

NOS SOLUTIONS DE PROXIMITÉ



TNT sam

NUMÉRO 10 — FÉVRIER 2017

LE SAVOIR_FAIRE_04

➔ **Les clés d'une
expédition réussie**

LA SOLUTION_06

➔ **Des colis chargés
d'émotions !**

L'ATTITUDE_11

➔ **« En matière
de culture comme
de diversité, TNT
mène une politique
d'inclusion »**



THE PEOPLE NETWORK *

4 200

C'est le nombre d'offres d'emploi publiées chaque jour en France sur Twitter. C'est aussi le nombre de points de proximité TNT dans le pays. /

LE CHIFFRE

DÉMÉNAGEMENT

➔ L'agence TNT de Bonneuil-en-France déménage à Tremblay-en-France

Situé à 11 km de l'ancienne agence, ce nouveau site automatisé accueille expéditeurs et destinataires depuis le 13 février 2017. Certifié Breeam Very Good, il s'étend sur 18 000 m² et a été réalisé dans le respect des normes environnementales. Retrouvez l'ensemble de nos agences et leurs horaires d'accueil sur www.tnt.fr/agences



L'INFO

TNT France inaugure son nouveau site à Auch. Installé dans la région depuis plus de 15 ans, TNT déménage pour multiplier par deux la superficie de son site, et offrir ainsi un service optimal de livraison à ses clients. /

RELATION CLIENT

TNT France remporte la 2^e place du palmarès de la Relation Client

Chaque année, le palmarès de la Relation Client, réalisé par The Human Consulting Group, évalue la qualité de l'accueil clients dans 200 grandes entreprises opérant en France, à travers de nombreuses enquêtes de satisfaction. TNT a fait de l'expérience client un projet stratégique d'entreprise, au cœur de ses préoccupations. Aujourd'hui nous répondons à 85 % des appels en moins de dix secondes et 94 % des problèmes sont résolus dès le premier appel. Une charte d'engagements clients a d'ailleurs été édictée en juin 2016 pour renforcer cette stratégie. « Notre charte d'engagements clients a mobilisé tout le groupe avec, en premier lieu, un porte-voix des clients jusqu'au sein du board », se félicite Antoine Caby, Directeur Marketing et Expérience Client chez TNT. /

NOTRE PRIORITÉ, C'EST VOUS



L'IMAGE

ITALIE

➔ Solidarité avec les sinistrés du séisme

Plusieurs mois après les tremblements de terre qui ont frappé le centre de l'Italie, les habitants de la région sont encore sévèrement touchés. TNT et FedEx ont récemment uni leurs forces pour accéder à ces populations et livrer des équipements de premier secours à la Croix-Rouge, dans la ville de Macerata. /

Nos clients avant tout !

À chaque besoin sa solution... Que vous ayez besoin de fiabilité, de flexibilité ou de simplicité, nous sommes là pour répondre à vos attentes. Chaque jour, nous pensons à vous et aux défis auxquels vous êtes confronté dans votre activité. Grâce à notre réseau mondial et à notre large gamme de services, nous avons forcément la solution qui vous convient. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.tnt.com/wethinkyou

➔ Bons de transport bien remplis rime avec livraison rapide des colis !
Mais comment procéder ? TNT vous rappelle les bonnes pratiques
- très simples - à adopter.

Les clés d'une expédition réussie

Parce que satisfaire ses clients, c'est avant tout livrer leurs colis à l'heure et en parfait état, TNT garantit un taux de livraison dans les délais et au premier passage à 98 %. Une performance rendue possible, entre autres, grâce à la qualité des informations d'expédition indiquées par les clients sur les bons de transport.

Le bon de transport TNT comprend quatre champs d'information de haut en bas :

- ① la raison sociale - particulier ou entreprise,
- ② l'adresse
- ③ le code postal et la ville
- ④ le nom du contact et les informations particulières.

Ces informations génèrent des indications qui permettent aux colis d'être aiguillés vers la bonne destination :

- ⑤ le code dépôt
- ⑥ le code-barres directionnel
- ⑦ la version du routing
- ⑧ le numéro de bon de transport.

Ainsi, si les informations indiquées par le destinataire sont erronées, elles entraînent automatiquement des dysfonctionnements dans l'expédition. Il convient donc de redoubler d'attention, surtout quand on sait que les retards de livraison constituent le premier motif d'insatisfaction des destinataires !

100 000

LE CHIFFRE

C'est le nombre de colis concernés par un problème de renseignement du code postal sur le bon de transport, chaque mois.



3 QUESTIONS À

■ **JÉRÔME MÉNARD**, RESPONSABLE OPTIMISATION RAMASSAGES / LIVRAISONS À LA DIRECTION DES OPÉRATIONS DE TNT

Comment doit-on remplir le bon de transport du colis confié à TNT ?

Il existe quelques règles très simples, mais essentielles, à respecter. D'abord, privilégier la saisie informatique des coordonnées du destinataire à la rédaction manuelle, qui peut être source d'erreur. Ensuite, chaque champ doit comprendre les bonnes informations permettant au trieur puis au chauffeur d'acheminer chaque colis le plus rapidement possible jusqu'au destinataire final. Pour tout complément d'information, l'expéditeur peut utiliser les 2 champs d'instructions particulières qui sont reportés sur la feuille de tournée du chauffeur.

Quelles sont les erreurs les plus couramment commises ?

Les informations peuvent être soit manquantes (le nom du destinataire a été oublié), soit erronées (le code postal n'est pas celui de la ville de destination). Il arrive aussi parfois que les

informations ne figurent pas au bon endroit (l'adresse à la place du nom de la ville) ou que des informations non demandées, comme un numéro de téléphone ou un cedex aient été rajoutées. Chaque information doit être mentionnée dans le champ correspondant ou, le cas échéant, dans les champs d'instructions particulières.

Justement, quelles sont les conséquences de ces erreurs ?

Dans tous les cas elles complexifient la livraison du colis, à tous les stades de la chaîne logistique : lors du tri sur le site d'expulsion, avec le risque d'orienter le colis vers le mauvais site de destination ; sur le site, où les chauffeurs peuvent se voir confier des colis destinés à une autre zone de chalandise ; ou encore lors de la livraison par le chauffeur qui devra ramener le colis à l'agence TNT afin d'obtenir un complément d'information sur l'adresse. ●

LE CHIFFRE

2 000colis ramassés en moyenne
chaque mois.

■ **AURÉLIEN DE MEAUX**, CO-FONDATEUR DE CHEERZ

« Des colis chargés d'émotions ! »

Site en ligne d'impression de photos, Cheerz a choisi TNT en 2015 pour livrer des colis qui renferment le plus souvent de précieux souvenirs et de jolis moments...

Quel est le domaine d'activité de Cheerz ?

Cheerz est un service en ligne d'impression de photos sur des supports originaux et personnalisables : tirages photos, posters, cadres, albums, magnets, calendriers, etc. Nos atouts reposent sur la qualité de nos produits et la simplicité d'accès à nos services. Nos clients peuvent nous adresser leurs clichés via leur ordinateur, mais aussi directement depuis leur smartphone, en téléchargeant gratuitement une application iOS ou Android. Les 3/4 de nos commandes sont réalisées via cette application, en majorité par les jeunes mamans connectées, notre cœur de cible.

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

TNT livre nos colis en moins de 24 heures, dans toute la France. Les photos sont conditionnées dans des emballages spéciaux que nous fournissons le cartonnier RAJA, et sont ainsi parfaitement protégées durant leur transport. Le chauffeur TNT récupère les colis avant 17 heures dans nos deux sites basés en région parisienne, l'un dédié à l'impression argentique et

Qui	: Cheerz
Activité	: Impression de photos en ligne
Où	: 20 rue Sainte-Croix de la Bretonnerie, 75004 Paris
Effectifs	: 40 personnes
Web	: www.cheerz.com
CA	: Plus de 10 millions d'euros en 2016. Cheerz est présent en France, en Espagne, en Belgique, au Royaume-Uni et en Allemagne, et prochainement aux Pays-Bas et en Scandinavie.

l'autre à l'impression numérique. Les photos sont livrées à leur destinataire dès le lendemain, avant 13 heures.

Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer vos livraisons ?

TNT jouit d'une forte notoriété et véhicule une image de fiabilité et de modernité – son site web, par exemple, est très ergonomique – qui rassure nos clients. Par ailleurs, ses tarifs sont très compétitifs. Vous savez, nos produits n'ont pas une grande valeur marchande mais ils sont chargés d'émotions ! Une photo, c'est un souvenir, un moment immortalisé que nous fixons sur un support original, pour être conservé précieusement. Le cadeau destiné à un proche représente un tiers de notre activité. Cela peut être, par exemple, des photos de naissance que l'on envoie aux grands-parents, dans un très bel album personnalisé. C'est pour cela que nous avons besoin d'un transporteur fiable et sérieux pour livrer ces colis dans les délais et en parfait état ! ●



– Depuis 2006, Yakarouler propose des pièces détachées auto et moto neuves ou d'occasion, avec livraison à domicile ou en garage partenaire. Visite du siège de Thiais, où près de 200 000 commandes transitent chaque mois.



– Entièrement informatisé, l'entrepôt est géré grâce à un ERP (progiciel de gestion intégré). Au fur et à mesure des livraisons des fournisseurs, celui-ci envoie un signal aux préparateurs de commandes, qui peuvent ainsi procéder à la préparation et au conditionnement des commandes.



– TNT assure ensuite la livraison des colis aux destinataires finaux ou dans les garages partenaires dès le lendemain matin.

Avec TNT, tout roule

Qui	: Yakarouler
Activité	: Vente en ligne de pièces détachées automobile
Où	: Thiais (Val-de-Marne)
Web	: www.yakarouler.com



– Dans cet entrepôt de 2 000 m², 90 % des flux logistiques sont effectués en cross-docking : sur une même plateforme, les flux d'approvisionnement en provenance des fournisseurs croisent les flux de livraison aux destinataires, ce qui permet de rationaliser les process logistiques.



– Consolidées et conditionnées, les commandes font l'objet d'un contrôle renforcé. Une fois arrivé en bout de chaîne, le colis est étiqueté avant son chargement.

TNT TOUCH

TNT, trait d'union du réseau Yakarouler

700 garagistes font confiance à Yakarouler et TNT pour assurer leur distribution de pièces détachées en France.

➔ Après le dépôt ou le retour express en point de proximité, services lancés en juin dernier, TNT continue d'innover et propose désormais à ses clients d'échanger rapidement et facilement leurs colis.



Nos solutions de proximité

Les destinataires de colis souhaitent être livrés le plus vite possible, à l'endroit et au moment qui les arrangent le plus. Pour répondre à ces attentes, TNT développe des solutions de livraison, en flux aller comme retour, qui conjuguent rapidité, simplicité, flexibilité et proximité. Notre nouvelle gamme de services en points de proximité a été étendue l'été dernier, et répond à trois types de besoins.

Premièrement, elle offre la possibilité de livrer en express dans l'agence TNT ou le Relais Colis* le plus près du lieu où se trouve, ce jour-là, votre destinataire itinérant.

Deuxièmement, elle vous permet de déposer un colis dans le point de proximité de votre choix (agence TNT ou Relais Colis* éligibles), pour un envoi express à l'adresse que vous souhaitez.

Enfin, vos destinataires auront la possibilité de vous retourner, en express, un colis qui ne leur conviendrait pas, en le déposant dans l'agence TNT ou le Relais Colis* le plus proche et le plus simple d'accès pour eux.

Dans les trois cas, gain de temps maximum et contraintes minimum sont au rendez-vous.

Début 2017, TNT va encore plus loin avec l'Échange Express, service d'échange de colis en points de proximité. Le produit livré ne satisfait pas le destinataire ? Aucun souci ! Il le rapporte dans le Relais Colis* de son choix et, faisant « d'une pierre deux coups », l'échange contre son nouveau colis !

LE CHIFFRE

4 200

points de proximité TNT en France

VOS AVANTAGES

Vos destinataires itinérants gagneront en autonomie et en flexibilité (envoi de notifications, gestion SAV...) pour organiser leur journée (choix du mode de livraison en fonction du lieu d'intervention, de leur domicile...). Pour votre activité e-commerce, vous offrez un niveau de prestation et un éventail de possibilités de livraisons et retours correspondant aux attentes du marché. Vous pouvez également remettre vos marchandises en stock plus rapidement. Pour votre SAV, vous fiabilisez vos flux en vous assurant de ne livrer un matériel qu'en échange du matériel défectueux. Vous offrez un niveau de prestation correspondant à votre image de marque. Enfin, vous accompagnez votre client de A à Z : la réparation et le remplacement du produit se font rapidement et simplement. ●

* Pour consulter la liste des Relais Colis* éligibles, rendez-vous sur www.tnt.fr/agences



➔ Conscient de la difficulté de se familiariser avec un nouveau prestataire, TNT a mis en place des solutions d'accompagnement des clients qui le rejoignent.

Un accompagnement personnalisé pour vos premiers pas !



L'accompagnement débute avant même le démarrage des premiers envois par l'installation chez le nouveau client des outils informatiques qui vont lui permettre de gérer facilement ses expéditions. Il se poursuit avec la remise d'un kit de bienvenue qui détaille précisément le mode opératoire de chaque phase de l'expédition: navigation sur le site de TNT, accès à l'espace client, demande de ramassage, emballage, ramassage du colis, suivi de sa livraison, etc. Et en cadeau, une scotcheuse et des emballages TNT pour bien expédier ses colis !

Quand on envisage de changer de banque, d'assurance, de fournisseur d'énergie ou encore d'opérateur de téléphonie, très vite se pose la question : comment gérer au mieux la transition d'un prestataire à l'autre ? Afin que ce changement s'effectue simplement et en toute sérénité, TNT a lancé début janvier un dispositif gratuit d'accompagnement des nouveaux clients en ramassage quotidien.

« **UNE DÉMARCHE PROACTIVE** »
« Il ne s'agit pas seulement de répondre aux questions des clients qui nous honorent de leur confiance mais d'avoir une démarche proactive vis-à-vis d'eux, durant les 30 premiers jours de notre collaboration », précise Audrey Tortel, chargée de la Performance Commerciale chez TNT.

UN SUIVI COMMERCIAL RENFORCÉ
« À titre d'exemple, la première facture adressée à un nouveau client est vérifiée personnellement par le commercial dédié. » Des points réguliers sont effectués avec le client afin d'identifier et résoudre, le cas échéant, les points bloquants. Après 40 jours, une enquête de satisfaction menée auprès de chaque nouveau client permet de dresser un bilan de cette nouvelle collaboration. « TNT a pour objectif que ses clients soient satisfaits de ses services dès leurs premières expéditions ! », conclut Audrey Tortel. ●

TNT TOUCH

➔ À l'international aussi

Si cet accompagnement au démarrage est réservé aux clients expédiant des colis en France, TNT a également lancé fin 2016 le Service Clients Privilège pour ses clients à l'international. Mis à disposition de 180 clients en Ile-de-France et dans l'Est, ce service sera progressivement déployé dans toute la France courant 2017.

« En matière de culture comme de diversité, TNT mène une politique d'inclusion »

➔ **CYNTHIA MARROCCU**, RESPONSABLE DU PÔLE CULTURE ET DIVERSITÉ DE TNT.

Cynthia Marroccu est Responsable du pôle Culture et Diversité de TNT. « Dans ce domaine, la volonté de TNT est de mener une politique d'inclusion ». Intégrer chaque collaborateur dans l'entreprise en partageant une culture et des valeurs communes, en développant de nouvelles compétences et des perspectives de carrière, et en renforçant un mode de fonctionnement en équipe, « agile et collaboratif », tel est l'enjeu. Cela signifie également « veiller à identifier et lever les freins, tout au long de la carrière des hommes et des femmes de l'entreprise pour offrir les mêmes chances de réussite. » Une politique dont tout le monde ressort gagnant : « Les entreprises favorisant le bien-être au travail en valorisant la diversité et la complémentarité sont plus performantes, et de plus en plus de clients sont sensibles à notre investissement en matière de RSE. » ●

LE CHIFFRE

4,52%

C'est le pourcentage de travailleurs en situation de handicap au sein de TNT. « Ce taux est atteint grâce à la mobilisation de différents acteurs dans l'entreprise. 10 ans d'engagement et des exemples innovants en matière d'aménagements de poste de travail ».

5

POUR VOUS,
NOUS NOUS ENGAGEONS



NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS

1

Être à vos côtés pour accompagner
votre développement

2

Tenir les promesses
que vous faites à vos clients

3

Vous informer en temps réel
et en toute transparence

4

Vous permettre
de vous concentrer
sur votre cœur de métier

94% des demandes auprès de notre Service Clients
sont résolues dès le 1^{er} contact

TNT N°2

du palmarès 2017
de la Relation Client

*Palmarès réalisé par The Human Consulting Group,
Décembre 2016.
Tous secteurs d'activité confondus.*



5

Être engagés et responsables
à tous les niveaux

www.tnt.fr/engagements

