



Rosny-sous-Bois, 19 november 2024

Persbericht

## HEPPNER PUBLICEERT ZIJN LEVERANCIERS-NPS EN BEHAALT ZIJN HOOGSTE KLANTTEVREDENHEIDSSCORE

De Groep kondigt de resultaten aan van haar tweede leverancierstevredenheidsonderzoek. Na de eerste veelbelovende resultaten in 2023 wordt de uitstekende relatie van Heppner met zijn partners in 2024 beloond met een NPS (Net Promoter Score) van 61 punten. Dit is een stijging van 10 punten ten opzichte van het jaar ervoor. Deze recordscore bevestigt het succes van het middelgrote bedrijf op het gebied van leverancierservaring. Heppner zet de klant centraal in zijn strategie en wil zo vertrouwensrelaties met zijn partners opbouwen op basis van gedeelde waarden als uitmuntendheid en ondernemerschap.

### Een tevredenheidsscore die de verbintenis van de Groep ten aanzien van haar partners aantoont

Het leverancierstevredenheidsonderzoek van Heppner wordt voor het tweede opeenvolgende jaar georganiseerd onder de verschillende partners van de groep, waaronder bevrachters, zelfstandige transporteurs, last-mile-vervoerders en nationale en internationale partners. Deelname is mogelijk via e-mail of QR-code om zoveel mogelijk chauffeurs te kunnen bereiken. Heppner wil immers een volledige en evolutieve analyse maken van de tevredenheid van zijn leveranciers om zijn initiatieven te kunnen bijsturen.

Heppner behaalt een score van 61 punten in 2024 (ten opzichte van 51 in 2023) en wil de relaties met zijn leveranciers nog verder versterken. 43% van hen vindt dat hun relatie met de Groep in de loop van de tijd is verbeterd. Deze dynamiek is zichtbaar in alle operationele eenheden van het bedrijf. De scores zijn namelijk voor elke eenheid afzonderlijk berekend om een gedetailleerde sectorale analyse te kunnen maken. Met name de NPS van de Noord-Europese markten is met 14 punten gestegen ten opzichte van 2023, een teken dat de voor hen uitgewerkte strategie loont. Hetzelfde geldt voor Safram dat in 2022 door Heppner is overgenomen en waarvan de NPS met 19 punten is gestegen naar 84. Deze score toont het succes aan van de inspanningen die de Groep heeft geleverd om de overname vlot te laten verlopen.

### Een strategie gericht op leveranciers die vruchten afwerpt

Deze resultaten illustreren de pragmatische aanpak die Heppner heeft gekozen om de relaties met zijn leveranciers te verbeteren en zijn doelstellingen op dit gebied te bereiken. De leverancierservaring, een strategische pijler van de Groep, is gericht op de ontwikkeling van hechte, op vertrouwen gebaseerde relaties op basis van operationele uitmuntendheid en ondernemerschap.

Heppner heeft verschillende initiatieven genomen op maat van de behoeften van zijn filialen en lokale partners, om tegemoet te komen aan specifieke noden en de relaties te verbeteren, waaronder:

- de installatie van een speciaal laadperron voor leveringen op afspraak, om de vracht gemakkelijker te kunnen lokaliseren in La Courneuve;
- de organisatie van tweemaandelijks vergaderingen met partnerchauffeurs in Grenoble, en;
- de installatie van afdrukapparatuur op de perrons om de etikettering te vergemakkelijken en verplaatsingen naar Toulouse te vermijden.

« Onze partners spelen een centrale rol in onze activiteit. Daarom willen we synergieën tot stand brengen tussen hun expertise en onze waarden. We zijn ervan overtuigd dat nog sterkere banden met onze leveranciers en een gemeenschappelijke cultuur van vertrouwen en nabijheid ons in staat zullen stellen om



onze klanten operationele uitmuntendheid te bieden”, aldus Cédric Frachet, operationeel directeur van de Groep Heppner.

### **Over Heppner**

Heppner, ontwerper van transport- en logistieke oplossingen, is de gespecialiseerde en onafhankelijke leider in internationaal vervoer van en naar Frankrijk. Onze sterke en krachtige netwerken voor vervoer over land verbinden meer dan 40 Europese landen met elkaar, met 24/72-uurs leveringen aan grote Europese steden. Wij zijn sterk verbonden met de internationale markt en kunnen dankzij onze exclusieve partnerschapsovereenkomsten ook vervoer over zee en door de lucht aanbieden van en naar 157 landen over de hele wereld. Met een omzet van bijna 938 miljoen euro in 2023 en de bedrijfservaring die we sinds onze oprichting in 1925, dus gedurende bijna een eeuw, hebben opgebouwd, hebben we momenteel meer dan 3.570 medewerkers in dienst, van wie 111 in een programma waarin werk en opleiding gecombineerd worden. We hebben bijna 80 vestigingen in Frankrijk en 14 in Duitsland en zijn verder aanwezig in Nederland, Spanje, België, Zwitserland, Hongarije, het Verenigd Koninkrijk en Senegal, van waaruit we meer dan 10.000 klanten bedienen. Heppner zet zich dagelijks in om de ondernemingsgeest van zijn medewerkers, partners, klanten en leveranciers op al zijn werkterreinen te stimuleren. [www.heppner-group.com](http://www.heppner-group.com)

Contactpersoon voor de pers – Fatine Bouhsina / (+33) 06 59 89 70 44 / [heppner@edelman.com](mailto:heppner@edelman.com)

---