



Rosny-sous-Bois, 19. November 2024  
Pressemitteilung

## HEPPNER VERÖFFENTLICHT LIEFERANTEN-NPS UND ERREICHT REKORDE BEI DER ZUFRIEDENHEIT

Die Gruppe gibt die Ergebnisse ihrer zweiten Umfrage zur Zufriedenheit der Lieferanten bekannt. Nach ersten vielversprechenden Ergebnissen im Jahr 2023 bestätigt Heppner seine hervorragenden Beziehungen zu seinen Partnern und erreicht einen NPS (Net Promoter Score) von 61 Punkten, was einer Steigerung von 10 Punkten im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Ein Rekordergebnis, das die Strategie des mittelständischen Unternehmens im Bereich der Lieferantenerfahrung bestätigt. Heppner stellt diese in den Mittelpunkt seiner Strategie und strebt danach, vertrauensvolle Beziehungen zu seinen Partnern aufzubauen, die auf gemeinsamen Werten wie Exzellenz und Unternehmertum beruhen.

### Hohe Zufriedenheit, die für das Engagement der Gruppe gegenüber ihren Partnern spricht

Die von Heppner durchgeführte Befragung zur Lieferantenzufriedenheit fand im zweiten Jahr in Folge und bei allen Partnern der Gruppe statt, einschließlich Charterer, Traktionäre, Spediteure der letzten Meile sowie nationale und internationale Partner. Zugänglich hauptsächlich über E-Mail oder QR-Code, damit auch Fahrer sich bequem beteiligen konnten, verfolgte die Befragung das Ziel, eine umfassende und entwicklungsfähige Analyse über die Zufriedenheit der Lieferanten mit den Leistungen von Heppner zu erarbeiten, um die vom Konzern geplanten Maßnahmen entsprechend anpassen zu können.

Mit einer Punktzahl von 61 im Jahr 2024 (gegenüber 51 im Jahr 2023) ist es Heppner gelungen, seine Lieferantenbeziehungen zu intensivieren. So sind 43 % der Befragten der Ansicht, dass sich ihre Beziehung zur Gruppe im Laufe der Zeit verbessert hat. Diese Dynamik ist in allen Geschäftsbereichen des mittelständischen Unternehmens erkennbar, für die die Scores berechnet wurden, um eine genaue sektorale Analyse zu erhalten. Insbesondere in den nordeuropäischen Märkten stieg der NPS im Vergleich zu 2023 um 14 Punkte, was ein Zeichen dafür ist, dass die darauf ausgerichtete Strategie funktioniert. Dies gilt auch für Safram, das 2022 von Heppner übernommen wurde, und deren NPS um 19 Punkte auf 84 stieg, was unterstreicht, dass sich die durch die Akquisition erfolgten Maßnahmen der Gruppe positiv auswirken.

### Eine präzise ausgelegte Strategie für Lieferanten, die sich auszahlt

Diese Ergebnisse verdeutlichen den von Heppner gewählten pragmatischen Ansatz zur Verbesserung der Beziehungen zu seinen Lieferanten zur Erreichung der festgelegten Ziele. Als strategische Säule des Konzerns steht die Lieferantenerfahrung für das Schaffen von Vertrauen und Nähe zwischen den Partnern, basierend auf operativer Exzellenz und Unternehmertum.

In diesem Rahmen hat Heppner zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, die speziell auf die Anforderungen seiner lokalen Filialen und Partner zugeschnitten sind, und deren Ziel es ist, Störfaktoren zu reduzieren und die Beziehungen reibungsloser zu gestalten, darunter zum Beispiel:

- Die Einrichtung einer eigenen Laderampe für Terminlieferungen, um die aufwändige Frachtsuche in La Courneuve zu vereinfachen,
- Die Organisation von Treffen mit den Fahrern von Partnerunternehmen alle zwei Monate in Grenoble,
- Die Installation von Druckern an den Laderampen, um die Etikettierung zu vereinfachen und Fahrten nach Toulouse zu vermeiden.



„Unsere Partner spielen eine entscheidende Rolle in unseren Geschäftstätigkeiten und es ist uns ein Anliegen, Synergien zwischen ihrem Fachwissen und unseren Werten zu nutzen. Wir sind überzeugt, dass wir langfristig nur durch immer engere Beziehungen zu unseren Lieferanten und den Aufbau einer gemeinsamen Kultur des Vertrauens und der Nähe kontinuierlich operative Spitzenleistungen für unsere Kunden anbieten können“, betont Cédric Frachet, Chief Operating Officer 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 Umsatz von nahezu 938 M€ im Jahr 2023 und nach nahezu 100 Jahren unternehmerischer Abenteurer, 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](http://www.heppner-group.com)

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

---