

23. Juni 2010



**Liebe Leserin, lieber Leser,**

die Finanzkrise, die seit dem 3. Quartal 2007 unser Handeln bestimmt, stellt uns im Wochenrhythmus vor die Frage: „Wie reagieren wir auf neue Entwicklungen, wie bewerten wir Geschehnisse in Asien, Amerika und Europa?“.

Gelingt es uns, künftige Entwicklungen etwas früher zu erkennen als der Markt, und wie gelingt es uns, die daraus resultierenden individuellen Handlungsempfehlungen unseren Mandanten verständlich und nachvollziehbar zu vermitteln, um die Vermögenswerte unserer Mandanten langfristig zu erhalten bzw. zu vermehren?

Diese Fragen lassen sich jetzt mit Zahlen beant-

worten! Wir haben mit den von uns betreuten Wertpapierdepots im Krisenjahr 2008 durchschnittlich lediglich 1,3% an Wert verloren, im Jahr 2009 jedoch wieder 11,7% zugelegt – wie wir meinen, ein gutes Ergebnis.

Aber sehen unsere Mandanten dies auch so?

Um diese Frage beantwortet zu bekommen, führten wir im April dieses Jahres eine anonyme, repräsentative Mandantenumfrage durch, an der sich weit mehr Mandanten beteiligt haben, als wir erwartet hatten. Die zahlreichen positiven Rückantworten sehen wir als großen Vertrauensbeweis. Ich möchte jedem ganz persönlich danken, der sich an der Umfrage beteiligt hat. Ich werde Ihre Antworten als Motivation für die Zukunft verstehen und freue mich auf die weitere Zusammenarbeit mit Ihnen.

Ihr Peter Hoppe

## Ergebnis der repräsentativen Umfrage – Gesamtnote 1,7 „sehr gut“

Ziel unserer Befragung war es, eine neutrale und objektive Rückmeldung unserer Mandanten zu erhalten, die in den letzten 10 Jahren von uns betreut wurden.

Um ein repräsentatives Ergebnis zu erhalten, haben wir auf Stichproben verzichtet und alle Mandanten angeschrieben.

Jeder fünfte Bogen wurde uns ausgefüllt zurückgesandt. Dies entspricht einer sehr hohen Rücklaufquote im Vergleich zu ähnlichen Befragungen. Die Rückläufe stellen in Bezug auf Alter,

Geschlecht, Wohnsitz nach Bundesländern und Nutzung unseres Beratungsangebotes einen repräsentablen Durchschnitt dar.

Wir haben ein besonderes Augenmerk auf eine neutrale Auswertung der Umfrage gelegt und zur Begleitung der Auswertung Herrn Prof. Dr. Hose, Professor an der Fachhochschule für Ökonomie und Management in Essen, beauftragt.

**Mit der heutigen Ausgabe des „Sonderhintergrundes aktuell“ möchten wir Ihnen die Ergebnisse nunmehr vorstellen:**

### 1. Hintergrund / Internet

Nahezu alle befragten Mandanten erhalten unseren monatlichen Newsletter „Hintergrund aktuell“. 92% bewerten das monatliche Erscheinen als „gut“ oder „sehr gut“. Die Themenauswahl wird mit 25% als „sehr gut“, 62% als „gut“ und 12% als „befriedigend“ eingestuft.

Ein anderes Bild ergibt sich leider bei der Bewer-

tung unserer Homepage

[www.hoppe-vermoegensbetreuung.de](http://www.hoppe-vermoegensbetreuung.de).

Lediglich 27% unserer Mandanten haben diese bereits besucht. Folglich haben 73% noch keinen Blick auf unsere Internetseite geworfen.

Die Nutzer der Internetseite jedoch bewerten mit über 83% die Inhalte als „sehr gut“ oder „gut“.

## 2. Erreichbarkeit / Freundlichkeit

70% bewerten die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter am Telefon als „sehr gut“, 29% als „gut“, wie wir meinen ein tolles Kompliment. Auch die Frage, ob gewünschte bzw. versprochene Rückrufe zeitnah erfolgen, bewerteten 56% der Befragten als „sehr gut“, 35% als „gut“ und 8% als „befriedigend“.

Bei der Bewertung unserer allgemeinen Erreichbarkeit erteilten 52% die Note „sehr gut“ und

45% die Note „gut“. Ein Resultat unserer konsequenten Weiterschaltung der Telefone auf unsere Mitarbeiter ohne zwischengeschalteten Anrufbeantworter.

Die Frage nach der Diskretion unseres Hauses ist für uns von besonderer Bedeutung. Auch hier erhielten wir ausschließlich sehr gute (68%) und gute (32%) Benotungen.

## 3. Fachwissen / Weiterbildung

46% haben uns für unsere Fachkompetenz und unser Fachwissen die Note „sehr gut“ erteilt, 49% bewerten sie mit „gut“, lediglich 4% mit der Note „befriedigend“. Im Vergleich zu anderen Finanzdienstleistern (Banken, Strukturvertriebe, andere freie Finanzdienstleister) bewerteten 44% unsere Kompetenz als „sehr gut“, 52% als „gut“

und 4% als „befriedigend“. Es zeigt sich, dass die ständige Weiterbildung unserer Mitarbeiter zu einer als überdurchschnittlich gut empfundenen Beratungsqualität führt und somit für uns unabdingbar ist. Diese ständige Weiterbildung wird auch von den Befragten mit 66% als „sehr wichtig“ und 28% als „wichtig“ empfunden.

## 4. Bewertung unserer Unabhängigkeit

Mit 83% „sehr gut“ und 14% „gut“ ist das Urteil zur Unabhängigkeit unseres Unternehmens sehr eindeutig.

Wir sehen hier einen großen Zusammenhang zu der Frage „Wie bewerten Sie den Mehrwert durch

unsere Betreuung im Vergleich zu der Betreuung durch Ihre Hausbank.“ 43% bewerteten diese mit „sehr gut“, 48% mit „gut“ und 9% mit „befriedigend“.

## 5. Weiterempfehlung

In der Finanzkrise fühlen sich 94% der Befragten durch uns gut betreut. Nur bei 6% war dies nicht der Fall. Dies wirkt sich auch auf die Beantwortung der Frage nach der Weiterempfehlung aus.

Über 98% unserer Mandanten würden uns weiterempfehlen, 64% gaben an, dies bereits getan zu haben.

### Fazit:

**Wir sind für unsere bisherigen Leistungen von unseren Mandanten mit der Gesamtnote 1,7 „sehr gut“ bewertet worden.**

**Wir werden dieses Ergebnis jedoch nicht als Ruhekitzen nutzen.**

**Vielmehr ist es für uns Ansporn und Motivation, unsere Mandanten auch zukünftig auf hohem Niveau zuverlässig und erfolgreich zu betreuen, damit sie auch weiterhin sagen:**

**HOPPE Vermögensbetreuung –**  
**Das kann ich weitersagen!**

