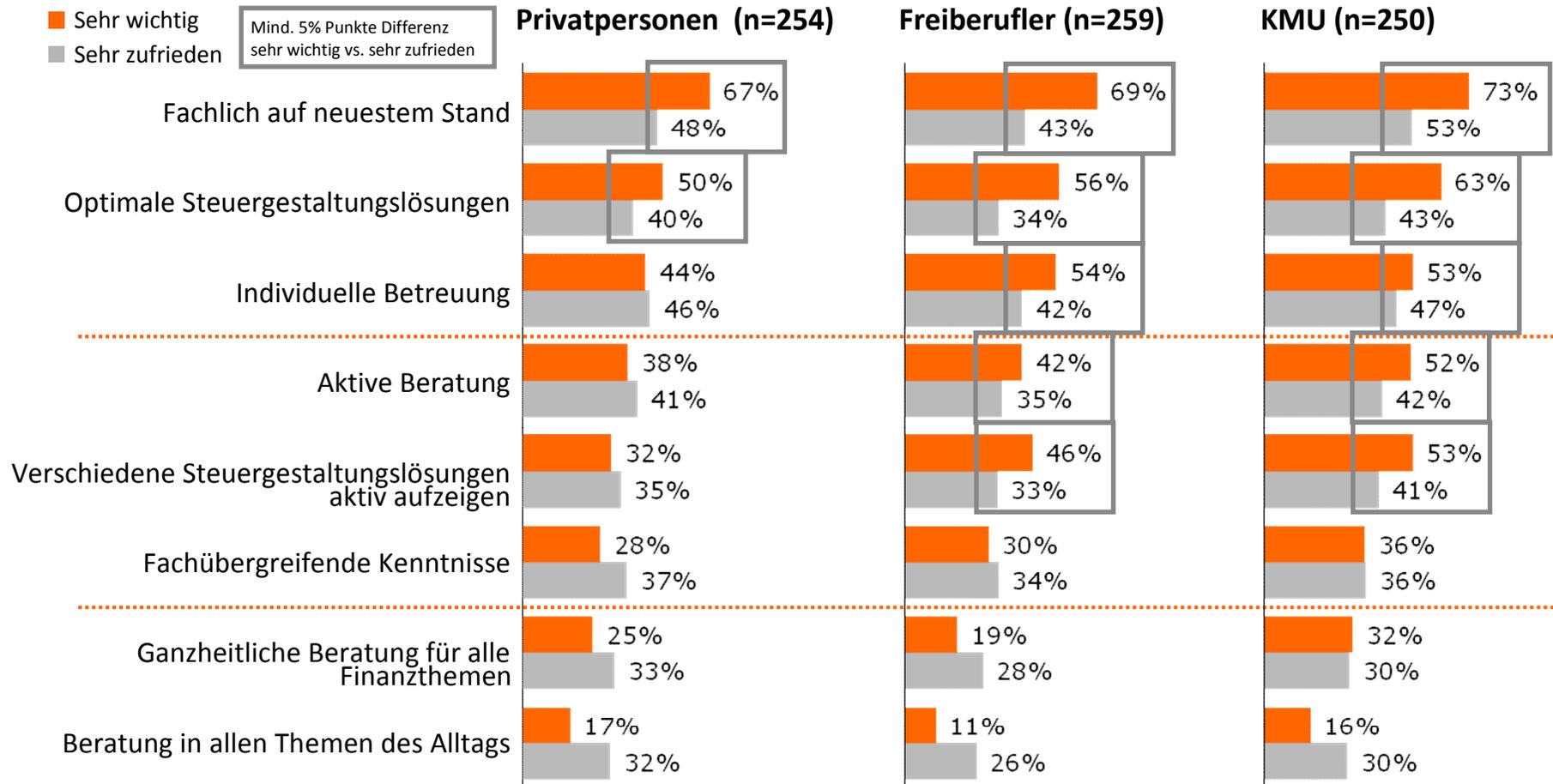
## Kompetenz der Steuerberater

### Diskrepanz zwischen Anforderung und wahrgenommener Leistung

- Wahrgenommene Leistung und Anspruchsniveau gehen bei den einzelnen Kompetenzfeldern mitunter auseinander. Dies gilt vor allem im Hinblick auf das **aktuelle Know-How** sowie die **Optimierung der Steuergestaltungsmöglichkeiten**, und zwar für alle drei Mandantengruppen gleichermaßen.
- Für Businesskunden sind es zudem die **individuelle Betreuung** sowie die **Pro-Aktivität** (Beratung und Gestaltungsmöglichkeiten), bei denen die Anforderungen der Mandanten höher liegen als die wahrgenommene Leistung.

# Kompetenz – Wichtigkeit & Zufriedenheit

Soll und Ist klaffen im Hinblick auf die Kompetenzbereiche stärker auseinander;  
Businesskunden zeigen sich anspruchsvoller als Privatkunden



F16/17: Wie wichtig ist Ihnen die Kompetenz Ihres Steuerberaters im Hinblick auf folgende Kriterien?  
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Steuerberater im Hinblick auf folgende Kriterien?

Basis: Alle Befragte

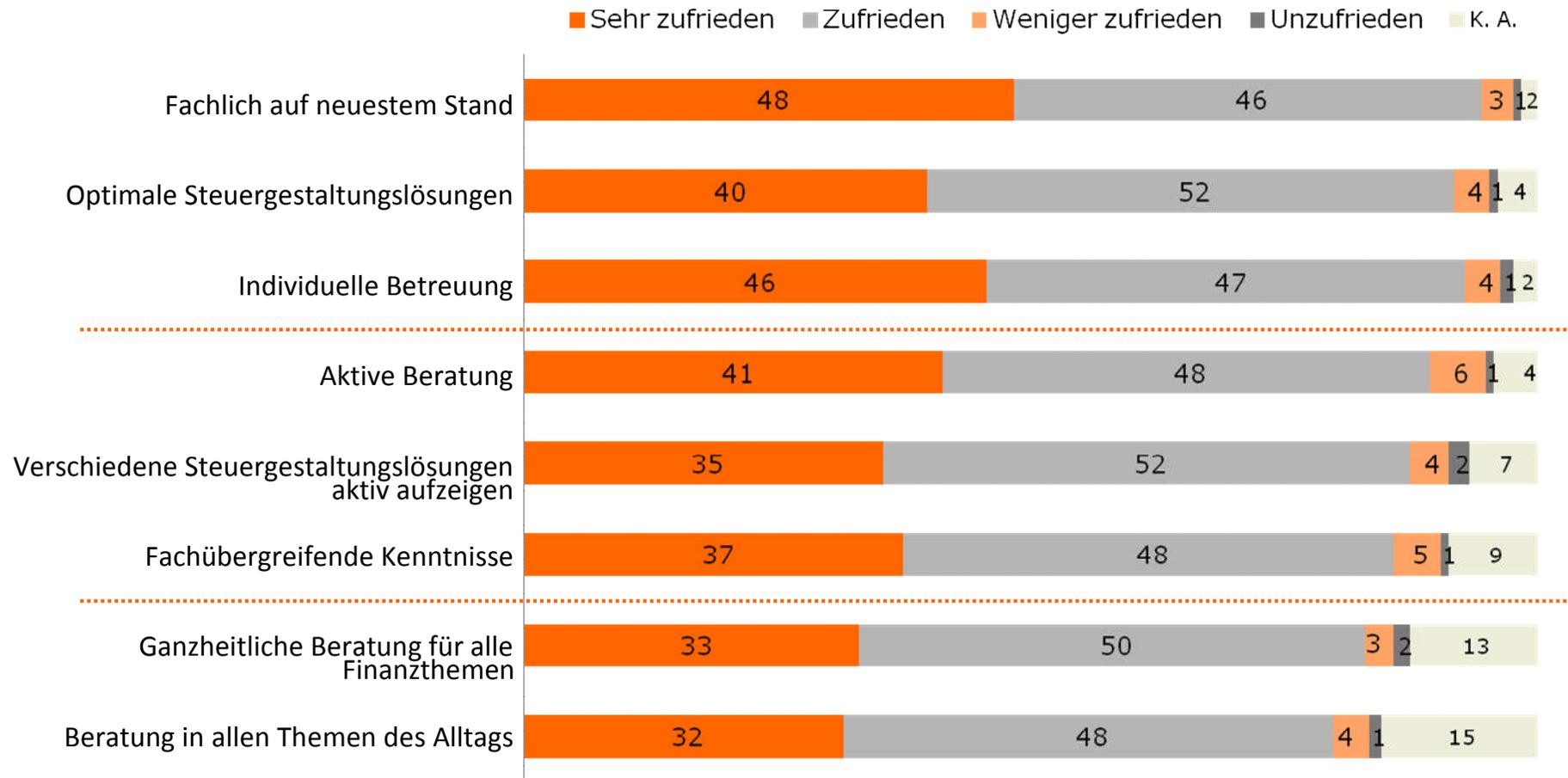
## Kompetenz der Steuerberater

### Freiberufler sind die kritischste Gruppe

- Ein genauerer Blick auf die Beurteilung der einzelnen Kompetenzbereiche macht deutlich, dass sich die Mandantengruppe der **Freiberufler** in zahlreichen Aspekten kritisch äußert.
- Hier ist es v.a. die **Pro-Aktivität**, die zum Teil als mangelhaft erlebt wird (aktive Beratung: 13% weniger zufrieden, 6% unzufrieden; **verschiedene Steuergestaltungslösungen aktiv aufzeigen** (9% weniger zufrieden, 6% unzufrieden)).
- Diese Mandantengruppe erwartet in (noch) stärkerem Ausmaß **kreative Lösungen** unter Einbeziehung **fachübergreifender Kenntnisse**, als dies derzeit angeboten wird. Dies gilt auch im Hinblick auf **ganzheitliche Beratung** sowie **Beratung in diversen Alltagsthemen**.

# Kompetenz – Zufriedenheit von Privatpersonen

Nur vereinzelt kritische Werte; dennoch ist eine Verbesserung, etwa im Hinblick auf übergreifende / weiterführende Bereiche, möglich

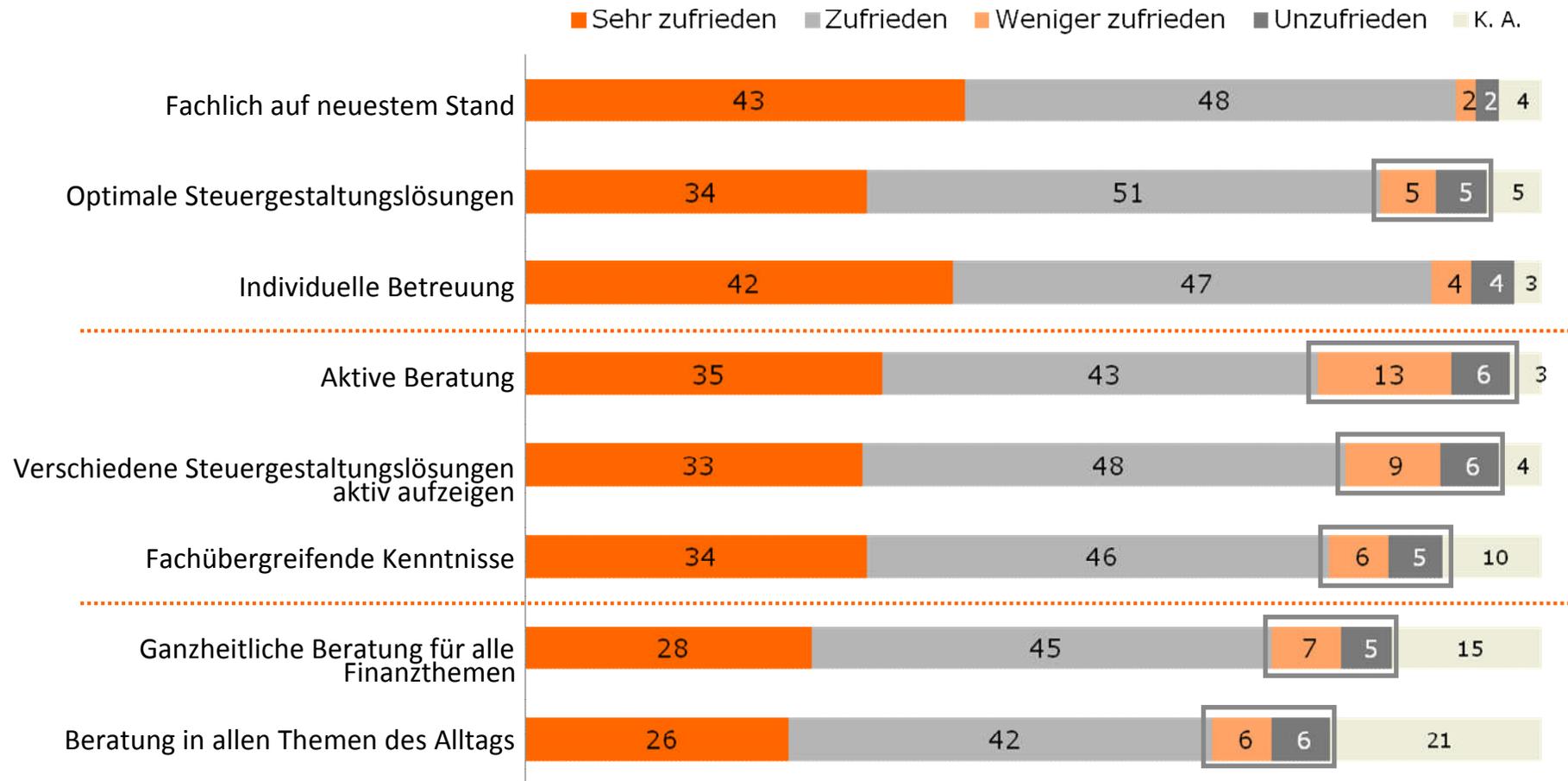


F17: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Steuerberater im Hinblick auf folgende Kriterien?

Angaben in %  
Basis: Privatpersonen (n=254)

# Kompetenz – Zufriedenheit von Freiberuflern

Kritischer zeigen sich erneut Freiberufler – und zwar insbesondere im Hinblick auf die Pro-Aktivität in der Beratung aber auch auf übergreifende / weiterführende Bereiche

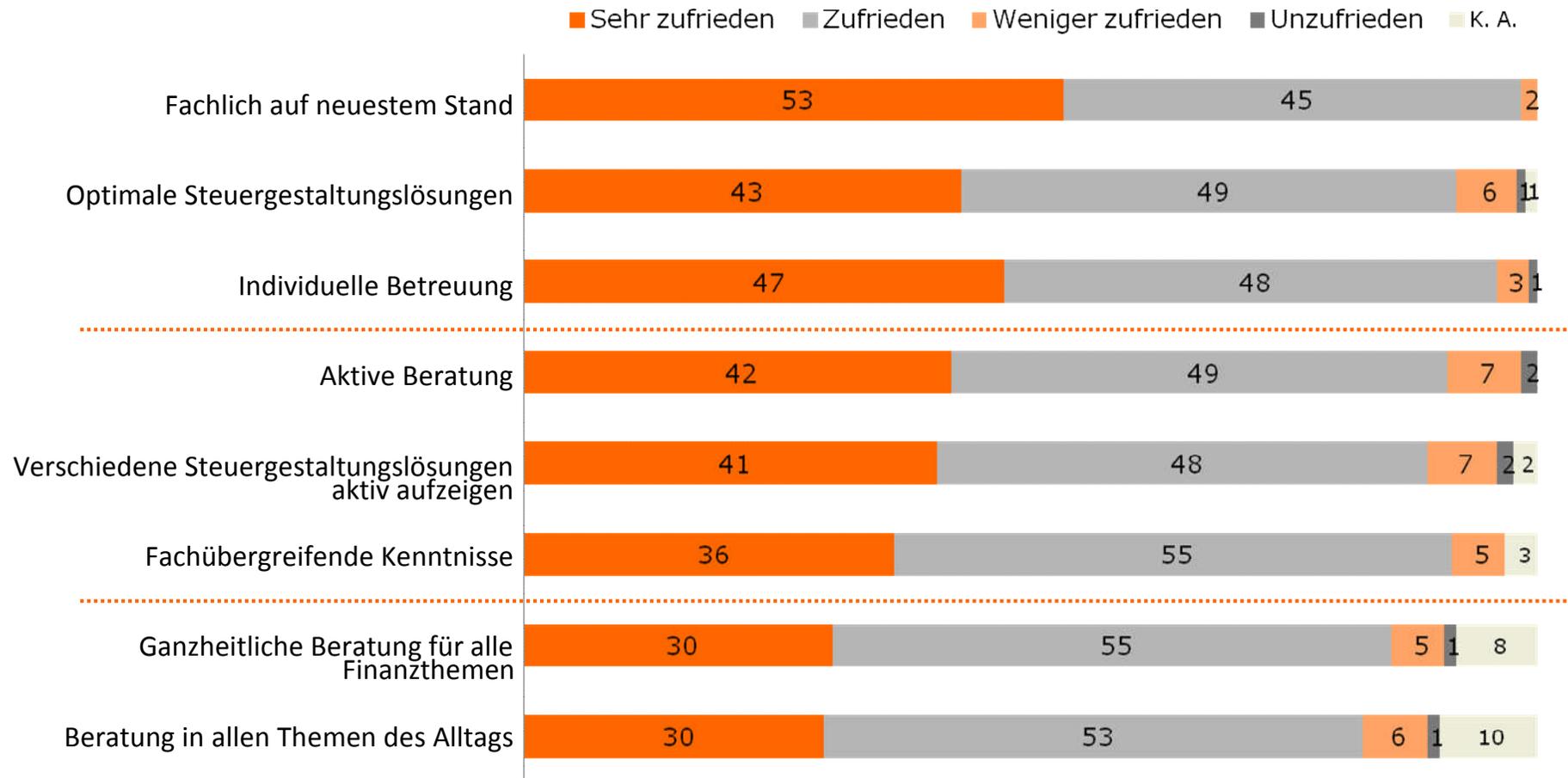


F17: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Steuerberater im Hinblick auf folgende Kriterien?

Angaben in %  
Basis: Freiberufler (n=259)

# Kompetenz – Zufriedenheit von KMU

Nur wenige kritische Stimmen kommen von den KMU; auch hier stellen übergreifende / weiterführende Bereiche eine Möglichkeit zur Leistungsverbesserung dar



F17: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Steuerberater im Hinblick auf folgende Kriterien?

Angaben in %  
Basis: KMU (n=250)

# Überblick

- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D Kompetenz des Steuerberaters
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung**
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

## Informationspolitik

### Aktualität und Menge der Informationen

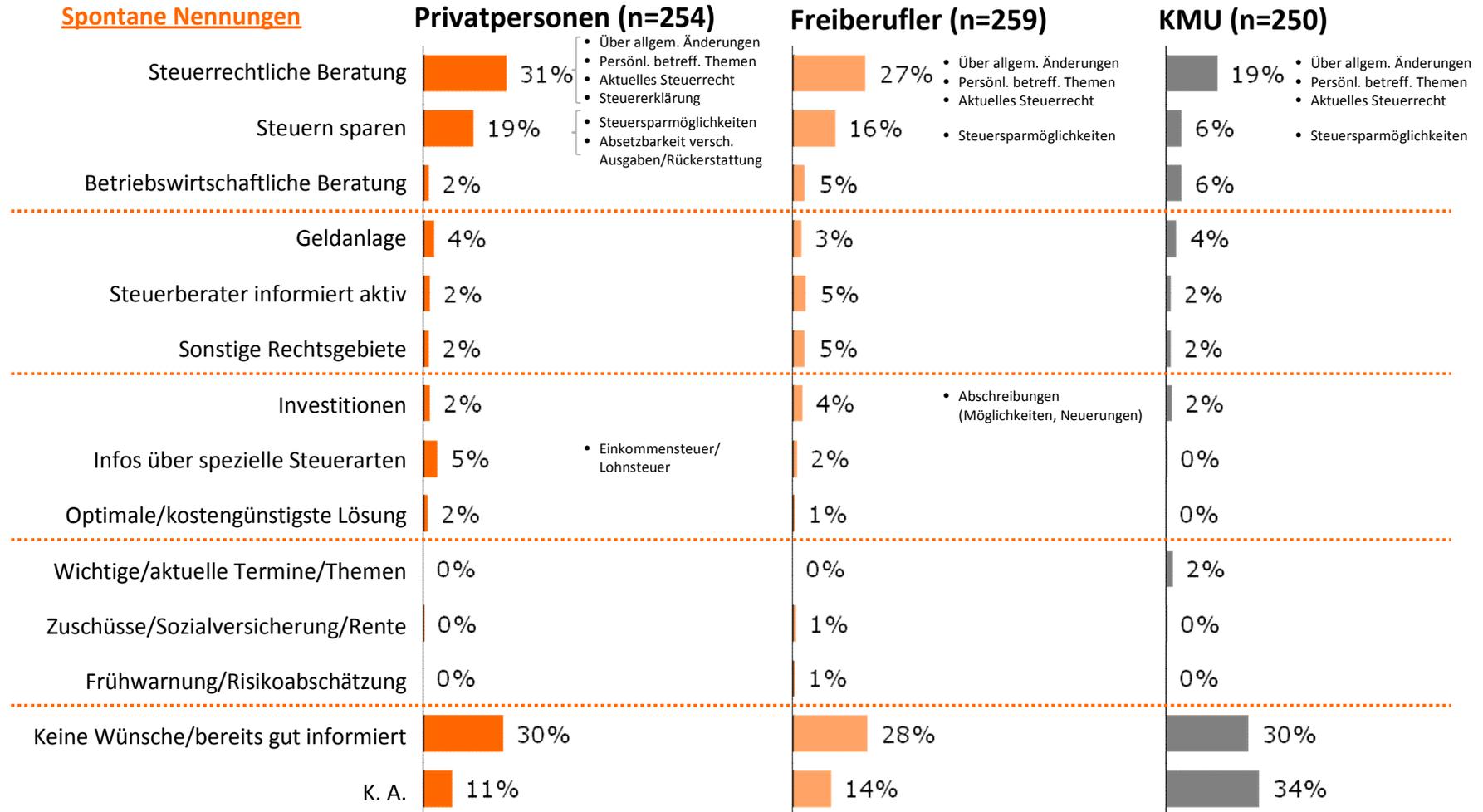
- Für die überwiegende Mehrheit der Mandanten ist es wichtig bis sehr wichtig, vom Steuerberater **über Änderungen im Zusammenhang mit dem Steuerrecht informiert** zu werden. Für Privatpersonen ist es wichtiger (46% sehr wichtig) als für Freiberufler (39%) und KMU (38%).

Eine deutlich geringere Relevanz haben **über das Steuerrecht hinausgehende Informationen**. Hierauf legen 10% der Freiberufler und 16% der Privatpersonen bzw. 17% der KMU starken Wert.

- Für die überwiegende Mehrheit der Mandanten ist das **Ausmaß der erhaltenen Informationen** angemessen. Einmal mehr zeigt sich die Gruppe der Freiberufler weniger zufrieden: 13% fühlen sich zu wenig informiert, weitere 4% beanstanden die erhaltene Informationsfülle.

# Gewünschte Informationen & Themen

Informationswünsche beziehen sich vor allem auf die "klassischen" Steuerrechtsfragen

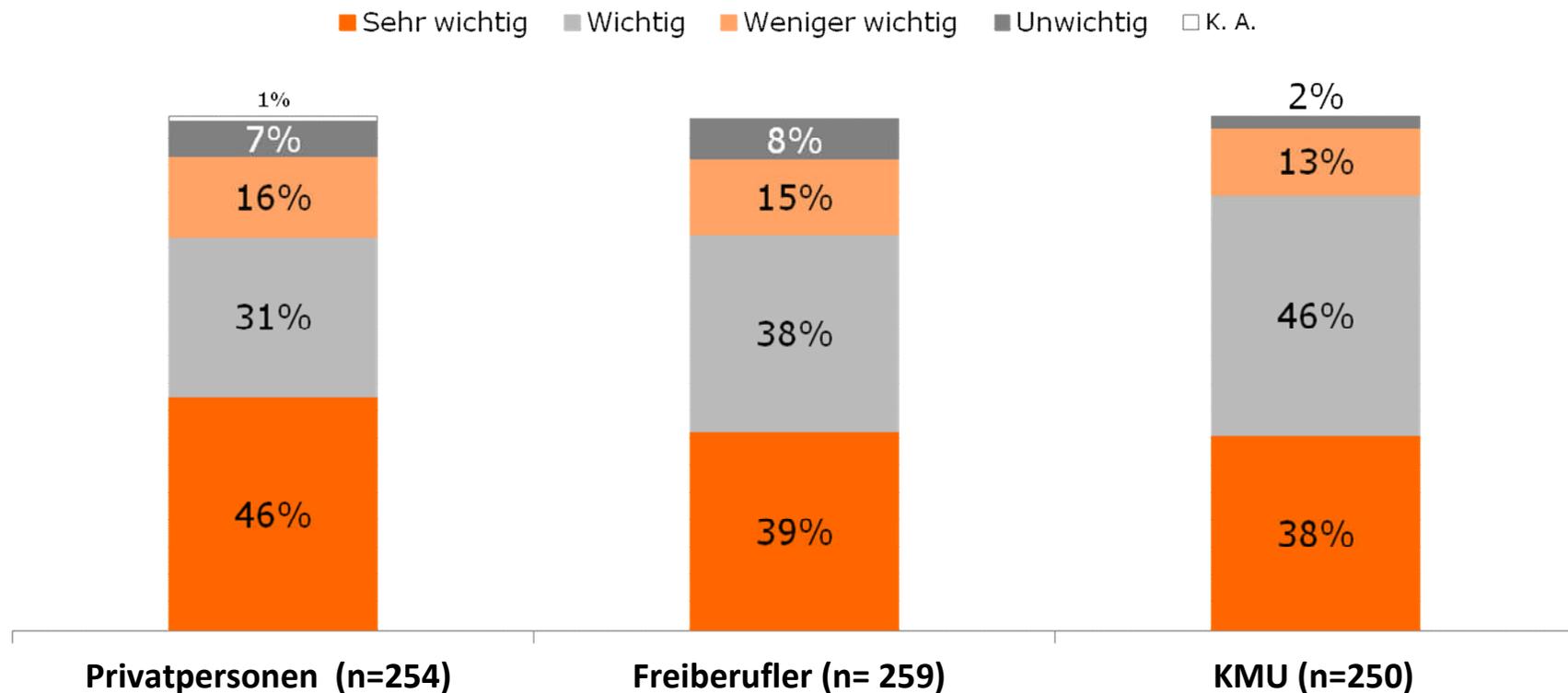


F20: Worüber würden Sie gerne von Ihrem Steuerberater informiert werden?

Basis: Alle Befragte

# Info über Änderungen im Steuerrecht – Wichtigkeit

Die höhere Relevanz für Privatkunden dürfte sich aus dem Umstand herleiten, dass Businesskunden diese Informationen auch über andere Informationswege erhalten

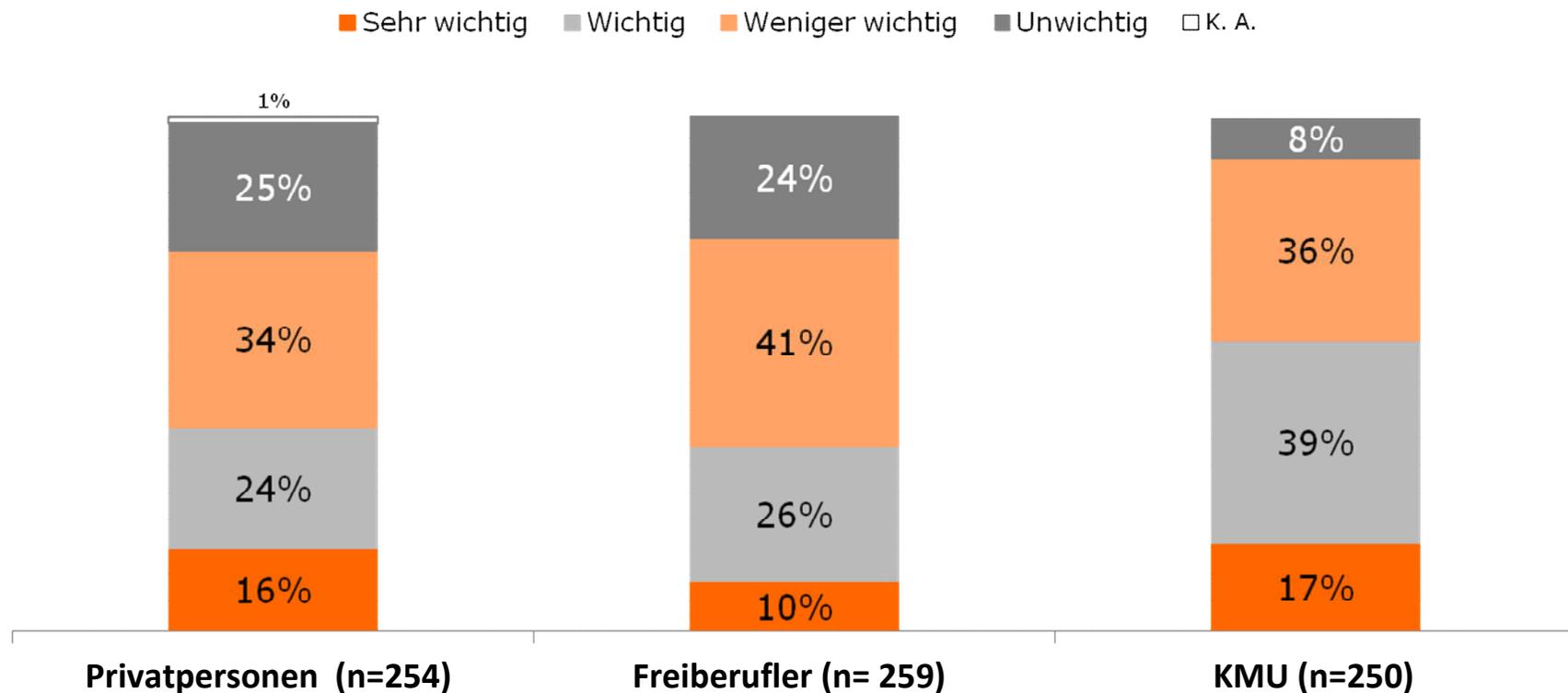


F21: Wie wichtig ist es Ihnen, über Veränderungen im Steuerrecht informiert zu werden?

Basis: Alle Befragte

## Relevanz von Informationen jenseits des Steuerrechts

Informationen, die über das Steuerrecht hinausgehen, sind insbesondere in der Zielgruppe der KMU relevant; aber auch Privatpersonen und Freiberufler sind offen



F22: Wie wichtig ist es Ihnen, Informationen zu bekommen, die über das Steuerrecht hinausgehen (z. B. Arbeitsrecht)?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

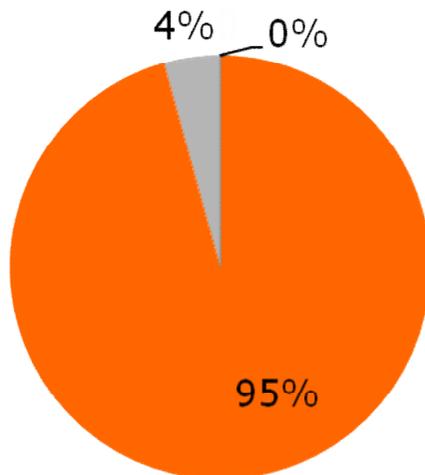
Basis: Alle Befragte

# Informationsausmaß – Zufriedenheit

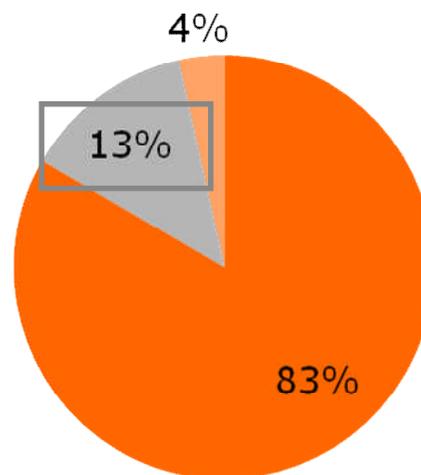
Die überwiegende Mehrheit der Mandanten fühlt sich ausreichend informiert  
 Dabei sind die Freiberufler anspruchsvoller als die beiden anderen Kundengruppen

■ Die Informationen sind angemessen ■ Ich werde zu wenig informiert ■ Ich erhalte zu viele Informationen

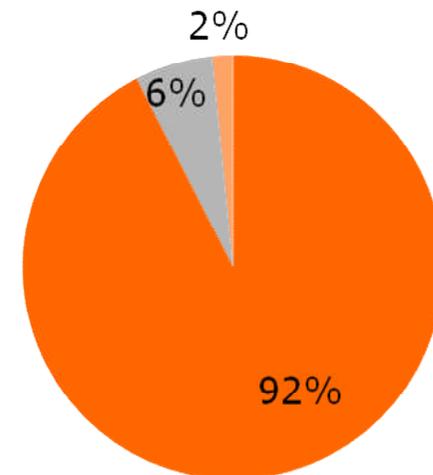
Privatpersonen (n=254)



Freiberufler (n=259)



KMU (n=250)

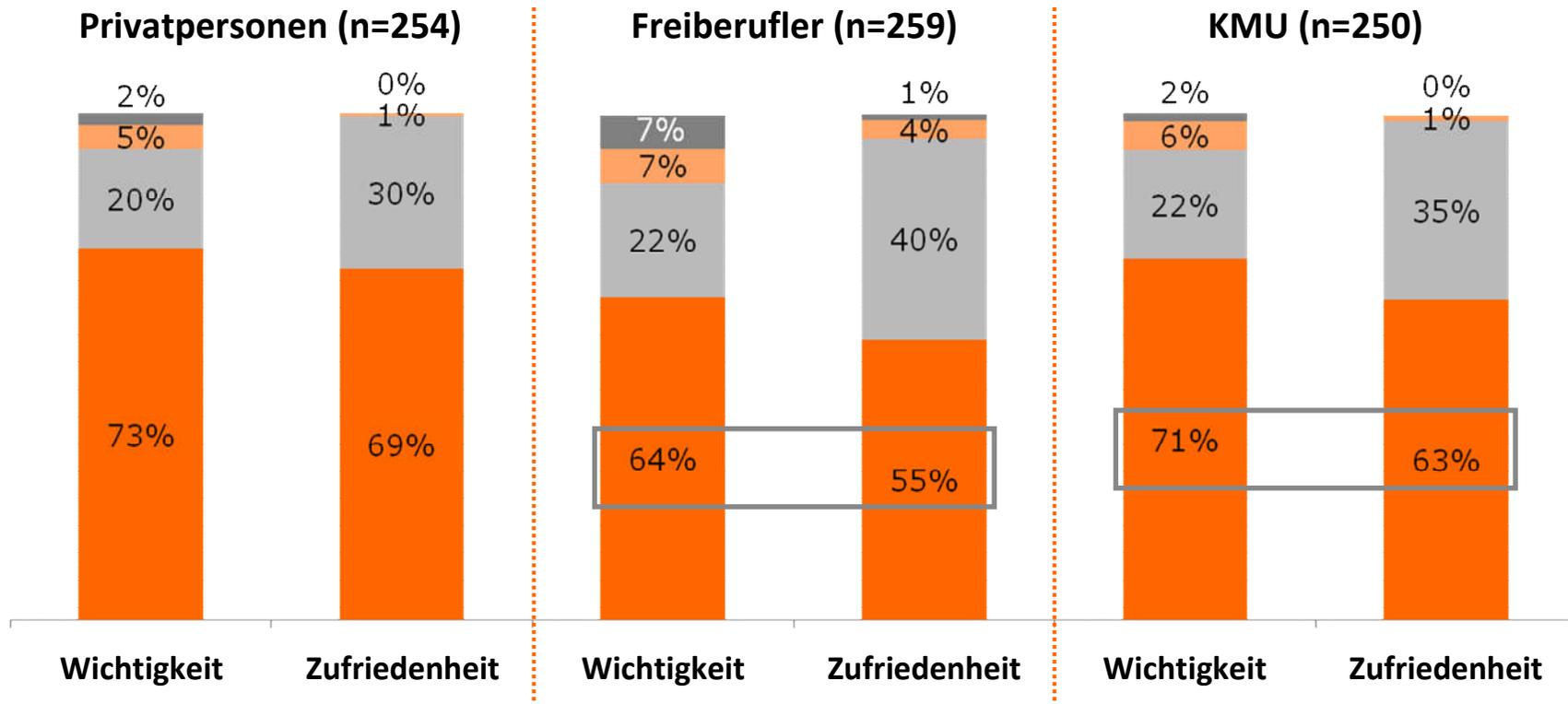


# Verständlichkeit der Sprache – Wichtigkeit & Zufriedenheit

Hinweise auf Probleme mit der Verständlichkeit der Sprache gibt es nicht

Gewerbliche Kunden zeigen sich einmal mehr kritischer

■ Sehr wichtig/sehr zufrieden 
 ■ Wichtig/zufrieden 
 ■ Weniger wichtig/ weniger zufrieden 
 ■ Unwichtig/unzufrieden



Mind. 5% Punkte Differenz  
sehr wichtig vs. sehr zufrieden

F18/19: Wie wichtig ist Ihnen, dass sich Ihr Steuerberater in einer für Sie verständlichen Sprache ausdrückt?  
Wie zufrieden sind Sie mit der Verständlichkeit der Sprache Ihres Steuerberaters?

## Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung

### ■ **Investierte Betreuungszeit**

Die Mandanten sind mehrheitlich zufrieden mit den aufgewendeten Betreuungszeiten – nur vereinzelt gibt es kritische Stimmen. Privatkunden vergeben häufiger die Bestnote als Kunden aus dem Businessbereich.

### ■ **Transparenz des Honorars – Soll- und Ist-Zustand**

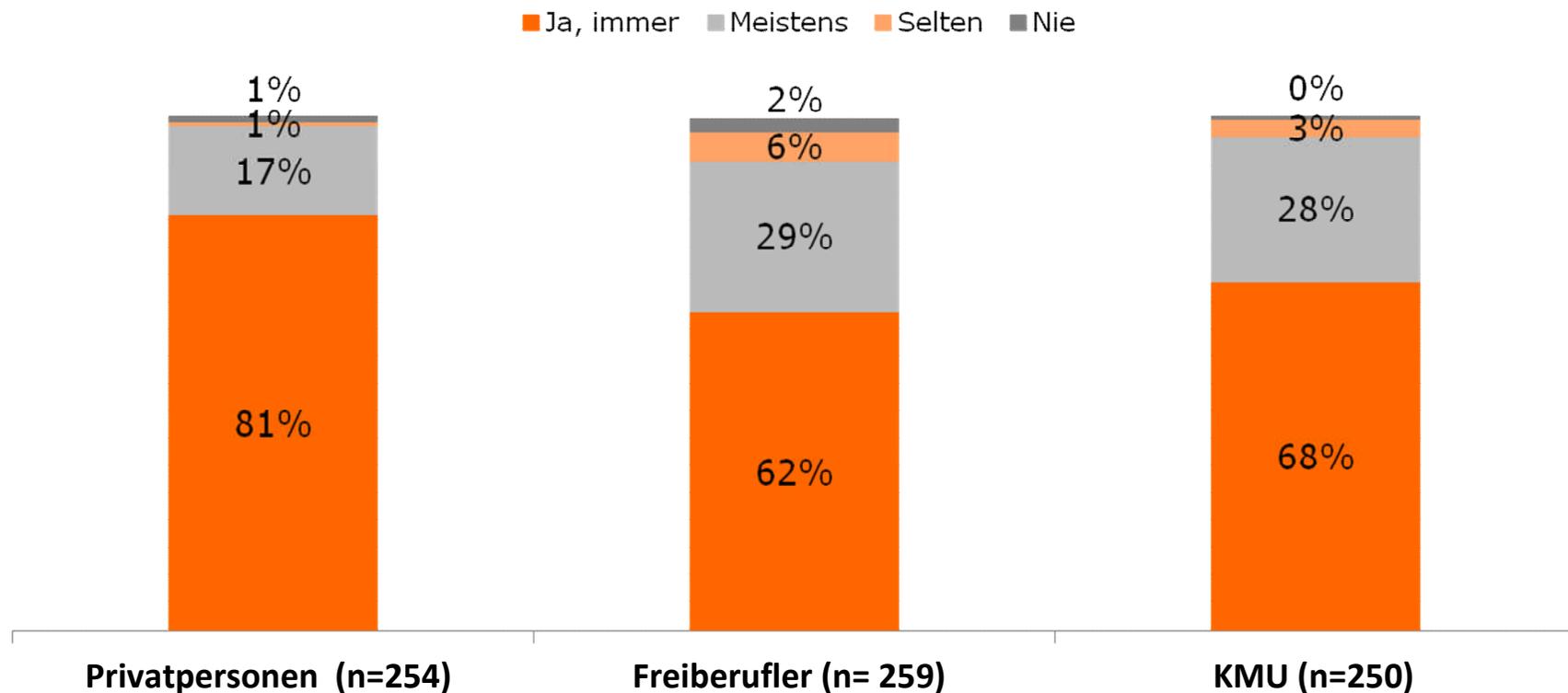
Steuerberater erfüllen aus Sicht der Privatkunden die Anforderungen an die Transparenz in der Rechnungslegung gut. Dies gilt auch zum überwiegenden Teil für Mandanten aus dem Businessbereich. Hier ist die Ausgewogenheit zwischen Soll und Ist jedoch etwas geringer, und immerhin 11% der Freiberufler beurteilen die Nachvollziehbarkeit des Honorars als weniger gut, weitere 3% als schlecht. Bei den KMU sind es 8% (weniger gut) bzw. 1% (schlecht).

### ■ **Preis-Leistungsverhältnis**

Neuerlich erweisen sich Privatkunden als zufriedener als Businesskunden. 16% der Freiberufler und 12% der KMU empfinden das Preis-Leistungsverhältnis als mangelhaft.

## Betreuungszeit – Zufriedenheit

Businesskunden zeigen sich hinsichtlich des investierten Zeitbudgets weniger zufrieden als Privatkunden; diese nehmen allerdings in der Regel weniger Leistungen in Anspruch



F24: Haben Sie das Gefühl, dass sich Ihr Steuerberater genügend Zeit für Sie nimmt?

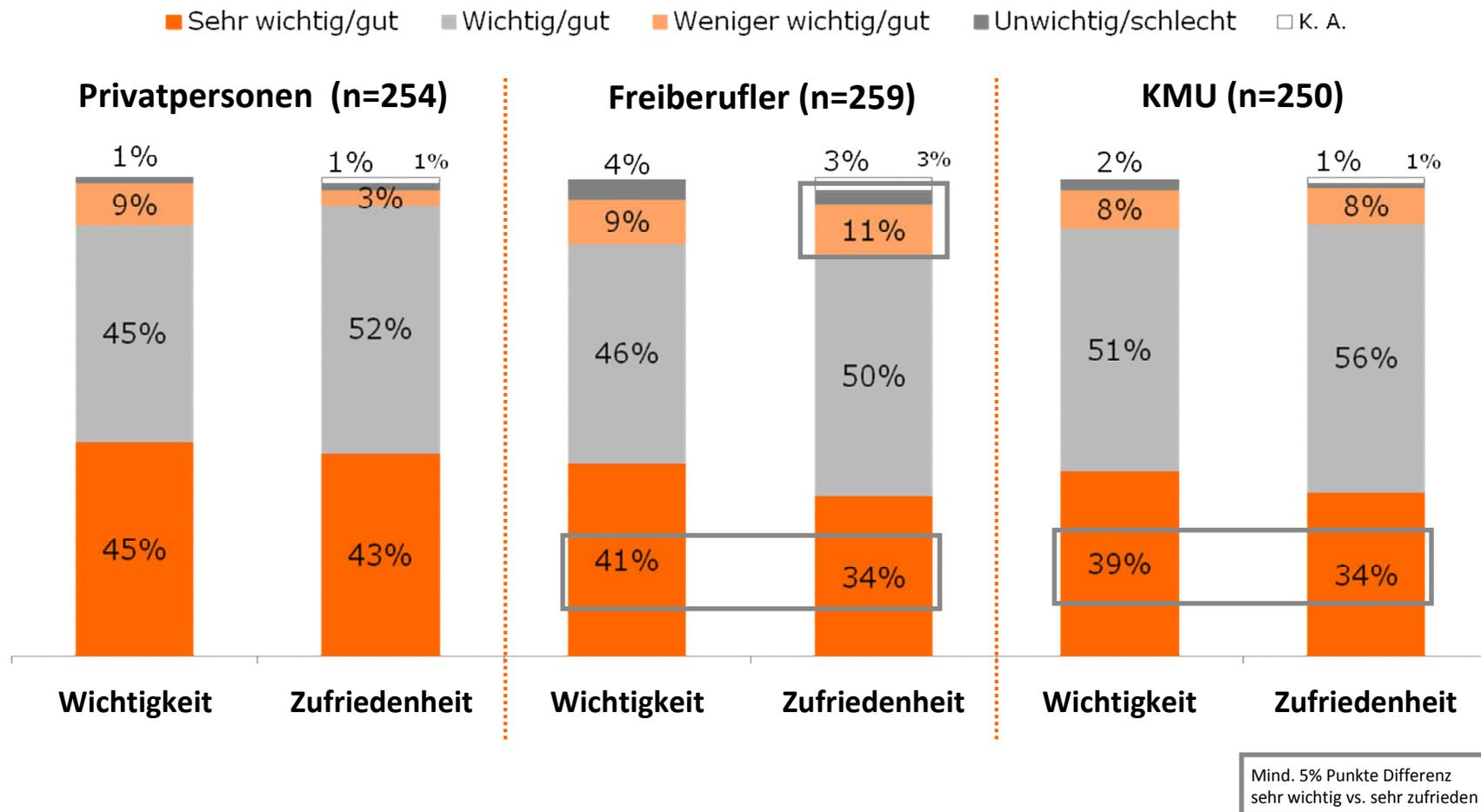
Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

Basis: Alle Befragte

# Transparenz des Honorars – Wichtigkeit & Zufriedenheit

Gute Ausgewogenheit von Soll und Ist bei den Privatkunden; etwas geringere Ausgewogenheit bei Businesskunden, stärkere Soll-Ist-Diskrepanz bei Freiberuflern

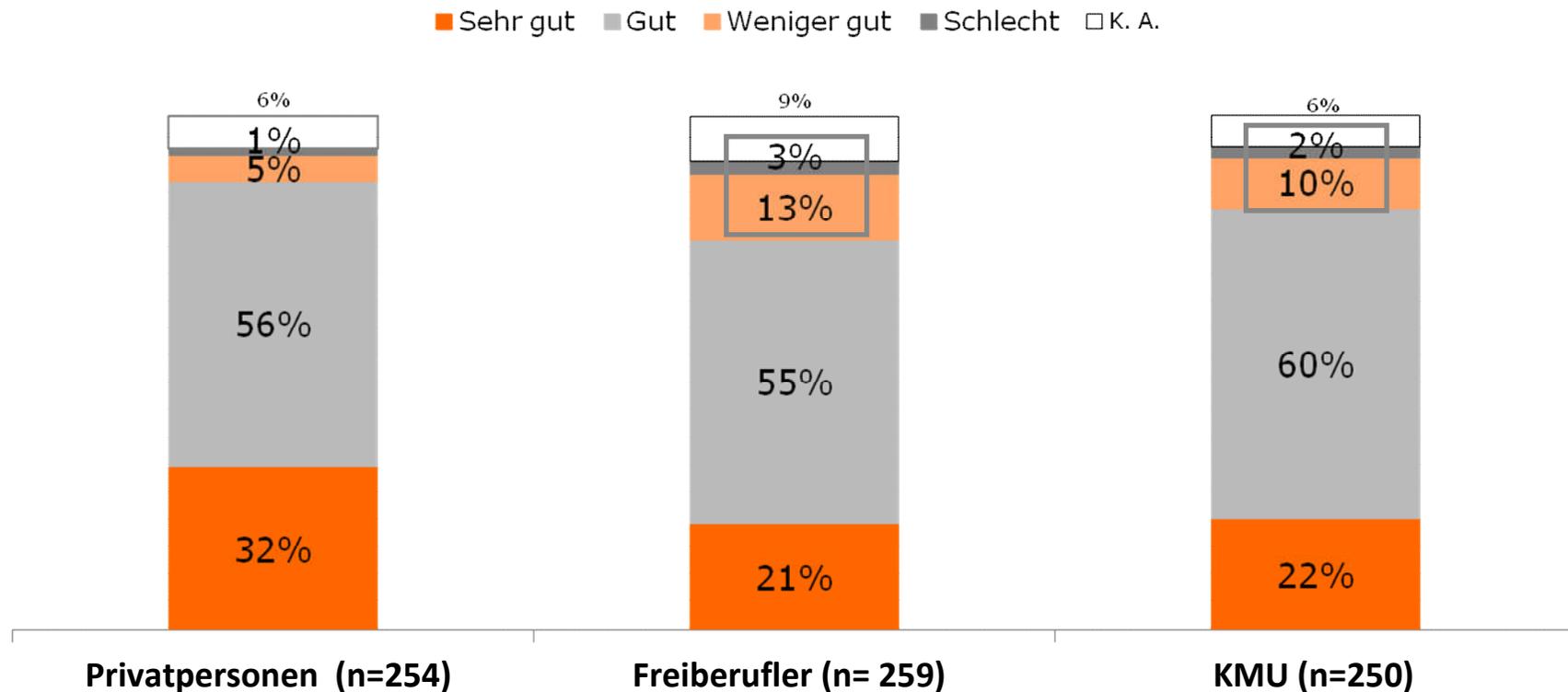


F25/26: Wie wichtig ist Ihnen die Transparenz der Rechnungslegung bzw. des Honorars bei Ihrem Steuerberater?  
 Wie bewerten Sie die Transparenz der Rechnungslegung bzw. des Honorars bei Ihrem Steuerberater?

Basis: Alle Befragte

# Preis-Leistungs-Verhältnis – Zufriedenheit

Businesskunden sind bei der Beurteilung des Preis-Leistungs-Verhältnisses kritischer als Privatkunden – immerhin 16% Freiberufler und 12% der KMU sind unzufrieden



F27: Wie gut ist das Preis-Leistungs-Verhältnis bei Ihrem Steuerberater?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

Basis: Alle Befragte

# Überblick

- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D Kompetenz des Steuerberaters
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

## Wechselsverhalten und Beschwerdemanagement

### ■ Wechselrate & Ursachen

Knapp jeder zweite Freiberufler hat bereits ein- oder mehrmals den Steuerberater gewechselt, bei den KMU und Privatpersonen ist es jeder Dritte. Hauptursache für den Wechsel sind **Mängel in der Beratungsleistung** bzw. der **Kompetenz**.

### ■ Unstimmigkeiten

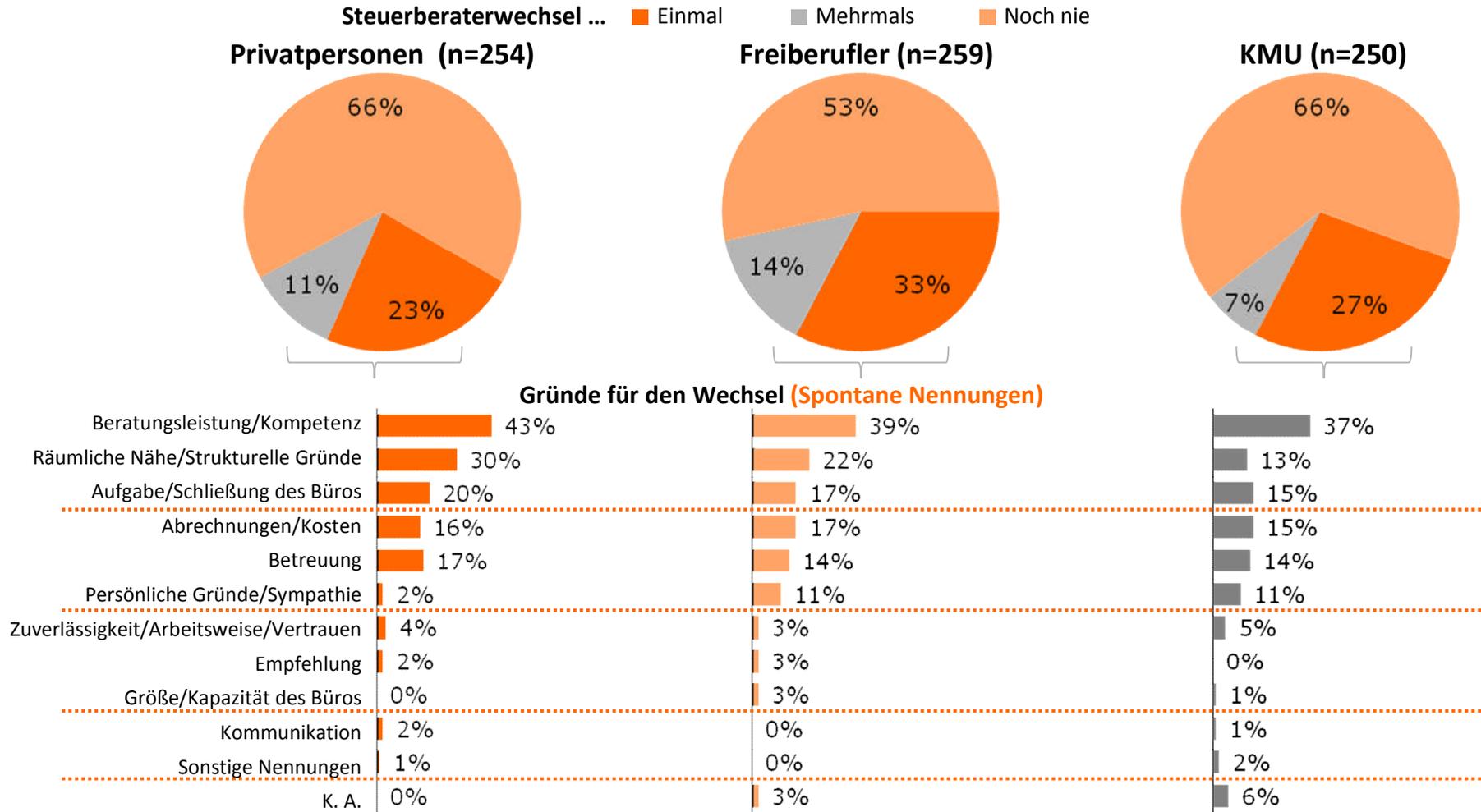
Bei jedem zehnten Privatkunden sowie jedem fünften Businesskunden kam es im Laufe der Geschäftsbeziehung zu **Unstimmigkeiten**, die zumeist mittels einer direkten Beschwerde aus dem Weg geräumt wurden. Nur wenige Mandanten übergehen Unstimmigkeiten stillschweigend. Auch hier sind zumeist **Schwächen** in der **Beratungsleistung** bzw. der **Kompetenz** die Ursache.

### ■ Beschwerdemanagement

Klarer Verbesserungsbedarf scheint hinsichtlich des Beschwerdemanagements zu bestehen. Dies gilt sowohl in **fachlicher** als auch in **menschlicher** Hinsicht.

# Steuerberaterwechsel & Gründe

Die Wechselrate liegt bei den Freiberuflern mit knapp 50% am höchsten; mangelhafte Beratungsleistung bzw. Kompetenz ist der Hauptgrund für einen Wechsel

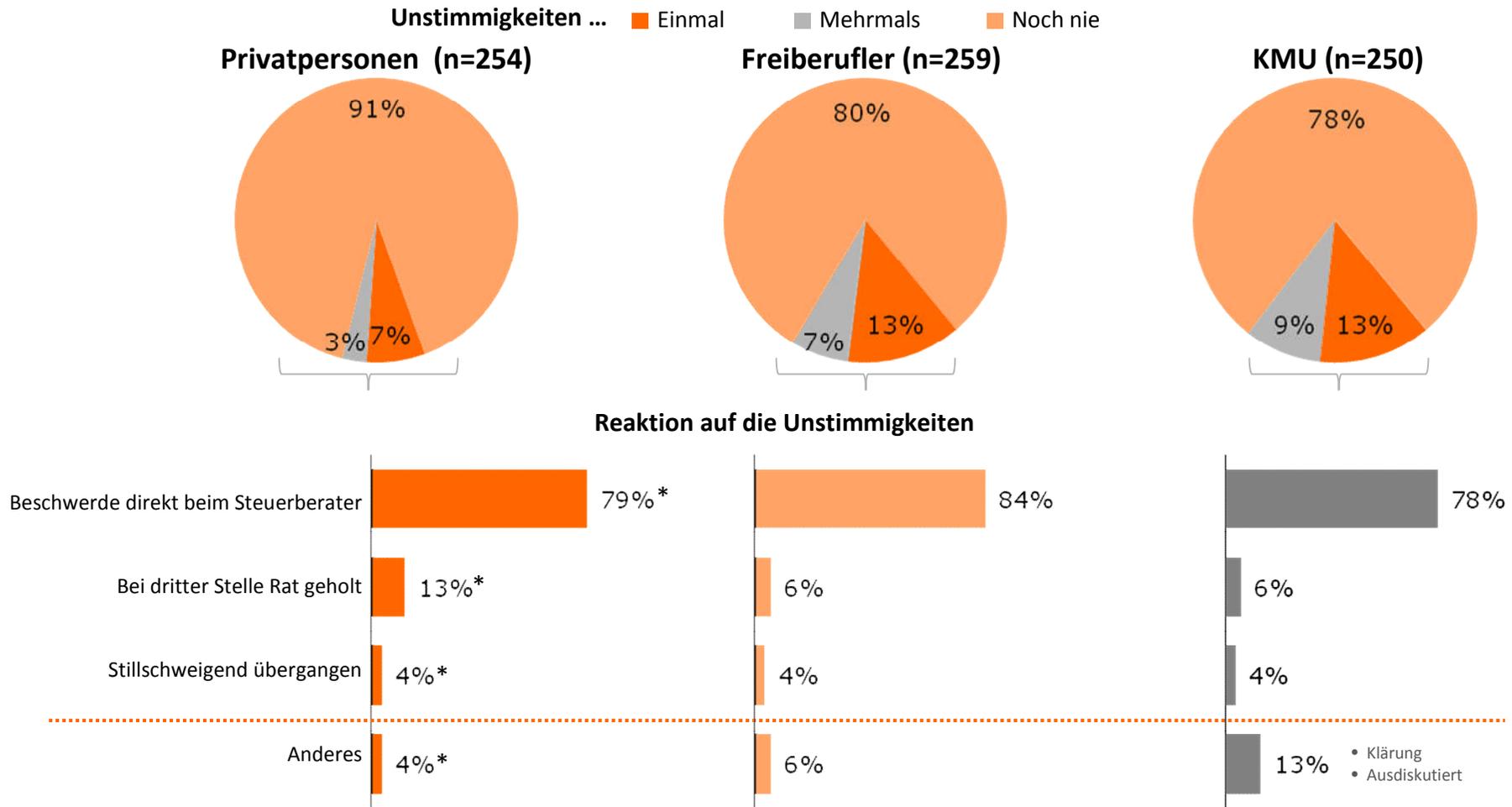


F28/29: Haben Sie Ihren Steuerberater schon einmal gewechselt?  
Warum haben Sie Ihren Steuerberater gewechselt?

Basis 1: Alle Befragte  
Basis 2: Steuerberater mind. 1 Mal gewechselt, n=86/121/85

# Unstimmigkeiten mit dem Steuerberater & Reaktion

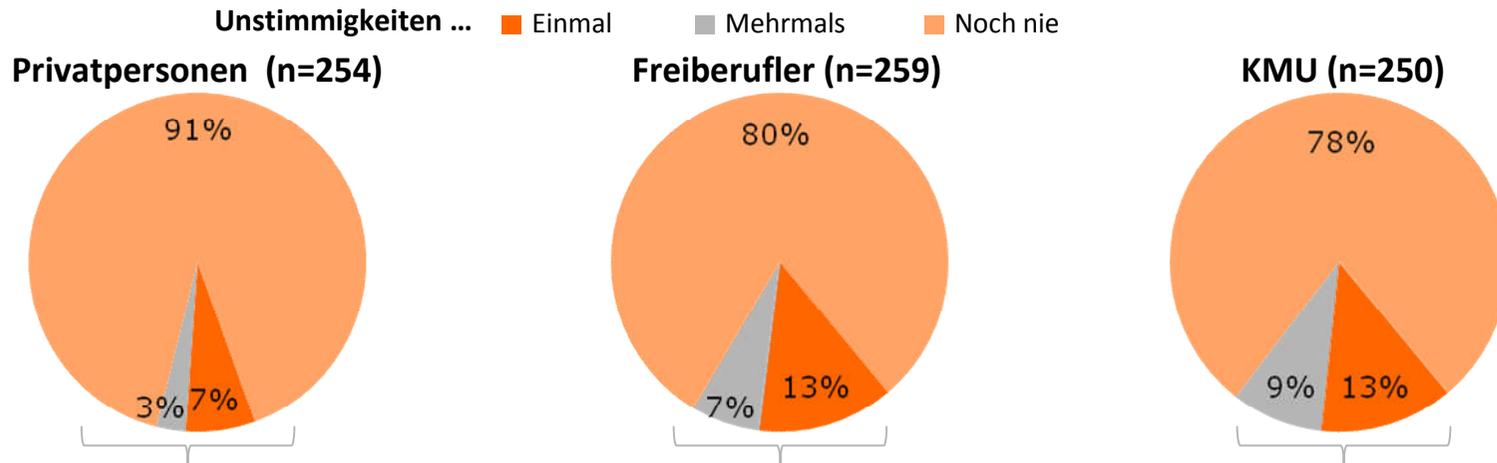
Im Businesskundenbereich kommt es häufiger zu Unstimmigkeiten als im Privatkundenbereich – die Mandanten beschweren sich meist direkt beim Steuerberater



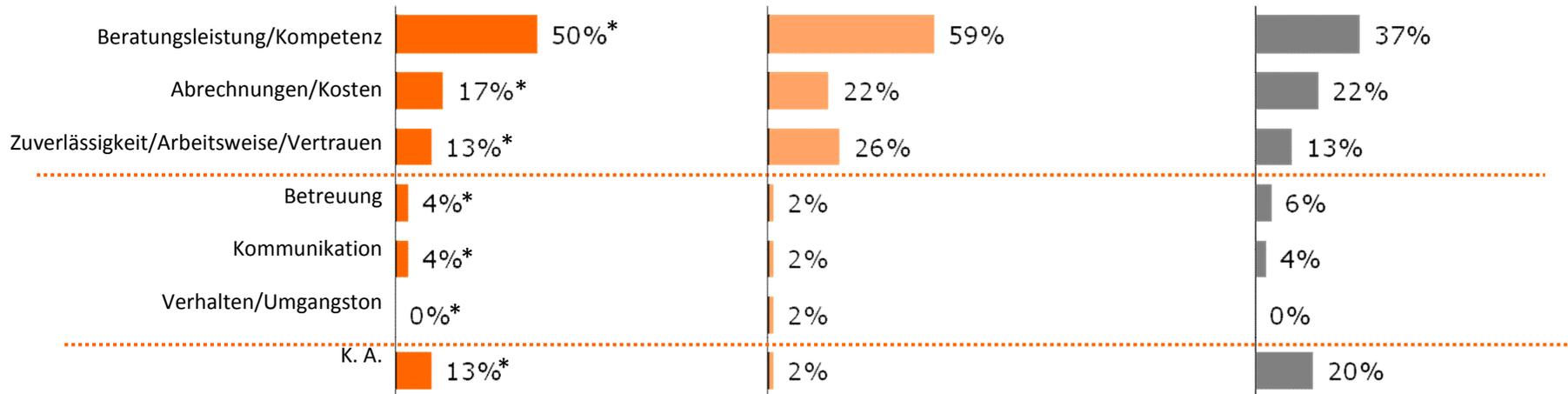
F30/31: Gab es schon einmal Unstimmigkeiten mit Ihrem derzeitigen Steuerberater?  
Wie sind Sie da vorgegangen?

# Unstimmigkeiten mit dem Steuerberater & Ursachen

Anlässe für Unstimmigkeiten sind in erster Linie Mängel in der Beratungsleistung bzw. Kompetenz, aber auch Fragen in Bezug auf Kosten sowie Zuverlässigkeit



## Gründe für die Unstimmigkeiten (Spontane Nennungen)



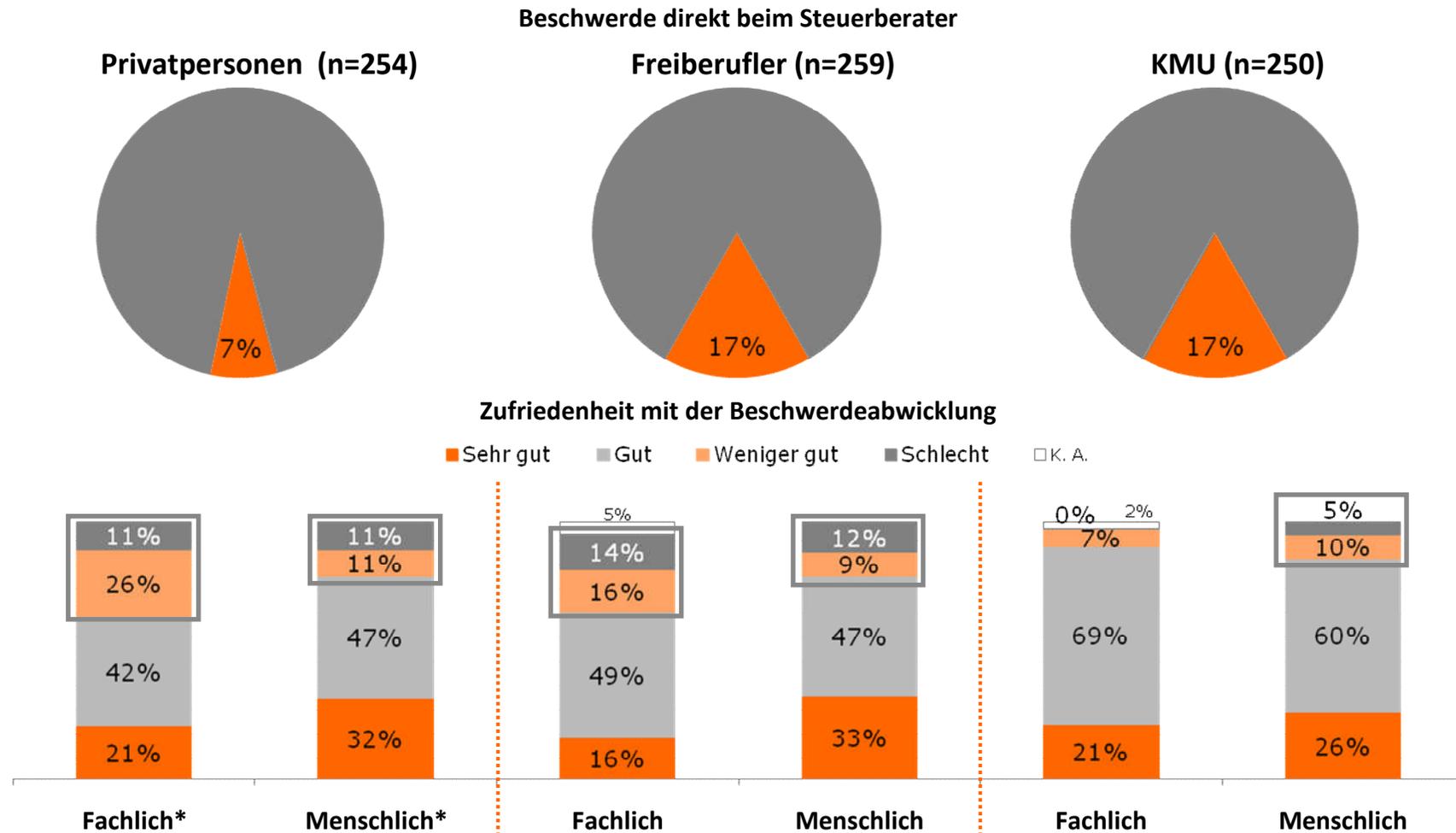
\* Achtung, geringe Basis  
Basis 1: Alle Befragte

Basis 2: Mind. 1 Mal Unstimmigkeiten, n=24/51/54

F31/32: Wie sind Sie da (bei den Unstimmigkeiten) vorgegangen? Worum ist es damals gegangen?

# Beschwerdemanagement – Zufriedenheit

Verbesserungsbedarf besteht hinsichtlich des Beschwerdehandlings



F31/33/34: Wie sind Sie da vorgegangen? Wie empfanden Sie die Beschwerdeabwicklung Ihres Steuerberaters in fachlicher/menschlicher Hinsicht?

Quelle: SINUS – Steuerberater-Mandanten, April 2011

NWB Datenbank DokID ZAAAD-98067

\* Achtung, geringe Basis  
 Basis 1: Alle Befragte  
 Basis 2: Beschwerde direkt beim Steuerberater, n=19/43/42

# Überblick

- A Hintergrund, Eckdaten
- B Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D Kompetenz des Steuerberaters
- E Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H Fazit und Empfehlung

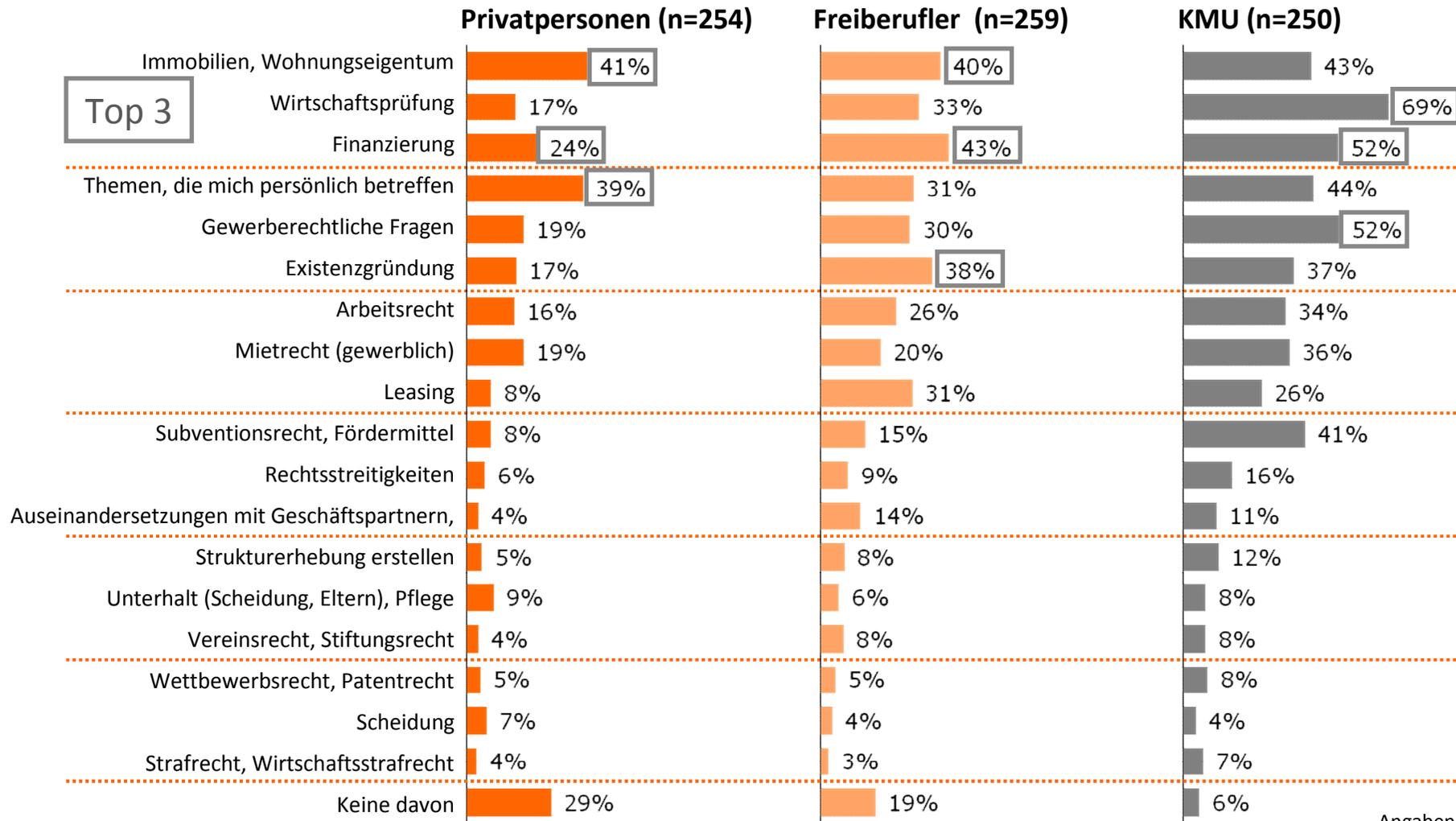
## Beratungswünsche

### Wünsche der Mandanten in Bezug auf Beratung – Top 3

- **Privatpersonen** lassen sich von ihrem Steuerberater vor allem im Zusammenhang mit **Immobilien und Wohnungseigentum** (41%), **persönlichen Themen** (39%) sowie **Fragen zur Finanzierung** (24%) beraten.
- Mit **Finanzierungsfragen** sehen sich Steuerberater auch von Seiten der Businesskunden konfrontiert (43% Freiberufler; 52% KMU).
- **Freiberufler** erkundigen sich ebenfalls nach dem Themenbereich **Immobilien und Wohnungseigentum** (40%) sowie nach Belangen im Zusammenhang mit der **Existenzgründung** (38%).
- Bei KMU steht das Thema **Wirtschaftsprüfung** ganz vorne (69%). Jeder zweite **KMU** kontaktiert den Steuerberater zudem zu **gewerberechtlichen Fragen** (52%).

# Beratungsintensität

KMU weisen einen höheren Beratungsbedarf auf als die anderen Kundengruppen



F40: Haben Sie schon einmal Ihren Steuerberater zu den folgenden Themen um Beratung gebeten?

Angaben in %  
Basis: Alle Befragte

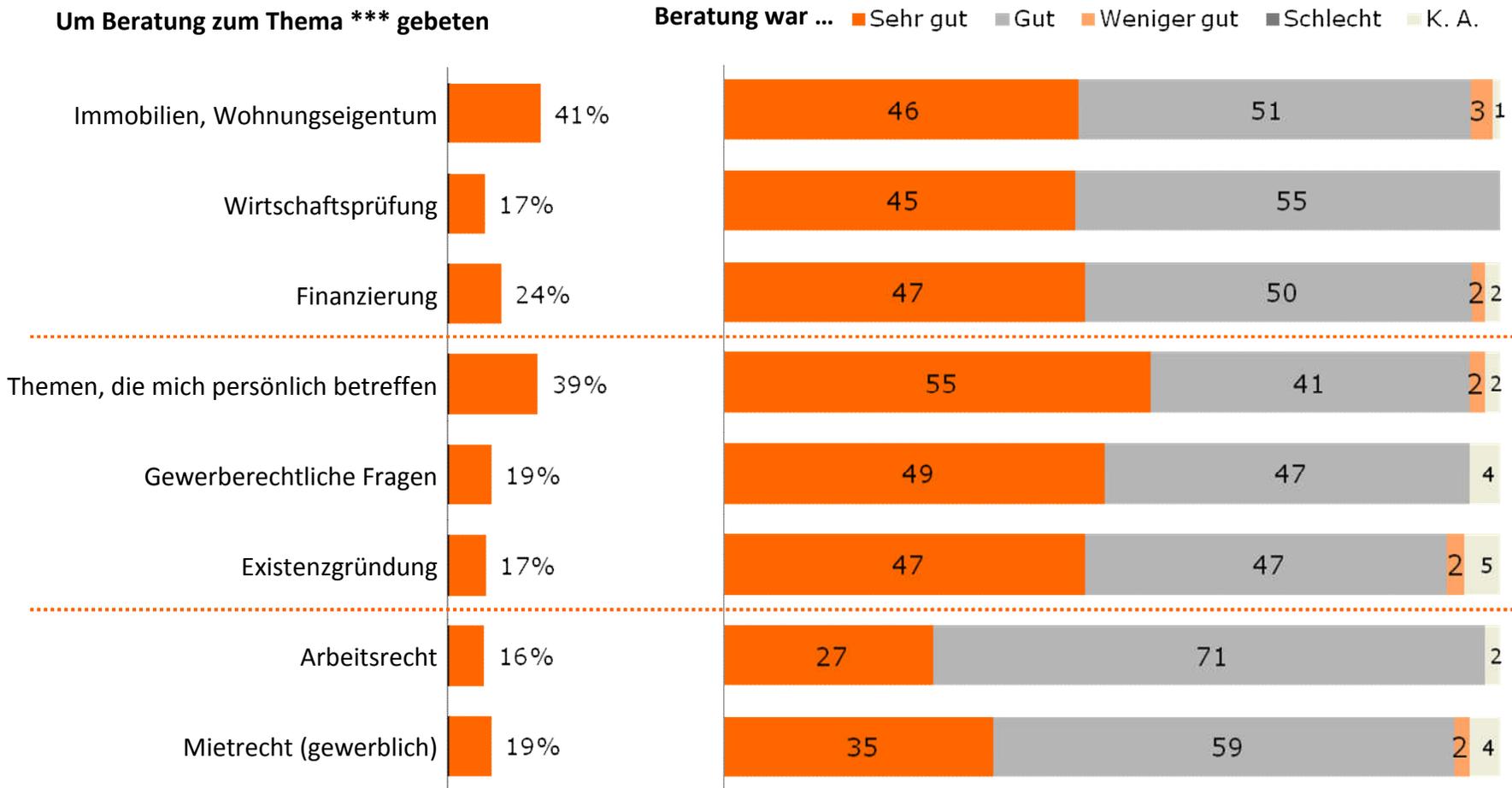
## Beratungsleistung

### Umgang des Steuerberaters mit speziellen Beratungswünschen

- Auch bei speziellen Beratungswünschen sind Steuerberater aus Kundensicht bemüht, entsprechende Beratung zu leisten, und scheuen sich nicht, sie gegebenenfalls an entsprechende Experten weiter zu vermitteln.
- Sofern der Steuerberater spezielle Beratung übernimmt, können die Mandanten mehrheitlich zufrieden gestellt werden.
- Kritische Stimmen zeigen sich einmal mehr bei den **Freiberuflern** – etwa im Zusammenhang mit der **Qualität der Beratung zum gewerblichen Mietrecht**, zum **Subventionsrecht** sowie in **Streitfällen mit Geschäftspartnern**.
- Ferner zeigt sich aus der Sicht der KMU Verbesserungspotential bei **Strukturerhebungen**.

# Beratung – Zufriedenheit von Privatpersonen

Privatkunden sind mit der Beratung zufrieden; Verbesserungspotenzial zeigt sich am relativ stärksten in den Bereichen Arbeitsrecht und gewerbliches Mietrecht



Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

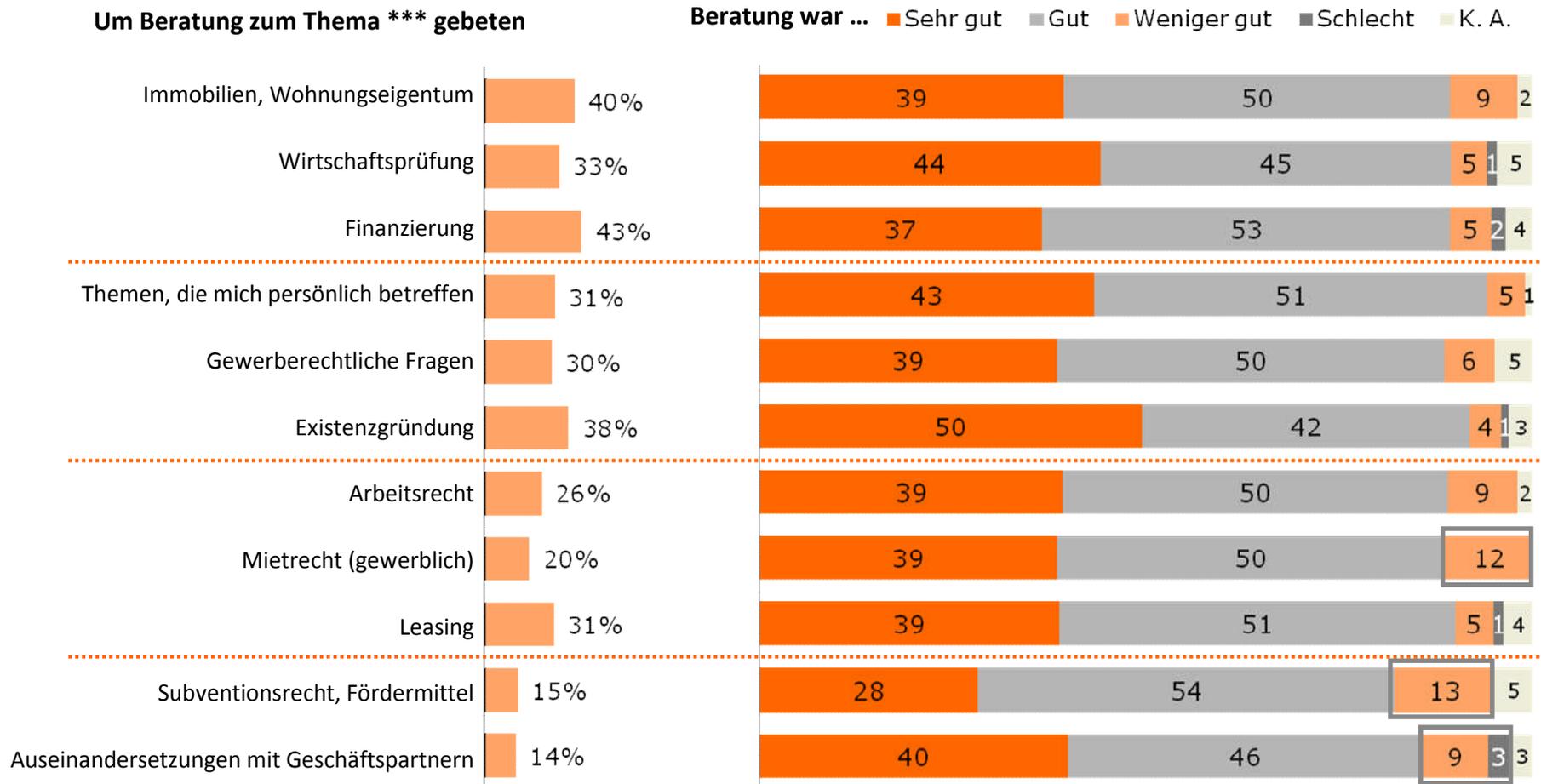
Basis 1: Privatpersonen (n=254)

Basis 2: Um jeweilige Beratung gebeten

F40/42: Haben Sie schon einmal Ihren Steuerberater zu den folgenden Themen um Beratung gebeten?  
Wie bewerten Sie die Beratung bzw. Hilfestellung Ihres Steuerberaters hinsichtlich \*\*\*?

# Beratung – Zufriedenheit von Freiberuflern

Freiberufler zeigen sich erneut kritischer; stärkstes Verbesserungspotenzial gibt es in den Bereichen Subventionsrecht, gewerbliches Mietrecht sowie in Streitfällen



Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

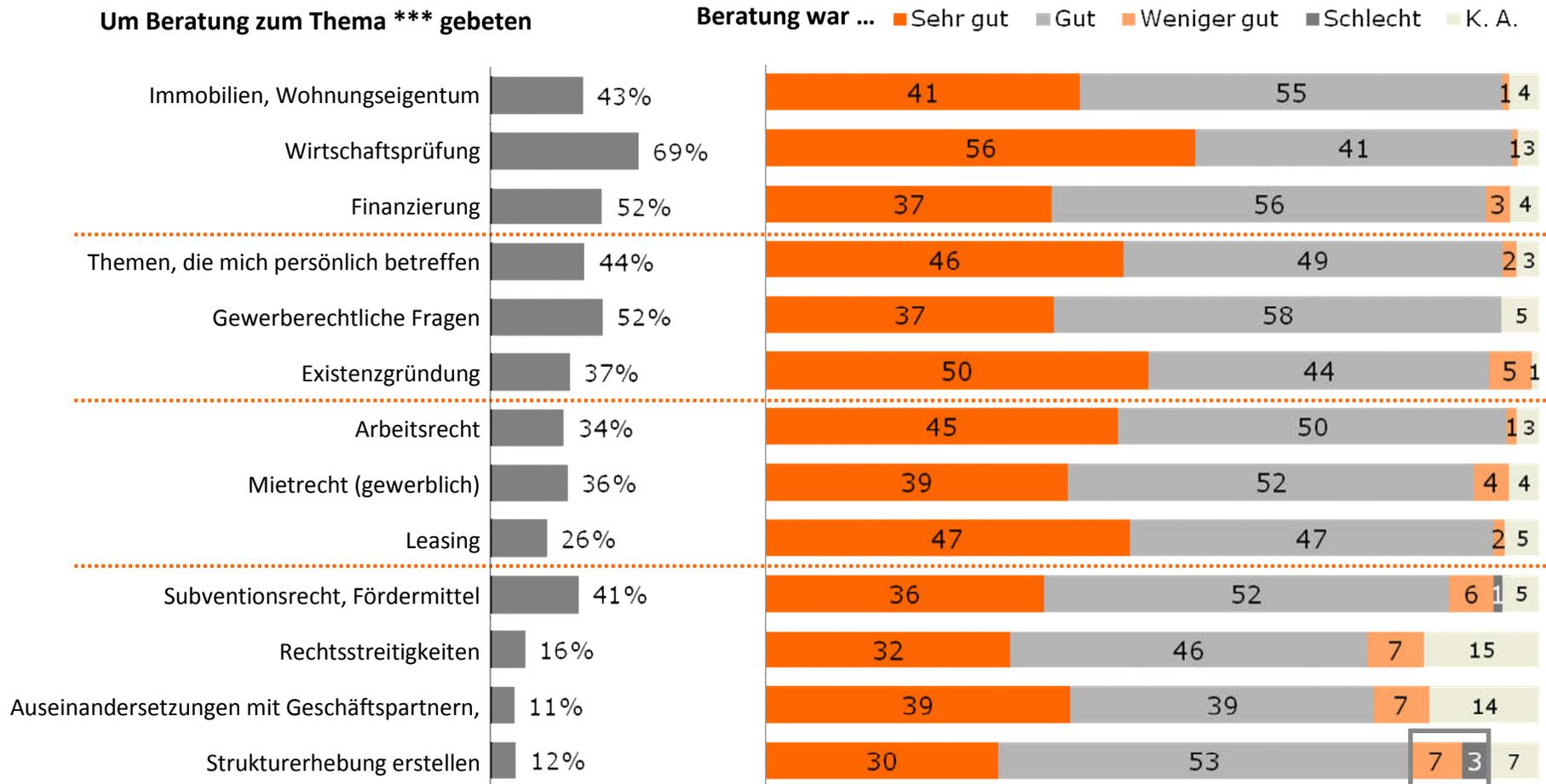
Basis 1: Freiberufler (n=259)

Basis 2: Um jeweilige Beratung gebeten

F40/42: Haben Sie schon einmal Ihren Steuerberater zu den folgenden Themen um Beratung gebeten?  
Wie bewerten Sie die Beratung bzw. Hilfestellung Ihres Steuerberaters hinsichtlich \*\*\*?

# Beratung – Zufriedenheit von KMU

KMUs sind mit der Beratung zufrieden; Verbesserungspotenzial zeigt sich am stärksten in den Bereichen Strukturerhebung sowie Rechtsstreitigkeiten



Angaben in %; Nicht ausgewiesene Themen: zu geringe Fallzahl (n<25)

Basis 1: KMU (n=250)

Basis 2: Um jeweilige Beratung gebeten

F40/42: Haben Sie schon einmal Ihren Steuerberater zu den folgenden Themen um Beratung gebeten?  
Wie bewerten Sie die Beratung bzw. Hilfestellung Ihres Steuerberaters hinsichtlich \*\*\*?

## Unverzichtbare vs. wünschenswerte Leistungen – Top 3

### ■ Privatpersonen

Im Hinblick auf mögliche künftige zusätzliche Geschäftsfelder sind bei den Privatkunden die Bereiche **Immobilien/ Wohnungseigentum** und **Finanzierung** am vielversprechendsten.

### ■ Freiberufler

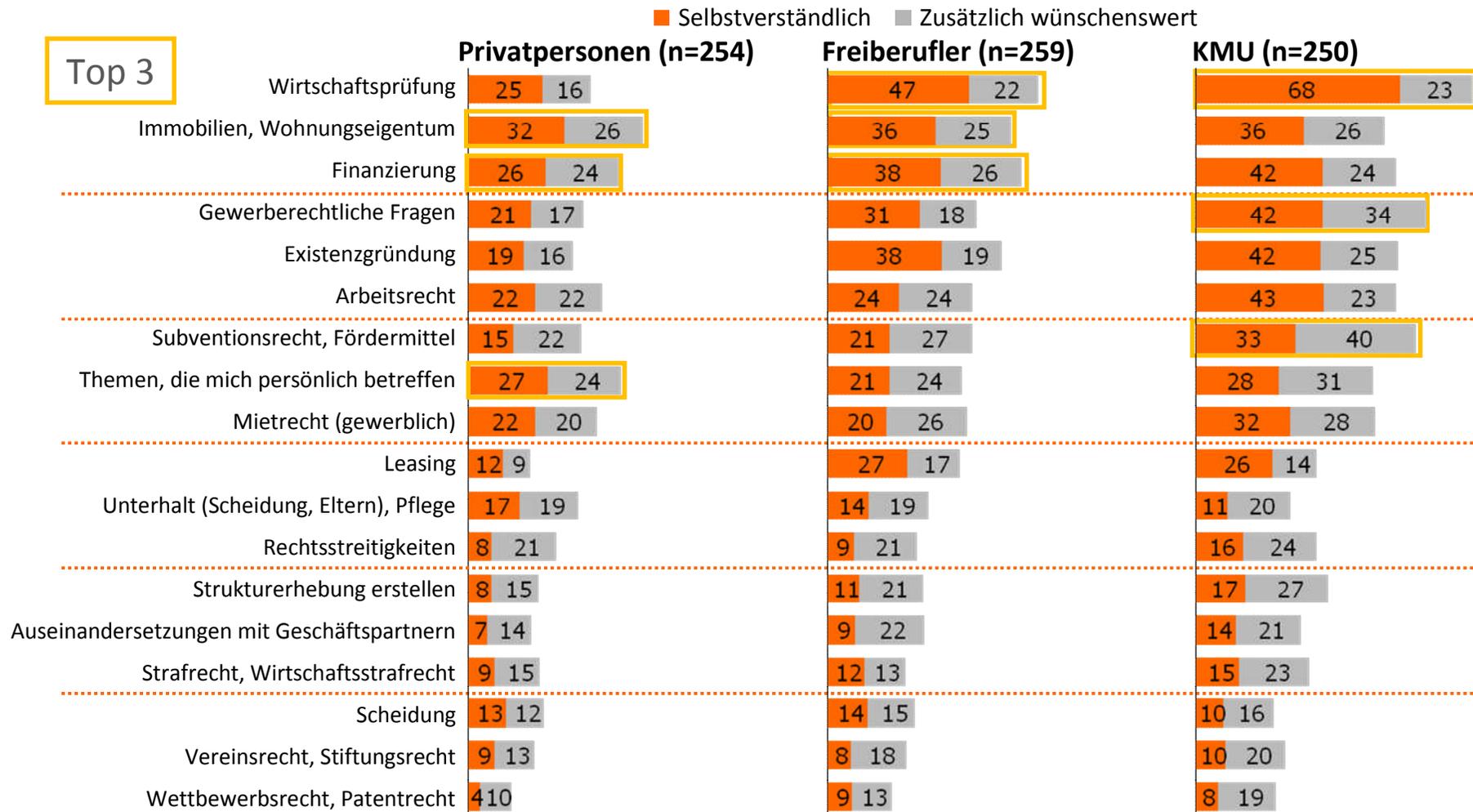
Im Kundensegment der Freiberufler sind es vor allem die Bereiche **Wirtschaftsprüfung**, **Finanzierung** sowie **Immobilien/Wohnungseigentum**, in denen Steuerberater mit zusätzlichem Know-How und Leistungen punkten können.

### ■ KMU

Bei Mandanten aus dem KMU-Bereich ist v.a. die Erweiterung des Leistungsspektrums in Richtung **Wirtschaftsprüfung**, **Gewerberecht** sowie **Subventionsrecht** empfehlenswert.

# Unverzichtbare bzw. wünschenswerte Leistungen

Immobilien liegen bei den Privatkunden vorne, für Businesskunden ist es der Bereich Wirtschaftsprüfung; KMU erweisen sich erneut als anspruchsvoller



F39: Welche der aufgeführten Leistungen empfinden Sie als selbstverständlich bei einem Steuerberater, welche sind für Sie zusätzlich wünschenswert, und auf welche Leistungen könnten Sie verzichten?

Angaben in %  
Basis: Alle Befragte

# Überblick

- A** Hintergrund, Eckdaten
- B** Einstellung, Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, geschätzte Eigenschaften
- C** Genutzte Leistungen und Zufriedenheit
- D** Kompetenz des Steuerberaters
- E** Informationswünsche, Betreuungszeit, Transparenz des Honorars, Preis-Leistung
- F** Wechselverhalten, Beschwerdemanagement
- G** Beratungswünsche, Beratungsleistung
- H** Fazit und Empfehlung

## Fazit und Empfehlung (1)

- **Die Mandanten sind mit den Leistungen der Steuerberater zufrieden**

Dies gilt sowohl im Hinblick auf die erbrachten Leistungen, als auch auf die Fachkompetenz des Steuerberaters sowie das Angebotsportfolio. Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich auch in der hohen Weiterempfehlungsbereitschaft der Mandanten wider.

- **Die Anforderungen werden gut erfüllt**

Nur in wenigen Bereichen gibt es Hinweise auf leichte Defizite, die eine genauere Überprüfung der jeweiligen Beratungsfelder nahelegen. Dies könnte etwa über regelmäßige gezielte **Feedback- und Sondierungsgespräche** geschehen, die vom Steuerberater pro-aktiv angeboten werden. Auf diese Weise können potenzielle Problembereiche bereits früh erkannt und ausgeräumt werden. Darüber hinaus erhalten Steuerberater wertvolle Informationen über erforderliche zusätzliche **Qualifikationen** sowie potenzielle **neue Geschäftsfelder**.

## Fazit und Empfehlung (2)

- **Anspruchsvollere Businesskunden, Nachbesserungen im Bereich der Freiberufler**

**Businesskunden** nutzen ein **breiteres** Leistungsspektrum und sind erwartungsgemäß **fordernder** und **anspruchsvoller** als Privatkunden. KMU sehen ihre Anforderungen besser **erfüllt** als Freiberufler. Folglich sollten Maßnahmen vor allem auf dieses Kundensegment fokussiert werden, um kritische Mandanten künftig besser zufrieden zu stellen und von einem Wechsel abzuhalten.

- **Verbesserungspotenzial im Zusammenhang mit Beschwerdemanagement**

Das **Beschwerdemanagement** ist derjenige Bereich mit dem größten Verbesserungspotenzial. Dies betrifft sowohl fachliche als auch menschliche Aspekte. Hier sollten die Steuerberater ihre entsprechenden Fähigkeiten schärfen.

## Fazit und Empfehlung (3)

### ■ Erweiterung des Angebotsportfolios

**Potenzial** für **Zusatzleistungen** und **weiterführende Leistungen** ist durchaus gegeben. Der Ausbau von Services sollte hierbei unter Berücksichtigung des jeweils bestehenden Kundenstocks bzw. der geplanten künftigen Ausrichtung erfolgen.

Eine Forcierung der Fachkompetenz und Beratungsleistungen in den Bereichen **Immobilien und Wohnungseigentum** sowie Fragen der **Finanzierung** ist v.a. im **Privatkundenbereich** überlegenswert.

Bei den **Freiberuflern** sind es in erster Linie die Geschäftsfelder **Wirtschaftsprüfung** sowie ebenfalls **Finanzierung, Immobilien und Wohnungseigentum**.

Im Zusammenhang mit **KMU** lohnt sich eine Erweiterung des Portfolios in Richtung **Wirtschaftsprüfung, Gewerberecht** sowie **Subventionsrecht**.

© Copyright by Sinus Markt- und Sozialforschung GmbH, Heidelberg  
Das vorliegende Werk ist urheberrechtlich geschützt. Kein Teil  
davon darf ohne schriftliche Einwilligung der Sinus-Institut GmbH  
in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren),  
auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder  
unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt  
oder verbreitet werden. Zitate und Nachdrucke, auch auszugsweise,  
sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung und Quellenhinweisen gestattet.

Sinus Markt - und Sozialforschung GmbH  
Gaisbergstraße 6 / D-69115 Heidelberg  
Postfach 251265 / D-69080 Heidelberg

HRB 332922 Mannheim  
Geschäftsführer:  
Manfred Tautscher, Berthold Flaig

Telefon: +49 (0) 6221-8089-0 / Telefax: +49 (0) 6221-8089-25  
E-mail: [info@sinus-institut.de](mailto:info@sinus-institut.de)  
Web: <http://www.sinus-institut.de>