

HIPE
AWARD



HIGH PERFORMANCE REPORT

PREISTRÄGER
FARMERS HAPPINESS
GMBH

HIPE AWARD

High Performance Award
in service industry

12 MIO.

MARKENREICHWEITE

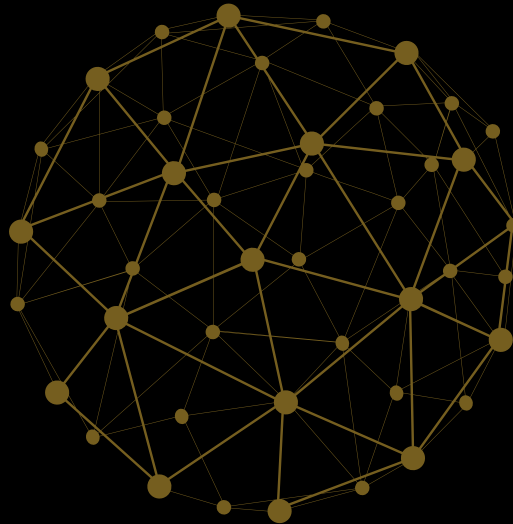
Mit einer Reichweite von über 12 Mio. ist eines klar: Eine Auszeichnung mit und durch den HIPE AWARD ist ein international angesehenes Qualitätsmerkmal innerhalb der Dienstleistungsbranche. Kunden vertrauen dem HIPE AWARD.

425

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 begeisterte 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.

1,67  **APPROVED**

GESAMT NOTEN-
DURCHSCHNITT

2,0

QUALITÄT

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

1,1

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?

2,2

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:

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 ein 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

EFFIZIENZ

1,0

PRODUKTIVITÄT

1,1

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 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.

“Ich bin sehr happy mit den Jungs. Sie leisten bisher einen sehr hohen Mehrwert und haben die Erwartungen absolut übertroffen.”

“Farmers Happiness GmbH zählt für mich zu einer der Besten. Sie besitzen das “Know-how” und halten auch den Druck gegenüber Banken immer aufrecht. Zudem investieren sie viel Zeit und auch ihr Preis-Leistungsverhältnis ist ausgezeichnet gut.”

“Besonders schätzen wir die Offenheit, ihre sehr direkte Ehrlichkeit und den partnerschaftlichen sowie freundschaftlichen Charakter.”

“Auf Farmes Happiness ist 100% Verlass. Herr Martetschläger und Herr Kaess sind hochkompetent und sehr flexibel.”

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)

1,9

GESAMT NOTEN-
DURCHSCHNITT

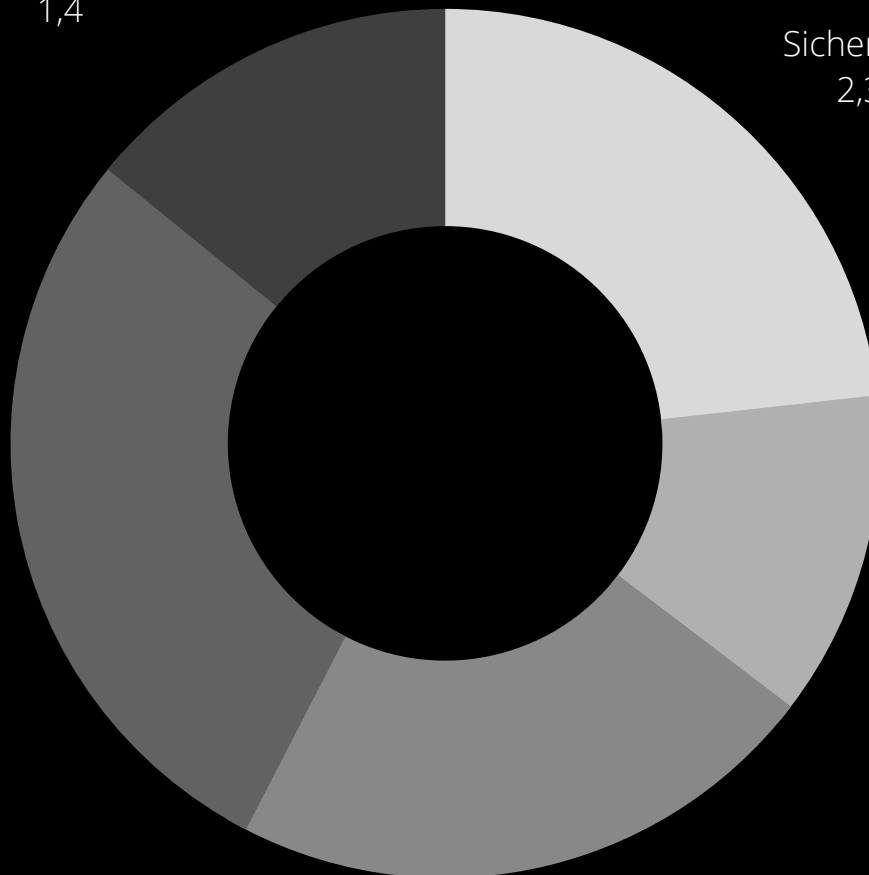
Kompetenz & Bildung
1,4

Sicherheit
2,3

Image
2,8

Zuverlässigkeit
1,2

Website
2,2



ERGEBNISSE KATEGORIE QUALITÄT (2/2)

Qualität

Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • EK-Quote • stat. Verschuldungsgrad • dynamischer Verschuldungsgrad 	<ul style="list-style-type: none"> • messbar • messbar • messbar 	2,3 x x
AGB	<ul style="list-style-type: none"> • AGB 	<ul style="list-style-type: none"> • indirekt messbar 	x
Kundenstimmen	<ul style="list-style-type: none"> • öffentlich 	<ul style="list-style-type: none"> • indirekt messbar 	x
Image	<ul style="list-style-type: none"> • Auftreten 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	2,8
Kompetenz & Bildung	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkräfte • Fortbildungen • Nachweise Fortbildungen • Kompetenz • Leistungsqualität 	<ul style="list-style-type: none"> • messbar • bewertet • bewertet • bewertet • bewertet 	1,4
Webseite	<ul style="list-style-type: none"> • 5-Sekunden Wahrnehmung • 3-W-Fragen • Benutzerfreundlichkeit • Pflichtangaben • Leistungsübersicht • Aktualität • Kontaktwege 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet • bewertet • bewertet • indirekt messbar • bewertet • bewertet • bewertet 	2,2
Zuverlässigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • gegenüber HIPE AWARD • gegenüber Mitarbeitern • gegenüber Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet • bewertet • bewertet 	1,2

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)

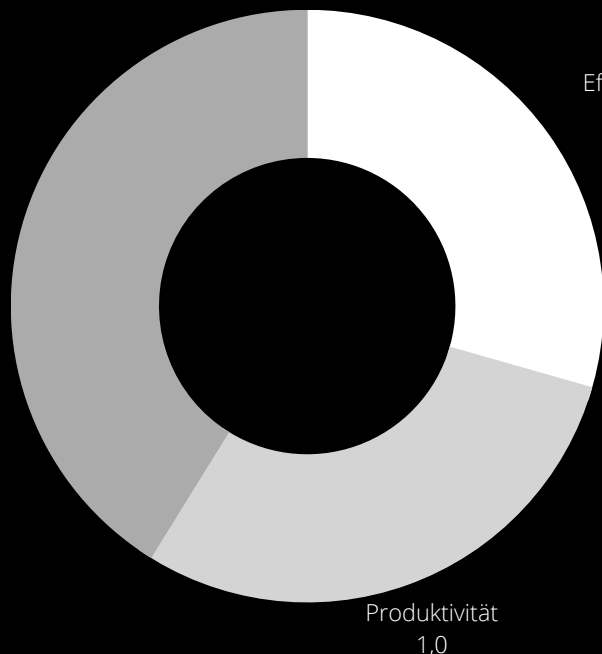


ERGEBNISSE KATEGORIE LEISTUNG

1,1

GESAMT NOTEN- DURCHSCHNITT

Kundenerwartung
1,4



Effizienz
1,0

Produktivität
1,0

Leistung

Effizienz	<ul style="list-style-type: none">Return on Sales (ROS)	<ul style="list-style-type: none">messbar	1,0
Produktivität	<ul style="list-style-type: none">Personalaufwandskosten	<ul style="list-style-type: none">messbar	1,0
Kundenerwartung	<ul style="list-style-type: none">NutzenWirkung	<ul style="list-style-type: none">bewertetbewertet	1,4

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?



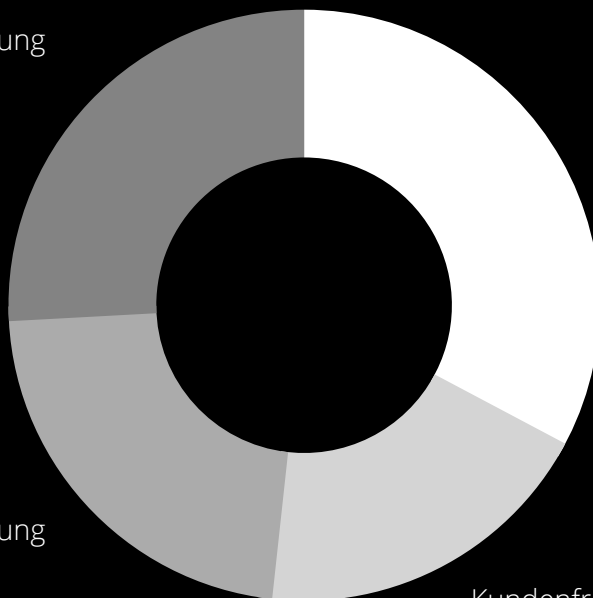
ERGEBNISSE KATEGORIE SERVICE

1,4

GESAMT NOTEN- DURCHSCHNITT

Begeisterung
1,5

Erreichbarkeit
1,9



Betreuung
1,3

Kundenfreundlichkeit
1,1

Service

Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleister 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	1,9
Kundenfreundlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	1,1
Klima	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterbegeisterung 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	x
Begeisterung	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenbegeisterung 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	1,5
Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • proaktiv 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	1,3

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

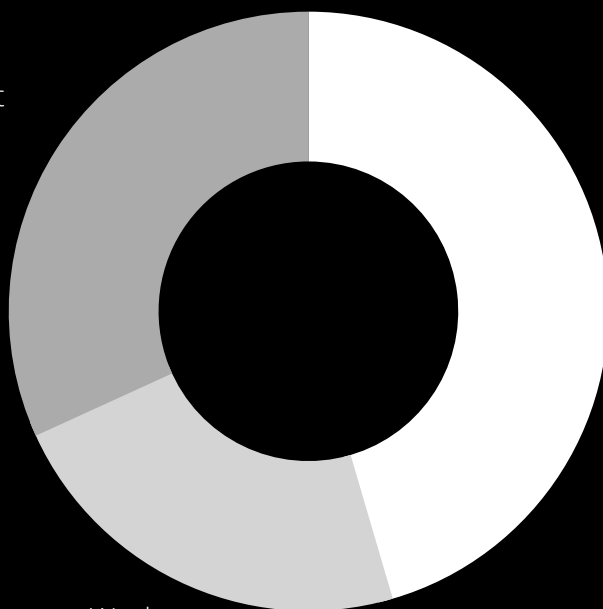
- Wie bewerten Sie die Glaubwürdigkeit der "Follower"? (Gibt es Anhaltspunkte für gekaufte Follower?)
- Interaktionen (Likes, Kommentare) im Verhältnis zur Anzahl der Follower?
- Liefern die Beiträge einen Kundenmehrwert (qualitative Inhalte)?

ERGEBNISSE KATEGORIE EFFEKTIVITÄT

2,2

GESAMT NOTEN-
DURCHSCHNITT

Nachhaltigkeit
2,1



Außendarstellung
3,0

Wachstum
1,5

Effektivität

Rentabilität	<ul style="list-style-type: none"> • Return on Equity (ROE) • Gewinn-Rentabilität 	<ul style="list-style-type: none"> • messbar • messbar 	x
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Materialien • Dienstleistung • Soziales 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet • bewertet • bewertet 	2,1
Wachstum	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstleister 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet 	1,5
Außendarstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Methoden • Trend • Social Media 	<ul style="list-style-type: none"> • bewertet • bewertet • bewertet 	3,0

IHR DIGITALES FEEDBACK

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



- Quelle: <https://www.farmers-happiness.de/>
- Erfasst am 20.06.2023
- Startseite spiegelt nicht die genaue Dienstleistung wider (5-Sekunden-Wahrnehmung)

IHR DIGITALES FEEDBACK

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

Datenschutzeinstellungen

Wir benötigen Ihre Zustimmung, bevor Sie unsere Website weiter besuchen können.

Wenn Sie unter 16 Jahre alt sind und Ihre Zustimmung zu freiwilligen Diensten geben möchten, müssen Sie Ihre Erziehungsberechtigten um Erlaubnis bitten.

Wir verwenden Cookies und andere Technologien auf unserer Website. Einige von ihnen sind essenziell, während andere uns helfen, diese Website und Ihre Erfahrung zu verbessern. Personenbezogene Daten können verarbeitet werden (z. B. IP-Adressen), z. B. für personalisierte Anzeigen und Inhalte oder Anzeigen- und Inhaltsmessung. Weitere Informationen über die Verwendung Ihrer Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#). Sie können Ihre Auswahl jederzeit unter [Einstellungen](#) widerrufen oder anpassen.

<input checked="" type="checkbox"/> Essenziell	Essenzielle Cookies ermöglichen grundlegende Funktionen und sind für die einwandfreie Funktion der Website erforderlich.
<input type="checkbox"/> Statistiken	Statistik Cookies erfassen Informationen anonym. Diese Informationen helfen uns zu verstehen, wie unsere Besucher unsere Website nutzen.
<input type="checkbox"/> Externe Medien	Inhalte von Videoplattformen und Social-Media-Plattformen werden standardmäßig blockiert. Wenn Cookies von externen Medien akzeptiert werden, bedarf der Zugriff auf diese Inhalte keiner manuellen Einwilligung mehr.

[Alle akzeptieren](#) [Speichern](#)

[Nur essenzielle Cookies akzeptieren](#)

[Individuelle Datenschutzeinstellungen](#)

[Cookie-Details](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Impressum](#)

- Quelle: <https://www.farmers-happiness.de/>
- Erfasst am 20.06.2023
- Keine Verlinkung unter "Impressum" im Cookie-Banner

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!**