

## Präsentation der Marktforschungsergebnisse Rechtsanwälte Jakobs, Schmitz, Wollweber & Kollegen:

Zertifizierung „TÜV Service tested“

Im Juni 2010



## Inhalt

Ziele der Untersuchung  
Zertifizierungsrichtlinien  
Untersuchungsdesign  
Statistische Daten zur Stichprobe  
Zertifizierungsergebnisse  
Ergebnisse der Korrelationsanalyse  
Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen  
Einzelzufriedenheiten im Detail  
Zusatzfragen  
Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



# Ziele der Untersuchung

Inhalt

## **Ziele der Untersuchung**

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

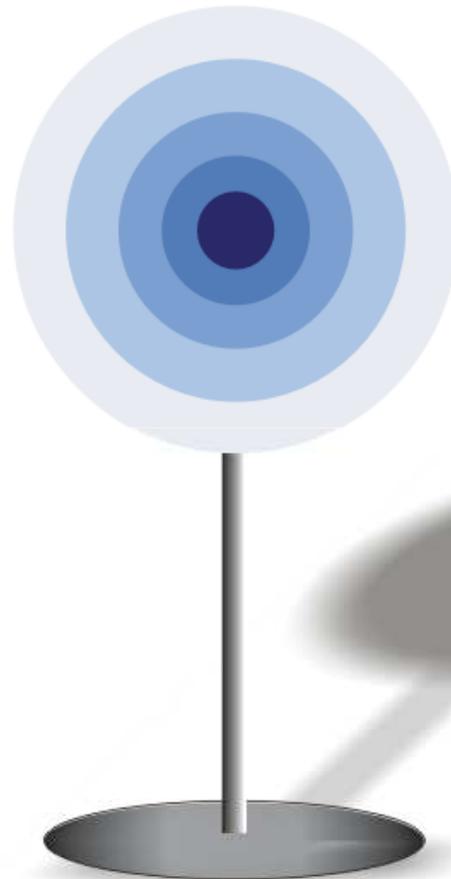
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary



- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Serviceleistungen der Rechtsanwälte Jakobs, Schmitz, Wollweber & Kollegen.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kundensicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Service tested.
- Repräsentativität der Ergebnisse.



Inhalt

## Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

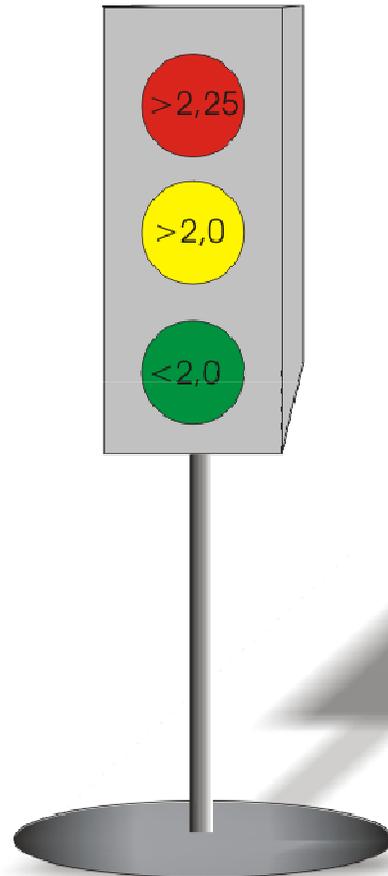
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

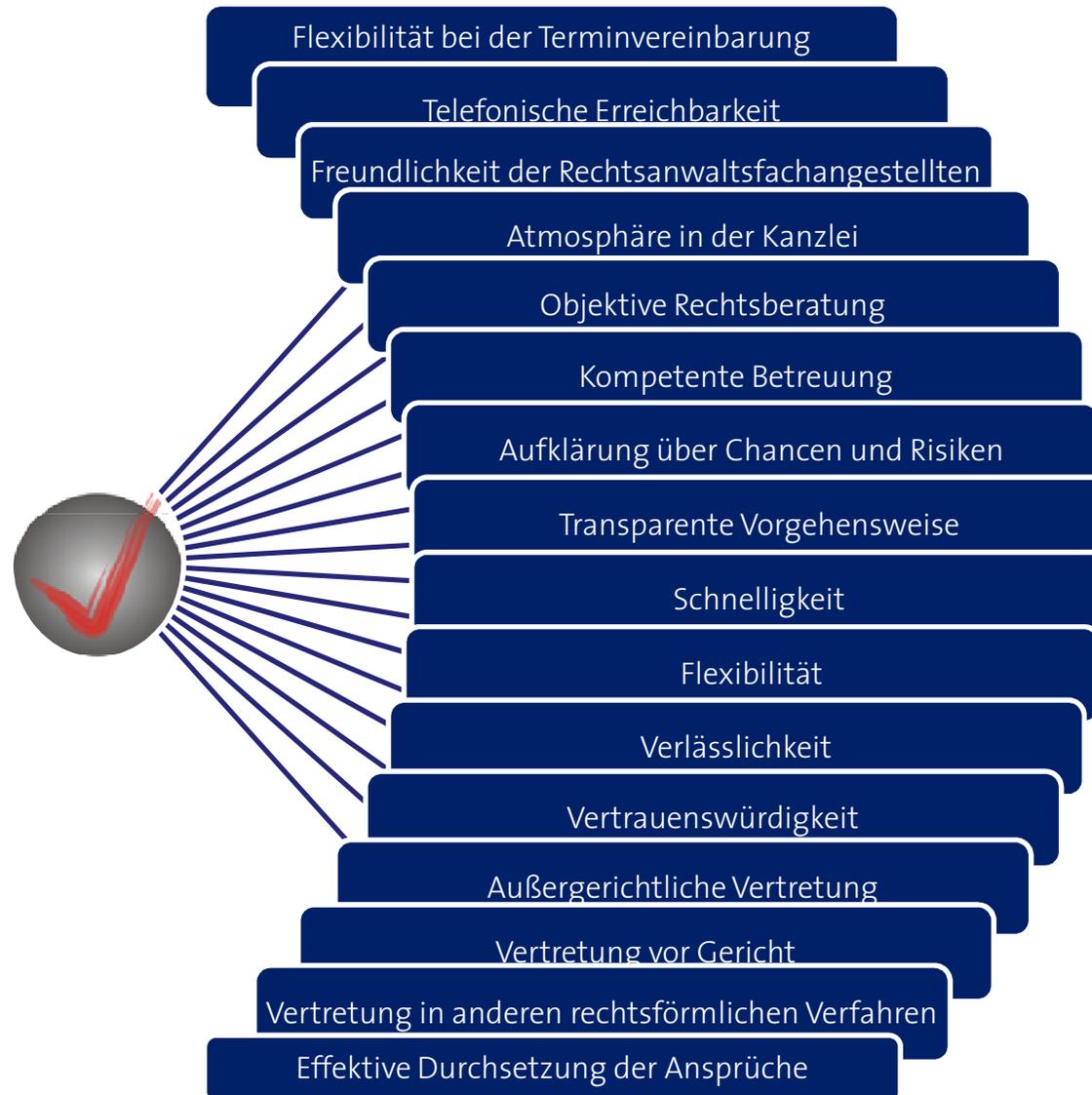


- TÜV Service tested basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
  - **Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,25 erreicht werden.
  - **Gesamtzufriedenheit mit den Service-Leistungen:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,25 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.
  - **Wichtigste Kriterien:** Durch die schriftliche Befragung wird ermittelt, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,25 erreichen.



# Zertifizierungsrichtlinien: Die Einzelkriterien der Rechtsanwaltskanzlei

- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien**
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary





Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

## **Untersuchungsdesign**

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

- Schriftliche Befragung der Kunden der Rechtsanwälte Jakobs, Schmitz, Wollweber & Kollegen.
- Ausgesandt wurden insgesamt 1.157 Fragebögen. Es antworteten 273 Personen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 23,6 %.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
  - Gesamturteil
  - Beurteilung der Einzelkriterien
  - Wichtigkeitseinstufung der Einzelkriterien
  - Zusatzfragen der Kanzlei
  - Statistischen Merkmalen



# Ergebnisse Teil 1

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

**Statistische Daten zur Stichprobe**

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

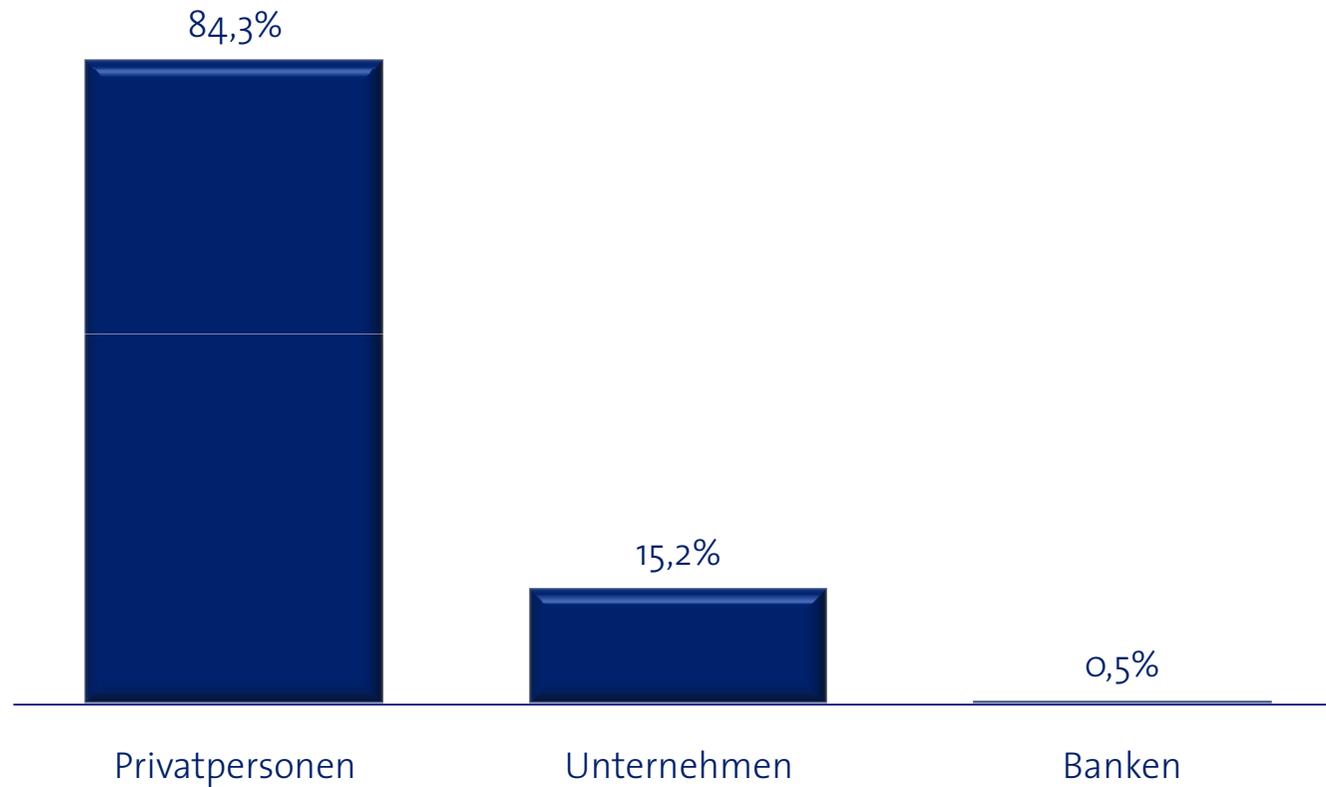
Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- **Statistische Daten zur Stichprobe**
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe**
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary

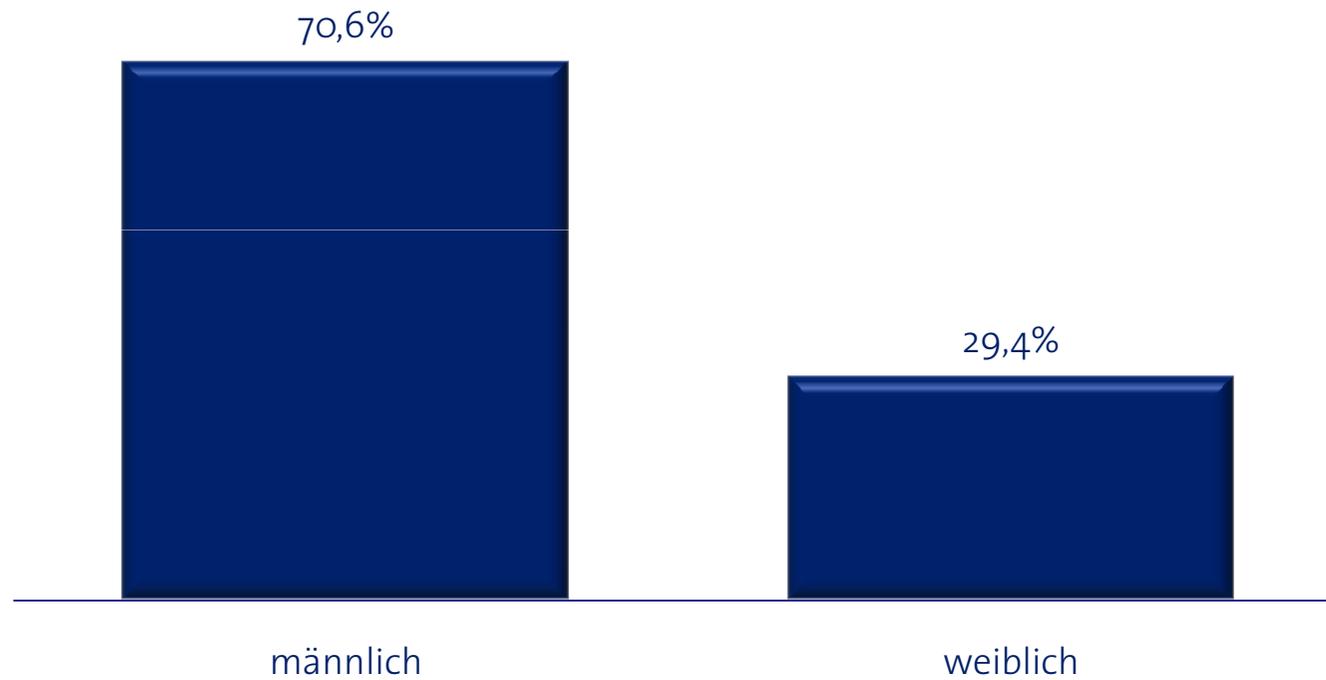
## Mandantengruppe:





- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe**
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary

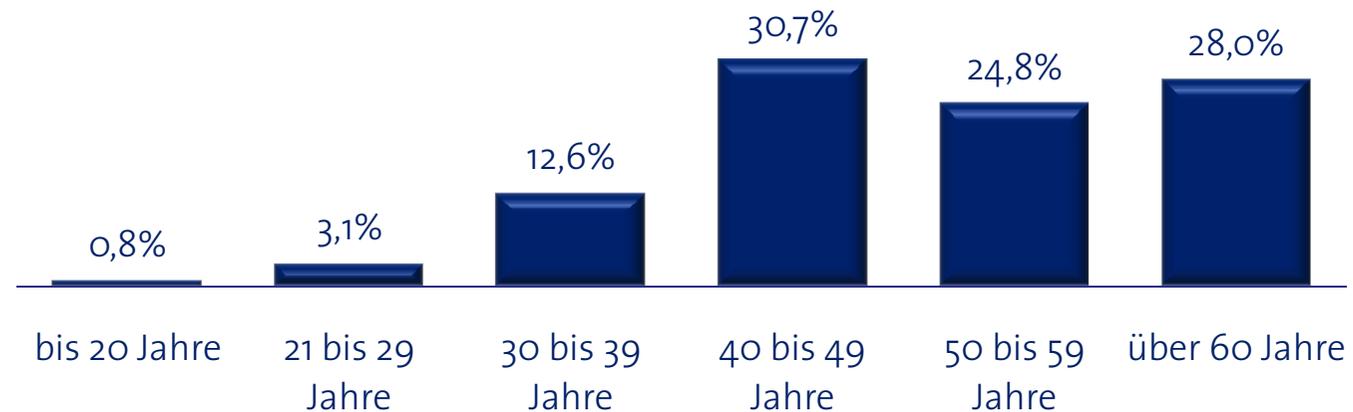
## Geschlecht:





- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe**
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary

## Alter:





Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

**Zertifizierungsergebnisse**

Ergebnisse der Korrelations-  
analyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- **Zertifizierungsergebnisse**
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



# Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

## Zertifizierungsergebnisse

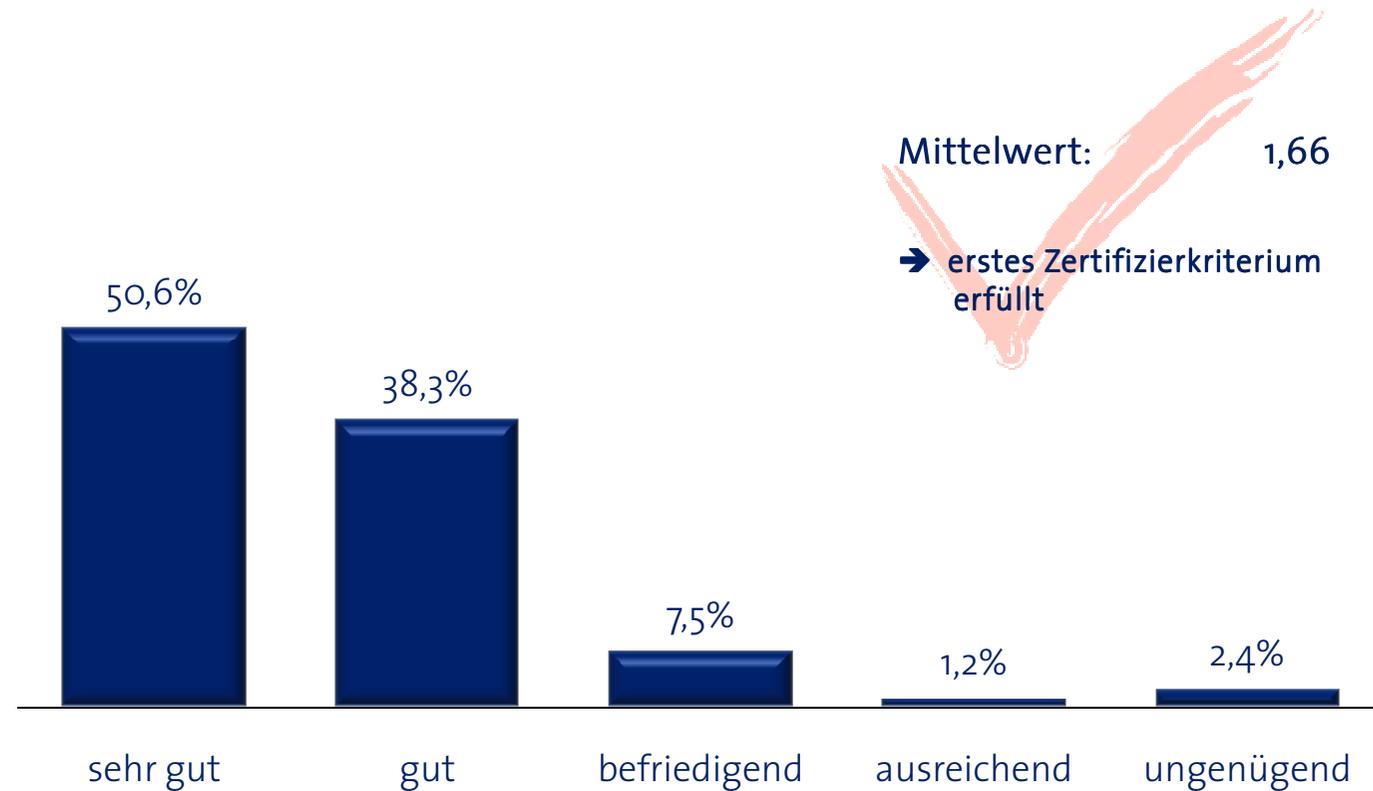
Ergebnisse der Korrelations-  
analyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

Management Summary





# Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

## Zertifizierungsergebnisse

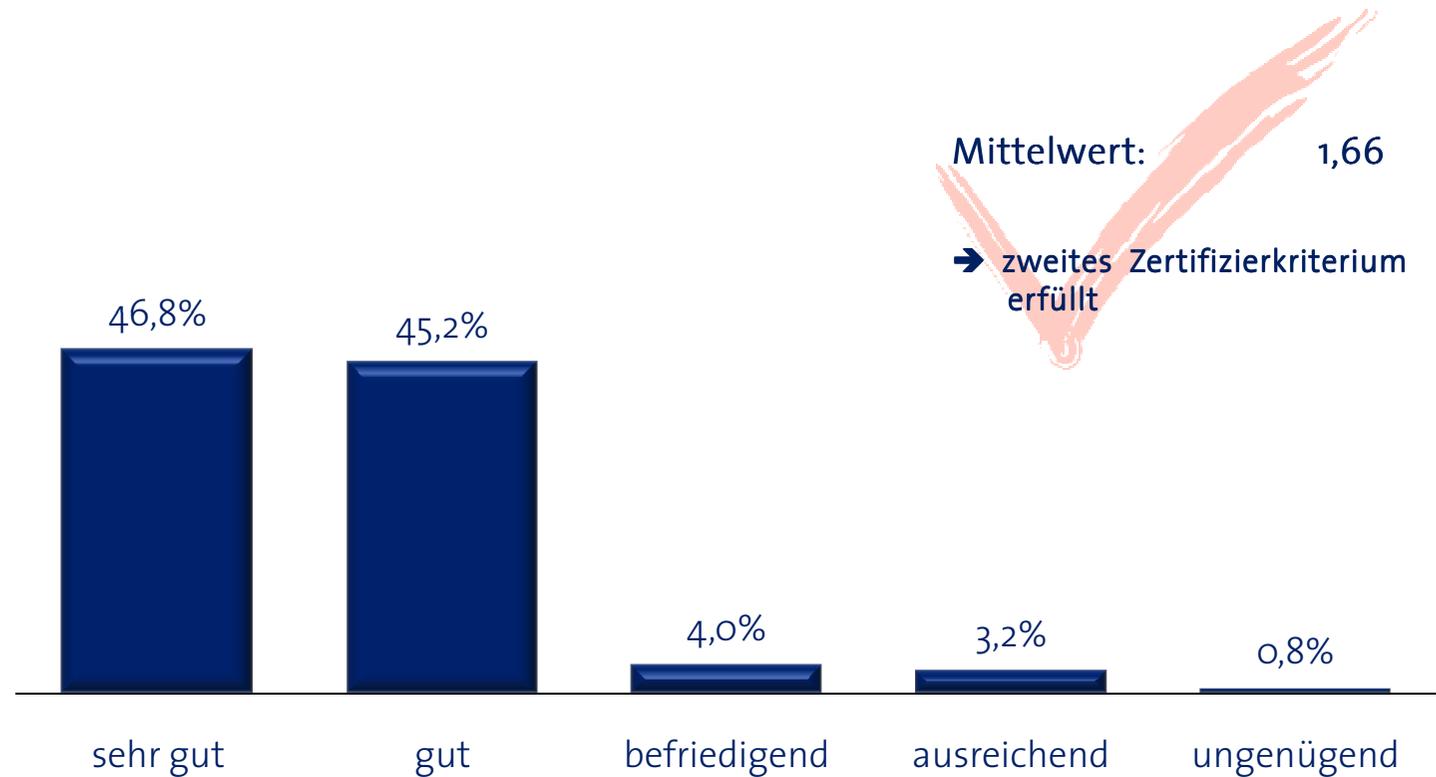
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

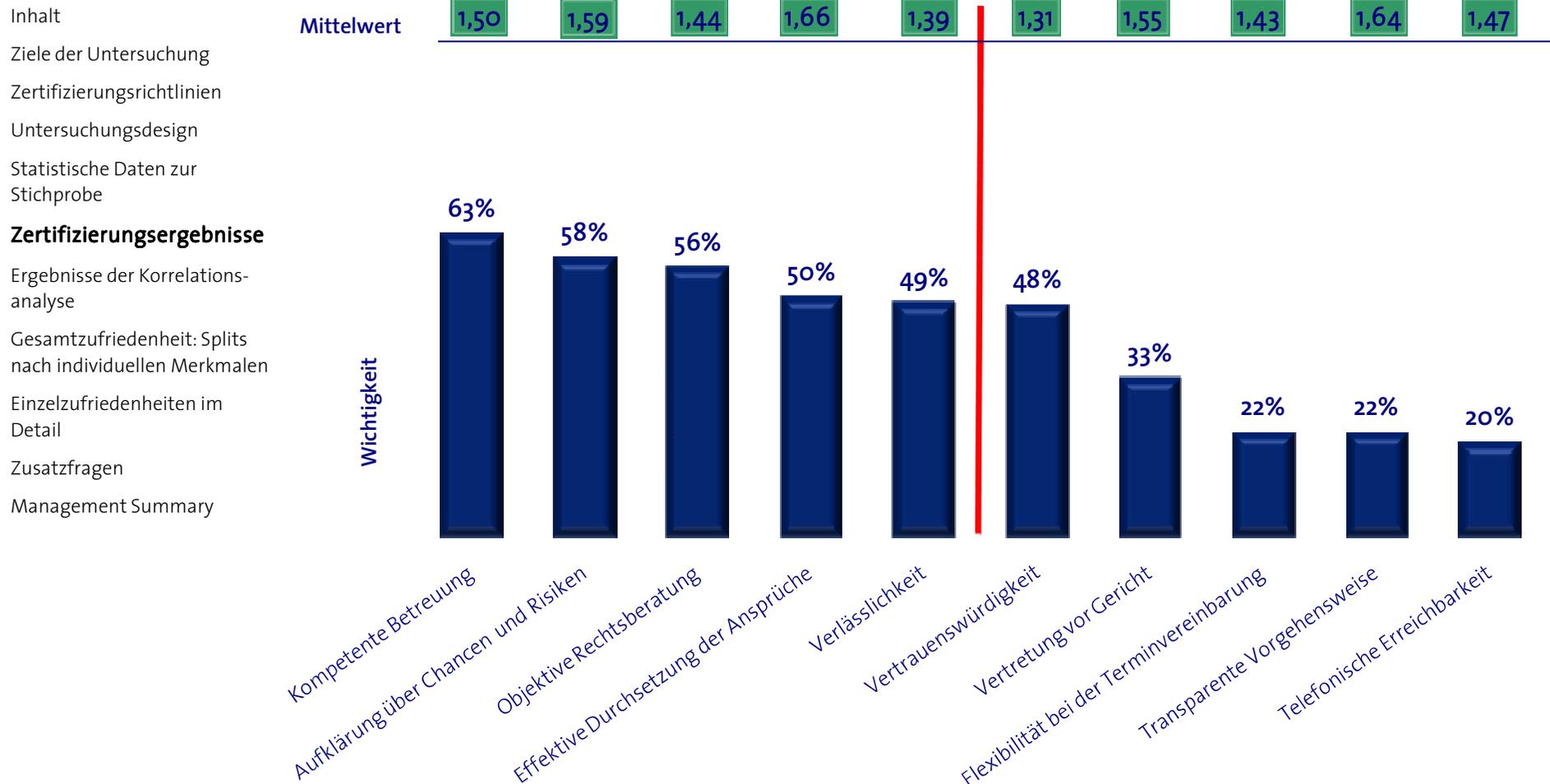
Zusatzfragen

Management Summary





## Zertifizierkriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte (1-10)





# Zertifizierkriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte (11-Ende)



- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse**
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary

Mittelwert

1,61

1,43

1,52

1,53

1,48

1,59

Wichtigkeit

17%

12%

11%

7%

4%

3%

Schnelligkeit

Freundlichkeit der RA-Fachangestellten

Außergerichtliche Vertretung

Flexibilität

Atmosphäre in der Kanzlei

Vertretung in anderen rechtsf. Verfahren



# Zertifizierung erfolgreich!

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

## Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

**Gesamtzufriedenheit Service : 1,66**

**Gesamtzufriedenheit Unternehmen: 1,66**

Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die Zertifizierungsbedingungen:

•Kompetente Betreuung:	1,50
•Aufklärung über Chancen und Risiken:	1,59
•Objektive Rechtsberatung:	1,44
•Effektive Durchsetzung der Ansprüche:	1,66
•Verlässlichkeit:	1,39

**Hinweis:** Rein preisbezogene Kriterien (z.B. Preis-Leistungsverhältnis) fließen nicht in die Service-Zertifizierung ein.



Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

## **Ergebnisse der Korrelationsanalyse**

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

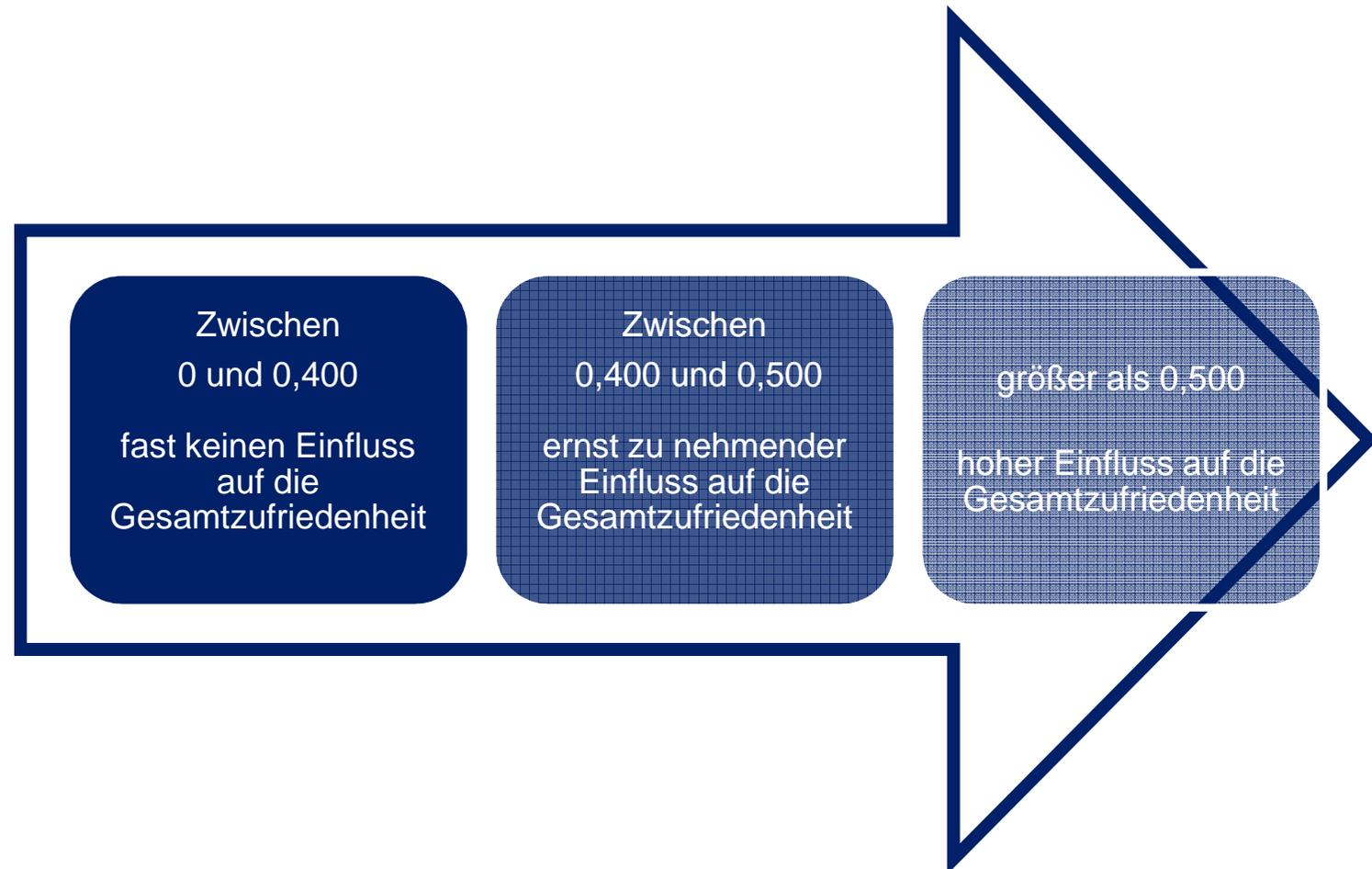
Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- **Ergebnisse der Korrelationsanalyse**
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



# Die Bedeutung von Korrelationskoeffizienten

- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse**
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary





## Die wichtigsten Kriterien aus Kundensicht (schriftliche Befragung)

Inhalt  
Ziele der Untersuchung  
Zertifizierungsrichtlinien  
Untersuchungsdesign  
Statistische Daten zur  
Stichprobe  
Zertifizierungsergebnisse

Wichtigkeit	Kriterium
63,0%	Kompetente Betreuung
58,0%	Aufklärung über Chancen und Risiken
56,0%	Objektive Rechtsberatung
49,8%	Effektive Durchsetzung der Ansprüche
48,6%	Verlässlichkeit

### Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen  
Einzelzufriedenheiten im  
Detail  
Zusatzfragen  
Management Summary

#### Fazit:

Nach eigenen Angaben legen die Kunden der Rechtsanwaltskanzlei größten Wert auf kompetente Betreuung durch ihre Anwälte. Eine solide Aufklärung über Chancen und Risiken sowie die objektive Beratung sind auch von großer Bedeutung. An vierter Stelle steht die effektive Durchsetzung der Ansprüche.

#### Wie wurden sie ermittelt?

Die Auflistung ergibt sich aus den angegebenen Wichtigkeiten der Kunden. Die Kunden wählen subjektiv die Kriterien aus, die Ihnen für die Dienstleistung am wichtigsten erscheinen.

#### Bedeutung:

Diese Kriterien sollten im Marketing und in persönlichen Kundengesprächen hervorgehoben werden.



# Die Kriterien mit dem größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit mit dem Service

- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse

## Ergebnisse der Korrelationsanalyse

- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary

Korrelation	Kriterium
0,724**	Vertretung in anderen rechtsförmlichen Verfahren
0,653**	Kompetente Betreuung
0,628**	Objektive Rechtsberatung
0,624**	Flexibilität
0,615**	Transparente Vorgehensweise

### Fazit:

Entscheidend für die Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen ist die kompetente und objektive Betreuung der Mandanten. Dies gilt auch für andere rechtsförmliche Verfahren. Weiterhin erwarten die Mandanten Flexibilität und Transparenz.

### Wie wurden sie ermittelt?

Diese Kriterien errechnen sich aus Korrelationen, also mathematischen Zusammenhängen zwischen der Gesamtzufriedenheit und dem jeweiligen Einzelkriterium.

### Bedeutung:

Sie zeigen, welche Faktoren im Leistungsprozess für das Kundenurteil entscheidend sind. Damit entscheidet die Erfüllung dieser Kriterien über zufriedene und unzufriedene Kunden.

\* Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,05 signifikant. (Fehlerwahrscheinlichkeit 5 %)

\*\* Die Korrelation ist auf dem Niveau von 0,01 signifikant. (Fehlerwahrscheinlichkeit 1 %)



# Stärken und Schwächen anhand von Korrelationen

## Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

### Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

	Bewertung	Einfluss auf Gesamtzufriedenheit mit dem Service	Einstufung
Vertretung in anderen rechtsförmlichen Verfahren	✓ 1,59	,724	Stärke
Kompetente Betreuung	✓ 1,50	,653	Stärke
Objektive Rechtsberatung	✓ 1,44	,628	Stärke
Flexibilität	✓ 1,53	,624	Stärke
Transparente Vorgehensweise	✓ 1,64	,615	Stärke
Schnelligkeit	✓ 1,61	,601	Stärke
Flexibilität bei der Terminvereinbarung	✓ 1,43	,582	Stärke
Effektive Durchsetzung der Ansprüche	✓ 1,66	,576	Stärke
Verlässlichkeit	✓ 1,39	,572	Stärke
Aufklärung über Chancen und Risiken	✓ 1,59	,572	Stärke
Vertretung vor Gericht	✓ 1,55	,549	Stärke
Vertrauenswürdigkeit	✓ 1,31	,544	Stärke
Außergerichtliche Vertretung	✓ 1,52	,539	Stärke
Telefonische Erreichbarkeit	✓ 1,47	,501	Stärke
Freundlichkeit der Rechtsanwaltsfachangestellten	✓ 1,43	,445	Stärke
Atmosphäre in der Kanzlei	✓ 1,48	,400	Stärke



## Ergebnisse Teil 4

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

**Gesamtzufriedenheit:  
Splits nach individuellen  
Merkmalen**

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

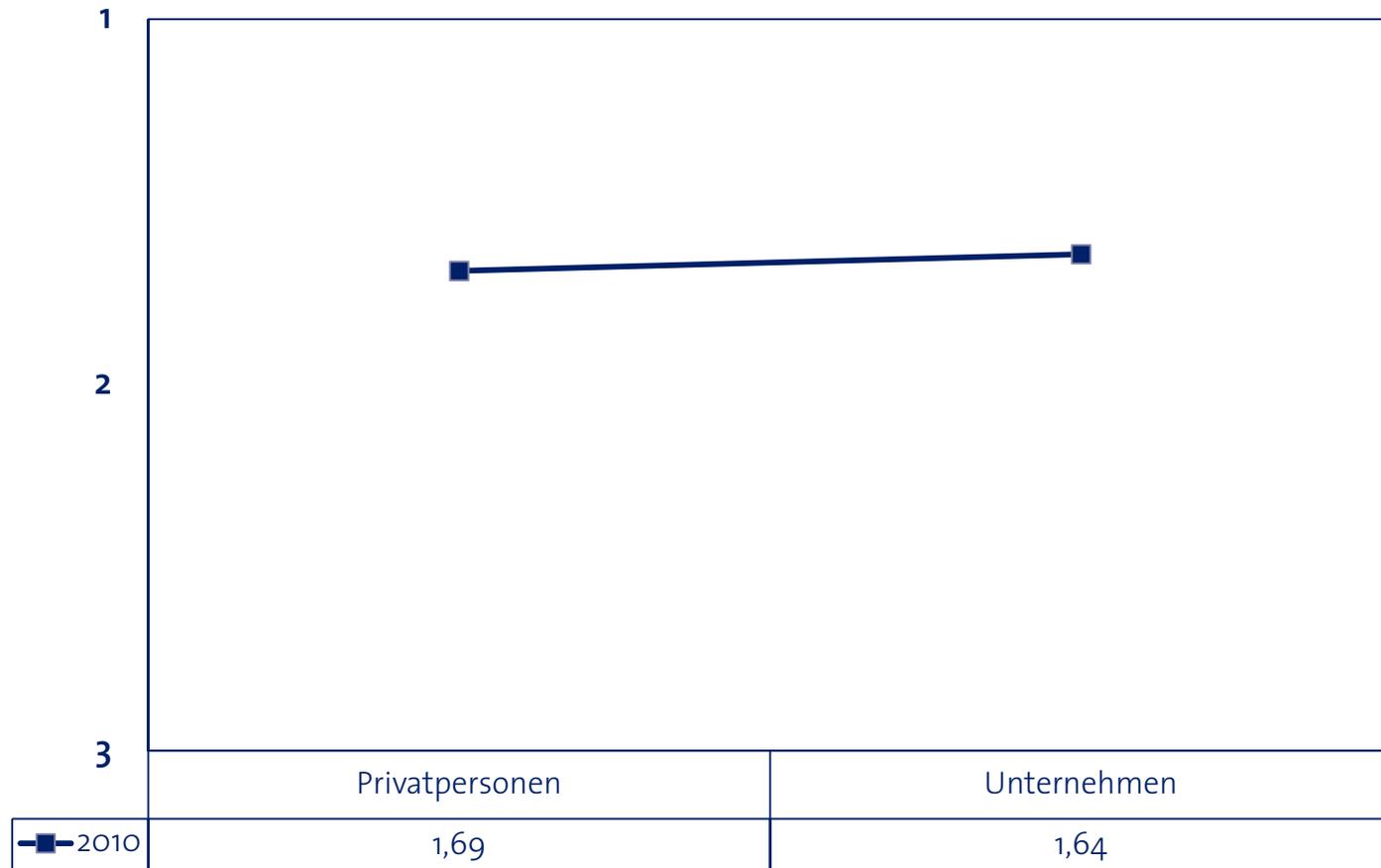
Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- **Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen**
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



# Gesamtzufriedenheit nach Mandantengruppe

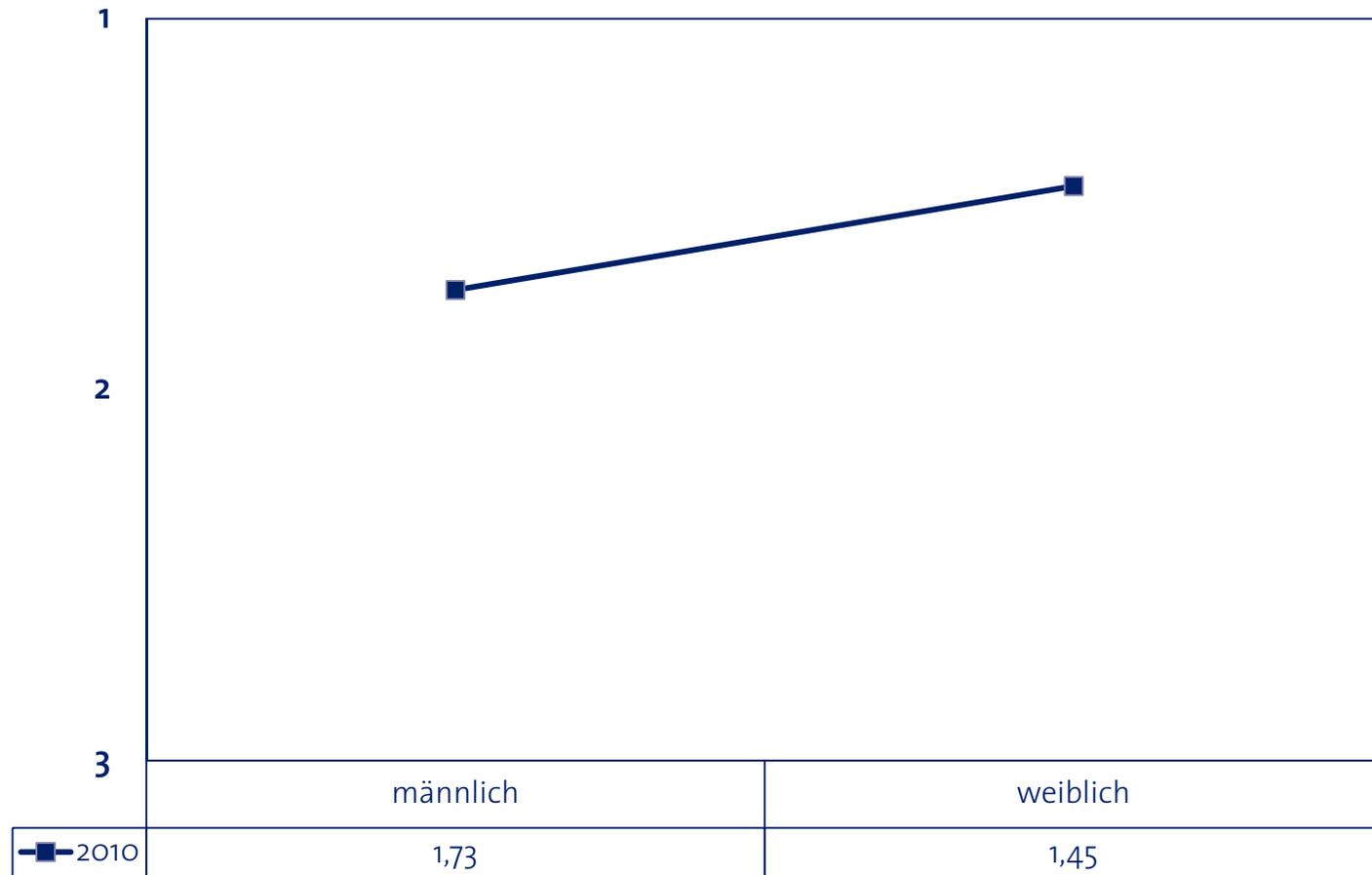
- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit:  
Splits nach individuellen  
Merkmalen**
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary





# Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen**
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary





# Gesamtzufriedenheit nach Alter

## Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

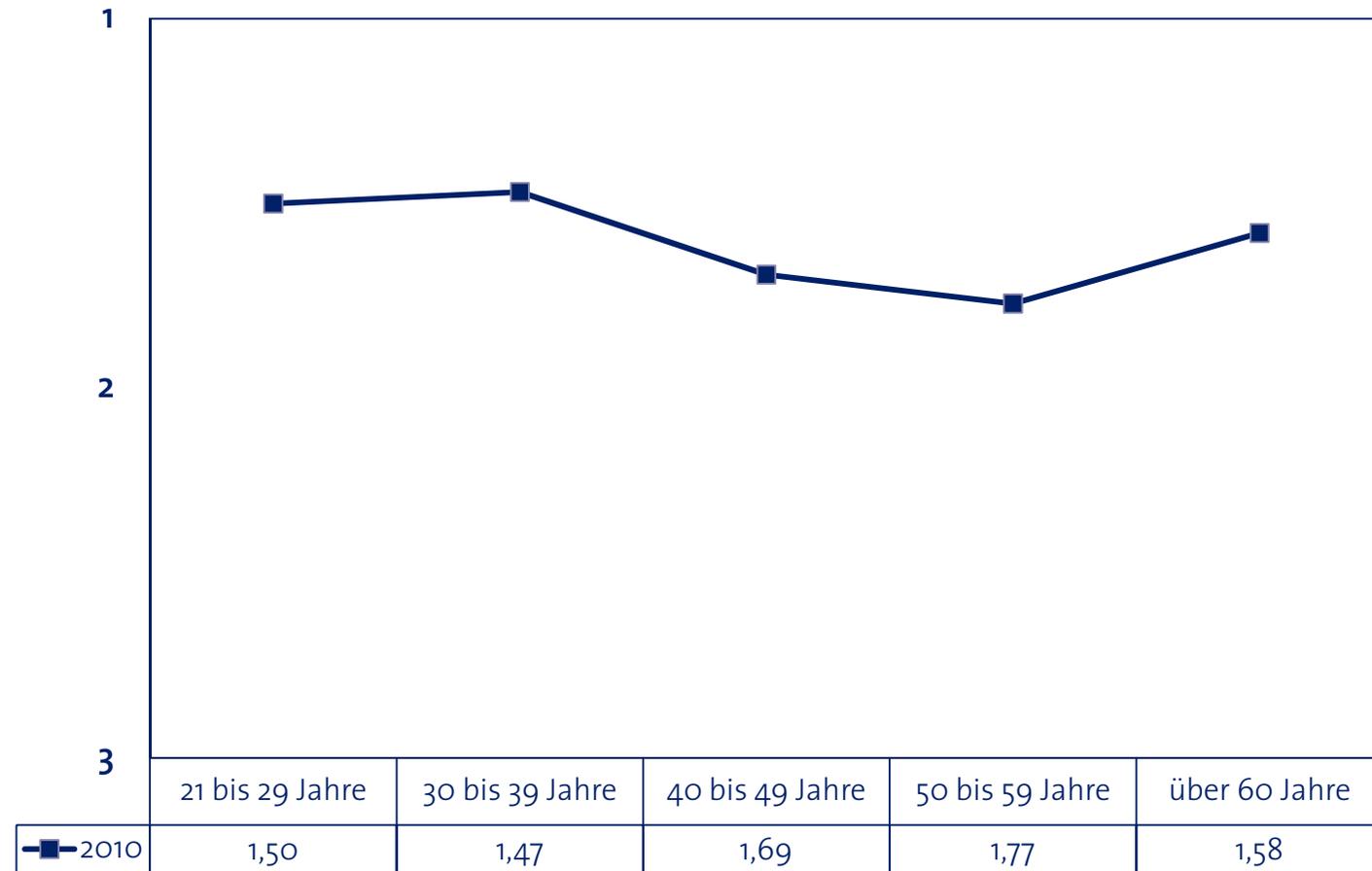
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

**Gesamtzufriedenheit:  
Splits nach individuellen  
Merkmalen**

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





# Gesamtzufriedenheit nach „führte die Vertretung zu einem realistischen Ergebnis“

## Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

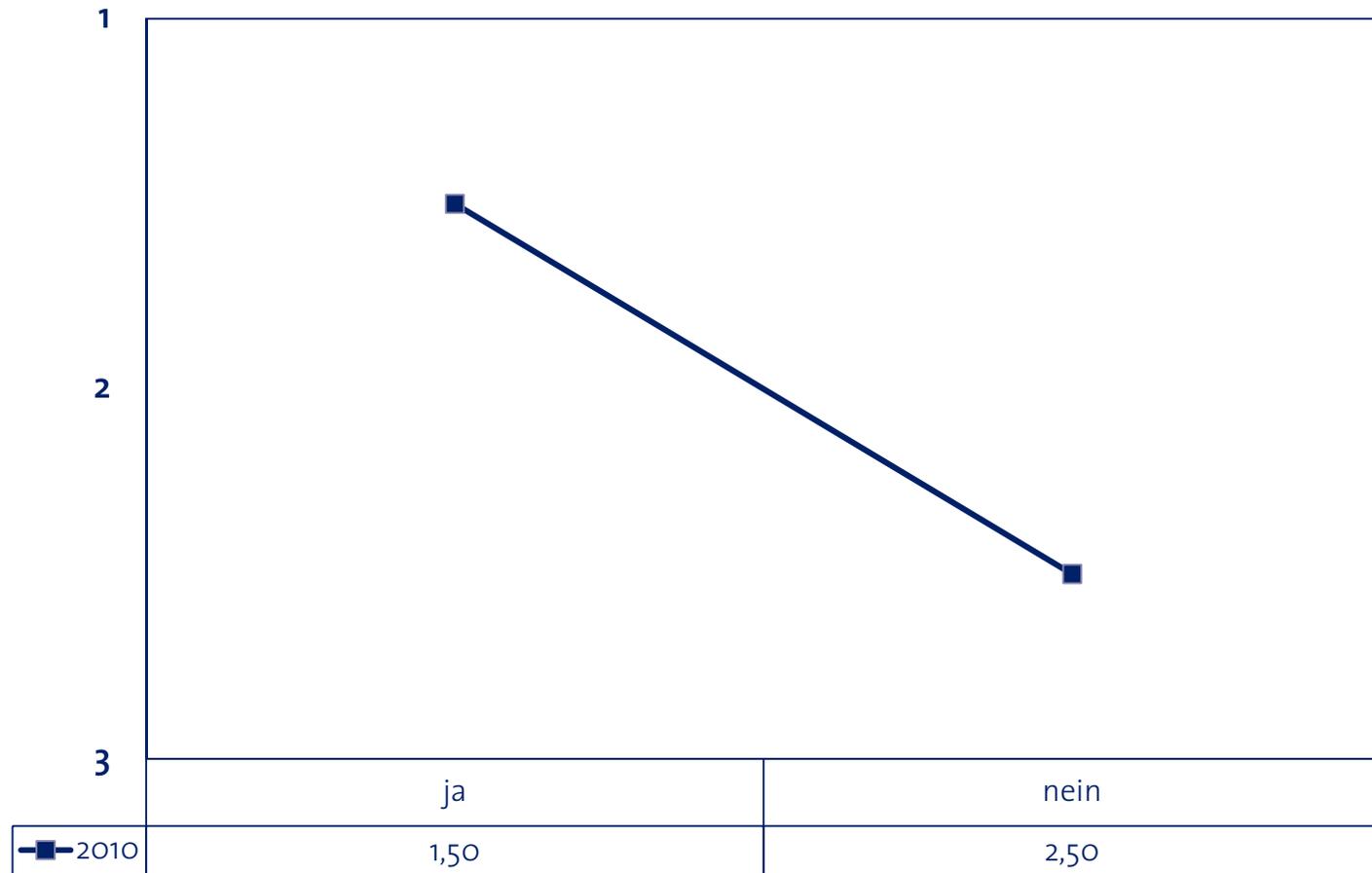
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

### **Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen**

Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

**Einzelzufriedenheiten im  
Detail**

Zusatzfragen

Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- **Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary



## Flexibilität bei der Terminvereinbarung

Inhalt Mittelwert: 1,43

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

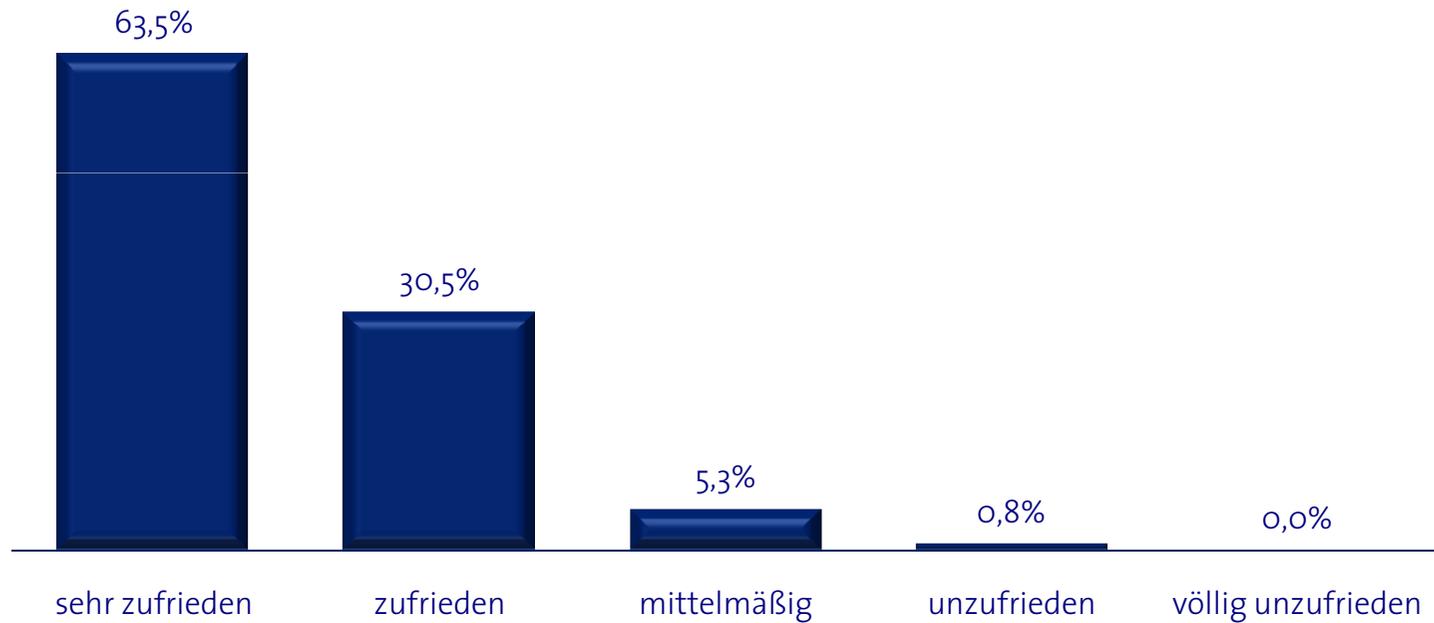
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





# Telefonische Erreichbarkeit

Inhalt Mittelwert: 1,47

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

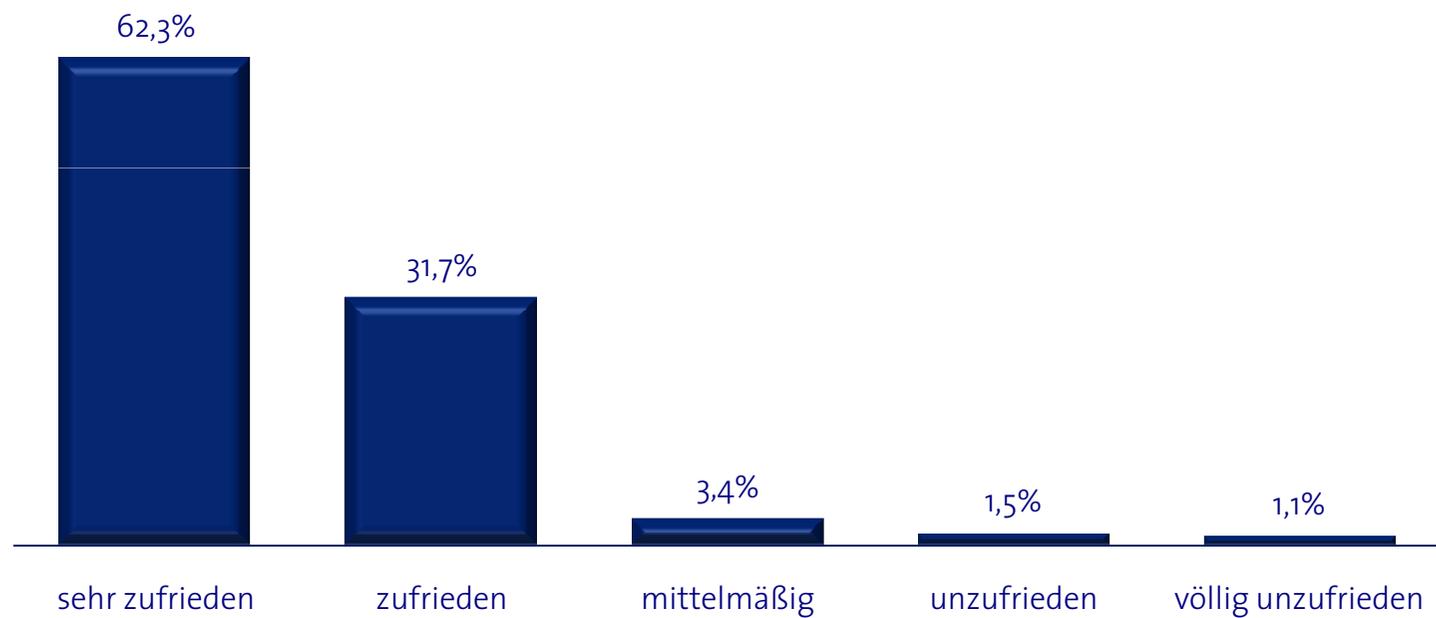
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

## Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





## Freundlichkeit der Rechtsanwaltsfachangestellten

Inhalt Mittelwert: 1,43

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

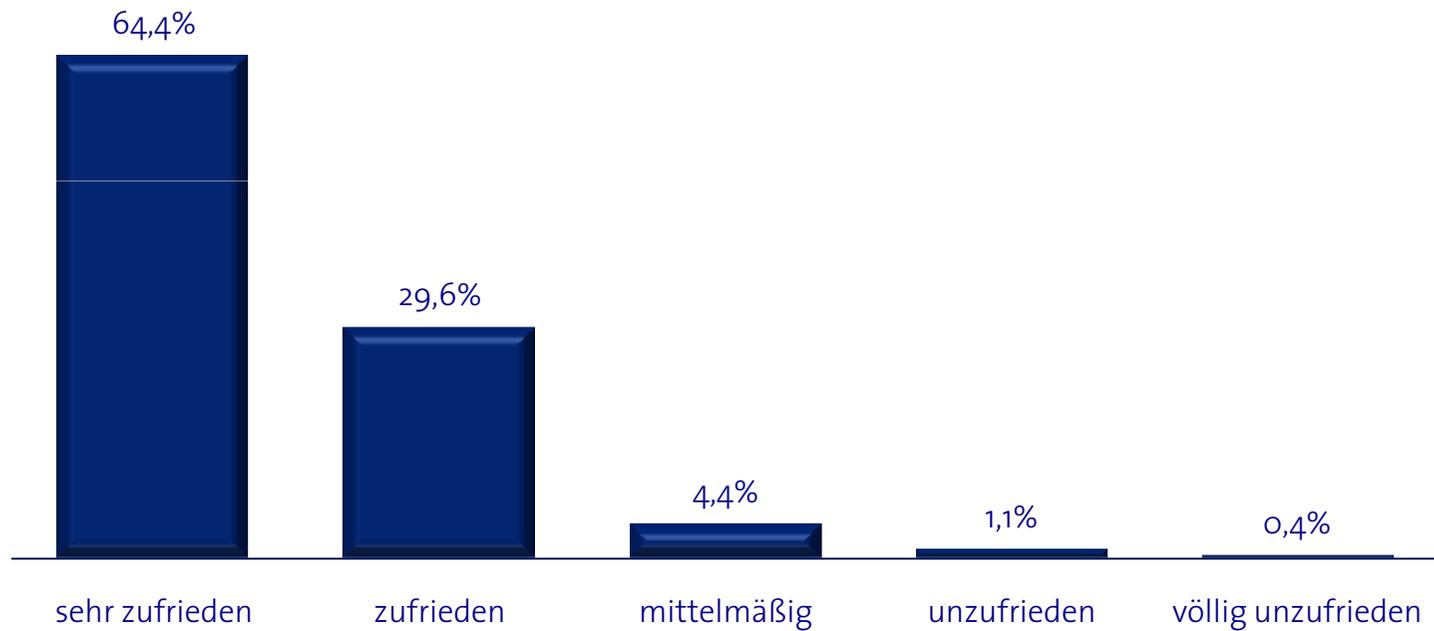
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





## Atmosphäre in der Kanzlei

Inhalt Mittelwert: 1,48

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

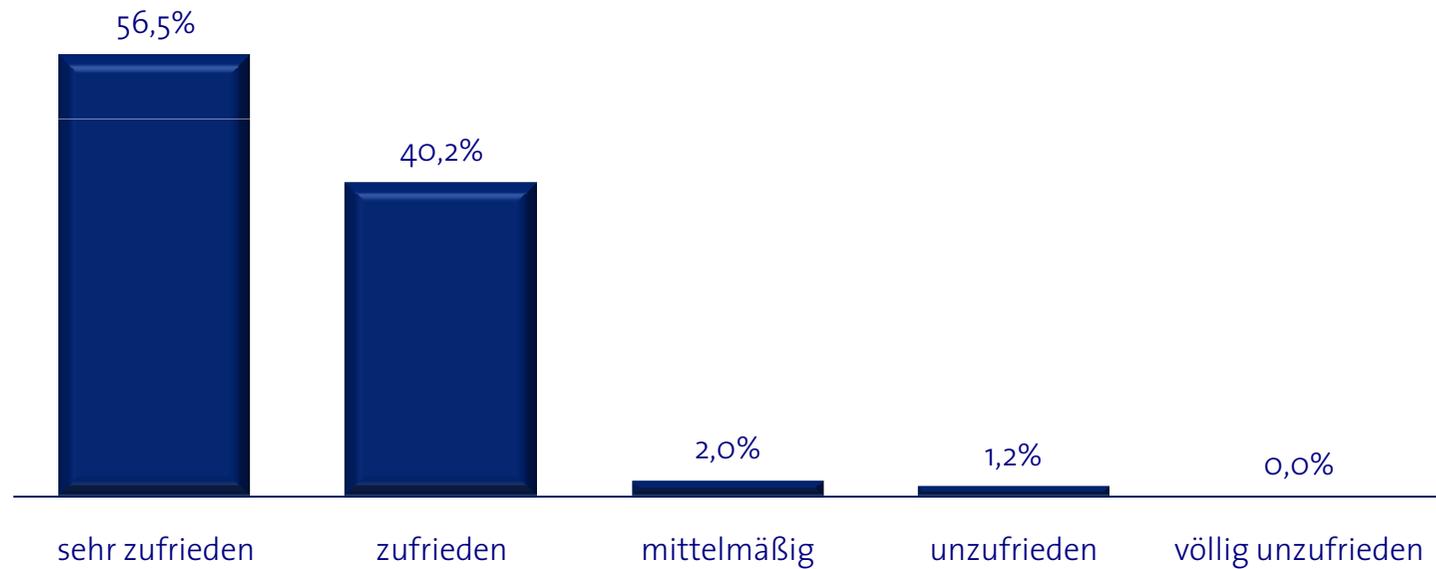
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





# Objektive Rechtsberatung

Inhalt Mittelwert: 1,44

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

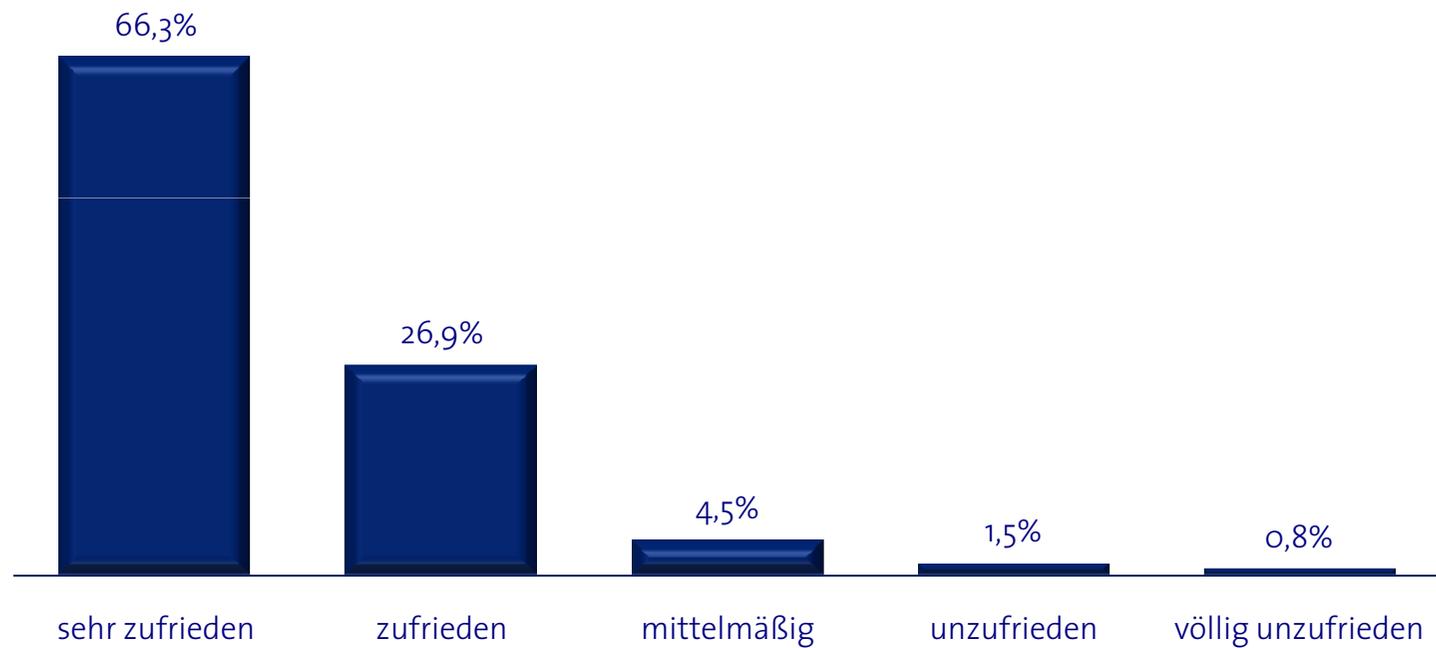
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

## Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





## Kompetente Betreuung

Inhalt Mittelwert: 1,50

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

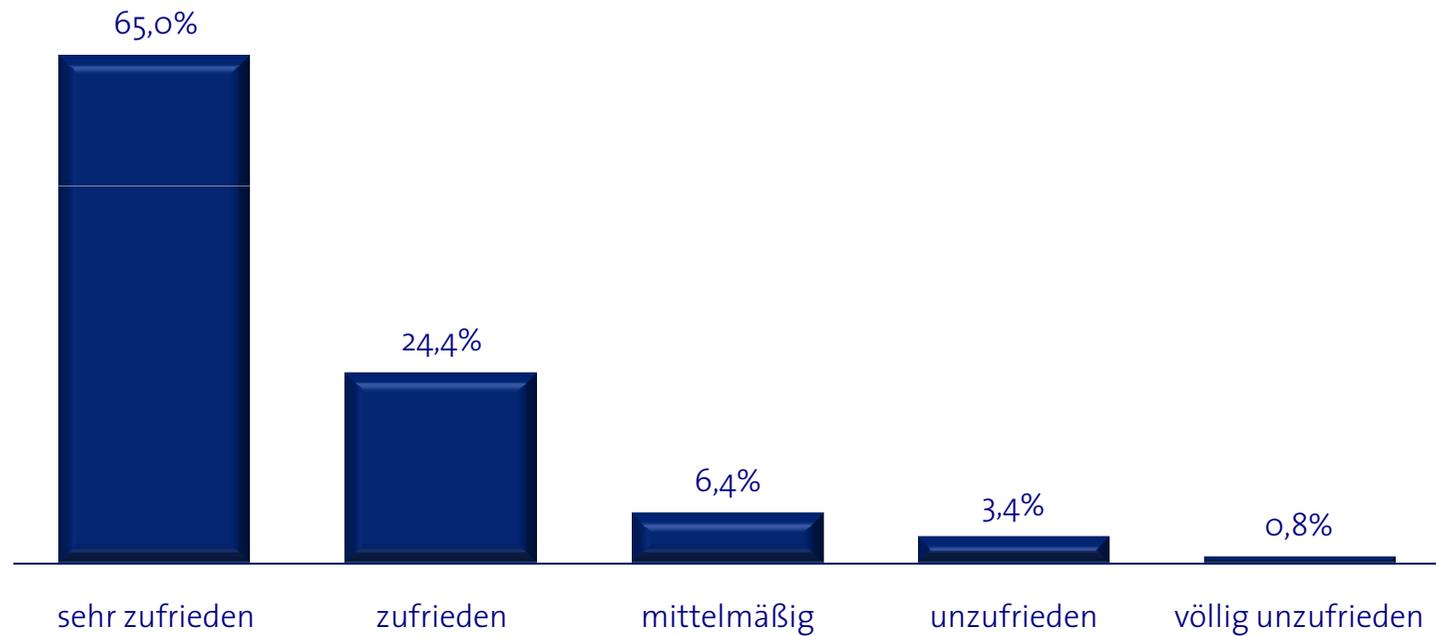
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





# Aufklärung über Chancen und Risiken

Inhalt Mittelwert: 1,59

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

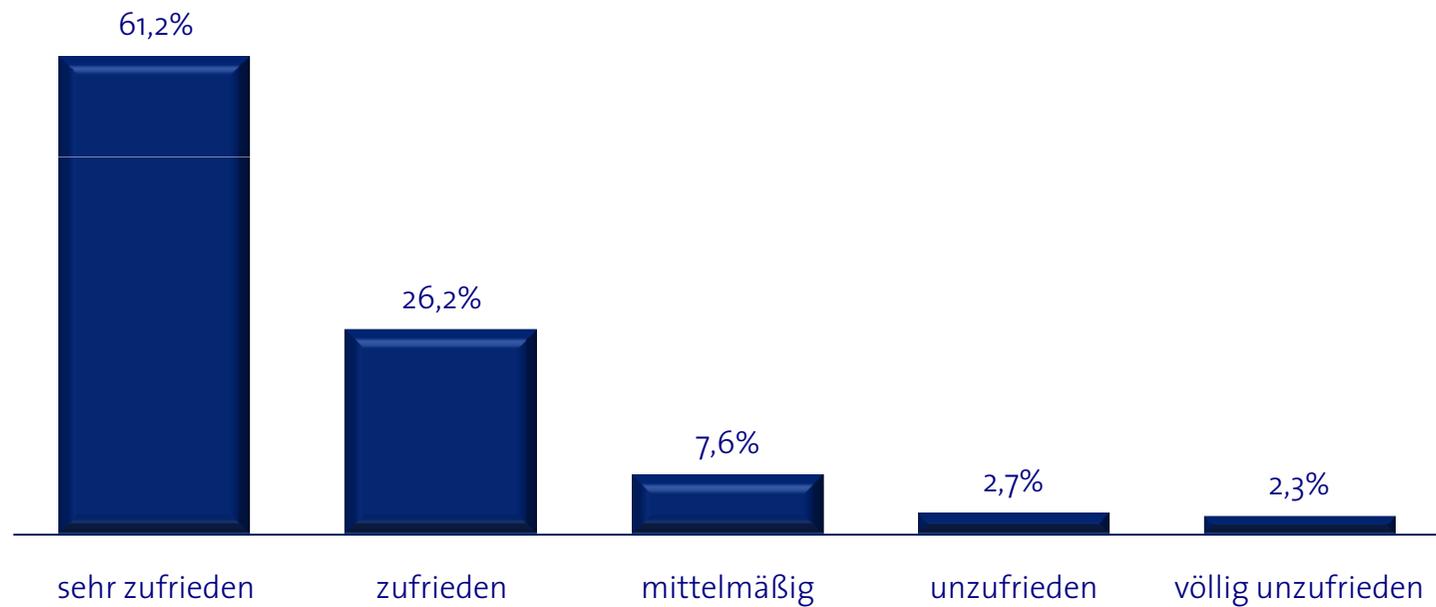
Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen

## Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

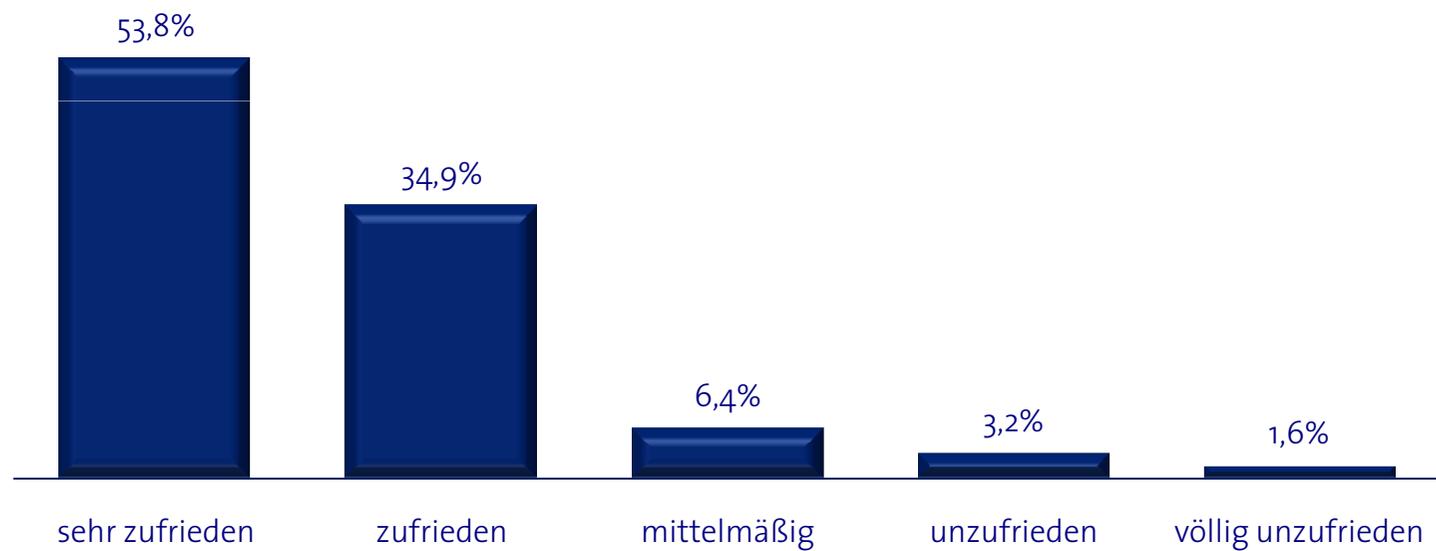




# Transparente Vorgehensweise

Inhalt Mittelwert: 1,64

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary

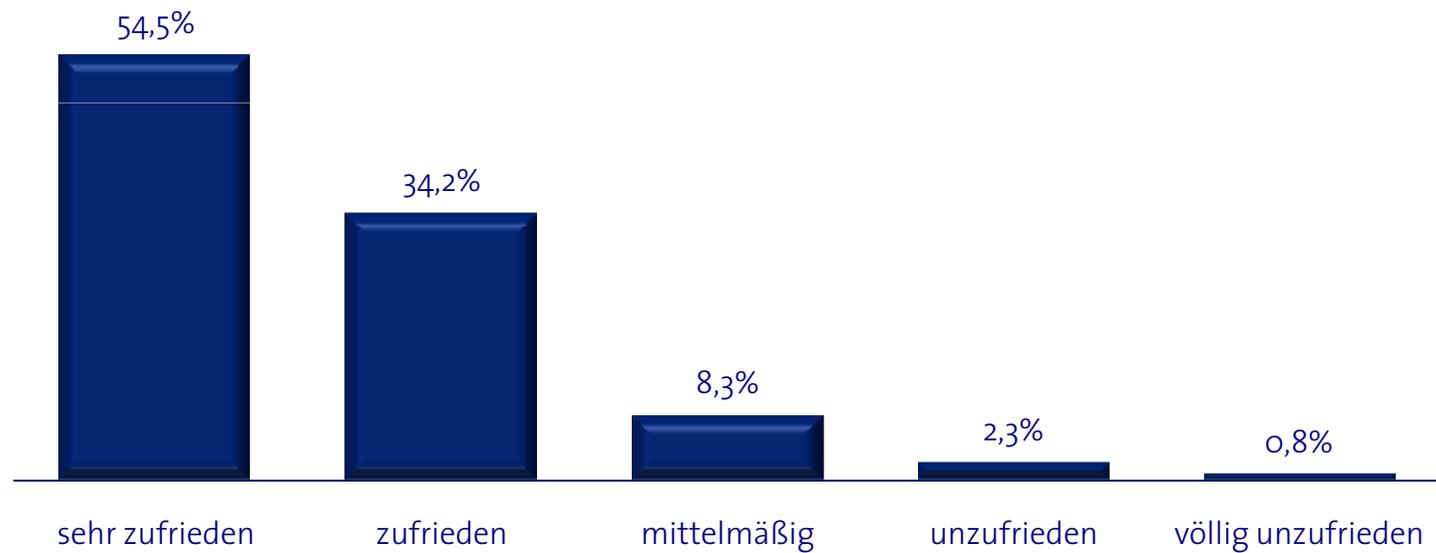




# Schnelligkeit

Inhalt Mittelwert: 1,61

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary

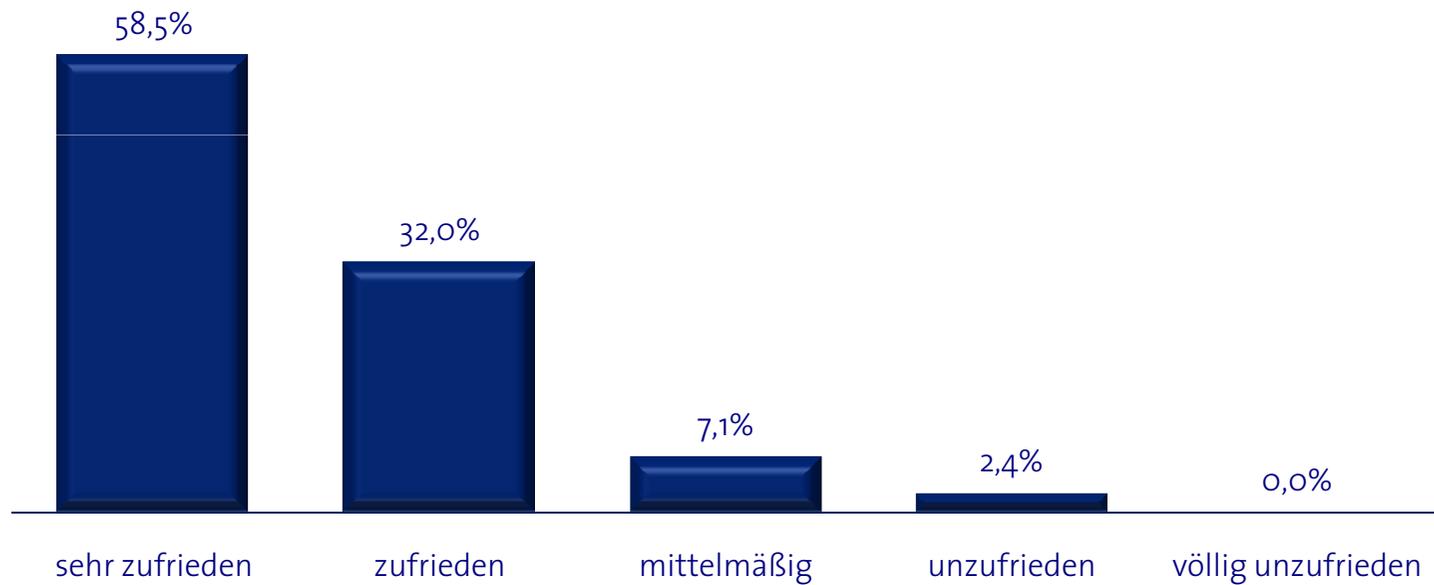




# Flexibilität

Inhalt Mittelwert: 1,53

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary

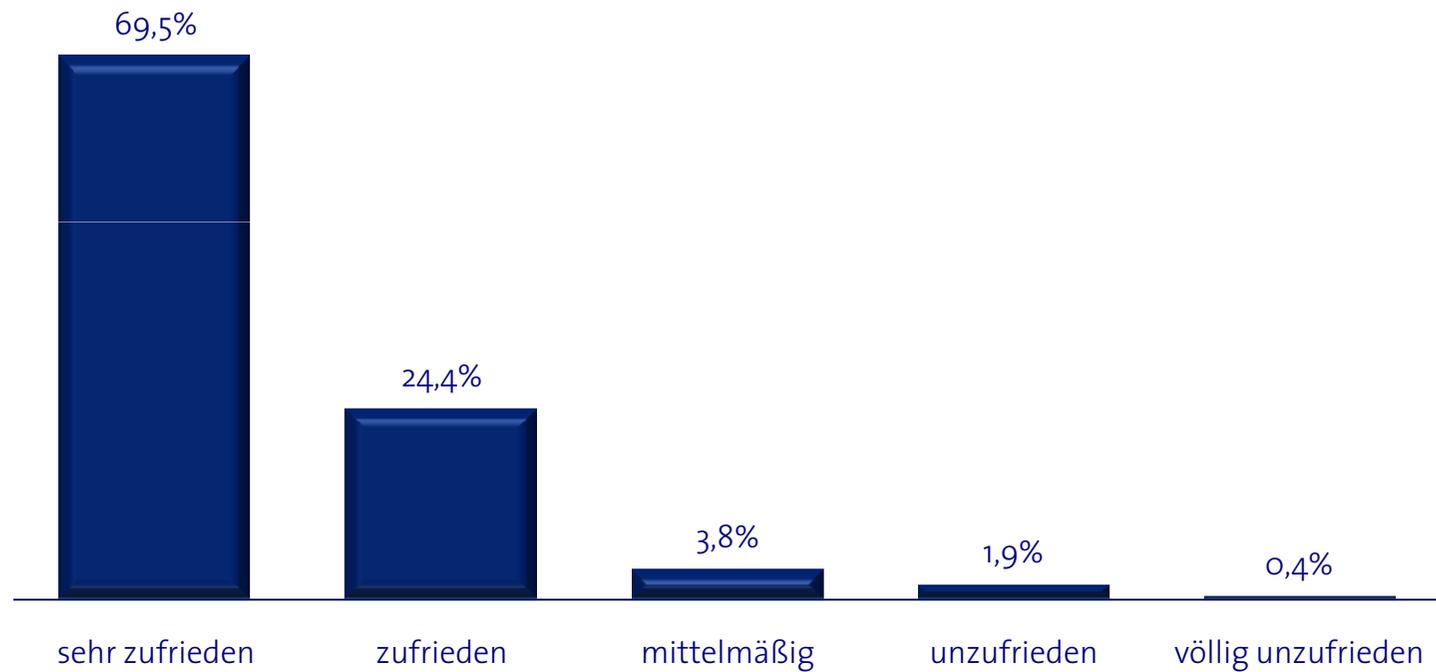




# Verlässlichkeit

Inhalt Mittelwert: 1,39

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary

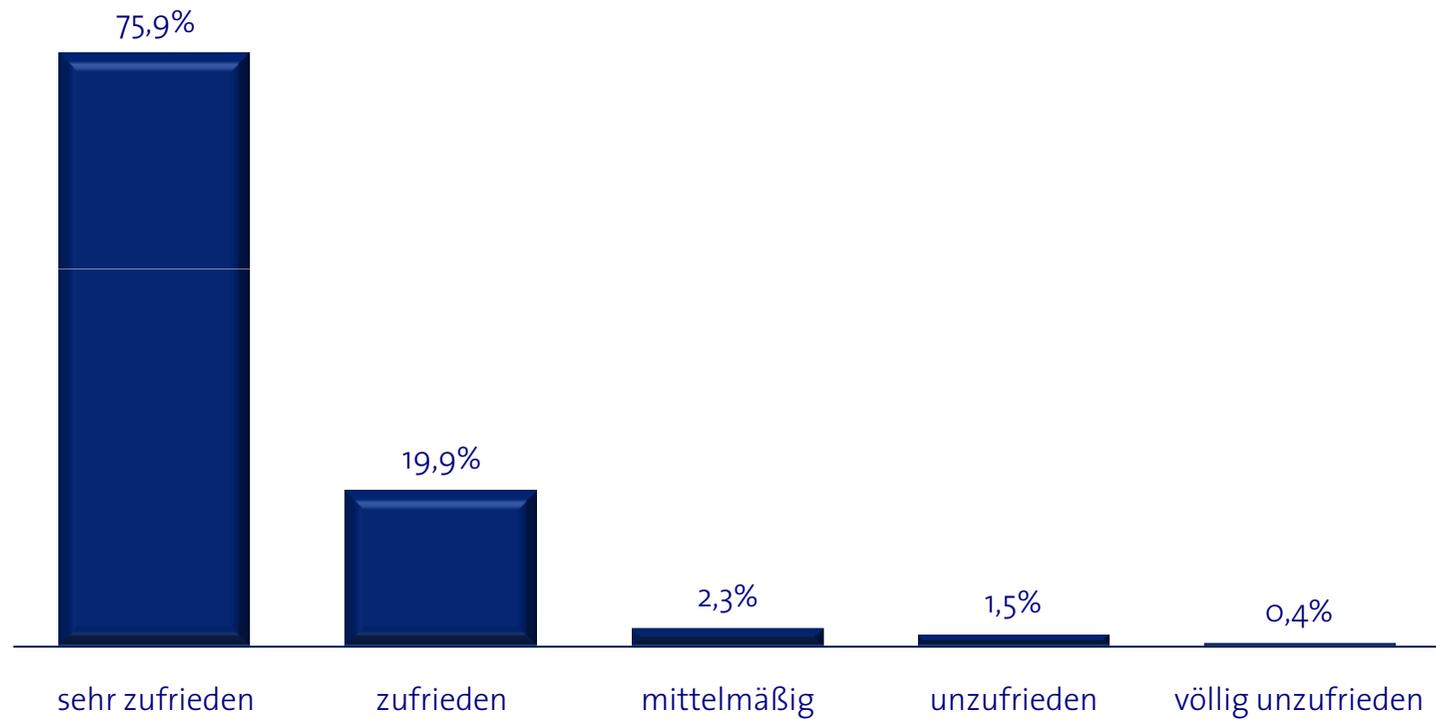




# Vertrauenswürdigkeit

Inhalt Mittelwert: 1,31

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary

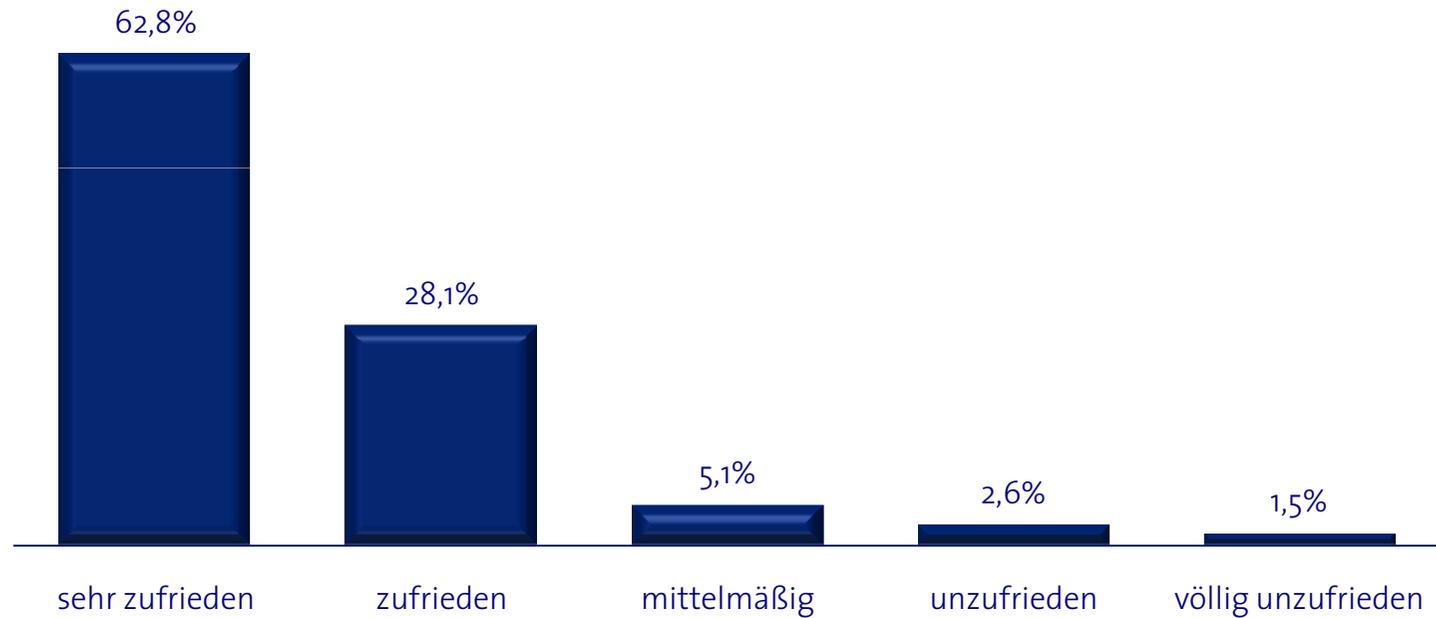




# Außergerichtliche Vertretung

Inhalt Mittelwert: 1,52

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary





## Vertretung vor Gericht

Inhalt Mittelwert: 1,55

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

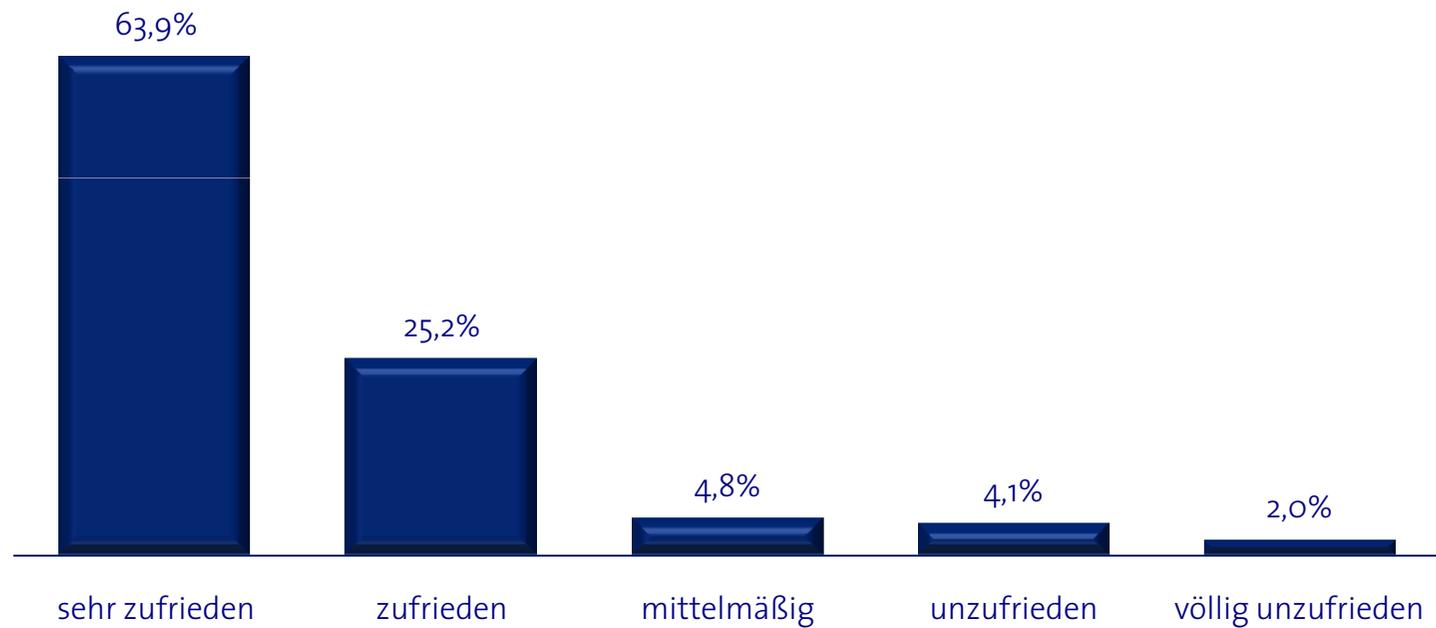
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary





## Vertretung in anderen rechtsförmlichen Verfahren

Inhalt Mittelwert: 1,59

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

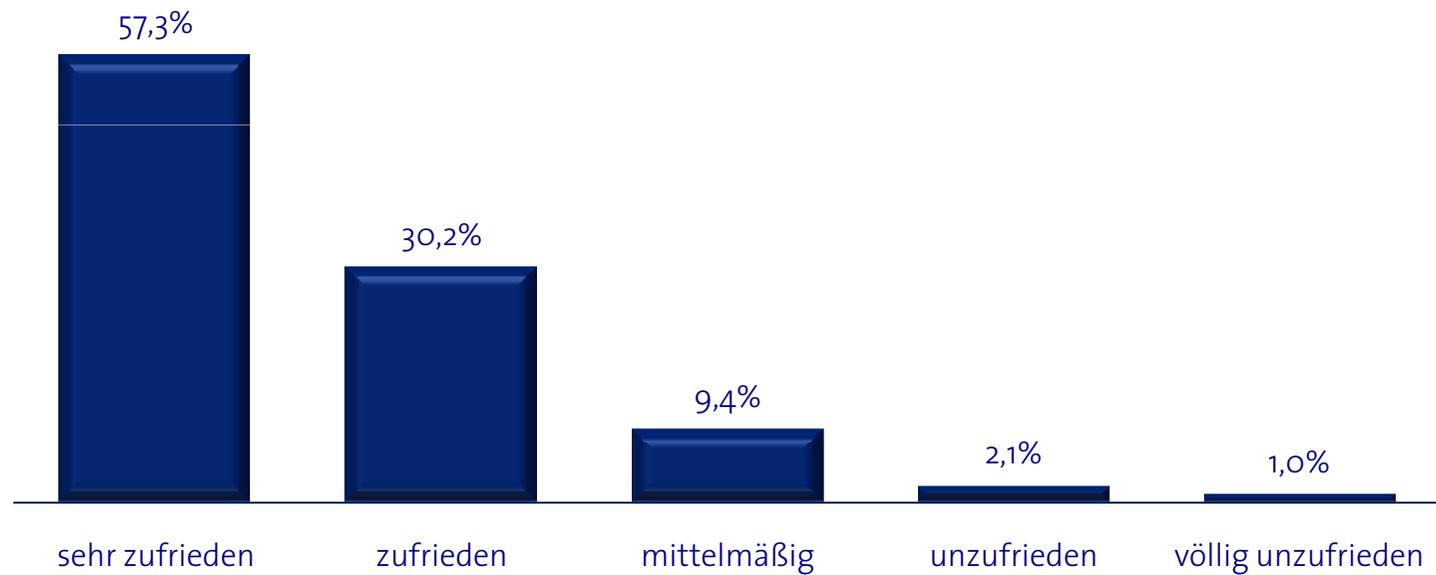
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

### Einzelzufriedenheiten im Detail

Zusatzfragen

Management Summary

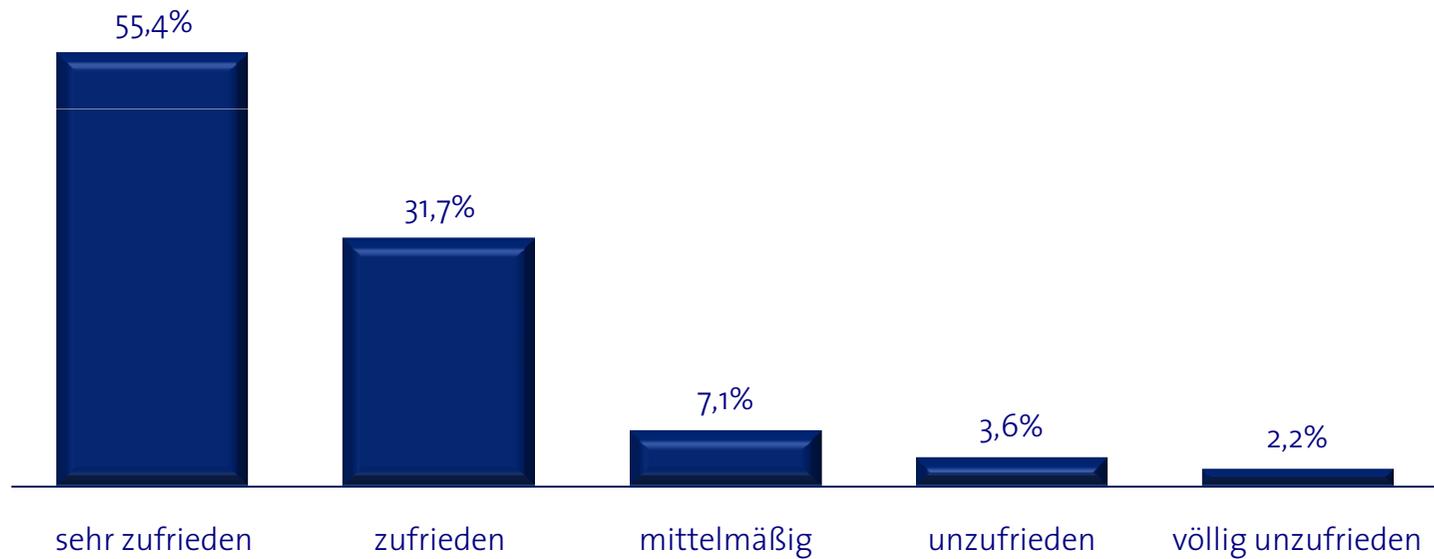




# Effektive Durchsetzung der Ansprüche

Inhalt Mittelwert: 1,66

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail**
- Zusatzfragen
- Management Summary





Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

**Zusatzfragen**

Management Summary

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- **Zusatzfragen**
- Management Summary



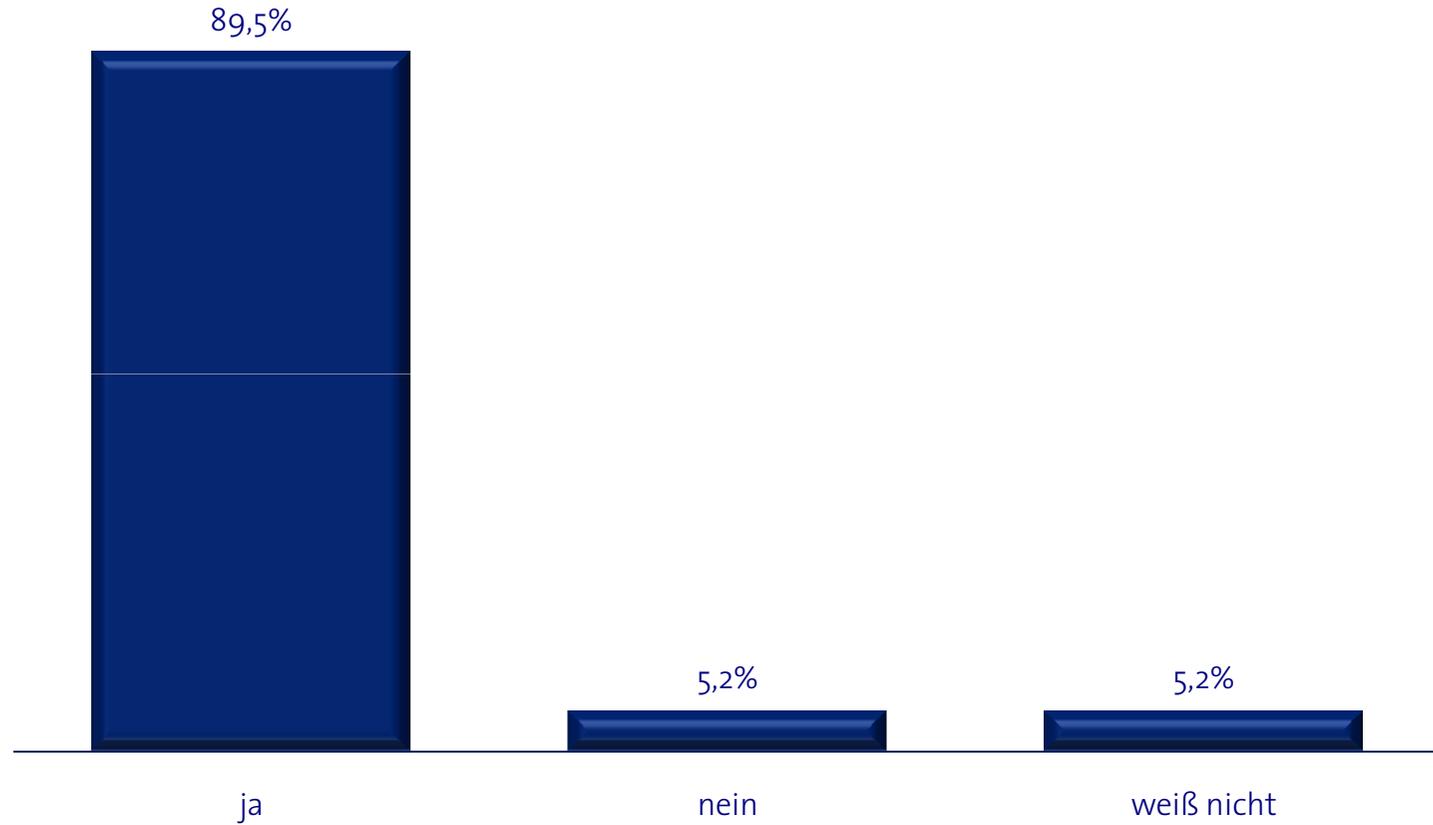
# Weiterempfehlungsbereitschaft

Inhalt

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail

**Zusatzfragen**

Management Summary





## Führte die Vertretung zu einem realistischen Ergebnis?

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

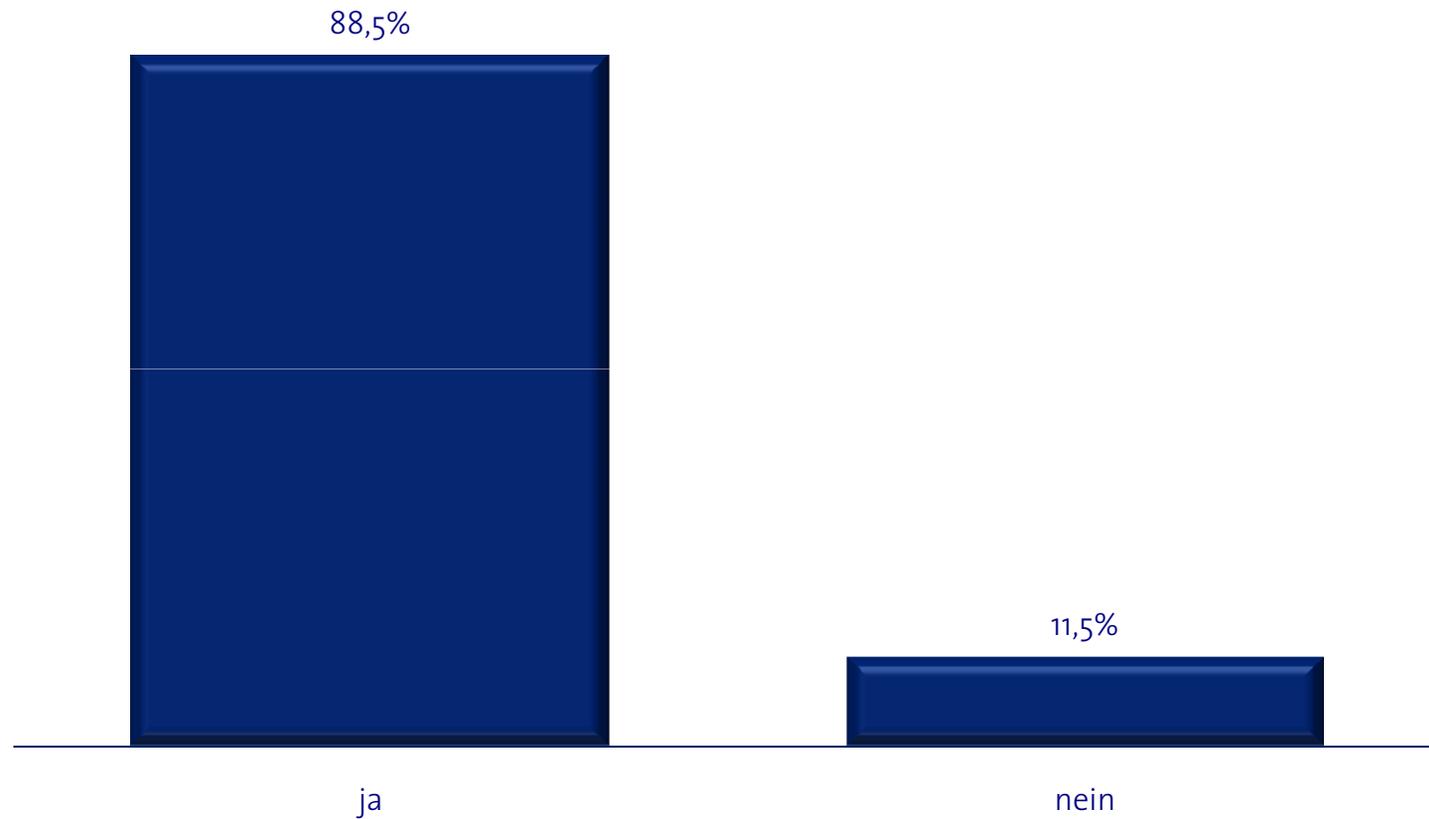
Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

### Zusatzfragen

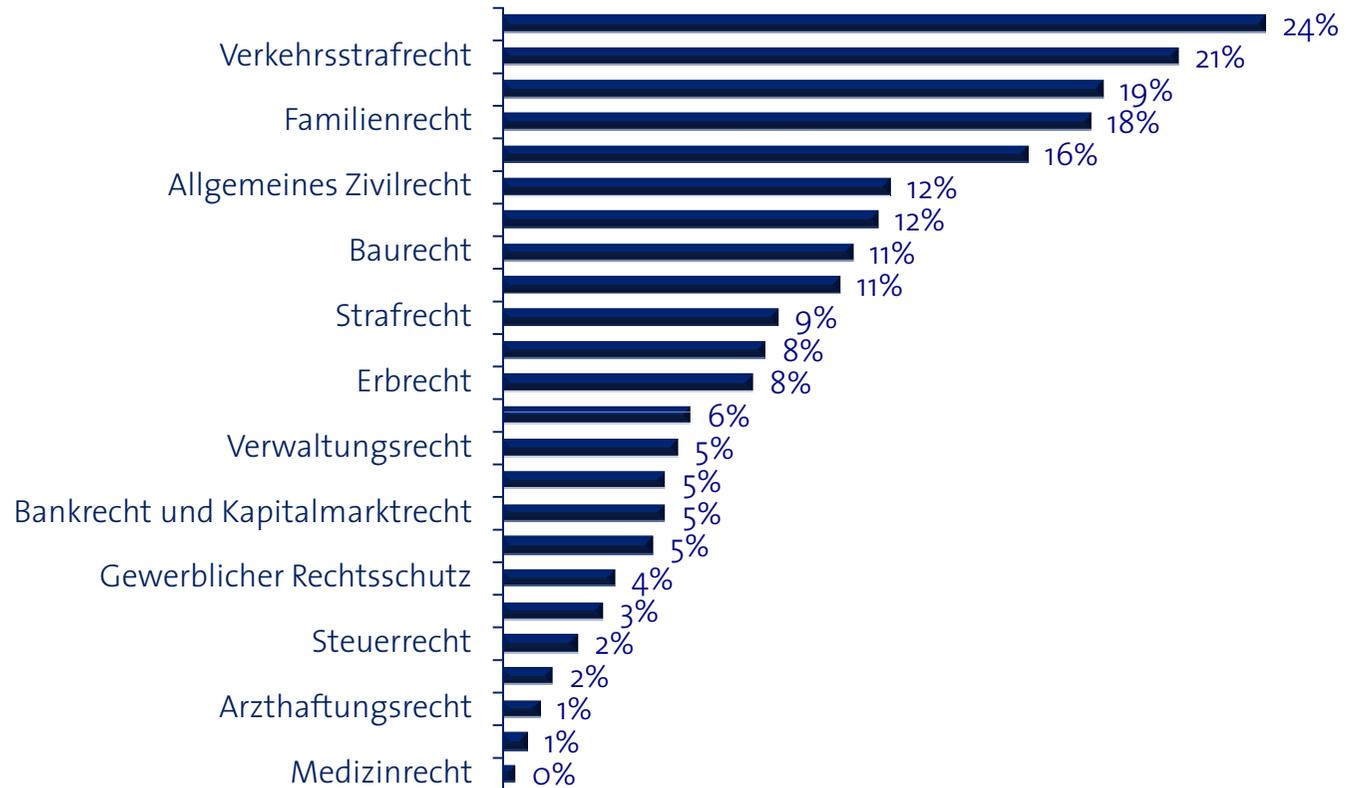
Management Summary





# Rechtsbereich

- Inhalt
- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen**
- Management Summary





## Ergebnisse Teil 7

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

**Management Summary**

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- **Management Summary**



# Management Summary

## Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Untersuchungsdesign

Statistische Daten zur  
Stichprobe

Zertifizierungsergebnisse

Ergebnisse der  
Korrelationsanalyse

Gesamtzufriedenheit: Splits  
nach individuellen Merkmalen

Einzelzufriedenheiten im  
Detail

Zusatzfragen

## **Management Summary**

- Die Rechtsanwälte Jakobs, Schmitz, Wollweber & Kollegen haben die Zertifizierung TÜV Service tested mit der Gesamtnote „gut“ (1,66) bestanden. Die wichtigsten Kriterien wurden gut bis sehr gut erfüllt.
- Die Mandanten loben die kompetente und zielführende Beratung durch die Anwaltskanzlei. Zwischen Privatpersonen und Firmenkunden besteht in der Zufriedenheit kaum ein Unterschied.
- Mandanten, deren Erwartungen hinsichtlich des Vertretungsausgangs nicht erfüllt wurden, beurteilen die Kanzlei deutlich schlechter.
- Die gute Gesamtzufriedenheit der Mandanten wird durch die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft bestätigt.
- Insgesamt zeigt die Anwaltskanzlei ein sehr respektables Ergebnis.