

Heppner überzeugt bei der Kundenzufriedenheit

86 Prozent der Heppner-Kunden sind sehr zufrieden oder zufrieden, das entspricht einem Net Promoter Score (NPS) von 48

In Deutschland sind insgesamt 80 Prozent der Heppner-Kunden sehr zufrieden oder zufrieden

Die Kundenzufriedenheit steht bereits seit langem im Zentrum der Konzernstrategie der Heppner-Gruppe und die Ergebnisse der diesjährigen Befragung können sich sehen lassen. Heppner, ein führender, unabhängiger Spezialist für den internationalen Warenverkehr von und nach Frankreich, misst jährlich die Zufriedenheit und die Weiterempfehlungsrate ihrer Kunden anhand der Net Promoter Score-Methode (NPS). Der kundenorientierte Ansatz ("client first"), den Heppner bei der Transformation seiner gesamten Aktivitäten (Transportangebot, Kundenservice digital und in den Niederlassungen, Geschäftsprozesse, IT-System, usw.) verfolgt. Dies belegen der NPS von 48 im Jahr 2023 (+24 Punkte vs. 2022 und +35 Punkte vs. 2021) und die Zufriedenheitsrate von 86 Prozent. Dieses Ergebnis, das auf einen starken Anstieg des Anteils der Befürworter (Promoter +16 Punkte) bei gleichzeitigem Rückgang des Anteils der Kritiker (Detraktors -9 Punkte) zurückzuführen ist, zeigt auch die Wirksamkeit der eingesetzten Hebel zur Optimierung der Kundenprozesse und -wege sowie zur Beseitigung von Irritationen.



Repräsentativität und Mobilisierung: Kernpunkte für einen verlässlichen Indikator



Die Teilnahmequote ist in diesem Jahr auf 21 Prozent gestiegen, eine Steigerung von drei Prozent im Vergleich zu 2022. Die Umfrage deckt alle Bereiche wie die Repräsentativität der Dienstleistungen, die geografischen Gebiete und die Kundensegmentierung ab. Zurückzuführen ist die gestiegene Teilnahme darauf, dass Heppner im Vorfeld das Bewusstsein der Kunden für die Zielsetzung des Barometers und die Vorteile schärfen konnte und sie in das Verfahren mit einbezogen hat. Durch die gestiegene Teilnahme, die einen Querschnitt des Kundenportfolios repräsentiert, ist das Ergebnis des NPS noch belastbarer.

Neben dem klassischen Indikator "Weiterempfehlungsbereitschaft" wurde der von Heppner verwendete Fragebogen speziell entwickelt, um eine detaillierte Analyse der Kundenmeinungen zu erhalten, sowohl weltweit als auch nach Geschäftsbereichen und in den Gebieten, in denen die Gruppe präsent und aktiv ist.

Ein erfolgreicher kundenorientierter Ansatz

In einem äußerst wettbewerbsintensiven Umfeld, das gegenwärtig durch ein sinkendes Transportvolumen gekennzeichnet ist, sind die Qualität der Dienstleistungen und die Beziehungen zu den Kunden wichtige Wettbewerbsfaktoren.

Um die Hauptkritikpunkte der Kunden – den Umgang mit Reklamationen und Entschädigungen – zu beseitigen, wurden der Kundenservice, die Geschäftsprozesse und -instrumente überprüft. Hierzu gehörten alle Aspekte angefangen bei der Kommunikation mit den Kunden bis hin zur Steuerung der Problemlösung durch die Einrichtung interner Ad-hoc-Ausschüsse.

Das Ergebnis ist eine deutliche Verbesserung der Kundenwahrnehmung in Bezug auf das **Schadenmanagement (78 % zufriedene Kunden, Anstieg um 10 % in den letzten zwei Jahren)** und die **Bearbeitung von Entschädigungsansprüchen im Falle von Streitigkeiten (70 % zufriedene Kunden, Anstieg um 11 % in den letzten zwei Jahren)**.

Zudem tragen zahlreiche weitere Projekte zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bei:

- Einführung eines neuen Angebots an digitalen Kanälen mit einem neuen Kundenportal und einem Katalog an API-Diensten, die es ermöglichen, bestimmte Prozesse zu digitalisieren und den Informationsaustausch zu vereinfachen, insbesondere in Bezug auf die Daten zur Transportverfolgung, CO2-Ausstoß usw.
- **Einführung neuer Dienstleistungen, insbesondere bei der Lieferung an Privatkunden und bei der Vereinbarung von Lieferzeiten für Gewerbetreibende**
- Einführung neuer Telefonsysteme in einigen Regionen, die eine schnellere Kontaktaufnahme mit dem richtigen Ansprechpartner und eine bessere Antwortqualität ermöglichen.

Das Ergebnis all dieser Entwicklungen ist ein äußerst hoher Kundenzufriedenheitsgrad und eine sehr deutliche Verbesserung aller Kundendienstprozesse (zum Beispiel sind **90% der Kunden mit der kaufmännischen Abwicklung zufrieden und 87% loben die Abwicklung und die Rückverfolgung von Anfragen nach Abholung und Versand gegenüber der Entwicklung**).



Dies gilt gleichermaßen für alle Niederlassungen und Regionen - in Frankreich, Deutschland, in der Schweiz, in Spanien, in den Niederlanden, in Belgien, Großbritannien und im Senegal.

In **Deutschland** haben insgesamt 284 Kunden an der Ermittlung des NPS teilgenommen. Insgesamt **80 Prozent der Befragten sind mit den Dienstleistungen von Heppner sehr zufrieden (44 Prozent) oder zufrieden (36 Prozent)**. Dies entspricht einem NPS für die deutschen Niederlassungen von 34,4, im Vergleich zu 23,87 im Vorjahr. Gleichzeitig konnte der Anteil der Befürworter, die Heppner als Geschäftspartner weiterempfehlen, von 47 Prozent auf 52 Prozent gesteigert werden.

Um die Wahrnehmung der Kunden insbesondere auf internationaler Ebene noch stärker zu vereinheitlichen, setzen die Regionen und Niederlassungen zusätzlich zu der auf Konzernebene gesteuerten Roadmap gezielte, auf die lokalen Gegebenheiten zugeschnittene Aktionspläne um.

„Wir sind stolz auf die Ergebnisse für das Jahr 2023, die eine kollektive und grundlegende Mobilisierung unterstreichen. Es handelt sich hier um einen langfristigen Ansatz und wir wollen unsere ausgezeichneten Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit beibehalten und in allen Bereichen der Gruppe beständig zu verbessern. Das ist eine echte Herausforderung für 2024“, erläutert Sébastien Videt, Leiter für Marketing und Kommunikation der Heppner-Gruppe.

Über Heppner

Der Anbieter von Transport- und Logistiklösungen Heppner ist mit einem Umsatz von 1,029 Mrd € im Jahr 2022 und mehr als 10.000 Kunden ein führender, unabhängiger Spezialist für den internationalen Warenverkehr von und nach Frankreich. Mit seinem starken und leistungsfähigen Landtransportnetz verbindet Heppner mehr als 40 europäische Länder und ermöglicht Transporte zwischen den wichtigsten europäischen Städten innerhalb von 24 bis 72 Stunden. Durch die Zusammenarbeit mit seinem internationalen Partnernetzwerk kann Heppner See- und Lufttransporte von und nach 157 Länder weltweit abwickeln. Das 1925 gegründete Unternehmen beschäftigt derzeit mehr als 3.570 Mitarbeiter, davon 111 Auszubildende, an rund 80 Standorten in Frankreich und 11 in Deutschland, sowie Niederlassungen in den Niederlanden, Spanien, Belgien, der Schweiz, Ungarn, Großbritannien und dem Senegal. Heppner fördert täglich den Unternehmergeist seiner Mitarbeiter, Partner, Kunden und Lieferanten in allen Geschäftsbereichen.
