

Pressemitteilung

23. JULI 2024

GEODIS erzielt Rekordergebnisse im Bereich Kundenzufriedenheit

GEODIS macht weiter Fortschritte in der Kundenbeziehung und veröffentlicht heute die Ergebnisse einer von Ipsos durchgeführten Zufriedenheitsumfrage.

- **92% der Befragten, GEODIS-Kunden aus aller Welt, sind mit den Kundenbeziehungen der Gruppe zufrieden.**
- **Der Net Promoter Score (NPS), der die Kundenerfahrung anhand der Wahrscheinlichkeit einer Weiterempfehlung der Dienstleistung bewertet, ist erneut stark angestiegen und erreichte in diesem Jahr +36, gegenüber +7 im Jahr 2020.**
- **Die Umfrage zeichnete sich durch eine Rekord-Rücklaufquote (16,3%) aus, was die Zuverlässigkeit der Ergebnisse unterstreicht.**

Bereits zum fünften Mal in Folge hat GEODIS in Zusammenarbeit mit Ipsos die Kundenzufriedenheit ausgewertet und einen Net Promoter Score (NPS) erstellt. Dank der zahlreichen Maßnahmen, die seit 2020 ergriffen wurden, um die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden bestmöglich zu erfüllen, ist dieser Wert in den letzten Jahren stetig gestiegen. Heute liegt er bei 36 Punkten und damit 29 Punkte über dem Wert von 2020.

Um eine exzellente Kundenbetreuung zu gewährleisten, hat GEODIS in Frankreich spezielle Kundenbetreuungsteams gebildet und strenge Kundendienstprozesse eingeführt. Im Jahr 2023 wurden mehr als 12,5 Millionen E-Mails, 245.600 Textnachrichten und 2,4 Millionen Telefonanrufe von den GEODIS-Kundendiensten im Bereich Distribution und Express bearbeitet.

In Frankreich kann GEODIS dank der 110 über das ganze Land verteilten Vertretungen auf ein starkes territoriales Netz zählen, das eine genaue Kenntnis der Kunden und der lokalen Probleme gewährleistet und die Entwicklung persönlicher, vertrauensvoller Beziehungen ermöglicht. Diese Bemühungen wurden im Jahr 2023 mit der Verleihung des *AFRC Relation Client 100% France* und der Zertifizierung *Service France Garanti* gewürdigt und spiegelt sich in den Ergebnissen der Umfrage in Frankreich wider, wo 93 % der Befragten zufrieden sind.

Pressemitteilung

Die wichtigsten Kennzahlen:

- **Im Jahr 2024** erreicht GEODIS einen **Net Promoter Score von +36** (im Vergleich zu +7 in 2020 und +31 in 2023).
- Eine **Rekord-Antwortquote** auf die Kundenumfrage von **16.3%** weltweit.
- Hohe Werte bei der Kundenzufriedenheit:
 - In Frankreich sind **93%** der Befragten **zufrieden**.
 - Weltweit:
 - **92%** der Befragten sind **zufrieden** (von denen 62% sehr zufrieden sind).
 - **73%** der Befragten sind der Meinung, dass **GEODIS sich sehr engagiert, jedes** aufkommende **Problem zu lösen**.

GEODIS – www.geodis.com

GEODIS ist einer der weltweit führenden Logistikdienstleister, bekannt für seine Expertise in allen Bereichen der Lieferkette. Als Wachstumspartner seiner Kunden hat sich GEODIS auf vier Geschäftsbereiche spezialisiert: Global Freight Forwarding, Global Contract Logistics, Distribution & Express Transport und European Road Network. Mit einem globalen Netzwerk, welches weltweit fast 170 Länder und 53.000 Mitarbeiter umfasst, erreicht GEODIS Platz 5 der Logistikdienstleister weltweit. Im Jahr 2023 erwirtschaftete GEODIS einen Umsatz von 11,6 Milliarden Euro. GEODIS ist ein Unternehmen der SNCF-Gruppe.

PRESSEKONTAKT

Marion Lamure

GEODIS Group Communications Department

Tel. +33 (0)6 59 68 62 39

marion.lamure@geodis.com