

**HIPE**  
**AWARD**



# HIGH PERFORMANCE REPORT

---

PREISTRÄGER  
PICHLER E.K.

**HIPE AWARD**

High Performance Award  
in service industry

# 12 MIO.

MARKENREICHWEITE

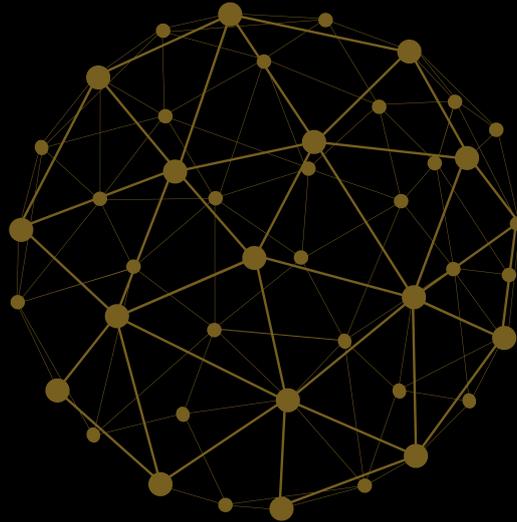
Mit einer Reichweite von über 12 Mio. ist eines klar: Eine Auszeichnung mit und durch den HIPE AWARD ist ein international angesehenes Qualitätsmerkmal innerhalb der Dienstleistungsbranche. Kunden vertrauen dem HIPE AWARD.

# 530

PREISTRÄGER

# 36

BRANCHEN



# 7

LÄNDER

ÜBER

# 20 TSD.

EINGEREICHTE BEWERBUNGEN

# ÜBER UNS

Gegründet mit der Vision Verbrauchern mehr qualitative Sicherheit zu gewährleisten und überragende Dienstleister 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 Punktwertung 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 Punktwertung 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

1,5

## QUALITÄT

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

1,7

## LEISTUNG

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

1,4

## SERVICE

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

2,0

## EFFEKTIVITÄT

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



---

# PICHLER

Wasser | Wärme | Wohlfühlen

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:

**240 STUNDEN**

**5 WOCHEN**

**1 PRÜFUNGSTEAM**

**9 TELEFONATE**

**7 E-MAILS**

**4 KATEGORIEN**

# AUFBAU DES PRÜFVERFAHRENS

## HIGH PERFORMANCE

$f(x)$

### 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 AGB Kundenstimmen Image Kompetenz & Bildung Website Zuverlässigkeit	Effizienz Produktivität Kundenerwartung	Erreichbarkeit Kundenfreundlichkeit Klima Begeisterung Betreuung	Rentabilität Nachhaltigkeit Wachstum Außendarstellung

## INDIVIDUELLE BEWERTUNGEN

Die zahlreichen Kategorien und Unterkategorien sind das Herzstück des HIPE AWARD Prüf- und Bewertungsverfahrens. Sie bilden die Grundlage unseres Qualitätsversprechens, welches für absolute High Performance im Dienstleistungssektor steht. Für eine faire und individuell bewertete 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.

1,0

KUNDEN-  
FREUNDLICHKEIT

1,0

BETREUUNG

1,0

KUNDENSTIMMEN

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 Alleinstellungsmerkmals, weshalb wir sie besonders hervorheben und begleitend sagen wollen:

*Chapeau, wir sind begeistert!*

# DAS SAGEN IHRE KUNDEN ÜBER SIE ...

Die hier erfassten Aussagen und Auszüge beziehen sich auf stattgefundenen Referenz-Telefonate.

“Es funktioniert alles sehr gut und ganz unkompliziert mit dem Team. Sie verstehen auch die Dringlichkeit bei Aufträgen und es wird direkt bearbeitet.”

“Meine Erwartungen werden übertroffen. Sogar im Urlaub hat er sich gekümmert und die Beratung war für uns ganz ausschlaggebend.”

“Man kann sich 100% auf den Service verlassen. Alles läuft wie geplant und die Qualität in der Leistung ist super.”

“Sie sind alle sehr freundlich und hilfsbereit. Ich musste mich um nichts kümmern und sie haben ganz eigenständig gearbeitet.”

# QUALITÄT

# BEWERTUNGSKRITERIEN KATEGORIE QUALITÄT (1/2)

## SICHERHEIT

- EK-Quote
- stat. 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)

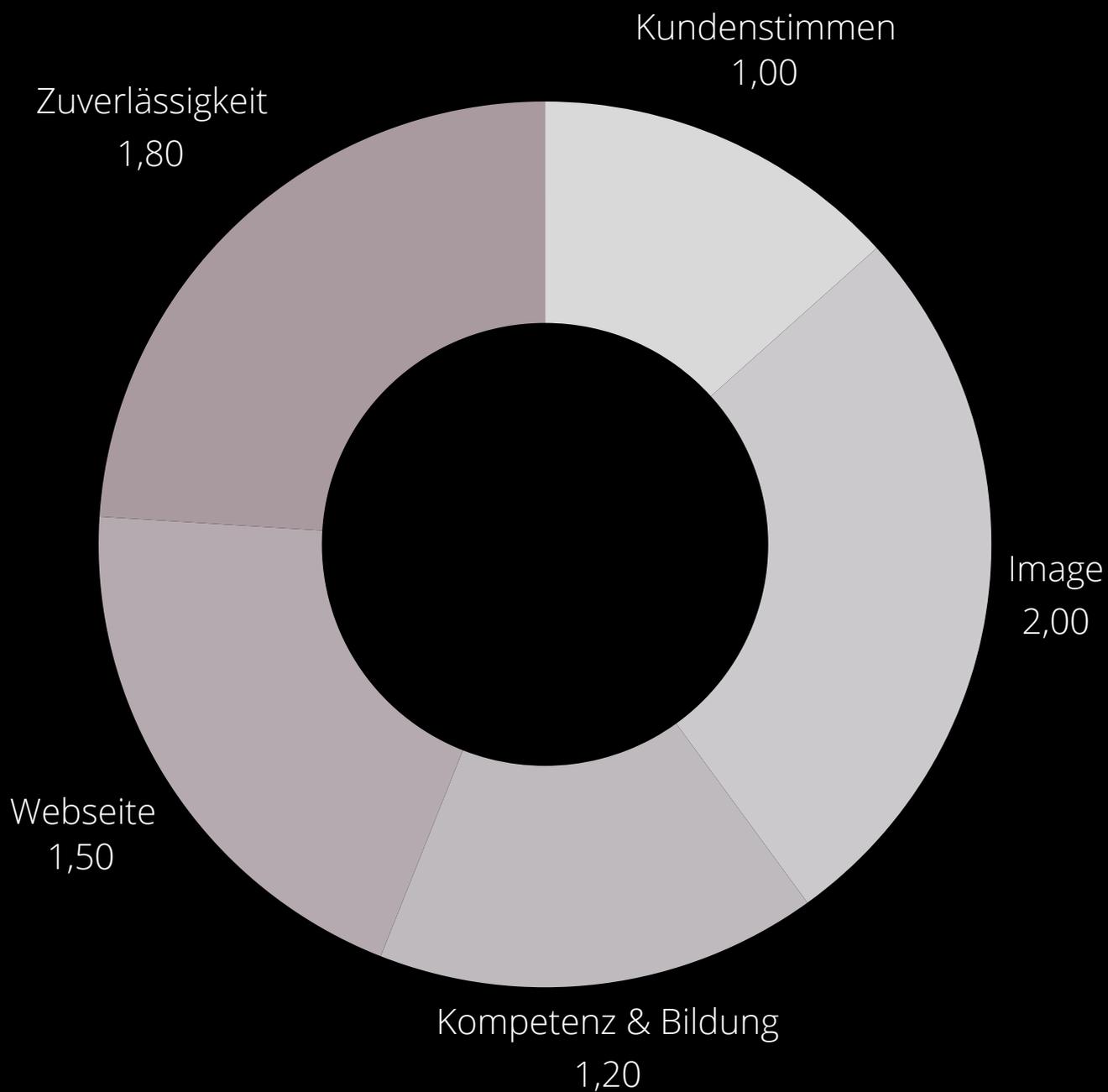
Kunden

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

ERGEBNISSE  
KATEGORIE  
QUALITÄT (1/2)

1,4

GESAMT NOTEN-  
DURCHSCHNITT



# ERGEBNISSE KATEGORIE QUALITÄT (2/2)

## Qualität

Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EK-Quote</li> <li>• stat. Verschuldungsgrad</li> <li>• dynamischer Verschuldungsgrad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• messbar</li> <li>• messbar</li> <li>• messbar</li> </ul>	x
AGB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• indirekt messbar</li> </ul>	x
Kundenstimmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• öffentlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• indirekt messbar</li> </ul>	1,0
Image	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftreten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	2,0
Kompetenz & Bildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkräfte</li> <li>• Fortbildungen</li> <li>• Nachweise Fortbildungen</li> <li>• Kompetenz</li> <li>• Leistungsqualität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• messbar</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> </ul>	1,2
Webseite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5-Sekunden Wahrnehmung</li> <li>• 3-W-Fragen</li> <li>• Benutzerfreundlichkeit</li> <li>• Pflichtangaben</li> <li>• Leistungsübersicht</li> <li>• Aktualität</li> <li>• Kontaktwege</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• indirekt messbar</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> </ul>	1,5
Zuverlässigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gegenüber HIPE AWARD</li> <li>• gegenüber Mitarbeitern</li> <li>• gegenüber Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> </ul>	1,8

# 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

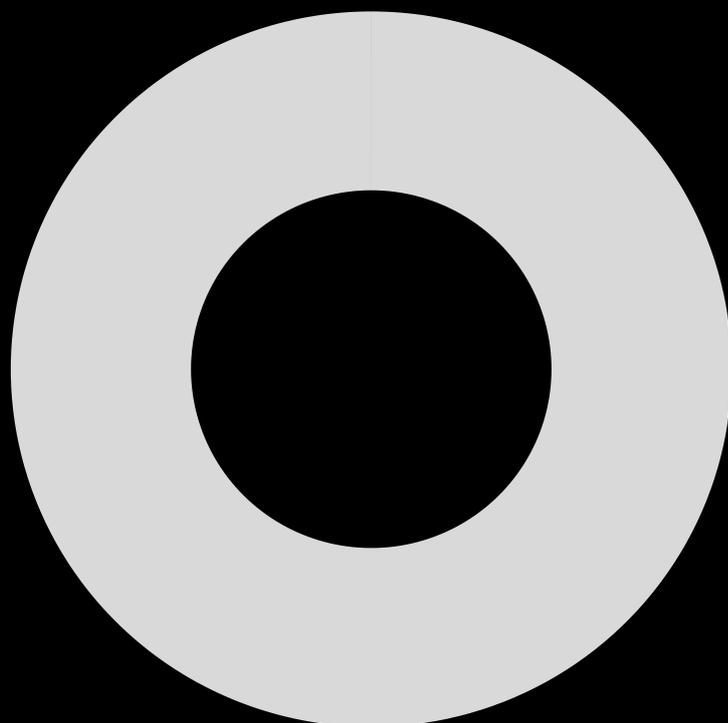
- Ist der Dienstleister überwiegend auf individuelle Wünsche eingegangen?
- Wird das Ergebnis der erbrachten Dienstleistung nach 6 Monaten, immer noch als sehr empfehlenswert angesehen?
- Hat sich der Dienstleister in mehr als 50% der befragten Kunden hineinversetzen können, um die beste Lösung zu präsentieren?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



# ERGEBNISSE KATEGORIE LEISTUNG

# 1,7

GESAMT NOTEN-  
DURCHSCHNITT



Kundenerwartung  
1,70

## Leistung

Effizienz	<ul style="list-style-type: none"><li>Return on Sales (ROS)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>messbar</li></ul>	x
Produktivität	<ul style="list-style-type: none"><li>Personalaufwandskosten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>messbar</li></ul>	x
Kundenerwartung	<ul style="list-style-type: none"><li>Nutzen</li><li>Wirkung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>bewertet</li><li>bewertet</li></ul>	1,7

# 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 das Firmen-Klima?

## BEGEISTERUNG

KU-Begeisterung

- Wie hoch bewerten Sie die Kundenbegeisterung des Dienstleisters?

## BETREUUNG

Proaktiv

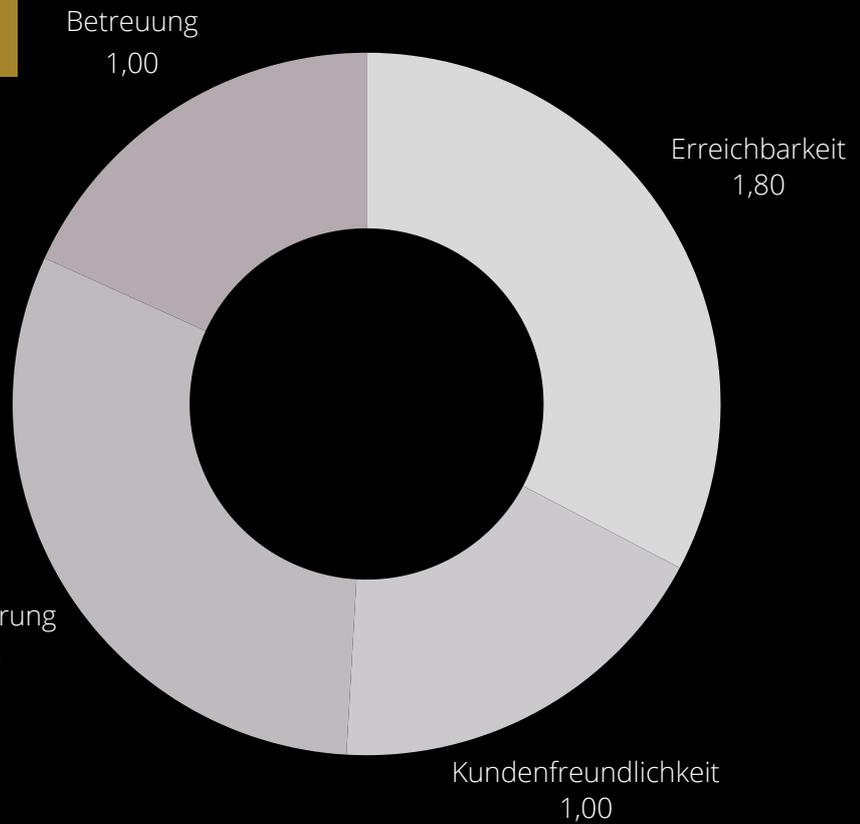
- Kam der Dienstleister in mehr als 50% aller Kundenstimmen, proaktiv auf den Kunden zu?



# ERGEBNISSE KATEGORIE SERVICE

# 1,4

GESAMT NOTEN-  
DURCHSCHNITT



## Service

Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleister</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	1,8
Kundenfreundlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartezeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	1,0
Klima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterbegeisterung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	x
Begeisterung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbegeisterung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	1,7
Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proaktiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	1,0

# 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)?

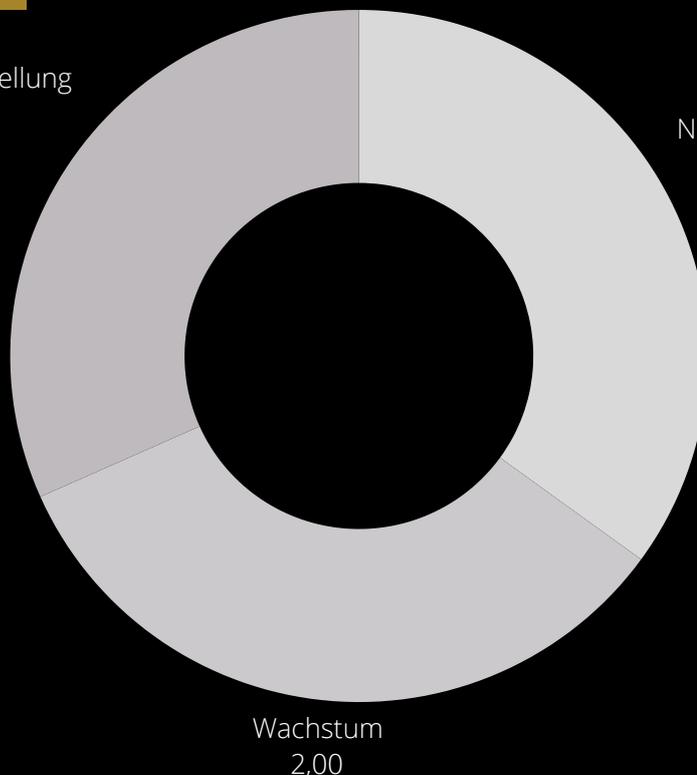
# ERGEBNISSE KATEGORIE EFFEKTIVITÄT

# 2,0

GESAMT NOTEN-  
DURCHSCHNITT

Außendarstellung  
1,90

Nachhaltigkeit  
2,10



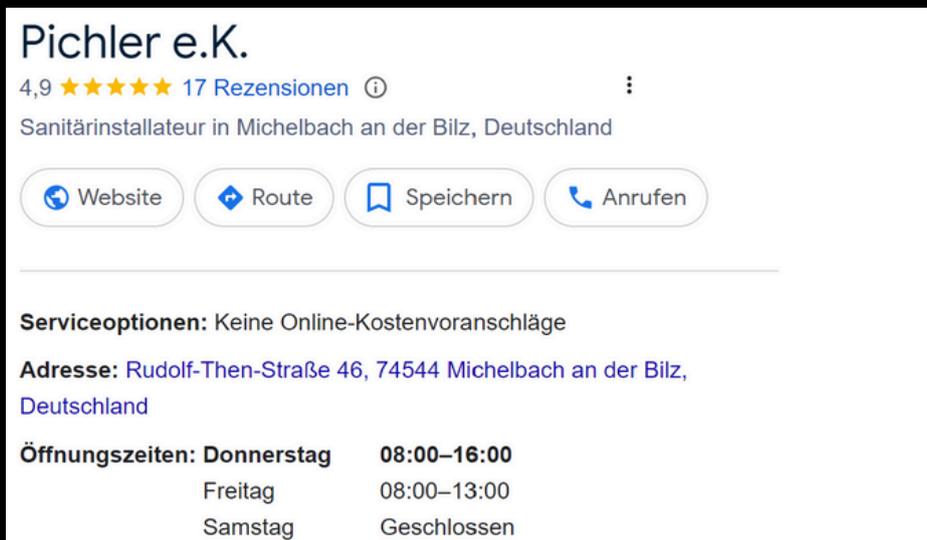
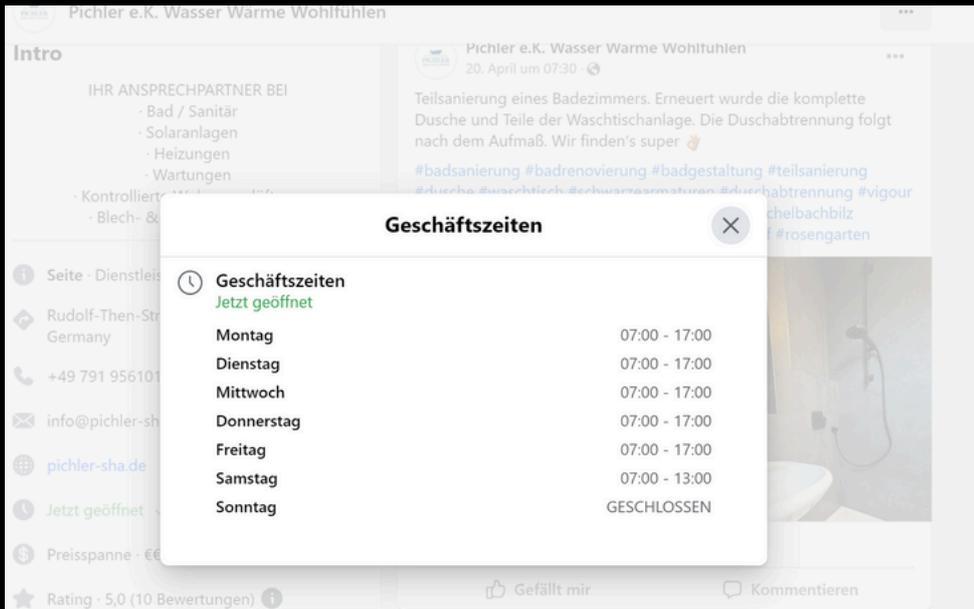
Wachstum  
2,00

## Effektivität

Rentabilität	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Return on Equity (ROE)</li> <li>• Gewinn-Rentabilität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• messbar</li> <li>• messbar</li> </ul>	x
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialien</li> <li>• Dienstleistung</li> <li>• Soziales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> </ul>	2,1
Wachstum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleister</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> </ul>	2,0
Außendarstellung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuelle Methoden</li> <li>• Trend</li> <li>• Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> <li>• bewertet</li> </ul>	1,9

# IHR DIGITALES FEEDBACK

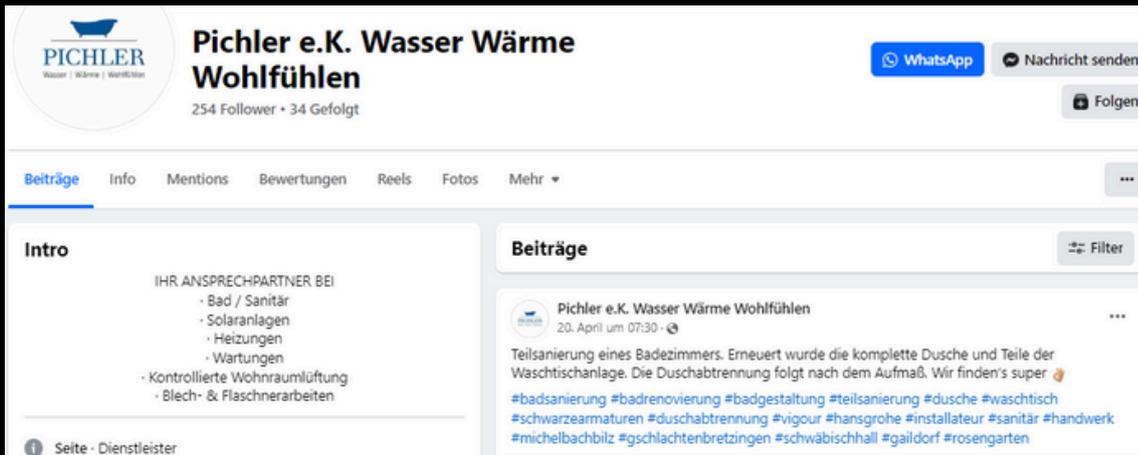
Die hier erfassten Aussagen und Auszüge beziehen sich auf intensive Netz-Recherchen.



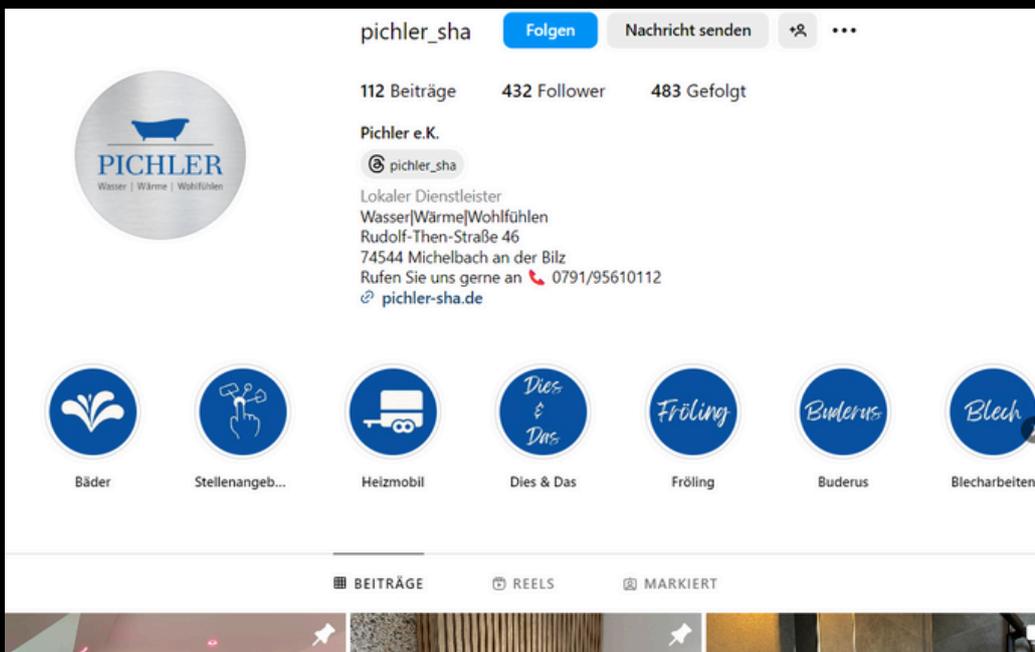
- Quelle: Google-My Business - Eintrag und Facebook-Profil
- Erfasst am 02.05.2024
- Öffnungszeiten stimmen nicht überein

# IHR DIGITALES FEEDBACK

Die hier erfassten Aussagen und Auszüge beziehen sich auf intensive Netz-Recherchen.



- Quelle: [Facebook - Pichler e.K. Wasser Wärme Wohlfühlen](#)
- Erfasst am 03.05.2024
- keine aktuellen Beiträge zur Dienstleistung



- Quelle: [Instagram - pichler\\_sha](#)
- Erfasst am 03.05.2024
- keine aktuellen Beiträge zur Dienstleistung

# 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!**