



Rosny-sous-Bois, 3. Oktober 2024
Pressemitteilung

DANK SEINES „CLIENT FIRST“-PROGRAMMS ERZIELT HEPPNER IN PUNKTO KUNDENZUFRIEDENHEIT NEUE REKORDZAHLEN, WAS DEN ERFOLG SEINER STRATEGIE UNTERSTREICHT

Die Gruppe gibt die Ergebnisse aus ihrer Kundenanfrage 2024 bekannt. Als Hauptsäule seiner Strategie zeigt die Kundenzufriedenheit im fünften Jahr in Folge eine kontinuierliche Verbesserung. Mit einer Beteiligung von 19,77% ist die Umfrage durchaus repräsentativ und erreicht in diesem Jahr einen NPS (Net Promoter Score) von 52,85 Punkten (vgl. 48,03 im Jahr 2023 und 4 im Jahr 2019). Gleichzeitig geben 89% der Kunden an, mit den Leistungen von Heppner zufrieden oder sehr zufrieden zu sein. Ein ausgezeichnetes Ergebnis, das zeigt, dass die von Heppner im Rahmen seines „Client First“-Programms durchgeführten Maßnahmen Früchte tragen. Diese zielen einerseits darauf ab, den Kunden in den Mittelpunkt zu rücken und andererseits kontinuierlich daran zu arbeiten, die Kundenbeziehungen zu intensivieren und das Vertrauensverhältnis zu ihnen zu stärken.

Ausgezeichnete Ergebnisse, die die „Client First“-Strategie der Gruppe unterstreichen

Die Umfrage zur Kundenzufriedenheit wird bei allen Speditionskunden von Heppner durchgeführt. Anhand der Ergebnisse lassen sich sowohl die positiven Rückmeldungen als auch Probleme besser einordnen, sie eröffnen neue Blickwinkel auf Angebote, Touren oder Kommunikationskanäle. Zusätzlich bieten sie auch jährlich verbesserte skalierbare Perspektiven. Die erhaltenen Ergebnisse und insbesondere die erkannten Verbesserungsmöglichkeiten sind Basis für die Festlegung von Prioritäten auf Konzern- oder Geschäftsbereichsebene.

Mit einem Ergebnis von 52,85 im Jahr 2024, d. h. einer Steigerung von 7 Punkten im Vergleich zu 2023, konnten die von Heppner festgelegten NPS-Ziele auf allen Märkten übertroffen werden. Dies gilt insbesondere für Deutschland, die Niederlande und Belgien, wo der NPS um ca. 14,5 Punkte angestiegen ist und beweist, dass sich die von der Gruppe unternommenen Anstrengungen zur Stärkung ihrer Marktposition gelohnt haben.

Gezielter Fokus auf den Kunden, der sich auszahlt

Diese Ergebnisse spiegeln die von Heppner seit vielen Jahren durchgeführten Maßnahmen wider, die zum Ziel haben, seine Dienstleistungen für die Kunden kontinuierlich zu verbessern. Die Kundenerfahrung, eine strategische Säule der Gruppe, verkörpert diese Entschlossenheit, kontinuierlich sämtliche Geschäftszweige, Angebote und Dienstleistungen von Heppner zu verbessern, und zwar homogen auf allen Märkten.

So gelang es Heppner beispielsweise im Jahr 2024 sein Angebot im Bereich Kurierdienst (B2B & B2C) so zu verbessern, dass eine höhere Modularität und Anpassungsfähigkeit an die Wünsche und Anforderungen der Kunden möglich wurde. Der Gruppe gelang es, ihr Angebot an digitalen Kanälen so zu verbessern, dass der Informationsaustausch mit ihren Kunden einfacher, schneller und zuverlässiger funktioniert,

¹ Elektronischer Datenaustausch

² Schnittstelle zur Anwendungsprogrammierung



insbesondere bei der Rückverfolgung von Sendungen. So kommen beispielsweise EDI¹ und API² zum Einsatz, damit die Kunden die von Heppner angebotenen Dienstleistungen über ihre eigenen Schnittstellen nutzen können. Eine weitere Verbesserung konnte auch in der Verwaltung der Kundenbeziehungen erzielt werden, indem die Mitarbeiter entsprechend geschult und die Tools kontinuierlich erweitert wurden (Telefonie und CRM). All diese Projekte waren nur möglich durch kontinuierliche und individuell angepasste Arbeit, Strukturierung sowie Konsolidierung von Transport- und Kundendaten.

„Die positive Entwicklung der Kundenzufriedenheit unterstreicht, dass unsere gelebte Strategie für ein hervorragendes Kundenerlebnis die richtige ist. Wir sind sehr stolz darauf zu spüren, dass die von allen Heppner-Mitarbeitern geleistete Arbeit von unseren Kunden geschätzt wird. Und wir werden nicht müde, diese Dynamik auch weiterhin Tag für Tag zu intensivieren, um die auf Vertrauen basierenden Kundenbeziehungen auf allen Märkten, auf denen wir tätig sind, weiter zu verbessern“, betont Sébastien Videt, Leiter Marketing und Kommunikation der Heppner-Gruppe.

Über Heppner

Heppner, Anbieter für Transport- und Logistiklösungen, ist Spezialist und unabhängiger Marktführer für internationalen Warenverkehr, von und nach Frankreich. Unsere soliden und leistungsstarken Netzwerke für den Landtransport erstrecken sich auf über 40 europäische Länder, in denen wir die wichtigsten Städte binnen 24/72 Stunden beliefern. Dank unserer internationalen Verbindungen und exklusiven Partnervereinbarungen bieten wir auch See- und Lufttransporte von und in 157 Länder weltweit an. Mit einem im Jahr 2023 realisierten Umsatz von nahezu 938 M € und nach nahezu 100 Jahren unternehmerischer Abenteuer, beschäftigen wir heute über 3.570 Mitarbeiter, darunter 111 Dualstudierende, wir unterhalten nahezu 80 Standorte in Frankreich, 14 in Deutschland, haben eine eigene Niederlassung in den Niederlanden, in Spanien, Belgien, in der Schweiz, in Ungarn, Großbritannien, im Senegal und über 10.000 Kunden. Jeden einzelnen Tag schafft es Heppner, seine Mitarbeiter, Partner, Kunden und Lieferanten in allen Geschäftsfeldern zu motivieren und ihnen den Unternehmensgeist zu vermitteln. www.heppner-group.com

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

¹ Elektronischer Datenaustausch

² Schnittstelle zur Anwendungsprogrammierung