

B2B-Kundenbefragung: Wirtschaftsprüfer 2016 / Hohe Kundenzufriedenheiten – Geschäftskunden loben insbesondere Kompetenz – Rödl & Partner auf Platz eins

Wirtschaftsprüfer genießen bei ihren Geschäftskunden aus dem Mittelstand eine außerordentlich hohe Wertschätzung. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) unter Entscheidern in Unternehmen.

Branche überzeugt auf ganzer Linie

Vier Wirtschaftsprüfer erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren sechs schneiden mit „gut“ ab – die von den Entscheidern bewerteten Unternehmen sorgen für ein positives Branchenergebnis. „Die Wirtschaftsprüfer zeigen dabei sehr homogene Leistungen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „In den drei Bewertungsbereichen Kompetenz, Kundenorientierung und Kommunikation werden alle Anbieter von ihren Geschäftskunden auf einem sehr guten Level gesehen.“

Jahresabschlussprüfung in guten Händen

Die befragten Entscheider bescheinigen den Wirtschaftsprüfern eine ausgesprochen hohe Kompetenz. Von der Planung über die Durchführung der System- und Detailprüfung bis hin zur Berichterstattung sichern sich die Experten durchweg gute bis sehr gute Kundenbewertungen. Neben der hohen Fachkompetenz überzeugt das persönliche Auftreten der Mitarbeiter, beispielsweise mit Engagement und Flexibilität. Nicht zuletzt dank der engen Abstimmung der Dienstleister mit den Auftraggebern wird auch die Kundenorientierung der Wirtschaftsprüfer insgesamt sehr positiv gesehen.

Ärgernisse vergleichsweise selten

Nur knapp fünf Prozent der Befragten haben sich schon einmal über ihr Wirtschaftsprüfungsunternehmen geärgert. Eine verspätete Rückmeldung ist dabei der noch am häufigsten genannte Ärgernisgrund, gefolgt von schlechter Erreichbarkeit und zu viel Bürokratie. „Die Befragung belegt die hohe Leistungsdichte der Branche. Letztlich hängt die Wahl des Wirtschaftsprüfers in hohem Maße von den individuellen Bedürfnissen des Auftraggebers ab“, konstatiert Marktforschungsexperte Markus Hamer.

In der Kundengunst vorn

Rödl & Partner erreicht mit dem besten Gesamurteil für die Kundenzufriedenheit und dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den ersten Rang. Das Unternehmen belegt dabei in allen vier Bewertungsbereichen Platz eins. Am deutlichsten hebt es sich in puncto Konditionen von den Wettbewerbern ab. Die Mitarbeiter überzeugen mit ausgeprägter Kompetenz sowie ihrem Auftreten und ihrer Flexibilität. Auch Servicefaktoren wie Bearbeitungsdauer, Termintreue und Erreichbarkeit überzeugen die Kunden. Den zweiten Rang nimmt Ebner Stolz (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Der Wirtschaftsprüfer erzielt die im Vergleich höchste Weiterempfehlungsbereitschaft. Die Mitarbeiter profilieren sich aus Kundensicht mit Engagement und Flexibilität. Positive Resonanz gibt es auch hinsichtlich der Konditionen. Die Kundenbedürfnisse erfüllt dabei etwa das Portfolio, das im Branchenvergleich mit das beste Urteil erreicht. Den dritten Rang belegt KPMG, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Wirtschaftsprüfer erzielt

in allen Teilbereichen überdurchschnittliche Resultate. Zur ausgezeichneten Kundenorientierung tragen beispielsweise die individuelle Ausrichtung des Prüfungskonzepts sowie die Termintreue bei. Die Mitarbeiter bestechen durch Kompetenz und Glaubwürdigkeit. Eine relativ hohe Weiterempfehlungsbereitschaft rundet das positive Ergebnis ab. Mit Warth & Klein Grant Thornton auf Rang vier erzielt ein weiteres Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“.

In die interviewbasierte Befragung flossen 300 Bewertungen von Entscheidern aus mittelständischen Unternehmen ein. Zur Bewertung standen die zehn nach Umsatz und Mitarbeiterzahl größten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in Deutschland. Gegenstand der Befragung waren die Meinungen der Entscheider zu den Hauptaspekten Kompetenz, Kundenorientierung, Kommunikation und Konditionen. Zudem ging die Weiterempfehlungsbereitschaft mit in die Gesamtbewertung ein. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer Marktforschung.

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.