

NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



summa TNT

NUMÉRO 8 — AVRIL 2016

LE SAVOIR_FAIRE_04

➔ **Livré en quelques heures !**

LA SOLUTION_06

➔ **Une relation de confiance**

L'ATTITUDE_11

➔ **Une charte qui nous engage**

*DES HOMMES UN RÉSEAU

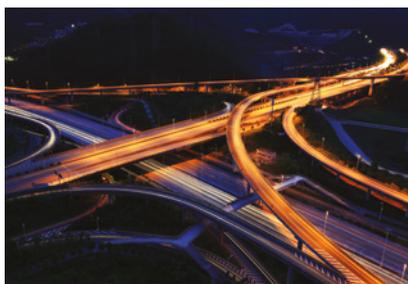


THE PEOPLE NETWORK*

LE CHIFFRE

70

C'est le nombre de langues disponibles sur Facebook. Mais c'est aussi l'âge de TNT en 2016 !



RÉSEAU

➔ Toujours plus grand

TNT a récemment inauguré une nouvelle liaison routière en Géorgie, et devient le premier transporteur express à proposer un service économique en provenance et à destination de ce pays. TNT transporte désormais le fret en provenance du Caucase vers plus de 40 pays européens !

L'INFO

Après une enquête approfondie, la Commission européenne a approuvé sans condition le projet d'acquisition de TNT Express par FedEx et a conclu que cet accord n'avait pas d'impact sur la situation concurrentielle en Europe. La combinaison des atouts de TNT et FedEx offrira de nombreuses opportunités pour les clients des deux entreprises. Vous aurez accès à un réseau mondial intégré considérablement renforcé, alliant le puissant réseau routier européen de TNT aux forces de FedEx dans les autres régions du monde, notamment en Amérique du Nord et en Asie. La clôture de la transaction est prévue à la fin du 1er semestre 2016. TNT poursuit son activité de manière habituelle et ses équipes sont pleinement mobilisées pour vous délivrer le meilleur service, chaque jour.



RÉSEAU

➔ Destination Shanghai

TNT a procédé à une importante modernisation de son hub international de Shanghai. Cette modernisation permet à TNT de traiter 50 % de colis supplémentaires par heure, notamment grâce à des équipements à la pointe de la technologie ainsi qu'à des plans conçus pour maximiser les processus de flux. /



PARTENARIAT

➔ Ronaldo fait équipe avec TNT !

Légende vivante du football, Cristiano Ronaldo est aussi entrepreneur, puisqu'il a lancé en 2013 sa ligne de prêt-à-porter. Depuis 2015, TNT livre en express les clients de sa marque CR7, dans le monde entier. Avoir la confiance de l'avant-centre le plus performant du monde, ça n'a pas de prix ! /




THE PEOPLE NETWORK

L'IMAGE

Fondé en Australie en 1946, TNT a tout naturellement choisi comme mascotte de son anniversaire... un kangourou !

➔ À peine expédiés, aussitôt arrivés ! Avec les services « Sameday » et « Nextday », la livraison d'un colis peut s'effectuer du jour au lendemain, voire le jour même, dans l'après-midi ou en soirée. Les impatientes vont adorer ! /

Livré en quelques heures !

D'un côté, des entreprises soucieuses de réduire leurs stocks et de proposer à leurs clients toujours plus de flexibilité. De l'autre, des destinataires impatientes de recevoir ce qu'ils ont commandé, souhaitant être livrés sur des lieux et créneaux horaires qui les arrangent, en soirée et même le week-end. Et au milieu ? TNT ! Exemples...



1.

MON COLIS, MAINTENANT...

— Daft Punk, Pharell Williams, Stromae... Sophie, professeur de danse urbaine à Paris, est une vraie mélomane. La musique, c'est toute sa vie. Alors, le jour où elle commande une enceinte Bluetooth dernier cri sur un site marchand, pas question de la recevoir le lendemain : elle opte pour une livraison le jour même, afin de pouvoir l'utiliser tout de suite ! En coulisses, TNT effectue le ramassage et l'expédition en une seule journée. À 20h, Sophie peut déballer son colis, brancher sa nouvelle enceinte, et préparer ses nouvelles chorégraphies. Avec le service Sameday de TNT, elle était assurée de recevoir son colis le jour même, même le dimanche et les jours fériés. Fini les attentes interminables !



2.

ET LIVRÉ EN MAINS PROPRES !

— Xavier, patron d'une PME à Marseille, vient de commander un nouveau casque pour son scooter. Mais, pour lui, pas question d'attendre son casque pendant des jours, et encore moins de rater le passage du chauffeur à son domicile. En optant pour le service Sameday de TNT, non seulement il reçoit son colis le jour même, mais il lui est en plus, remis en mains propres. En effet, pour Xavier, utiliser Sameday ou Nextday pour ses commandes en ligne, c'est l'assurance de recevoir son colis quand il se trouve à son domicile, puisqu'il peut choisir le créneau de livraison qui lui convient : l'après-midi, le soir entre 19 h et 22 h, le week-end et même les jours fériés. « Un luxe ! »



3.

FLEXIBILITÉ POUR TOUS

— Jean est vendeur de matériel informatique. Quel casse-tête lorsqu'un de ses clients lui commande une pièce qu'il n'a pas en stock ! Il est bien souvent contraint de faire patienter ses clients plusieurs jours, dans l'attente du réassort de son stock. Désormais, avec Sameday et Nextday, le jour même ou à J+1, Jean peut réapprovisionner son stock, et ainsi faire preuve d'une plus grande réactivité auprès de ses clients. Flexibilité et rapidité, quoi de mieux pour satisfaire Jean, qui peut à son tour répondre au mieux aux attentes de ses clients ? Grâce à ces services de livraison ultra flexibles, TNT sait s'adapter toujours plus aux contraintes de ses clients.

TNT TOUCH

➔ La solution TNT

L'offre Sameday/Nextday répond aux principales attentes des e-shoppers. La première ? Être livré rapidement, le jour même ou à J+1. La seconde : être assuré de la livraison, en choisissant le créneau horaire de livraison, dans l'après-midi ou en soirée.



Qui : GuitarShop
Activité : Vente de guitares et accessoires (cordes, amplis...)
Où : Trois magasins à Marseille, Toulouse et Talence (près de Bordeaux)
Effectifs : 10 personnes
Web : www.guitarshop.fr
6 400 guitares vendues en 2015

■ **GUILLAUME SCIOTA**, DIRECTEUR MARKETING.

« Une relation de confiance »

Les clients de GuitarShop sont tous impatients de tenir entre leurs mains l'instrument qu'ils ont commandé. Ce spécialiste de la vente de guitares en ligne a choisi de confier, depuis l'an dernier, ses livraisons Express à TNT.

Quel est le domaine d'activité de GuitarShop ?

— Nous sommes spécialisés dans la vente de tous types de guitares : folk, classique, électrique, électroacoustique, basse... Notre catalogue contient 9 000 références d'instruments, et 24 000 au total, en comptant les accessoires. GuitarShop est depuis 5 ans le principal revendeur français de la « Fender Custom Shop », une guitare électrique personnalisée qui est un « must » dans sa catégorie. Nous possédons trois boutiques à Marseille, Toulouse et Talence, ainsi qu'un site marchand : www.guitarshop.fr.

Pour quels types de prestations avez-vous recours aux services de TNT ?

— Les livraisons express, à J+1, en France. Que vous soyez musicien professionnel ou amateur, lorsque vous achetez une guitare, vous n'avez qu'une hâte : la tenir entre vos mains, jouer avec, la faire « sonner ». Nous avons besoin d'un transporteur qui puisse effectuer rapidement les livraisons en toute sécurité (même si les emballages des fabricants d'instruments sont aujourd'hui plus robustes).

Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer vos livraisons ?

— Pour la capacité de leurs livreurs à assurer un contact de grande qualité avec le destinataire. L'immense majorité de nos clients privilégie une remise en mains propres, et souhaite, légitimement, ouvrir le colis, vérifier que la guitare livrée est bien celle commandée, qu'elle ne présente pas de défauts, etc. TNT assure parfaitement cette prestation de transport. Le rapport qualité/prix est très satisfaisant.

Quel bilan tirez-vous de votre collaboration avec TNT ?

— Il est très bon. Une relation de grande confiance s'est tissée avec notre attaché commercial TNT, Matthieu Mazzalovo, lui-même guitariste. Les équipes de TNT sont véritablement soucieuses de la satisfaction client et très réactives ! Récemment, un musicien en tournée nous a commandé une guitare. Ce dernier nous a demandé une livraison en Relais Colis[®], mais en raison d'un changement de planning de dernière minute, il a souhaité que nous puissions le livrer en main propre. Cela a été possible grâce à la flexibilité qu'offre TNT à ses clients. ●

TNT
TOUCH

➔ En toute sérénité

En 2015, TNT a livré en moyenne 350 guitares par mois aux clients de GuitarShop, soit plus de 4 000 instruments sur l'année. Toutes les livraisons sont effectuées dès le lendemain matin, dans toute la France.

➔ Quand TNT transporte un fournisseur « d'accès »

Qui : Scopus Omnibadges

Activité : Fabrication et impression de cartes et badges d'accès

Où : Mérignac, près de Bordeaux

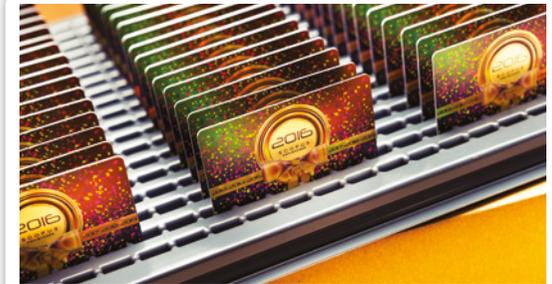
8 600 colis livrés par TNT en 2015



— Une fois le « bon à tirer » validé par le client, les cartes sont imprimées en « offset » numérique au rythme de 18 000 cartes à l'heure ! Elles sont alors prêtes pour l'étape suivante, l'encodage. Celle-ci consiste à leur apposer une puce électronique ou un code-barres permettant la gestion des accès.



— Scopus maîtrise l'ensemble de la chaîne de fabrication de cartes et badges d'accès à des bâtiments surveillés, publics comme privés, ou à des événements. Tout commence par la Conception Assistée par Ordinateur de leur graphisme personnalisé selon les souhaits du client.



— Les badges sont maintenant opérationnels. Il ne reste plus qu'à les emballer et les faire livrer par TNT à leur destinataire. Soucieux d'accompagner ses clients dans leur politique RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), Scopus Omnibadges développe une gamme de cartes « bio », fabriquées à base d'amidon de maïs. L'entreprise assure aussi leur recyclage.



— Le chauffeur TNT procède au ramassage des colis, livrés pour la plupart en express, dès le lendemain avant 13 h. « Nous sommes très satisfaits de TNT, dont nous utilisons les services depuis plus de 10 ans ! », souligne Christophe Siarras, Directeur Logistique de l'entreprise.

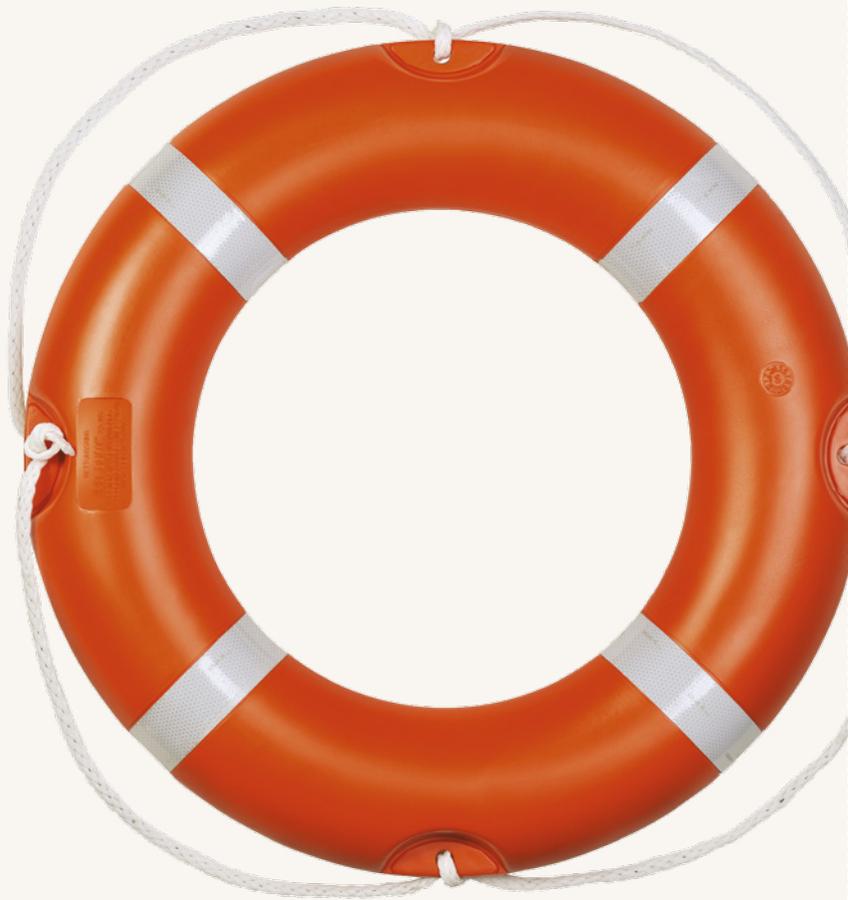


— Les badges et cartes sont soigneusement conditionnés dans des emballages spécifiques, que TNT va livrer en France et à l'international. La société Scopus Omnibadges réalise en effet une part importante de son chiffre d'affaires en Europe.

TNT
TOUCH

➔ La solution TNT : la fiabilité de l'express

Pour plus de sérénité, concernant la livraison de ses colis sensibles, Scopus Omnibadges choisit l'option « Garantie » de TNT. En cas d'imprévu, des moyens dédiés sont mis en œuvre par TNT pour s'assurer de la livraison des colis dans les délais.



Commerce et assurance, amis de longue date

➔ L'homo economicus a toujours cherché à se prémunir contre les risques que comporte le commerce. Depuis des siècles, l'assurance fiabilise les échanges. Désormais, les entreprises peuvent s'assurer contre tout ou presque. /

L'assurance est un concept extrêmement ancien, qui trouve sa source dans ce que les historiens appellent le « nautika », pratiqué par les Grecs et les Romains. Les marchands faisaient appel aux banquiers pour financer leurs expéditions maritimes. Si le bateau faisait naufrage, les marchands n'avaient rien à rembourser aux banques. En revanche, s'il arrivait à bon port, le banquier était remboursé et percevait une compensation financière très élevée*.



VERS LE « TOUT-ASSURANCE »

— Aujourd'hui, conscientes qu'un accident, un vol ou un défaut de fabrication peuvent mettre en péril leur activité, les entreprises cherchent à se prémunir contre tous les risques possibles et imaginables. En réponse, les compagnies d'assurances, soucieuses de trouver de nouveaux relais de croissance, dans un univers ultra-concurrentiel, multiplient les offres et nouveaux produits. Trois exemples parmi d'autres : les garanties couvrant les atteintes à l'environnement, indispensables aux entreprises dont l'activité peut entraîner une pollution de l'air, de l'eau ou des sols ; l'assurance perte d'exploitation, prenant en charge les frais fixes de l'entreprise en cas de sinistre rendant impossible la poursuite de son activité ; ou encore l'assurance des risques informatiques (base de données perdue, logiciels endommagés, ...) dans un monde devenu de plus en plus digital.

TNT TOUCH

➔ Sécurité à la hausse, prime à la baisse

Les clients de TNT ayant choisi l'option de livraison ESP (Expédition Sous Protection) bénéficient d'une réduction de 50 % sur les assurances colis systématiques (catégories de marchandises A et B, voir interview page ci-contre). Rappelons que l'ESP, obligatoire pour certaines marchandises (produits de luxe, informatique portable, cartes bancaires...) est vivement conseillée pour d'autres (informatique non portable, Hi-fi, vidéos, billets d'avion...). Cette option permet en effet une expédition en toute sérénité grâce à une traçabilité et des contrôles renforcés tout au long du process de livraison. /



LE TRANSPORT DE MARCHANDISES N'ÉCHAPPE PAS À LA RÈGLE

— Maillon essentiel de l'activité d'un grand nombre d'entreprises, le transport de marchandises n'échappe pas à ce besoin d'assurances, lui garantissant une fiabilité accrue. Des objets à fort enjeu économique mais aussi des médicaments susceptibles de sauver des vies, ou des pièces détachées permettant de relancer une production stoppée, doivent arriver à destination rapidement et en parfait état. Les solutions de livraison « Priority » (colis traité en priorité et bénéficiant d'un suivi proactif dès son expédition) et « Garantie » (en cas d'imprévu, des moyens dédiés sont mis en œuvre pour effectuer la livraison) de TNT répondent à ces préoccupations. En outre (lire interview ci-contre), TNT a également développé des assurances dédiées au transport d'objets de valeur notamment en cas de sinistres. ●

* Olivier Picard, Économies et sociétés en Grèce ancienne, Sedes, 2008.



L'EXPERT

■ PHILIPPE BRUNEL, RESPONSABLE ASSURANCES ET RISK MANAGEMENT, TNT FRANCE

➔ « Assurer les colis en fonction de leur valeur »

Quelle est la politique de TNT en matière d'assurance-colis de ses clients ?

— Tout d'abord, nous jouons la carte de la transparence. Nous rappelons à nos clients que le risque zéro n'existe pas, même si, avec un taux de sinistres de 4,5 colis pour 10 000 expéditions en 2015, TNT affiche d'excellentes performances en matière de sécurité des livraisons. Nous les informons que, légalement, la responsabilité du transporteur est limitée à 23 € de remboursement par kilo de marchandises transportées, avec un plafond de 750 € par colis. Enfin, nous énonçons les cas de force majeure qui n'entraînent pas de remboursement. Nous mettons également en avant les solutions que propose TNT dans les cas où la valeur de la marchandise transportée justifie une couverture assurantielle plus importante.

Quelles sont ces solutions ?

— Leur principe est simple : assurer chaque colis en fonction de sa valeur. Nos assurances peuvent

être souscrites ponctuellement ou systématiquement, en ligne ou via notre Service Clients. Elles sont « tous risques » et couvrent même les cas de force majeure. Le tarif de l'assurance ponctuelle est fixé à 1 % de la valeur assurée avec un minimum de facturation de 5 €. Concernant l'assurance systématique, nous avons classé, en fonction de leur sensibilité, les marchandises en trois catégories : A, B et C, assorties de primes d'assurances représentant respectivement 0,2 / 0,4 et 0,6 % de la valeur déclarée du colis. Le plafond de remboursement est fixé à 25 000 € par envoi pour l'assurance ponctuelle et 5 000 € par colis pour la systématique. Une formule claire qui séduit de plus en plus de clients. L'an dernier, près d'un demi-million de colis ont été assurés, soit plus de 30% par rapport à 2014.

➔ Depuis sa naissance en Australie en 1946, TNT n'a eu de cesse de connecter, chaque jour, les entreprises et les hommes à travers le monde. Rétrospective de 70 ans d'existence... /

TNT fête ses 70 ans

LE LIEN



1946
— Ken Thomas fonde en Australie son entreprise de transport, **Thomas Nationwide Transport**.
L'aventure commence avec 1 camion.

1962
— TNT est coté à la **Bourse de Sydney**.

1970
— TNT devient une entreprise internationale, progressivement présente sur **4 continents**.

1980
— TNT est **le premier transporteur** à posséder sa propre flotte aérienne.

1998
— TNT est coté à la Bourse d'**Amsterdam, New York, Londres et Francfort**.

2005 - 2009
— TNT grandit en faisant **l'acquisition de transporteurs nationaux** en Espagne, en Inde, en Chine, au Brésil, au Chili...

2014
— TNT dévoile sa nouvelle signature de marque : **The People Network**, qui traduit l'importance de ses hommes et la force de son réseau.

2015
— FedEx annonce son offre d'acquisition de TNT, dont la clôture est prévue au premier semestre 2016.

2016
— 70 ans après sa création, TNT continue de relier chaque jour des milliers d'entreprises et d'hommes et d'œuvrer pour la satisfaction de ses clients. **Et ce n'est pas fini...**



* 70 ans de TNT - Des hommes, un réseau

@STUDIO V2

L'ATTITUDE

LE CHIFFRE

5

C'est le nombre d'engagements qui composent les «essentiels de la relation clients» de TNT



« Satisfaire nos clients, c'est livrer leurs colis à l'heure et en parfait état », rappelle Antoine Caby, Directeur Marketing de TNT. « Mais les satisfaire totalement, c'est s'engager à ce que la performance soit au rendez-vous de chacune de leurs interactions avec TNT ». Pour nos clients, tout doit être simple : « commander un ramassage, disposer d'emballages spécifiques, contacter un commercial ou demander une précision sur une facture. À tout moment, un client doit pouvoir être informé, en toute transparence, de l'état de sa livraison, même et surtout s'il y a un problème ». Antoine Caby résume : « Notre volonté est que nos clients se sentent déchargés de tous soucis en ce qui concerne la livraison de leurs colis, et puissent pleinement se concentrer sur leur cœur de métier ». Une volonté partagée par l'ensemble du «People Network» de TNT.

Une charte qui nous engage

ANTOINE CABY, DIRECTEUR MARKETING DE TNT /

TNTMAG • AVRIL 2016

POUR VOUS, NOUS NOUS ENGAGEONS

5

Nos 5 essentiels de la relation clients

1

Être à vos côtés pour accompagner votre développement

Nous vous proposons des offres adaptées à votre activité.



53 000
ENTREPRISES

dont **92%** de PME et d'entrepreneurs nous font confiance

2

Tenir les promesses que vous faites à vos clients

Notre volonté est de livrer chacun de vos colis dans les délais. Nous affichons un objectif ambitieux et réaliste.



98%^(*)

d'objectif de livraisons **dans les délais**

(*) Livraison en France métropolitaine. A l'international, objectif de 96% de livraisons effectuées dans les délais.

3

Vous informer en temps réel et en toute transparence

Nous vous assurons une information proactive et la traçabilité de chaque colis.



suivi colis accessible

24h/24 et 7j/7

4

Vous permettre de vous concentrer sur votre cœur de métier

Nos équipes sont réactives et vous accompagnent dans la recherche de solutions.



94%

des demandes auprès de notre Service Clients

sont résolues **dès le 1^{er} contact**

5

Être engagés et responsables à tous les niveaux

Nous menons des actions pour minimiser l'impact environnemental de nos activités et pour promouvoir l'égalité et la diversité au sein de notre entreprise.



TNT
THE PEOPLE NETWORK

c'est

56 000

collaborateurs

 www.tnt.fr/engagements

TNT
THE PEOPLE NETWORK*