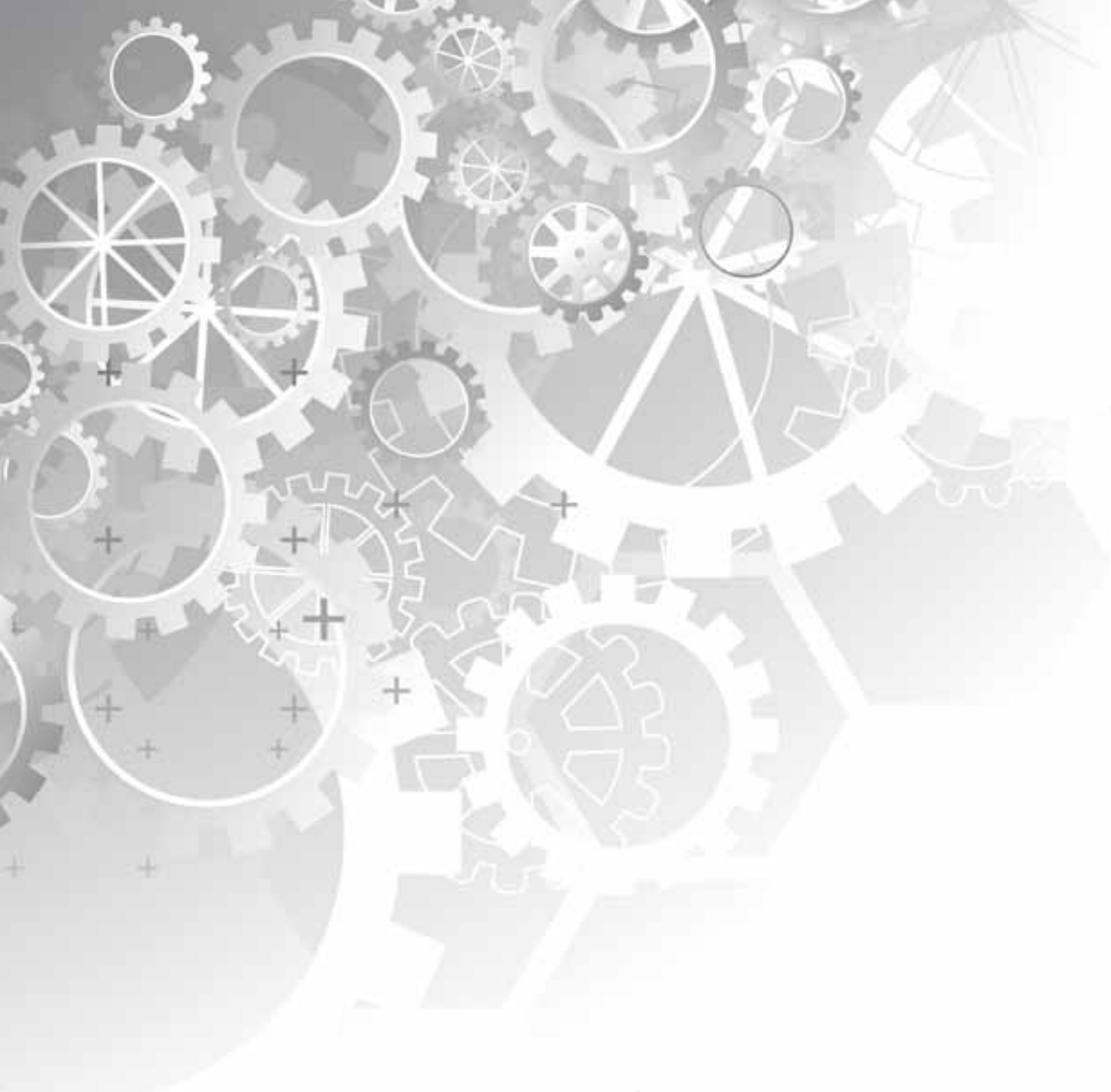




Wie uns unsere Mandanten sehen

# Kompetente, ganzheitliche Beratung im partnerschaftlichen Dialog

Ergebnisse der Mandantenbefragung 2011



**Die btu beraterpartner-Gruppe besteht aus den btu beraterpartner Gesellschaften unter dem gemeinsamen Dach der btu beraterpartner Holding AG.**

Mit einem durchgängigen Beratungsansatz in den Bereichen Steuer-, Rechts- und Unternehmensberatung sowie Wirtschaftsprüfung betreuen wir sowohl Einzelkaufleute und mittelständische Unternehmen als auch börsennotierte Gesellschaften. Wir sind international tätig und bieten professionelle Beratung auch bei grenzüberschreitenden Fragestellungen.

In unserem Qualitätsmanagement stellt die Erhebung der Mandantenzufriedenheit einen wichtigen Baustein dar. In Zusammenarbeit mit SMF Schleus Marktforschung haben wir unsere Mandanten zuletzt im Jahr 2011 umfassend befragt.

Die vorliegende Broschüre zeigt, wie wir von unseren Mandanten wahrgenommen und bewertet werden. Als Leser erhalten Sie einen authentischen Einblick in unsere Philosophie und Arbeitsweise, unsere Leistungen und Services.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Selbstverständlich gelten sämtliche Personenbezeichnungen für beiderlei Geschlecht.

Oberursel/Frankfurt am Main,  
April 2012

## Alle Räder greifen perfekt ineinander

btu beraterpartner steht für kompetente, ganzheitliche Beratung im partnerschaftlichen Dialog – so das Ergebnis einer 2011 durchgeführten Mandantenbefragung. Rund 40 von 150 zufällig ausgewählten Mandanten unterschiedlicher Branchen und Unternehmensgrößen gaben ausführlich Rückmeldung zum wahrgenommenen Leistungsbild und zu ihrer Zufriedenheit mit btu beraterpartner. Die anonyme Befragung wurde vom unabhängigen Institut SMF Schleus Marktforschung konzipiert und durchgeführt.



„Wir freuen uns über die vielen guten Bewertungen unserer Mandanten. Sie bestätigen unser tägliches Bemühen, uns von anderen Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften positiv und erkennbar abzuheben.“

**Ulrike Scherbel-Montag**  
Geschäftsführerin

### 88 Prozent unserer Mandanten sind zufrieden oder sehr zufrieden

Als mittelständisches Unternehmen mit rund 50 Mitarbeitern wollen wir den Ansprüchen und sich stets verändernden Bedürfnissen unserer Mandanten optimal entsprechen. Die Zufriedenheit unserer Mandanten liegt uns daher besonders am Herzen. Umso mehr freuen wir uns, dass fast 90 Prozent unserer Mandanten insgesamt zufrieden oder sogar sehr zufrieden sind und uns insgesamt mit der Note 1,6 bewerten.

### Nachhaltige Geschäftsbeziehungen als Ausdruck unseres Partner-Gedankens

Die Mehrheit unserer Mandanten dürfen wir bereits seit vielen Jahren beratend begleiten. Durch die enge, partnerschaftliche und von Kontinuität getragene Zusammenarbeit lernen wir die Bedürfnisse unserer Mandanten besonders gut kennen. Dies gilt auch weiterhin. Denn: 83 Prozent würden sich auch in Zukunft für btu beraterpartner entscheiden.

### Mandanten schätzen ganzheitliche und zuverlässige Betreuung

Mit den drei Geschäftsfeldern Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung und Rechtsberatung bieten wir unseren Mandanten eine ganzheitliche Betreuung aus einer Hand. Die sich hieraus ergebenden Vorteile werden von (inter-)nationalen börsennotierten Konzernen ebenso wie von mittelständischen Unternehmen und Einzelkaufleuten geschätzt. Hervorgehoben wird dabei die Zuverlässigkeit, mit der wir auf diesen Beratungsfeldern agieren. So sehen 85 Prozent in btu einen besonders verlässlichen Partner an ihrer Seite.

#### GESAMTZUFRIEDENHEIT

sehr zufrieden	51
zufrieden	37
indifferent	12
eher unzufr.	0
sehr unzufr.	0

#### ERNEUTE ENTSCHEIDUNG FÜR BTU

ganz sicher	63
sicher	20
indifferent	15
eher nicht	3
sicher nicht	0

#### BTU IST BESONDERS ZUVERLÄSSIGER PARTNER ALS STB/WP/RA

trifft voll zu	63
trifft zu	22
indifferent	12
trifft nicht zu	2
trifft gar nicht zu	0

Hinweis: Alle Angaben in Prozent (%).  
Abweichungen von 100 Prozent durch Rundungen.

## Kompetente Berater mit großem persönlichen Einsatz Mandanten sehen btu-Team als Partner

Rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben täglich ihr Bestes, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Dieser Einsatz wird von unseren Mandanten honoriert. Sie geben unserem Team im Durchschnitt die Note 1,6 – ein Ergebnis, das uns Bestätigung und Ansporn zugleich ist. So setzen wir auch künftig auf kontinuierliche Fort- und Weiterbildung, zielgerichtetes Wissensmanagement und hohe Qualitätsstandards in der Beratung und Betreuung unserer Mandanten.

### Hohe spezifische Branchen- und Fachkompetenz der btu-Berater

86 Prozent der Mandanten sind mit unseren Mitarbeitern zufrieden oder sehr zufrieden. Hervorgehoben werden die spezifische Branchenkompetenz (Note 1,8) und hohe Fachkompetenz (Note 1,6) der btu-Berater. Die Ergebnisse unterstreichen die umfangreiche Branchenexpertise, die wir uns in den über 35 Jahren unserer Tätigkeit, insbesondere im Immobilien- und Finanzdienstleistungsmarkt, im Gesundheitswesen sowie in Industrie und Handel, erarbeitet haben. Als Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsanwälte sind wir mit den besonderen Regeln und Fragestellungen in diesen Branchen bestens vertraut. Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen und die kontinuierliche Pflege unseres umfangreichen Wissensmanagements sorgen dafür, dass unsere Mandanten auch künftig darauf zählen dürfen.

### Nachhaltiger Erfolg baut auf Vertrauen, Verständnis und Engagement

Die persönliche Zusammenarbeit mit unserem Team wird aus Mandantensicht durch gegenseitiges Vertrauen (Note 1,4) und Verständnis (Note 1,6) geprägt. Dieses Klima ist die Basis für einen partnerschaftlichen Dialog und den nachhaltigen Erfolg unserer Mandanten. Für diesen setzen sich unsere Mitarbeiter jeden Tag mit großem Engagement (Note 1,6) ein.

### Flexibilität als Stärke im schnelllebigen Steuer- und Rechtsberatungsgeschäft

Steuergesetze, Rechtsprechung und Mandantenbedarfe ändern sich immer schneller. Auf diese dynamischen Veränderungen können wir mit unserem Team flexibel eingehen – eine Stärke, die von unseren Mandanten besonders geschätzt wird (Note 1,7).

### MITARBEITER/TEAM

Kriterium	Zufriedenheit	Anteil (sehr) zufrieden
Fachkompetenz	1,6	87 %
Branchenkompetenz	1,8	79 %
Freundlichkeit	1,3	96 %
Verlässlichkeit	1,7	78 %
Vertrauenswürdigkeit	1,4	95 %
Flexibilität	1,7	83 %
Verständnis	1,6	84 %
Engagement	1,6	88 %

Abfrage der Zufriedenheit auf Skala von  
1: sehr zufrieden bis 5: überhaupt nicht zufrieden

Geschäftsführung  
btu beraterpartner-Gruppe





# BERATUNG/BETREUUNG

**Schnelle, nachvollziehbare Lösungen**

## Maßgeschneiderte Prüfungs- und Beratungsprozesse

Mit anspruchsvollen Prüfungs- und Beratungsleistungen tragen wir dazu bei, Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und die Wettbewerbsposition unserer Mandanten nachhaltig zu stärken. Wir liefern belastbare Daten und entwickeln passgenaue Lösungen – schnell, verlässlich und nachvollziehbar. Die Bewertungen unserer Mandanten zeigen, dass dieses keine Schlagworte sind, sondern gelebtes Selbstverständnis von btu beraterpartner – heute und in Zukunft. Versprochen.

### Tiefes Verständnis der Herausforderungen und Bedarfe unserer Mandanten

Durch unsere langjährige nationale wie internationale Erfahrung und unsere umfassende Branchenexpertise entwickeln wir ein besonderes Gespür für die individuellen Herausforderungen und aktuellen Bedarfe unserer Mandanten (Note 1,8). Dieses tiefe Verständnis ist Grundlage für die Entwicklung passgenauer Lösungen (Note 1,7) im Rahmen unseres ganzheitlichen Beratungsansatzes.

### Nachvollziehbare Erklärungen in der Sprache unserer Mandanten

Unser Anspruch ist es, zu unseren Lösungen verständliche Erklärungen zu liefern, die auf den Punkt kommen und nachvollziehbar sind. Dass uns dies gelingt, bestätigen 93 Prozent unserer Mandanten (Note 1,6).

### Exzellenter Service als Voraussetzung für Betreuung auf hohem Niveau

Ob Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung oder Rechtsberatung: Hohe Service- und Qualitätsstandards sind Voraussetzung für eine gute und effiziente Zusammenarbeit. Von unseren Mandanten hervorgehoben werden unsere Termintreue (Note 1,6), die Erreichbarkeit ihrer Ansprechpartner (Note 1,8) und die kurze Bearbeitungsdauer bei Anfragen (Note 1,9).

### Vorausschauend agieren und aktiv kommunizieren

88 Prozent unserer Mandanten loben die vorausschauende, auftragsbegleitende Kommunikation (Note 1,7). Dabei geht es nicht allein um die Vorstellung rechtlicher Neuerungen, sondern vielmehr um individuelle, problemlösungsorientierte Informationen und Angebote im Sinne einer proaktiven Beratung.

### BERATUNG/BETREUUNG

Kriterium	Zufriedenheit	Anteil (sehr) zufrieden
Erreichbarkeit der Ansprechpartner	1,8	80 %
Verständnis individueller Bedarfe	1,8	85 %
Passgenauigkeit der Lösungen	1,7	88 %
Bearbeitungsdauer bei Anfragen	1,9	76 %
Termintreue	1,6	86 %
Auftragsbegleitende Kommunikation	1,7	88 %
Nachvollziehbarkeit der Erklärungen	1,6	93 %

Abfrage der Zufriedenheit auf Skala von 1: sehr zufrieden bis 5: überhaupt nicht zufrieden

# BÜROS/RÄUMLICHKEITEN

## Diskrete, angenehme Atmosphäre Beratung mit Wohlfühlfaktor

Wir möchten, dass sich unsere Mandanten schon beim Betreten unserer Geschäftsräume wohlfühlen. Darauf haben wir bei der Gestaltung und Einrichtung besonderen Wert gelegt. Unsere mit modernster Technik ausgestatteten Büros und Besprechungsräume bieten ideale Voraussetzungen für Beratung und Betreuung in angenehmem Ambiente. Daneben schätzen unsere Mandanten die gute Erreichbarkeit und diskrete Atmosphäre unserer Büros – eben Beratung mit Wohlfühlfaktor.



Firmensitz in Oberursel/Taunus

### Arbeitsräume sind Wohlfühlräume

Auch wenn Vor-Ort-Termine eher selten sind und einige Mandanten noch keinen Blick in unsere Büros geworfen haben, so gilt: Unsere Arbeitsräume sind Wohlfühlräume – eine Maxime, die von unseren Besuchern erlebbar wird: 89 Prozent sind mit unseren Büros zufrieden oder sehr zufrieden. Besonders gefallen Sauberkeit (Note 1,4), Einrichtung, Ordnung und diskrete Atmosphäre (jeweils Note 1,5) unserer Räumlichkeiten.

### Optimale Erreichbarkeit

Dank unserer zentralen Lage in Oberursel und Frankfurt sind wir optimal an Autobahn und ÖPNV angebunden. Die hervorragende Erreichbarkeit und die ausreichend vorhandenen Parkplätze werden von unseren Mandanten sehr geschätzt (Note 1,7). Und wann dürfen wir Sie bei uns begrüßen?

### BÜROS/RÄUMLICHKEITEN

Kriterium	Zufriedenheit	Anteil (sehr) zufrieden
Erreichbarkeit mit PKW/ÖPNV	<b>1,7</b>	87 %
Diskrete Atmosphäre	<b>1,5</b>	90 %
Einrichtung	<b>1,5</b>	88 %
Ordnung	<b>1,5</b>	94 %
Sauberkeit	<b>1,4</b>	94 %
Ausliegendes Info- und Lesematerial	<b>1,9</b>	82 %

Abfrage der Zufriedenheit auf Skala von  
1: sehr zufrieden bis 5: überhaupt nicht zufrieden

## Faire und transparente Abrechnung

# Hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis

Ein faires und transparentes Honorar- und Vergütungssystem ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Philosophie. Vor der Mandatierung geben wir eine konkrete Einschätzung zum individuellen Beratungsaufwand. Auch wenn sich nicht alles vorhersehen lässt, liefern wir realistische Prognosen – und das bei einem aus Mandantensicht hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnis.

### Klare, verlässliche Absprachen im Vorfeld der Zusammenarbeit

Zuverlässige Schätzungen des Beratungsaufwands und frühzeitige Absprachen zum voraussichtlichen Honorarvolumen sind für uns selbstverständlich und Basis einer jeden Zusammenarbeit (Note 1,9). Diese Transparenz verfolgen wir auch bei der Abrechnung der Honorare/Kosten: 90 Prozent unserer Mandanten bestätigen, dass uns dies gut oder sogar sehr gut gelingt (Note 1,7).

### Kompetente Beratung und Betreuung, die ihren Preis wert ist

Jede Leistung hat ihren Preis, so auch unsere Beratung und Betreuung. Entscheidend ist das Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit diesem sind 90 Prozent unserer Mandanten zufrieden oder sehr zufrieden – ein im Branchenvergleich hervorragendes Ergebnis, auf das wir besonders stolz sind. Unsere Mandanten erkennen, dass unsere langjährige Erfahrung und ganzheitliche Beratung konkrete Mehrwerte bietet und ihre Wettbewerbsposition nachhaltig stärkt.

### HONORAR/ABRECHNUNG

Kriterium	Zufriedenheit	Anteil (sehr) zufrieden
Klare Absprachen im Vorfeld	1,9	76 %
Übereinstimmung Rechnung/Prognose	1,5	92 %
Transparenz der Abrechnung	1,7	90 %
Preis-/Leistungs-Verhältnis	1,7	90 %

Abfrage der Zufriedenheit auf Skala von 1: sehr zufrieden bis 5: überhaupt nicht zufrieden

# HONORAR/ABRECHNUNG



btu beraterpartner Holding AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft

btu beraterpartner GmbH  
Steuerberatungsgesellschaft

btu beraterpartner GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

btu beraterpartner GmbH  
Rechtsanwaltsgesellschaft

Anschrift Oberursel  
Feldbergstraße 27-29  
D-61440 Oberursel/Taunus

Anschrift Frankfurt  
Neuwiesenstraße 8  
D-60528 Frankfurt am Main

Telefon: +49 6171 5904-0  
Telefax: +49 6171 5904-44

E-Mail: [info@btu-beraterpartner.com](mailto:info@btu-beraterpartner.com)  
Homepage: [www.btu-beraterpartner.com](http://www.btu-beraterpartner.com)