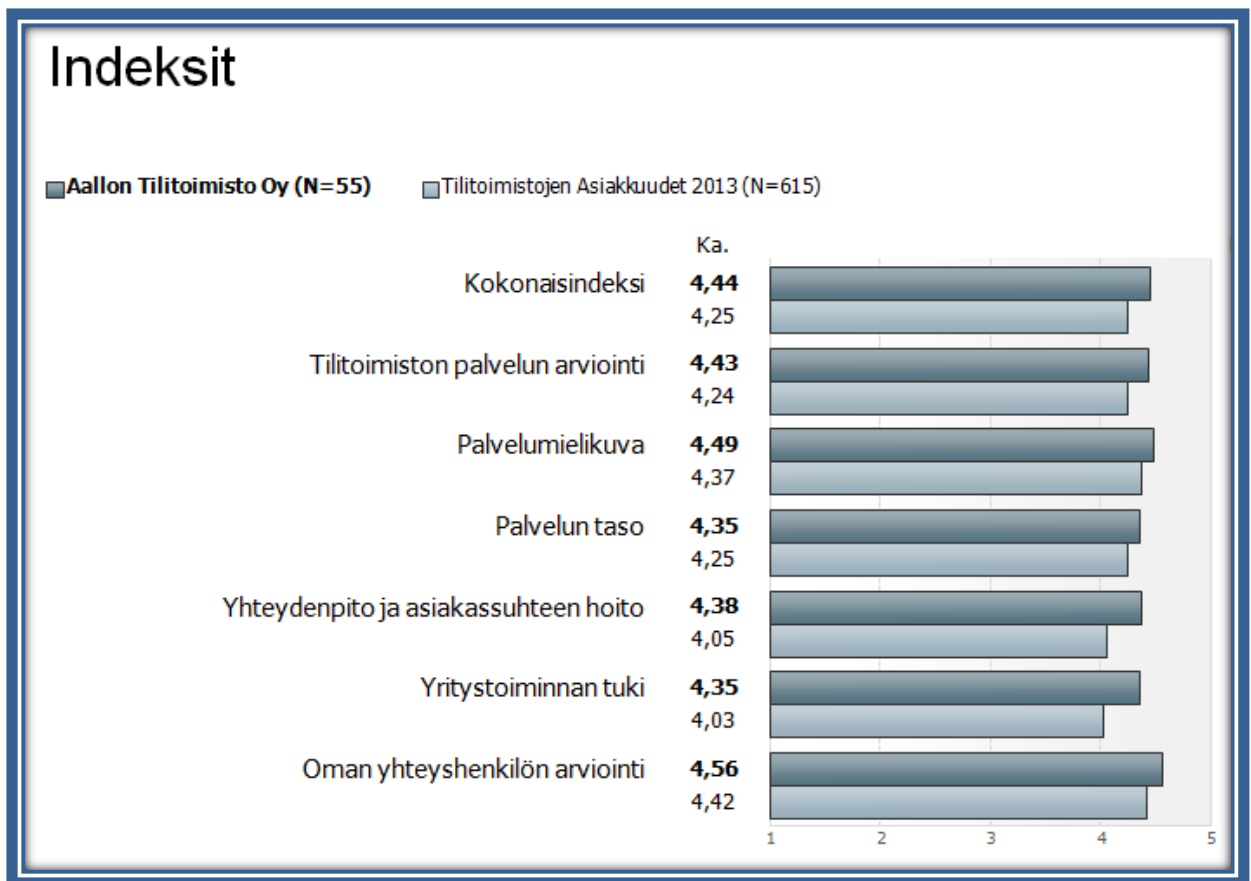


## TILITOIMISTOJEN ASIAKKUDET 2013

Tilitoimistojen asiakastyytyväisyyttä mittaavan tutkimuksen teki vuoden 2013 lopussa Taloushallintoliiton toimeksiannosta jälleen Promenade Research Oy. Sama yritys on toteuttanut kyselyn lähes samanlaisena jo useita kertoja. Kysely on toteutettu luottamuksellisesti siten, että tutkimusyritys ei saa tietoja tilitoimiston asiakkaiden nimistä eikä tilitoimisto vastaavasti saa tietoa siitä ketkä asiakkaista vastasivat ja mitä kukin heistä vastasi.

Tuloksissa on mukana 615 kyselyyn osallistuneen vastaukset. Meidän asiakkaistamme vastauksia antoi 55 henkilöä.

Tutkimuksen tulokset on tiivistetty Indeksiin, joka on saatu laskemalla keskiarvo indeksin nimen mukaisen teeman kysymyksistä. Yrityksemme tuloksia on alla verrattu kokonaistulokseen (N=615).



11.2.2014

Suurin etumatkaa muihin alan yrityksiin verrattuna Aallon Tilitoimistolla oli seuraavissa yksittäisissä kysymyksissä:

Hyödyllisten neuvojen ja ohjeiden antaminen yrityksen tulevaisuuden suunnitteluun, talouden säännönmukainen raportointi, yhteydenpidon aktiivisuus, verkkolaskuihin liittyvät palvelut, yhteyshenkilön huolenpito, tiedottaminen laki- ja muista muutoksista, asiakkaan taloushallinnon tarpeiden tunteminen, hinnoittelun selkeys sekä asiakkaan liiketoiminnan tuntemus.

Tutkimuksen lopussa oli kolme tärkeää kohtaa, joilla pyrittiin kiteyttämään asiakkaan mielipide tilitoimistosta. Merkillepantavaa näissä vastauksissa olivat seuraavat asiat:

Kaikkien vastanneiden asiakkaiden mielestä heidän taloushallintonsa on hyvissä käsissä Aallon Tilitoimistossa. Arvosanamme tässä kysymyksessä oli peräti 4,68 jossa parannusta 0,2 verrattuna edelliseen tutkimukseen.

Kaikkiaan 53 vastaajaa 55:stä oli myös valmis suosittelemaan meitä muille.

Seuraavissa kaavioissa on tulokset näistä kahdesta kysymyksestä ja yhdestä väittämästä. Oikeassa reunassa muutos edelliseen tutkimukseen sekä kaavio annettujen arvioiden jakautumisesta.

