



2014 Customer Satisfaction Survey Results

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

1. Jak nas Państwo oceniają? / Wie schätzen Sie uns insgesamt ein? / How would you rate us with regards the following?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
■ Renoma / Unser Ruf / getsix® reputation	4,0	4,5	5,0	4,2 ▼
■ Rozpoznawalność naszej marki / Unser Bekanntheitsgrad / The getsix® brand	3,9	4,0	2,0	3,8 ▲
■ Oferta usług / Unser Leistungsangebot / Our services	4,6	4,7	4,5	4,6 ▲
■ Profesjonalizm / Unsere Professionalität / Our professionalism	4,7	4,5	4,0	4,6 ▲

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,4 4,4 4,0 4,4 ▲**

2. Jak oceniają Państwo naszych pracowników Front Office? / Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter im Front Office? / How do you rate our front office staff?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
--	---------	--------	----------	--

2.1 Recepcja / Rezeption / Reception

■ Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,8	4,6	4,0	4,7 ▼
■ Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,9	4,8	5,0	4,9 ▲
■ Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,8	4,8	5,0	4,8 ▼
■ Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,9	4,8	5,0	4,9 ▲

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,8 4,8 4,5 4,8**

2.2 Sekretariat / Sekretariat / Office Management

■ Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,8	4,7	4,0	4,7
■ Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer focus	4,6	4,8	4,0	4,6
■ Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,9	4,8	4,0	4,8
■ Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,6	4,7	4,0	4,6
■ Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,8	4,8	5,0	4,9 ▲
■ Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,9	4,8	5,0	4,9 ▲

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,8 4,8 4,3 4,8 ▲**

2.3 Obsługa klienta / Mandantenbetreuung / Customer Desk

■ Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,7	4,8	4,5	4,7 ▼
■ Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer focus	4,6	4,8	4,5	4,6 ▲
■ Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,7	4,7	4,5	4,7 ▼
■ Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,5	4,7	4,5	4,5 ▼
■ Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,9	4,8	5,0	4,9 ▲
■ Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,8	4,7	3,5	4,6 ▼

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,7 4,7 4,4 4,7**



Wyniki ankiety zadowolenia klienta - 2014 / Ergebnisse der Mandantenumfrage - 2014 / Customer Satisfaction Survey Results - 2014

Odsetek odpowiedzi: / Rücklaufquote: / Response rate:
Ogólna ocena: / Gesamtnote: / Overall rating:

2014 **9,2%** ▲ **4,54** ▼
2013 **7,3%** **4,73**
2012 **2,4%** **4,39**



Dziękujemy za współpracę!
/ Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!
/ Thank you for your co-operation!



Passed test for
ISO 27001:2013

3. Jak oceniają Państwo naszych pracowników Back Office? / Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter im Back Office? / How would you rate our Back Office staff?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
--	---------	--------	----------	--

3.1 Usługi księgowe / Buchhaltungsdienstleistungen / Accounting Services

■ Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	4,5	4,5	5,0	4,6 ▼
■ Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	4,5	4,5	4,5	4,5 ▼
■ Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,8	4,8	4,5	4,8 ▼
■ Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,5	4,5	3,5	4,4 ▼
■ Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,5	4,3	4,5	4,5 ▼
■ Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,5	4,7	4,5	4,5 ▼

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,6 4,6 4,4 4,6 ▼**

3.2 Kadry i płace / Lohn- und Gehaltsabrechnung / Payroll

■ Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	4,6	4,8	3,0	4,6 ▼
■ Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	4,5	4,6	3,0	4,4 ▼
■ Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	4,8	5,0	4,0	4,8 ▼
■ Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,7	4,8	4,0	4,7
■ Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,6	4,4	5,0	4,6 ▼
■ Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,6	4,6	3,0	4,5 ▼

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,7 4,7 3,7 4,7 ▼**

4. Jak oceniają Państwo nasze biuro / Wie beurteilen Sie allgemein unsere Kanzlei? / How would you generally assess our firm?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
---	---------	--------	----------	--

■ Pierwsze wrażenie / Erster Eindruck / First impression	4,7	4,7	5,0	4,7 ▼
■ Lokalizacja, dojazd / Räumlichkeiten / Premises	4,2	5,0	3,5	4,3 ▼
■ Wyposażenie biura / Ausgestaltung der Räumlichkeiten / Design of the rooms	4,6	4,8	5,0	4,7 ▲
■ Formulowanie korespondencji / Schriftsätze / Briefs	4,6	4,8	5,0	4,7 ▲
■ Wizerunek firmy / Marketingauftritt / Marketing presents	4,6	4,6	4,0	4,6

Średnia / Durchschnitt / Average: **4,6 4,6 4,5 4,6**