

**Bewerbung**  
**Potenzielles Neumitglied**  
Hi Performer GmbH, Herbst 2025

<b>Vorname:</b>	Gerald
<b>Nachname:</b>	Leitgeb
<b>Unternehmen:</b>	Hi Performer GmbH
<b>Position im Unternehmen:</b>	Gründer & Geschäftsführer
<b>Abteilung:</b>	Geschäftsführung
<b>Anschrift:</b>	Untere Teichstraße 30/4, 8010 Graz
<b>E-Mail:</b>	gerald@hiperformer.digital
<b>Telefon:</b>	+436642231230

**1. Service ist uns wichtig: Beschreiben Sie uns kurz Ihre persönliche Service-Vision.**

Meine Service-Vision lautet: Digital kann persönlich niemals ersetzen, nur ergänzen.

Service bedeutet für mich, dass Menschen im Mittelpunkt stehen – nicht Dashboards, Tools oder Systeme. Exzellenter Service entsteht dann, wenn wir digitale Effizienz mit echter menschlicher Nähe verbinden. Konkret heißt das: Ich möchte, dass sich unsere Kunden so verstanden und betreut fühlen, als wären wir Teil ihres Unternehmens. Keine leeren Versprechungen, sondern messbare Ergebnisse, die auf Vertrauen, Transparenz und langfristiger Partnerschaft basieren.

Service ist für mich kein „Add-on“, sondern die Grundlage jeder erfolgreichen Zusammenarbeit – und genau das leben wir bei Hi Performer jeden Tag.

**2. Mitglieder des Styrian Service Clusters leben Service: Welchen Stellenwert nimmt Service und Dienstleistung in Ihrem Unternehmen ein?**

Service ist bei Hi Performer nicht eine Abteilung – Service ist unsere DNA.

Seit unserer Gründung 2018 haben wir unser gesamtes Geschäftsmodell auf Service-Exzellenz aufgebaut. Das zeigt sich konkret in:

- Langfristigen Partnerschaften statt Projekten:

Unsere durchschnittliche Kundenbindung liegt bei 3+ Jahren, mit Übernahmequoten von über 90% bei neuen Mitarbeitern – weil wir Service leben, nicht nur versprechen.

- Persönlichem Engagement als Kernwert:

Loyalität, Vertrauen, Verlässlichkeit, Wertschätzung und Respekt sind für uns keine Marketing-Stehsätze. Unsere Kunden beschreiben die Zusammenarbeit oft mit „Es fühlt sich an, als wären Sie Teil unseres Teams“ und genau das ist unser Anspruch.

- Service-getriebener Unternehmenskultur:

Jedes Teammitglied bei Hi Performer brennt für die Ergebnisse unserer Kunden. Wir messen unseren Erfolg nicht an unseren Umsätzen, sondern an den Erfolgen unserer Partner.



### **3. Service formt ein Unternehmen: Wie sieht das Service-Portfolio in Ihrem Unternehmen aus?**

Unser Service-Portfolio verbindet strategische Beratung, operative Umsetzung und kontinuierliche Optimierung im Performance Marketing:

#### 1) Strategische Services:

- Digitale Marketing-Strategien und ROI-Konzepte
- Zielgruppen-Analysen und Customer Journey Mapping
- Kampagnenplanung und -optimierung

#### 2) Operative Services:

- Kampagnenmanagement auf Meta, LinkedIn, Google Ads, TikTok, Pinterest
- Performance-Tracking und Reporting mit klaren KPIs
- Creative Services: Konzeption, Texting, Design

#### 3) Weiterentwicklungs-Services:

- Inhouse-Schulungen und Workshops zu den neuesten Online-Marketing Strategien und KI-Einsatz
- Kontinuierliche Optimierung durch datengetriebene Insights
- Strategische Beratung für langfristiges Wachstum

#### 4) Vorträge & Webinare

Wir werden gerne für Vorträge gebucht und haben schon viele Webinare zu unterschiedlichen Themen in unseren Kernbereichen gehalten.

Unser Alleinstellungsmerkmal: Wir verbinden technologische Expertise mit persönlicher Betreuung. Dabei übersetzen wir gerne komplexe Themen in einfache Sprache und „snackable Content“, sodass es auch Laien verstehen können.

Jeder Kunde hat feste Ansprechpartner, regelmäßige Check-ins und transparente Kommunikation. Kein Projektmanagement über E-Mail-Ping-Pong, sondern echte Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

### **4. Key Performance Indikatoren sind auch im Service bedeutungsvoll: An welchen Faktoren wird Service und Dienstleistung in Ihrem Unternehmen gemessen?**

Wir messen Service an den Stellen, die für uns und unsere Kunden wirklich relevant sind:

#### Das Wichtigste – Kundenfeedback:

- Direkte Gespräche und Check-ins: Wir fragen unsere Kunden regelmäßig, wie's läuft – oft ganz informell im persönlichen Austausch. Kein kompliziertes Survey-System, sondern echtes Nachfragen.
- Weiterempfehlungsbereitschaft: Viele unserer neuen Kunden kommen über Empfehlungen – das ist für uns ein guter Indikator, dass wir etwas richtig machen.
- Kundenbindung: Wie lange arbeiten Kunden mit uns zusammen? Das sagt mehr über unseren Service aus als jede Kennzahl.

#### Performance für den Kunden:

- ROAS und Kampagnenerfolg: Am Ende des Tages zählt, ob unsere Arbeit messbare Ergebnisse bringt. Leads, Umsätze, Reichweite – je nachdem, was das Ziel ist.
- Reaktionszeit: Wie schnell können wir auf Anfragen reagieren? Das tracken wir nicht minutengenau, aber wir versuchen, am selben Tag zu antworten, ansonsten mindestens innerhalb von 24 Stunden.



Interne Reflexion:

- Team-Zufriedenheit: Nur wenn unser Team gerne arbeitet, können wir guten Service liefern. Das ist für uns ein wichtiger Faktor.
- Retrospektiven nach Projekten: Was lief gut, was nicht? Wo können wir besser werden?

Aktuell konzentrieren wir uns auf das, was wirklich zählt: Sind unsere Kunden zufrieden und erfolgreich? Würden sie wieder mit uns arbeiten? Wenn die Antwort „Ja“ ist, sind wir schon auf einem sehr guten Weg.

**5. Service ist gegenwärtig: Was sind aus Ihrer Sicht die aktuellen Trends im Bereich Service und Dienstleistung?**

1. KI-Unterstützung – aber mit menschlichem Touch

KI ermöglicht heute individuelle Service-Erlebnisse in großem Maßstab. Aber: Der Trend geht nicht zur Automatisierung statt Menschen, sondern zur intelligenten Ergänzung. Kunden wollen Effizienz UND Empathie. Tools wie AI-Assistenten, Chatbots oder Predictive Analytics sind fantastisch – aber nur, wenn dahinter echte Menschen stehen, die eingreifen, wenn's drauf ankommt.

2. Proaktivität statt Reaktivität

Der Shift von reaktiv zu proaktiv: Exzellenter Service wartet nicht auf Probleme, sondern konzentriert sich früh genug auf die Bedürfnisse. Bei uns bedeutet das: Wir liefern nicht nur Reports, sondern Insights mit Handlungsempfehlungen. Wir sagen nicht "Kampagne läuft", sondern "Basierend auf den Daten empfehlen wir jetzt X, um Y zu erreichen."

3. Messbarkeit & Transparenz als neuer Standard

Kunden erwarten heute Dashboards, messbare KPIs und offene Kommunikation. "Vertrauen ist gut, Daten sind besser" – dieser Trend wird sich verstärken. Service-Exzellenz muss beweisbar sein.

Und was mich am Cluster besonders interessiert: Wie können klassische Industrieunternehmen von digitalen Service-Ansätzen lernen – und was kann ich als digitales Unternehmen von euren Service-Strukturen mitnehmen? Quasi "Industrie trifft Digital".

**6. Wir sind ein Team und ergänzen uns: Wie können Sie und Ihr Unternehmen mit Ihrem Clusterbeitritt den Styrian Service Cluster stärken?**

Hi Performer bringt eine einzigartige Perspektive in den Styrian Service Cluster ein:

1. Digitale Service-Transformation & Best Practices

Während die meisten Cluster-Mitglieder aus Industrie und Produktion kommen, bringen wir 8+ Jahre Erfahrung in digitaler Kundenbetreuung und Performance-Marketing mit. Wir können konkrete Impulse geben zu:

- Wie man digital nah am Kunden bleibt – auch wenn man nicht vor Ort ist
- Wo Kunden in der Service-Journey hängen bleiben – und wie man das erkennt und verbessert
- Service-Entscheidungen mit Zahlen statt Bauchgefühl treffen

2. KI-Expertise für Service-Innovation

Wir arbeiten täglich mit KI-Tools und können praxisnahe Insights teilen, wie AI in Service-Prozessen eingesetzt werden kann – von Automatisierung bis Personalisierung. Perfekt passend zu eurem aktuellen Jahresthema "AI meets Service"!

3. Branchenübergreifende Service-Perspektive

Durch unsere Arbeit mit Kunden aus Tourismus, B2B-Industrie, E-Commerce, Bildung und mehr haben wir Cross-Industry-Service-Insights, die für den Cluster wertvoll sein können. Wir können zeigen, was in anderen Branchen funktioniert und wie das auf klassische Service-Organisationen übertragen werden kann.



4. Networking & Co-Creation

Ich brenne dafür, von anderen zu lernen und gemeinsam innovative Service-Lösungen zu entwickeln. Die Möglichkeit, gleichzeitig unsere digitale Expertise einzubringen, ist für mich wahnsinnig spannend.

5. Authentizität & Begeisterung

Hi Performer ist noch nicht so groß wie viele Cluster-Mitglieder – aber genau das ist unsere Stärke. Wir sind agil, innovativ und motiviert, Service jeden Tag besser zu machen. Diese Energie und unser frischer Blick können den Cluster bereichern.

Mein persönlicher Anspruch: Ich möchte nicht nur "dabei sein", sondern aktiv beitragen – in Best Practice Days, Workshops oder Projektgruppen. Service ist meine Leidenschaft, und der Styrian Service Cluster ist die perfekte Plattform, um diese Leidenschaft mit Gleichgesinnten zu teilen.