HIPE AWARD

HIGH PERFORMANCE REPORT

PREISTRÄGER

DURMUS HAUSTECHNIK



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.

575

PREISTRÄGER

34

BRANCHEN



6

LÄNDER

ÜBER

32 TSD.

EINGEREICHTE BEWERBUNGEN

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

1,5

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?

1,2

SERVICE

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

2,4

EFFEKTIVITÄT

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

DURMUS HAUSTECHNIK

MEISTERBETRIEB • SANITÄR • HEIZUNG • GAS

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

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.

1,0 KOMPETENZ & BILDUNG

1,0 ZUVERLÄSSIGKEIT

1,0 KUNDEN-FREUNDLICHKEIT

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!

DAS SAGEN IHRE KUNDEN ÜBER SIE ...

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

"Er hat alles gemacht, wie ich es haben wollte. Auch den Bafa Antrag und die Organisation darum. Ich musste nichts machen und nur das Geld überweisen. Die Genauigkeit bei seiner Arbeit ist toll - er hat immer eine Wasserwaage in der Hand."

"Meine Erwartungen wurden übertroffen. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis ist ausgezeichnet!"

"Die Qualität seiner Arbeit ist absolute Spitze! Mega! Er ist der Fachmann und wir vertrauen ihm komplett. Wenn man ihn was fragt, erklärt er immer alles."

"Ich hab wirklich sehr geschätzt, dass es auf einer menschlichen Basis war. Er war sehr ruhig und zuverlässig. Ebenfalls wurde alles sauber hinterlassen. So ein Gesamtpaket findet man nicht oft bei Handwerkern."

QUALITÄT