



Rosny-sous-Bois, 3 de octubre de 2024  
Comunicado de prensa

## GRACIAS A SU PROGRAMA «CLIENT FIRST», HEPNER LOGRA UN NUEVO RÉCORD DE SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES, LO QUE DEMUESTRA EL ÉXITO DE SU ESTRATEGIA

El Grupo anuncia los resultados de su barómetro de satisfacción de los clientes 2024. La satisfacción de los clientes, componente clave de su estrategia, ha seguido aumentando por quinto año consecutivo. Con un índice de participación del 19,77 %, que evidencia que la encuesta es muy representativa, el NPS (Net Promoter Score) ha alcanzado este año los 52,85 puntos (frente a los 48,03 de 2023 y los 4 de 2019). Al mismo tiempo, el 89 % de los clientes de Heppner se declaran satisfechos o muy satisfechos. Este excelente resultado recompensa las iniciativas puestas en marcha por Heppner en el marco de su programa «Client First» para reforzar su enfoque centrado en el cliente, así como los esfuerzos constantes del Grupo por entablar relaciones estrechas y basadas en la confianza con sus clientes.

### Los excelentes resultados confirman la estrategia «Client First» del Grupo

La encuesta de satisfacción está dirigida a todos los clientes transportistas de Heppner. Permite conocer mejor las valoraciones positivas y las quejas de los clientes, de forma detallada y sobre distintos aspectos, como las ofertas, las rutas o los canales de comunicación. De esta forma, ofrece una visión evolutiva de año en año. Basándose en los resultados de esta encuesta, y sobre todo en la identificación de las áreas de mejora, Heppner establece sus prioridades dentro del Grupo y en todas sus unidades de negocio.

Al haber alcanzado una puntuación de 52,85 en 2024, 7 puntos más que en 2023, el NPS de los clientes de Heppner supera los objetivos fijados en todos sus mercados. Esto se refiere particularmente a Alemania, los Países Bajos y Bélgica, donde el NPS aumenta en torno a 14,5 puntos, señal de que los esfuerzos realizados por el Grupo para reforzar su posición en estos mercados son adecuados.

### Un provechoso enfoque centrado en el cliente

Estos resultados reflejan los esfuerzos realizados por Heppner en los últimos años para transformar su enfoque con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes. La experiencia del cliente, pilar estratégico del Grupo, representa esta voluntad de mejora continua de las actividades, las ofertas y los servicios de Heppner, de forma homogénea en todos sus mercados.

Por ejemplo, en 2024, Heppner reforzó su oferta de mensajería (B2B y B2C) para hacerla más modular y adaptable a las necesidades de los clientes. El Grupo ha desarrollado su oferta de canales digitales para simplificar, agilizar y hacer más fiable el intercambio de información con sus clientes, en particular para el seguimiento de los envíos. Por ejemplo, utiliza EDI<sup>1</sup> y API<sup>2</sup>, lo que permite a sus clientes usar los servicios de Heppner desde sus propias interfaces. El Grupo también ha reforzado su capacidad de gestión de las relaciones con los clientes mediante la formación de sus equipos y la mejora progresiva de sus herramientas (telefonía y CRM). Todos estos proyectos van acompañados de una labor continua y esencial de medición, estructuración y consolidación de los datos de transporte y de los clientes para mejorar su experiencia.

<sup>1</sup> Electronic Data Interchange (intercambio electrónico de datos).

<sup>2</sup> Application Programming Interface (interfaz de programación de aplicaciones)



«La evolución positiva de la satisfacción de nuestros clientes confirma que nuestra estrategia de experiencia del cliente es la correcta. Estamos muy orgullosos de ver que los esfuerzos realizados por todos los equipos de Heppner son reconocidos por nuestros clientes. Nuestro objetivo ahora es aprovechar este impulso para crear relaciones de confianza con nuestros clientes en todos los mercados en los que operamos», afirma Sébastien Videt, director de Marketing y Comunicación del Grupo Heppner.

### **Acerca de Heppner**

Heppner, creador de soluciones de transporte y logística, es especialista y líder independiente del comercio internacional, desde y hacia Francia. Nuestras sólidas y potentes redes de transporte terrestre conectan con más de 40 países europeos, con entregas en las principales ciudades europeas en un plazo de entre 24 h y 72 h. Fuertemente conectados a nivel internacional, nuestros acuerdos de colaboración exclusivos también nos permiten organizar transportes por mar y aire, desde y hacia 157 países de todo el mundo. Con un volumen de negocio de casi 938 M€ en 2023 y tras casi 100 años de aventura empresarial, contamos con más de 3.570 empleados, de los cuales 111 a tiempo parcial; con unas 80 sucursales en Francia, 14 en Alemania, presencia propia en los Países Bajos, España, Bélgica, Suiza, Hungría, Reino Unido y Senegal, y con más de 10.000 clientes. Cada día, Heppner trabaja para fomentar el espíritu empresarial entre sus empleados, socios, clientes y proveedores en todas sus áreas de actividad. [www.heppner-group.com](http://www.heppner-group.com)

Contacto de prensa - Fatine Bouhsina / 06 59 89 70 44 / [fatine.bouhsina@edelman.com](mailto:fatine.bouhsina@edelman.com)

---

<sup>1</sup> Electronic Data Interchange (intercambio electrónico de datos).

<sup>2</sup> Application Programming Interface (interfaz de programación de aplicaciones)