



2016 Customer Satisfaction Survey Results



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

Wyniki ankiety zadowolenia klienta - 2016
/ Ergebnisse der Mandantenumfrage - 2016
/ Customer Satisfaction Survey Results - 2016

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

2016 6,3% ▼ 4,38 ▼
2015 7,0% 4,41
2014 9,2% 4,54
2013 7,3% 4,73



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



1. Jak nas Państwo oceniają? / Wie schätzen Sie uns insgesamt ein? / How would you rate us with regards the following?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
Renoma / Unser Ruf / getsix® reputation	4,3	5,0	5,0	-	4,5 ▲
Rozpoznawalność naszej marki / Unser Bekanntheitsgrad / The getsix® brand	3,9	4,0	5,0	-	4,0 ▲
Oferta usług / Unser Leistungsangebot / Our services	4,8	4,9	5,0	-	4,8 ▲
Profesjonalizm / Unsere Professionalität / Our professionalism	4,3	4,4	5,0	-	4,4
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,3 4,6 5,0 - 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	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
2.1 Recepcja / Rezeption / Reception					
Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,2	4,0	-	-	4,2 ▼
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,4	4,2	-	-	4,4 ▼
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,4	4,2	-	-	4,3 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,3	3,8	-	-	4,1 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,3 4,0 - - 4,2 ▼

2.2 Sekretariat / Sekretariat / Office Management	Wrocław	Poznań	Warszawa	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,7	4,0	5,0	-	4,5 ▼
Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer focus	4,6	4,8	5,0	-	4,6 ▲
Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,4	4,8	5,0	-	4,6 ▲
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,4	4,8	5,0	-	4,6
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,4	4,8	5,0	-	4,6 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,5	4,7	5,0	-	4,6 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,5 4,6 5,0 - 4,6

2.3 Obsługa klienta / Mandantenbetreuung / Customer Desk	Wrocław	Poznań	Warszawa	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
Gotowość do pomocy / Fähigkeit, bei Problemen zu helfen / Ability to help with problems	4,3	4,3	5,0	-	4,3 ▼
Zorientowanie na klienta / Aufmerksamkeit / Customer focus	4,2	4,3	5,0	-	4,3 ▲
Zaangażowanie / Engagement / Engagement	4,2	4,3	5,0	-	4,3
Dostępność (telefonicznie) / Erreichbarkeit (telefonisch) / Availability (via phone)	4,3	4,3	5,0	-	4,4
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,4	4,4	5,0	-	4,4 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Punctuality	4,3	4,0	5,0	-	4,2 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,3 4,3 5,0 - 4,3

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	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
--	---------	--------	----------	----------	------------------------------------

3.1 Usługi księgowo / Buchhaltungsdienstleistungen / Accounting Services

Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	4,4	4,1	-	-	4,3 ▼
Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	4,2	4,3	-	-	4,3 ▼
Uprzejmość / Freundlichkeit / Approachability	4,3	4,1	-	-	4,3 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,4	4,0	-	-	4,3 ▼
Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,2	4,0	-	-	4,1 ▼
Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,1	3,9	-	-	4,0 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,3 4,1 - - 4,2 ▼

3.2 HR i obsługa kadrowo-płacowa / HR und Lohn- und Gehaltsbuchhaltung / HR & Payroll & Accounting

Kompetencje / Fachwissen und Kompetenz / Knowledge and skills	4,6	4,3	5,0	-	4,5 ▼
Dostępność i czas reakcji / Verfügbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit / Availability and response time	4,5	4,2	5,0	-	4,4 ▼
Uprzejmość / Freundlichkeit / Courtesy	4,5	4,4	5,0	-	4,5 ▼
Terminowość / Einhaltung von Zusagen (Termine, etc.) / Met agreed commitments (deadlines, etc.)	4,5	4,2	5,0	-	4,4 ▼
Staranność i jakość obsługi / Sorgfalt und Qualität / Due care and quality	4,6	4,3	5,0	-	4,6 ▼
Elastyczność / Flexibilität / Flexibility	4,4	4,3	5,0	-	4,4 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,5 4,3 5,0 - 4,5 ▼

4. Jak oceniają Państwo nasze biuro / Wie beurteilen Sie allgemein unsere Kanzlei? / How would you generally assess our firm?	Wrocław	Poznań	Warszawa	Szczecin	Wynik / Ergebnis / Result 1 - 5
Pierwsze wrażenie / Erster Eindruck / First impression	4,8	4,3	5,0	-	4,6 ▼
Lokalizacja, dojazd / Räumlichkeiten / Premises	3,6	3,5	-	-	3,6 ▼
Wyposażenie biura / Ausgestaltung der Räumlichkeiten / Design of the rooms	4,6	4,0	-	-	4,4 ▼
Formułowanie korespondencji / Schriftsätze / Briefs	4,7	4,2	-	-	4,5
Wizerunek firmy / Marketingauftritt / Marketing presents	4,8	4,0	-	-	4,5 ▼
Średnia / Durchschnitt / Average:					4,5 4,0 5,0 - 4,3 ▼