Customer Satisfaction 2015
Survey Results

getsix®

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	3,0	4,0 ▼
Rozpoznawalność naszej marki / Unser Bekanntheitsgrad / The getsix® brand	3,3	4,0	4,0	3,6 ▼
Oferta usług / Unser Leistungsangebot / Our services	4,4	5,0	4,0	4,4 ▼
Profesjonalizm / Unsere Professionalität / Our professionalism	4,4	4,7	4,3	4,4 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,0**	**4,5**	**3,8**	**4,1** ▼

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	4,5	4,3	5,0	4,5 ▼
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,8	4,3	5,0	4,7 ▼
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	5,0	4,7	5,0	4,9 ▲
Terminowość /Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,9	4,3	5,0	4,7 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,8**	**4,4**	**5,0**	4,7 ▼
2.2 Sekretariat / Sekretariat / Office Management				
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,7	4,3	5,0	4,6 ▼
Zorientowanie na klienta /Aufmerksamkeit / Customer focus	4,3	4,0	5,0	4,3 ▼
Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,6	4,0	5,0	4,4 ▼
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,8	4,3	5,0	4,6
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,8	4,7	5,0	4,8 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,8	4,7	5,0	4,8 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,7**	**4,3**	**5,0**	**4,6** ▼
2.3 Obsługa klienta / Mandantenbetreuung / Customer Desk				
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,6	4,3	4,3	4,5 ▼
Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer focus	4,2	3,5	4,0	4,1 ▼
Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,3	4,0	4,7	4,3 ▼
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,4	4,0	4,7	4,4 ▼
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,6	4,7	4,7	4,6 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,6	4,3	4,3	4,5 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,4**	**4,1**	**4,4**	**4,4** ▼

Wyniki ankiety zadowolenia klienta - **2015**
/ Ergebnisse der Mandantenumfrage - **2015**
/ Customer Satisfaction Survey Results - **2015**

	Odsetek odpowiedzi: / Rücklaufquote: / Response rate:	Ogólna ocena: / Gesamtnote: / Overall rating:
2015	7,0% ▼	4,41 ▼
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 / Buchhaltungsdienstleitungen /Accounting Services				
Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	4,6	5,0	4,3	4,6 ▼
Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	4,5	4,7	4,7	4,6 ▲
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,6	4,7	4,7	4,6 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,5	4,7	4,3	4,5 ▲
Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,5	4,3	4,0	4,4 ▼
Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,3	4,3	3,7	4,1 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,5**	**4,6**	**4,3**	**4,5** ▼
3.2 HR i obsługa kadrowo-płacowa / HR und Lohn- und Gehaltsbuchhaltung / HR & Payroll & Accounting				
Kompetencje /Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	5,0	5,0	4,0	4,8 ▲
Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	5,0	4,0	4,5	4,8 ▲
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	5,0	4,0	5,0	4,9 ▲
Terminowość /Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	5,0	5,0	5,0	5,0 ▲
Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,9	5,0	4,5	4,8 ▲
Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,9	5,0	5,0	4,9 ▲
Średnia / Durchschnitt / Average:	**5,0**	**4,7**	**4,7**	**4,9** ▲

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	4,6	4,0	4,0	4,4 ▼
Lokalizacja, dojazd / Räumlichkeiten / Premises	4,1		3,7	4,0 ▼
Wyposażenie biura / Ausgestaltung der Räumlichkeiten / Design of the rooms	4,8		4,0	4,6 ▼
Formułowanie korespondencji / Schriftsätze / Briefs	4,6	5,0	5,0	4,7
Wizerunek firmy / Marketingauftritt / Marketing presents	4,3		4,0	4,3 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:	**4,5**	**4,5**	**4,1**	**4,4** ▼