



Rosny-sous-Bois, le 3 octobre 2024
Communiqué de presse

GRÂCE A SON PROGRAMME “CLIENT FIRST”, HEPPNER ATTEINT UN RECORD EN TERMES DE SATISFACTION CLIENT, TEMOIGNANT DE LA REUSSITE DE SA STRATEGIE

Le Groupe annonce les résultats de son baromètre de satisfaction client 2024. Volet majeur de sa stratégie, la satisfaction client poursuit sa progression pour la cinquième année consécutive. Avec un taux de participation de 19,77% rendant l'enquête très représentative, le NPS (Net Promoter Score) atteint cette année 52,85 points (contre 48,03 en 2023 et 4 en 2019). En parallèle, 89% des clients d'Heppner déclarent être satisfaits ou très satisfaits. Un excellent résultat qui récompense les initiatives mises en place par Heppner dans le cadre de son programme “Client First” pour renforcer son approche centrée sur le client, ainsi que le travail continu du Groupe pour nouer des liens de proximité et de confiance avec ses clients.

Des excellents résultats qui confirment la stratégie “Client First” du Groupe

L'enquête de satisfaction s'adresse à l'ensemble des clients expéditeurs d'Heppner. Elle permet de mieux comprendre les points positifs et les irritants des clients de manière fine et sur différentes dimensions, comme ses offres, ses parcours clients ou ses canaux de communication. Elle offre ainsi une vision évolutive d'année en année. En fonction des résultats de celle-ci, et surtout de l'identification des points d'amélioration, Heppner fixe ses priorités à l'échelle Groupe et au sein de l'ensemble de ses unités opérationnelles.

En atteignant un score de 52,85 en 2024, en hausse de 7 points par rapport à 2023, le NPS Clients d'Heppner dépasse les objectifs fixés sur l'ensemble de ses marchés. C'est particulièrement vrai en Allemagne, aux Pays-Bas et Belgique où le NPS augmente d'environ 14,5 point, signe que les efforts déployés par le Groupe pour renforcer ses positions sur ces marchés fonctionne.

Une approche centrée sur le client payante

Ces résultats reflètent les efforts réalisés par Heppner depuis plusieurs années pour transformer son approche afin de toujours mieux servir ses clients. L'expérience-client, pilier stratégique du Groupe, incarne cette volonté d'améliorer en continue les métiers, les offres et les services d'Heppner ; et ce de manière homogène sur l'ensemble de ses marchés.

A titre d'exemple, en 2024, Heppner a renforcé son offre de messagerie (B2B & B2C) pour plus de modularité et d'adaptabilité aux besoins des clients. Le Groupe a développé son offre de canaux digitaux pour simplifier, accélérer et fiabiliser le partage d'information avec ses clients, notamment le suivi des expéditions. Il utilise par exemple des EDI¹ et API², permettant à ses clients d'utiliser les services d'Heppner depuis leurs propres interfaces. Le Groupe s'est également renforcé sur la meilleure de gestion de la relation client en formant ses équipes et en enrichissant progressivement ses outils (téléphonie & CRM). L'ensemble de ces projets s'accompagne d'un travail continu et essentiel de mesure, de structuration, de consolidation des données de transport et clients au service de l'expérience client.

¹ Electronic Data Interchange

² Application Programming Interface



« La trajectoire positive de la satisfaction de nos clients confirme que la stratégie que nous suivons en matière d'Expérience Client est la bonne. Nous sommes très fiers de voir que les efforts déployés par l'ensemble des équipes Heppner sont reconnus par nos clients. Nous voulons désormais renforcer cette dynamique pour créer chaque jour des relations de confiance avec nos clients sur l'ensemble des marchés où nous sommes présents », salue Sébastien Videt, Directeur Marketing et Communication du Groupe Heppner.

A propos d'Heppner

Heppner, créateur de solutions de transport et logistique, est le spécialiste et le leader indépendant des échanges internationaux, au départ et à destination de la France. Nos réseaux de transport terrestre, solides et puissants relient plus de 40 pays européens, avec des livraisons en 24/72h sur les principales villes européennes. Fortement connecté à l'international, nos accords de partenariats exclusifs nous permettent également de proposer l'organisation du transport par voie maritime et aérienne depuis et vers 157 pays à travers le monde. Forts d'un CA près de 938M€ réalisé en 2023, après bientôt 100 ans d'aventure entrepreneuriale, nous comptons plus de 3570 collaborateurs dont 111 alternants, près de 80 agences en France, 14 en Allemagne, une présence en propre aux Pays-Bas, en Espagne, en Belgique, en Suisse, en Hongrie, au Royaume-Uni, au Sénégal et plus de 10 000 clients. Chaque jour, Heppner œuvre à Encourager l'Esprit d'Entreprise de ses collaborateurs, partenaires, clients et fournisseurs sur tous ses territoires d'activité. www.heppner-group.com

Contact presse – Fatine Bouhsina / 06 59 89 70 44 / fatine.bouhsina@edelman.com

¹ Electronic Data Interchange

² Application Programming Interface