



Rosny-sous-Bois, 3 oktober 2024
Persbericht

DANKZIJ HET PROGRAMMA “CLIENT FIRST” BEHAALT HEPPNER ZIJN HOOGSTE KLANTTEVREDENHEIDSSCORE OOIT, EEN ERKENNING VAN ZIJN STRATEGIE

De Groep heeft de resultaten van haar klanttevredenheidsbarometer 2024 aangekondigd. De klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel van haar strategie en stijgt al voor het vijfde jaar op rij. Dit jaar werd een NPS (Net Promoter Score) van 52,85 punten behaald (tegenover 48,03 in 2023 en 4 in 2019). Dankzij een deelnamepercentage van 19,77% is dit onderzoek zeer representatief. Tegelijkertijd geeft 89% van de klanten van Heppner aan tevreden of zeer tevreden te zijn. Dit uitstekende resultaat is een erkenning van de initiatieven van Heppner in het kader van het “Client First-programma” om zijn klantgerichte aanpak te verbeteren, en van de voortdurende inspanningen van de Groep om hechte, op vertrouwen gebaseerde relaties op te bouwen met haar klanten.

Uitstekende resultaten die de “Client First-strategie” van de Groep bevestigen

Het klanttevredenheidsonderzoek richt zich op alle vervoerdersklanten van Heppner en biedt een gedetailleerd inzicht in wat onze klanten als positief en enerverend ervaren met betrekking tot uiteenlopende onderwerpen zoals aanbiedingen, klanttrajecten en communicatiekanalen. Ook geeft het de jaarlijkse evolutie weer. Heppner analyseert de resultaten van dit onderzoek, met name de punten die voor verbetering vatbaar zijn en stelt vervolgens zijn prioriteiten vast op het niveau van de Groep en binnen de verschillende operationele eenheden.

De NPS van 52,85 in 2024, 7 punten meer dan in 2023, overtreft de vastgestelde doelstellingen van Heppner op alle markten. Met name in Duitsland, Nederland en België is de NPS met ongeveer 14,5 punten gestegen, een teken dat de inspanningen van de Groep om haar positie op deze markten te versterken, werken.

Een klantgerichte aanpak die loont

Deze resultaten weerspiegelen de inspanningen die Heppner de afgelopen jaren heeft geleverd om zijn aanpak te veranderen en zijn klanten beter van dienst te zijn. De klantervaring, een strategische pijler van de Groep, belichaamt deze bereidheid om de bedrijfsactiviteiten, het aanbod en de diensten van Heppner voortdurend te verbeteren; en dit op een homogene manier op alle markten.

Zo heeft Heppner in 2024 zijn koeriersaanbod (B2B & B2C) vergroot, voor meer schaalbaarheid op maat van de behoeften van de klant. De Groep heeft een reeks digitale kanalen ontwikkeld voor een eenvoudigere, snellere en betrouwbaardere informatiedeling met haar klanten, en de opvolging van zendingen. Zo wordt er bijvoorbeeld gebruikgemaakt van EDI's¹ en API's² zodat de klanten de diensten van Heppner vanuit hun eigen interfaces kunnen gebruiken. De Groep heeft ook haar klantenbeheersysteem verbeterd door haar teams beter op te leiden en haar assortiment beschikbare tools (telefonie & CRM) geleidelijk uit te breiden. Al deze inspanningen gaan gepaard met een continue en essentiële inzet om de transport- en klantgegevens te meten, structureren en consolideren ten dienste van de klantervaring.

¹ Electronic Data Interchange

² Application Programming Interface



« De toenemende tevredenheid van onze klanten bevestigt dat onze klantervaringsstrategie de juiste is. We zijn er trots op dat de inspanningen van de Heppner-teams door onze klanten worden erkend. We willen op deze dynamiek voortbouwen om vertrouwensrelaties aan te gaan met onze klanten in alle markten waar we actief zijn », aldus Sébastien Videt, Directeur Marketing en Communicatie van de groep Heppner.

Over Heppner

Heppner, ontwerper van transport- en logistieke oplossingen, is de gespecialiseerde en onafhankelijke leider in de internationale handel, van en naar Frankrijk. Onze sterke en krachtige netwerken voor vervoer over land verbinden meer dan 40 Europese landen, 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, na bijna 100 jaar ondernemersavontuur, hebben wij meer dan 3.570 medewerkers, waaronder 111 alternerende studenten, bijna 80 filialen in Frankrijk, 14 in Duitsland, een eigen aanwezigheid in Nederland, Spanje, België, Zwitserland, Hongarije, het Verenigd Koninkrijk en Senegal, en meer dan 10.000 klanten. 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

Contactpersoon voor de pers – Fatine Bouhsina / 06 59 89 70 44 / fatine.bouhsina@edelman.com

¹ Electronic Data Interchange

² Application Programming Interface