Customer Satisfaction 2013
Survey Results

Passed test for ISO 27001:2013

getsix®

WYNIKI ANKIETY ZADOWOLENIA KLIENTA - GETSIX GROUP
/ ERGEBNISSE DER MANDANTENUMFRAGE / CUSTOMER SATISFACTION SURVEY RESULTS

Wyniki ankiety zadowolenia klienta - **2013**
/ Ergebnisse der Mandantenumfrage - **2013**
/ Customer Satisfaction Survey Results - **2013**

Odsetek odpowiedzi:
/ Rücklaufquote:
/ Response rate:

7,3%

Ogólna ocena:
/ Gesamtnote:
/ Overall rating:

4,73

Dziękujemy za współpracę!
/ Vielen Dank fur Ihre Mitarbeit!
/ Thank you for your cooperation!

1. Jak nas Państwo oceniają? / Wie schätzen Sie uns insgesamt ein? / How do you rate us?	Wynik / Ergebnis / Result scale: 1☹ - 5☺
Renoma / Unser Ruf / Renown	4,37
Rozpoznawalność naszej marki / Unser Bekanntheitsgrad / Brand recognition	3,67
Oferta usług / Unser Leistungsangebot / Scope of services	4,49
Profesjonalizm / Unsere Professionalität / Professionalism	4,59
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,28**

2. Jak oceniają Państwo naszych pracowników Front Office? / Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter im Front Office? / How would you rate our Front Office employees?	Wynik / Ergebnis / Result scale: 1☹ - 5☺
2.1 Recepcja / Rezeption / Reception Desk	
Zaangażowanie / Engagement / The involvement	4,80
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (phone)	4,80
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	4,93
Terminowość / Einhaltung von Zusagen / Punctuality	4,66
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,80**
2.2 Office Management	
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Willing to help	4,73
Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer Focus	4,73
Zaangażowanie / Engagement / The involvement	4,88
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (phone)	4,66
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	4,88
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,66
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,76**
2.3 Obsługa klienta / Mandantenbetreuung / Customer Desk	
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Willing to help	4,86
Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer Focus	4,76
Zaangażowanie / Engagement / The involvement	4,83
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (phone)	4,69
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	4,76
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,76
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,78**

3. Jak oceniają Państwo naszych pracowników Back Office? / Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter im Back Office? / How would you rate our Back Office employees?	Wynik / Ergebnis / Result scale: 1☹ - 5☺
3.1 Księgowość / Buchhaltung / Accounting	
Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Competence	4,93
Dostępność / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability	4,83
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	5,00
Terminowość / Einhaltung von vereinbarten Terminen / Punctuality	4,69
Staranność obsługi / Sorgfalt der Beratung / The care of service	4,90
Wyrozumiałość / Verständlichkeit / longanimity	4,90
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,87**
3.2 Kadry i płace / Lohn- und Gehaltsabrechnung / Payroll	
Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Competence	4,76
Dostępność / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability	4,83
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	5,00
Terminowość / Einhaltung von vereinbarten Terminen / Punctuality	4,76
Staranność obsługi / Sorgfalt der Beratung / The care of service	4,83
Wyrozumiałość / Verständlichkeit / Longanimity	4,67
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,81**

4. Jak oceniają Państwo nasze biura? / Wie beurteilen Sie unsere Standorte? / How would you rate our offices?	Wynik / Ergebnis / Result scale: 1☹ - 5☺
Pierwsze wrażenie / Ihr erster Eindruck / The first impression	4,93
Lokalizacja, dojazd / Örtliche Lage, Erreichbarkeit / Location, access	4,67
Wyposażenie biura / Ausgestaltung der Räumlichkeiten / Office equipment	4,67
Formułowanie korespondencji / Gestaltung der Schriftsätze / Correspondence form	4,58
Zawartość strony internetowej / Gestaltung der Internetseite / Website Content	4,63
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,69**