



ASIAKASKYSELY TILITOIMISTO

Copyright Mentorit Oy, 2007.

1. Miten palkkalaskennan hoitaminen on vastannut odotuksiasi (huolellisuus, nopeus, tehokkuus, asiantuntijuus)?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

2. Miten kirjanpidon hoitaminen on vastannut odotuksiasi (huolellisuus, nopeus, tehokkuus, asiantuntijuus)?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

3. Miten tilinpäätöksen tekeminen on vastannut odotuksiasi (huolellisuus, nopeus, tehokkuus, asiantuntijuus)?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

4. Mitä seuraavista oheispalveluista pidät tärkeinä oman yrityksesi kannalta (kolme tärkeintä): monimonivalinta

- kirjanpitomateriaalin noutaminen ja toimittaminen
- vakuutusasioiden selvittäminen ja hoitaminen
- verotusasioiden selvittäminen ja hoitaminen
- laskujen maksaminen (ostolaskut), ostovelkojen seuranta
- laskutus (myyntilaskut), myyntisaamisten seuranta, periminen
- asiakirjojen hankkiminen (esim. kaupparekisteri, verovirasto)
- kuukausipalaverit kirjanpitäjän kanssa
- yritykseni kannalta parhaimmista menettelytavoista huolehtiminen (esim. erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen esittäminen)
- jokin muu, mikä? Kirjoita alla olevaan

5. Kerro, mitä hyvää / parannettavaa koet asiointissa kirjanpitäjän työtilassa (esim. viihtyisyys, ajanvaraus, kulkuyhteydet, pysäköinti)?

6. Miten olet kokenut puhelimitse asiointin kirjanpitäjäsi kanssa (yleinen tavoitettavuus, soittopyyntöihin vastaamisen nopeus, helppo lähestyttävyyys)?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

7. Mikä seuraavista on sinulle paras ajankohta kirjanpitäjälle soittamiseen?
monivalinta

- aamupäivä klo 9.00 – 11.00
- lounasaika klo 11.00 – 13.00
- iltapäivä klo 13.00 – 15.00
- iltapäivä klo 15.00 – 17.00
- jokin muu ajankohta, mikä? Kirjoita

8. Millaisena koet palvelun hinta/laatu-suhteen?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

9. Millaisena koet palvelun laadun (esim. asiaan paneutuminen, palvelun henkilökohtaisuus, ystävällisyys)?

Alittaa odotukseni -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 Ylittää odotukseni

10. Kerro vielä lopuksi, mikä sai sinut tulemaan juuri tämän tilitoimiston asiakkaaksi. Kiitos vastauksista, jotka auttavat kehittämään palveluja edelleen.
