HIPE
AWARD

2022
AWARD

CERTIFICATE

HIGH PERFORMANCE AWARD
IN SERVICE INDUSTRY

HÖSCH Immobilien

CERTIFIED IN

QUALITY ◆ SERVICE ◆ PERFORMANCE ◆ EFFECTIVENESS

12.07.2022
DATE

EXAMINER | BOBAN MICIC

HIPE AWARD

HIGH PERFORMANCE REPORT

PREISTRÄGER

HÖSCH IMMOBILIEN

12 MIO.

MARKENREICHWEITE

Mit einer Reichweite von über 12 Mio. ist eines klar: Eine Auszeichnung mit und durch den HIPE AWARD ist ein international angesehenes Qualitäts-merkmal innerhalb der Dienstleistungsbranche. Kunden vertrauen dem HIPE AWARD.

70

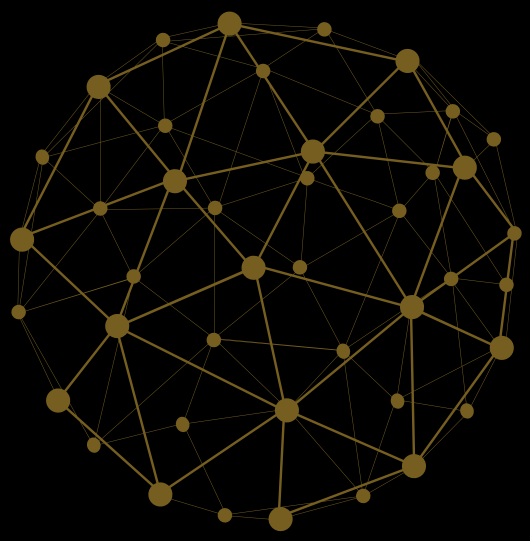
BEGEISTERTE MITARBEITER

250

PREISTRÄGER

28

BRANCHEN



7

LÄNDER

20 TSD.

BEWERBER JÄHRLICH

ÜBER UNS

Gegründet mit der Vision Verbrauchern mehr qualitative Sicherheit zu gewährleisten und überragende Dienstleistern zu identifizieren und zu ehren, gehört HIPE AWARD Heute mit über 12 Mio. erreichten Unternehmen und jährlich über 20.000 Bewerbungen, zu den wichtigsten Auszeichnungen für herausragende Dienstleister und begeisternde Kundenerlebnisse.

UNSERE MISSION

Seit Anbeginn haben wir es uns zur Mission gemacht, das Kundenerlebnis des Verbrauchers durch neue Maßstäbe im Dienstleistungsmarkt auf höchstem Niveau zu revolutionieren. Unsere Preisträger wurden nach einem eigen entwickelten Prüf- und Bewertungsverfahren auf Qualität, Leistung, Service und Effektivität geprüft und bewertet.

DAS BEWERTUNGSVERFAHREN

Um die bestmögliche Bewertungsgrundlage für Dienstleister zu schaffen, entwickelte HIPE AWARD basierend auf wissenschaftlichen Arbeiten das “HIPE AWARD Ranking-System”. Demgemäß wird die Dienstleistung in den Hauptkategorien Qualität, Leistung, Service und Effektivität nach einer Punktewertung von intern geschulten Prüfbeauftragten ausgewertet. Das Prüf- und Bewertungsverfahren erfolgt durch eine Punktevergabe. Das Ergebnis wird in einer Benotung nach Schulnotenprinzip (1 = sehr gut; 6 = ungenügend) dargestellt. Kriterien, die in die Punktewertung nicht aufgenommen werden können, bleiben unberührt und fließen nicht in die Statistik ein. Bestanden gilt ab einem Notendurchschnitt von 1,7.

BESTANDEN!

DAS Ø-MINDEST-ERGEBNIS VON 1,7 WURDE ERREICHT.

1,6 APPROVED

GESAMT NOTEN-DURCHSCHNITT

1,9

QUALITÄT

Welche Qualität wird nach außen widergespiegelt und gibt es Differenzen zwischen der Darstellung und der tatsächlichen Dienstleistung?

1,5

LEISTUNG

Wie umfangreich ist die angebotene Dienstleistung und welche Besonderheiten birgt diese mit sich? Werden die Erwartungen der Kunden erfüllt oder gar übertroffen?

1,5

SERVICE

Wird eine gewisse Servicequalität angeboten oder geht der Dienstleister die sogenannte "Extra-Meile" um ein wahrhaftiges Kundenerlebnis zu generieren?

1,6

EFFEKTIVITÄT

Erzielt die angebotene Dienstleistung den gewünschten Erfolg und welcher Nutzen erwartet den Kunden?

Höchstleistung entsteht nicht über Nacht. Sie beinhaltet lange Tage, kurze Nächte. Fleiß und Ausdauer. Aus diesem Grund beansprucht auch die Prüfung und Bewertung einer solchen Leistung einen hohen Invest an Zeit, Fokus und Liebe zum Detail. Unser Prüfungsteam widmet sich durchschnittlich somit jeder Prüfung wie folgt:

840 STUNDEN

5 WOCHEN

1 PRÜFUNGSTEAM

9 TELEFONATE

7 E-MAILS

4 KATEGORIEN

AUFBAU DES PRÜFVERFAHRENS

HIGH PERFORMANCE

DIREKT MESSBAR

- Relative Kennzahlenbildung
- Gewichtung nach festem Schema (Formel)

INDIREKT MESSBAR

- Erhebung von Merkmalen
- Gewichtung nach festem Schema (Anleitung)

BEWERTET

- Sammeln von Informationen
- Gewichtung nach festen Kriterien (Analyse)

DIENSTLEISTUNG

PERFORMANCE MESSUNG

Qualität	Leistung	Service	Effektivität
Sicherheit	Effizienz	Erreichbarkeit	Rentabilität
AGB	Produktivität	Kundenfreundlichkeit	Nachhaltigkeit
Kundenstimmen	Kundenerwartung	Klima	Wachstum
Image		Begeisterung	Außendarstellung
Kompetenz & Bildung		Betreuung	
Website			
Zuverlässigkeit			

INDIVIDUELLE BEWERTUNGEN

Die zahlreichen Kategorien und Unterkategorien sind das Herzstück des HIPE AWARD Prüf- und Bewertungsverfahren. Sie bilden die Grundlage unseres Qualitätsversprechens, welches für absolute High Performance im Dienstleistungssektor steht. Für eine faires und individuell bewertetes Ergebnis, werden vereinzelte Unterkategorien an Faktoren wie bspw. diverse Unternehmensgrößen und Branchen angepasst.
Durch die Adaption gebunden an die oben genannten Kriterien, garantiert HIPE AWARD Individualität während des Bewertungsverfahrens bei gleich-bleibendem Prüfvorgang.

IHRE DIENST-LEISTUNG BEGEISTERT.

Ihre Bestnoten beweisen das.

1,2 KUNDENBETREUUNG

1,3 ERREICHBARKEIT

1,5 KUNDENERWARTUNG

High Performance steht für Höchstleistung und umfasst ein großes Spektrum an Attributen, welche eine exzellente Dienstleistungsqualität gewährleisten. Zuzüglich des Erfüllens unseres hohen Qualitätsstandards und der damit erfolgreich erlangten Auszeichnung, beweisen unsere HIPE AWARD Preisträger eine hohe Affinität, ein besonderes Können, sowie ein tiefgreifendes Verständnis für gewisse Disziplinen. Genau diese stellen letztendlich auch die Basis des Alleinstellungsmerkmales, weshalb wir sie besonders hervorheben und begleitend sagen wollen:

Chapeau, wir sind begeistert!

QUALITÄT

BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE QUALITÄT (1/2)

SICHERHEIT

- EK-Quote
- staatl. Verschuldungsgrad
- dynamischer Verschuldungsgrad

AGB

- AGB

KUNDENSTIMMEN

öffentlich

- Sind die öffentlichen Kundenstimmen überwiegend positiv oder negativ (3/5 Sterne wird als positiv gewertet)
- Sind mehr als 20% aller öffentlichen Negativbewertungen zum selben Thema?
- Wurde in mindestens 50% aller öffentlichen Negativbewertungen reagiert (z.B. durch ein Kommentar des Inhabers)?
- Sind 50% aller öffentlichen Negativbewertungen mit Text veröffentlicht? Sind 50% aller öffentlichen Positivbewertungen mit Text veröffentlicht?

IMAGE

Auftreten

- Wie hoch bewerten Sie das sichere Auftreten des Dienstleisters?

Kompetenz & Bildung

Fachkräfte:

- Sind mindestens 30% aller Mitarbeiter Fachkräfte?

Fortbildungen:

- Finden jährlich mindestens 2 externe Fortbildungen statt?

Nachweise Fortbildungen:

- Liegen Nachweise zu den externen Fortbildungen vor?

Kompetenz:

- Wird der Dienstleister mehrheitlich als kompetent angesehen?

Leistungsqualität:

- Wird die erbrachte Leistung mehrheitlich als hochqualitativ angesehen?

BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE QUALITÄT (2/2)

WEBSITE

5-Sek.-Wahrnehmung:

- Konnte auf der Startseite binnen 5 Sek. die Dienstleistung wahrgenommen werden?

3-W-Fragen:

- Was macht der Dienstleister?
- Welches problem löst die Dienstleistung?
- Was haben die Kunden davon?

Benutzerfreundlichkeit:

- Ist die Webseite benutzerfreundlich dargestellt? (Erscheinungsbild)

Mobilfähigkeit:

- Ist die Webseite für mobile Endgeräte optimiert?

Pflichtangaben:

- Impressum, Cookies, Datenschutzerklärung vorhanden?

Leistungsübersicht:

- Hat die Webseite eine Leistungsübersicht?

Aktualität:

- Sind die Angaben der Webseite aktuell? (verglichen mit den Angaben gegenüber HIPE AWARD?)

Kontaktwege:

- Ist ein unkomplizierter Kontaktweg auf der Webseite vorhanden?

ZUVERLÄSSIGKEIT

gegenüber HIPE AWARD

- Wurden die vereinbarten Termine mit HIPE AWARD eingehalten?
- Wurde der Antrag zur Nominierung fristgerecht eingereicht?
- Wurden auf Nachfragen Unterlagen zeitnah (binnen 7 Tagen) eingereicht?

gegenüber Mitarbeitern

- Gibt es mehrheitliche positive Angaben zur Zuverlässigkeit des Arbeitgebers? (z.B. pünktliche Gehaltszahlungen)

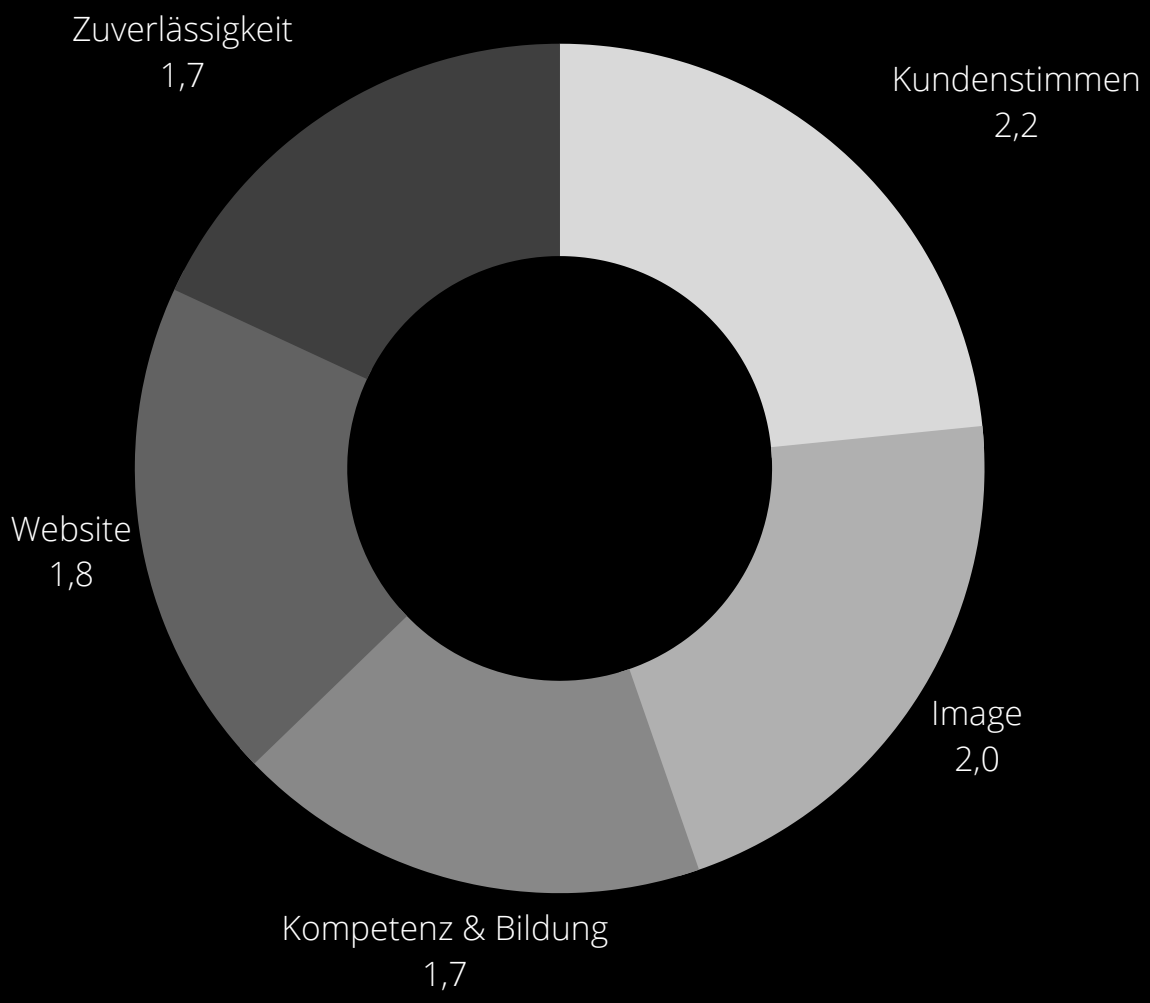
Kunden

- Gibt es mehrheitliche positive Angaben zur Zuverlässigkeit des Dienstleisters?
- Wird die vereinbarte Leistung fristgerecht geliefert? Werden Kundentermine pünktlich eingehalten?

ERGEBNISSE KATEGORIE QUALITÄT (1/2)

1,9

GESAMT NOTEN-
DURCHSCHNITT



ERGEBNISSE KATEGORIE QUALITÄT (2/2)

Qualität			
Sicherheit	• EK-Quote • staatl. Verschuldungsgrad • dynamischer Verschuldungsgrad	• messbar • messbar • messbar	x
AGB	• AGB	• indirekt messbar	x
Kundenstimmen	• öffentlich	• indirekt messbar	2,2
Image	• Auftreten	• bewertet	2,0
Kompetenz & Bildung	• Fachkräfte • Fortbildungen • Nachweise Fortbildungen • Kompetenz • Leistungsqualität	• messbar • bewertet • bewertet • bewertet • bewertet	1,7
Webseite	• 5-Sekunden Wahrnehmung • 3-W-Fragen • Benutzerfreundlichkeit • Pflichtangaben • Leistungsübersicht • Aktualität • Kontaktwege	• bewertet • bewertet • bewertet • indirekt messbar • bewertet • bewertet • bewertet	1,8
Zuverlässigkeit	• gegenüber HIPE AWARD • gegenüber Mitarbeitern • gegenüber Kunden	• bewertet • bewertet • bewertet	1,7

LEISTUNG

BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE LEISTUNG

EFFIZIENZ

Return on Sales (ROS)

PRODUKTIVITÄT

Personalaufwandsquote

KUNDENERWARTUNGEN

Nutzen

- Werden die Kundenerwartungen in mehr als 50% der Fälle übertroffen?
- Wird der Leistungsumfang einfach und verständlich erklärt?
- Wird das Preis-Leistung-Verhältnis als sehr gut angesehen?
- Liefert das Resultat der Dienstleistung mehrheitlich einen Mehrwert?
- Würden mehr als 80% aller befragten Referenzkunden den Dienstleister empfehlen?

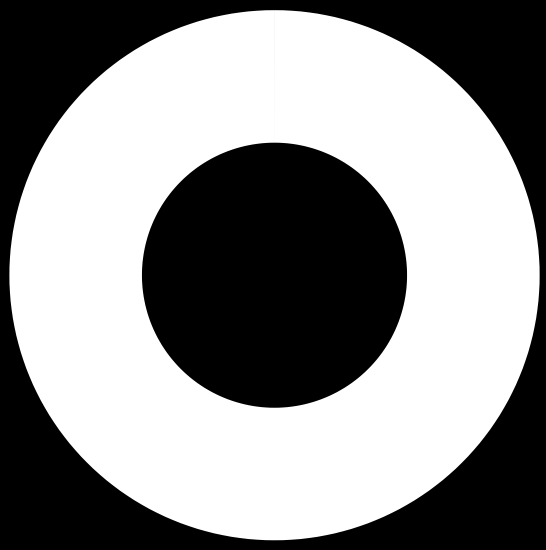
Wirkung

- Ist der Dienstleister überwiegend auf individuelle Wünsche eingegangen?
- Wird das Ergebnis der erbrachten Dienstleistung nach 6 Monaten, immer noch als sehr empfehlenswert angesehen?
- Hat sich der Dienstleister in mehr als 50% der befragten Kunden hineinversetzen können, um die beste Lösung zu präsentieren? (Empathie)

ERGEBNISSE KATEGORIE LEISTUNG

1,5

GESAMT NOTEN-DURCHSCHNITT



Kundenerwartung
1,5

Leistung

Effizienz	• Return on Sales (ROS)	• messbar	x
Produktivität	• Personalaufwandskosten	• messbar	x
Kundenerwartung	• Nutzen • Wirkung	• bewertet • bewertet	1,5

SERVICE

BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE SERVICE

ERREICHBARKEIT

Dienstleister

- Wie gut bewerten Sie die Erreichbarkeit des Dienstleisters?

KUNDENFREUNDLICHKEIT

Wartezeiten

- Wie hoch bewerten Sie die schnelle und aktive Kundenreaktion des Dienstleisters?

KLIMA

MA-Begeisterung

- Wie hoch bewerten Sie die schnelle und aktive Kundenreaktion des Dienstleisters?

BEGEISTERUNG

KU-Begeisterung

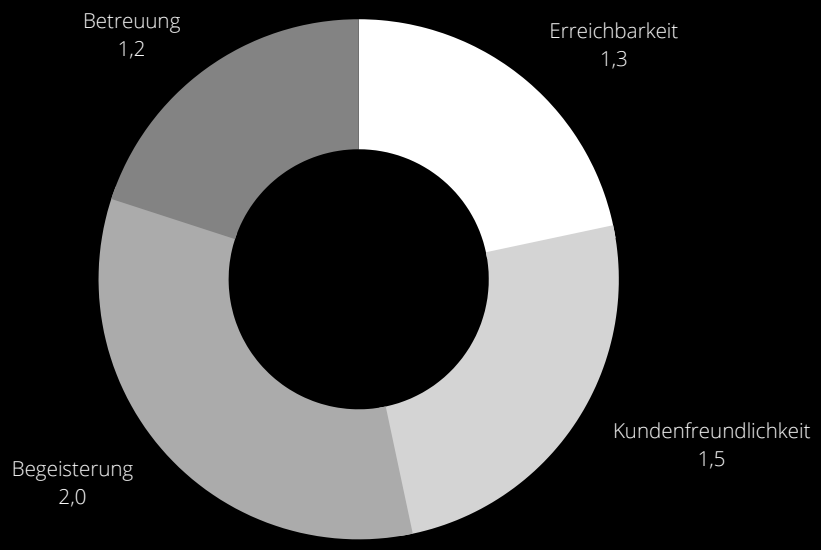
- Wie hoch bewerten Sie die Kundenbegeisterung des Dienstleisters?

BETREUUNG

Proaktiv

- Kam der Dienstleister in mehr als 50% aller Kundenstimmen, proaktiv auf den Kunden zu?

ERGEBNISSE KATEGORIE SERVICE



1,5

GESAMT NOTEN-DURCHSCHNITT

Service			
Erreichbarkeit	• Dienstleister	• bewertet	1,3
Kundenfreundlichkeit	• Wartezeiten	• bewertet	1,5
Klima	• Mitarbeiterbegeisterung	• bewertet	x
Begeisterung	• Kundenbegeisterung	• bewertet	2,0
Betreuung	• proaktiv	• bewertet	1,2

EFFEKTIVITÄT

BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE EFFEKTIVITÄT

RENTABILITÄT

- Return on Equity (ROE)
- Gewinn-Rentabilität

NACHHALTIGKEIT

Materialien

- Werden umweltbewusste Produkte/Materialien verwendet?
- Sind die Produkte aus dem Inland?
- Wird unnötig Papier gedruckt? (Was sagen die Mitarbeitenden und Kunden)

Dienstleistung

- Wurde das Kundenproblem langfristig gelöst? (Langzeitanhaltende Wirkung der erbrachten Leistung)

Soziales

- Ist der Dienstleister an sozialen Projekten beteiligt? (z.B. Spenden)

WACHSTUM

Dienstleistung

- Wie hoch bewerten Sie das Wachstum des Dienstleisters? (Mitarbeiter, Umsatz, Standorte, ...)

AUßENDARSTELLUNG:

Aktuelle Methoden:

- Wird die erbrachte Lösung der Dienstleistung als zeitgemäß angesehen?

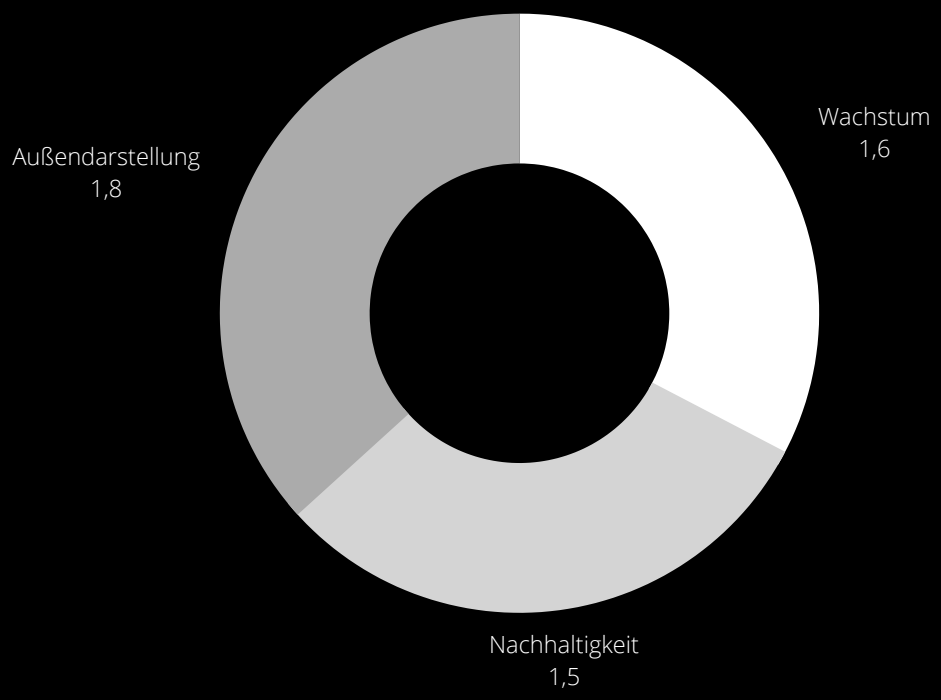
Trend

- Wird die Webseite als trendig angesehen?
- Ist der Dienstleister auf den gängigen bekannten Social-Media Kanälen vertreten?
- Werden die Inhalte in Social-Media als zeitgemäß angesehen?

Social Media

- Wie bewerten Sie die Glaubwürdigkeit der "Follower"? (Gibt es Anhaltspunkte für gekaufte Follower?)
- Interaktionen (Likes, Kommentare) im Verhältnis zur Anzahl der Follower?
- Liefern die Beiträge einen Kundenmehrwert (qualitative Inhalte)?

ERGEBNISSE KATEGORIE EFFEKTIVITÄT



1,6

GESAMT NOTEN-DURCHSCHNITT

Effektivität			
Rentabilität	• Return on Equity (ROE) • Gewinn-Rentabilität	• messbar • messbar	x
Nachhaltigkeit	• Materialien • Dienstleistung • Soziales	• bewertet • bewertet • bewertet	1,5
Wachstum	• Dienstleister	• bewertet	1,6
Außendarstellung	• Aktuelle Methoden • Trend • Social Media	• bewertet • bewertet • bewertet	1,8

HERZLICHE GRATULATION

& VIELEN DANK!

Das gesamte HIPE AWARD Team gratuliert Ihnen herzlichst zur verdienten Auszeichnung und wünscht nur das Beste für Ihre Dienstleistung und alle weiteren Meilensteine!

Und jetzt?

FEIERN, JUBELN UND GRATULIEREN SIE IHREM GESAMTEN TEAM!