



Communiqué de presse  
Rosny-sous-Bois, le 09 novembre 2023

**86% de clients satisfaits ou très satisfaits,  
un NPS (Net Promoter Score) de 48 :  
les clients d'HEPPNER n'ont jamais été aussi satisfaits !**

La satisfaction client est au cœur de la stratégie du groupe Heppner depuis plusieurs années et les résultats sont au rendez-vous ! Le groupe s'appuie en effet sur un baromètre annuel qui mesure la satisfaction et la recommandation de ses clients au niveau du Groupe à travers un indicateur clé le NPS : Net Promotor Score. L'approche centrée sur le client (« client first ») qu'adopte Heppner pour mener la transformation de l'ensemble de ses activités (offre de transport, parcours client digital et en agence, processus métiers, système d'information...) est probante, comme en atteste le NPS de 48 en 2023 (+24pts vs 2022 et + 35pts vs 2021) et le taux de satisfaction de 86%. Ce résultat, lié à une augmentation forte de la part des promoteurs (+16pts) couplée à une baisse de la part des détracteurs (-9pts), traduit également l'efficacité des leviers déployés pour optimiser les process et parcours clients et à agir sur les irritants.



**La représentativité et la mobilisation : les clés d'un indicateur fiable**

Cette année, le **taux de participation a augmenté à 21%**, soit une hausse de 3% par rapport à 2022, couvrant l'ensemble des périmètres tels que la représentativité des offres, les zones géographiques et la segmentation client. Cette augmentation, basée sur un échantillon représentatif du portefeuille de clients, confère au NPS une fiabilité incontestable. Les équipes ont sensibilisé les clients en amont de la période de réalisation du baromètre. En effet, des



clients intégrés et associés à la démarche en comprenant mieux la finalité et le bénéfice pour eux.

Au-delà de l'indicateur classique d'intention de recommandation, le questionnaire lancé par Heppner a été conçu "sur-mesure", afin de disposer d'une grille de lecture fine des avis clients, tant au niveau global, que par métier et dans les territoires où le Groupe est implanté et actif.

### Une feuille de route "client first" qui porte ses fruits

Dans un contexte extrêmement concurrentiel et marqué actuellement par la diminution des volumes transportés, la qualité des prestations et la relation client sont des éléments différenciateurs forts.

**Pour répondre aux principaux irritants des clients, à savoir la gestion des réclamations et des indemnisations**, les parcours client, les processus métiers et les outils sont révisés, depuis les communications faites aux clients, jusqu'au pilotage de la résolution des problématiques avec la mise en place de comités internes ad hoc. En résulte une nette amélioration de la perception des clients concernant la gestion des réclamations (**78% des clients satisfaits, en progression de 10% depuis 2 ans**) et la prise en charge des demandes d'indemnisation dans le cas de litiges (70% de clients satisfaits en progression de 11% depuis 2 ans).

Aussi, de nombreux autres projets contribuent à l'amélioration de la satisfaction de nos clients :

- le lancement d'une nouvelle offre de canaux digitaux avec un nouveau portail client, un catalogue de services API... permettant de digitaliser certains parcours et de fluidifier le partage d'informations notamment sur les données de suivi du Transport, le CO2....
- **le lancement de nouveaux services, notamment pour la livraison auprès des particuliers et la prise de rendez vous avant livraison auprès des professionnels**
- la mise en place dans certaines régions de nouveaux systèmes de téléphonie) permettant d'accélérer la mise en contact avec le bon interlocuteur et la qualité des réponses.

Le résultat de l'ensemble de ces évolutions est un taux de satisfaction des clients très haut et en très forte progression sur l'ensemble des étapes du parcours client (par exemple **90% des clients se disent satisfaits de la gestion de la relation commerciale et 87% saluent la gestion et le suivi des demandes d'enlèvement et d'expédition vs évolution**), et également sur l'ensemble des agences et des régions, en France, en Allemagne, en Suisse, en Espagne, aux Pays-Bas, en Belgique, au Royaume-Uni et au Sénégal. Afin d'homogénéiser encore plus la perception de nos clients notamment à l'international, les régions et agences du Groupe mettent en place, en plus de la feuille de route pilotée au niveau Groupe, des plans d'actions ciblés et adaptés aux réalités locales.



*" Nous sommes fiers de nos résultats en 2023, qui traduisent une mobilisation collective et de fond. Il ne s'agit pas d'un sprint et nous souhaitons désormais maintenir nos excellents résultats en termes de satisfaction client et les homogénéiser sur l'ensemble des périmètres du Groupe. C'est un vrai challenge pour 2024",* explique Sébastien Videt, Directeur Marketing et Communication du Groupe Heppner.

#### **A propos d'Heppner**

Heppner, créateur de solutions de transport et logistique, est le spécialiste et le leader indépendant des échanges internationaux, au départ et à destination de la France. Nos réseaux de transport terrestre, solides et puissants relient plus de 40 pays européens, avec des livraisons en 24/72h sur les principales villes européennes. Fortement connecté à l'international, nos accords de partenariats exclusifs nous permettent également de proposer l'organisation du transport par voie maritime et aérienne depuis et vers 157 pays à travers le monde. Avec 1,029 milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2022, après bientôt 100 ans d'aventure entrepreneuriale, nous comptons plus de 3570 collaborateurs dont 111 alternants, près de 80 agences en France, 14 en Allemagne, une présence en propre aux Pays-Bas, en Espagne, en Belgique, en Suisse, en Hongrie, au Royaume-Uni, au Sénégal et plus de 10 000 clients. Chaque jour, Heppner œuvre à Encourager l'Esprit d'Entreprise de ses collaborateurs, partenaires, clients et fournisseurs sur tous ses territoires d'activité. [www.heppner-group.com](http://www.heppner-group.com)

#### **Contact presse**

---

##### **Agence SHAN**

Eve-Marie Laporte Tel. +33 (0) 7 76 04 73 48 [em.laporte@shan.fr](mailto:em.laporte@shan.fr)

Mohammed Azzaoui Tel. +33 (0) 6 16 04 64 33 [mohammed.azzaoui@shan.fr](mailto:mohammed.azzaoui@shan.fr)