

Pressemitteilung

08. OKTOBER 2024

SINGAPUR

GEODIS gewinnt die “Singapore Customer Experience of the Year” Auszeichnung bei den Asian Experience Awards 2024

GEODIS, ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich Transport und Logistik, wurde bei den Asian Experience Awards 2024 mit dem Singapore Customer Experience of the Year – Logistics Award ausgezeichnet. Diese Ehrung würdigt die Bemühungen des Unternehmens, die Kundenzufriedenheit durch sein technologiegestütztes Voice of Customer (VoC) Programm zu verbessern.

GEODIS ist bestrebt, durch einen starken Fokus auf Kundenbeziehungen langfristige Mehrwerte für seine Kunden zu schaffen. Um eine konstante Feedbackschleife und die rechtzeitige Schließung von Servicelücken zu gewährleisten, führte GEODIS ein fortlaufendes Voice-of-Customer-Programm (VoC) in 18 Märkten in der Region APAC und im Nahen Osten ein, das Echtzeit-Feedback und bei Bedarf sofortiges Handeln ermöglicht. Dieses Programm ergänzt eine jährliche globale Umfrage zur Kundenzufriedenheit, die einen umfassenden Überblick über das Kundenerlebnis im gesamten Unternehmen bietet, wichtige Trends aufdeckt und strategische Entscheidungen und langfristige Verbesserungen ermöglicht.

Das VoC-Programm führt kurze, gezielte Umfragen unmittelbar nach kritischen Interaktionen entlang der Customer Journey durch. Diese Echtzeit-Feedbackschleife ermöglicht es GEODIS, potenzielle Servicelücken innerhalb von fünf Werktagen zu lokalisieren und zu beheben und so eine schnelle und proaktive Reaktion auf Kundenanliegen zu gewährleisten. Ein einzigartiges Merkmal des Programms ist die Fähigkeit, automatische Benachrichtigungen zu senden und Folgeaktionen zu initiieren, sobald eine Umfrageantwort eingegangen ist. Dieser Ansatz stellt sicher, dass das Feedback der Kunden nicht nur gehört,

Pressemitteilung

sondern auch umgehend umgesetzt wird, wodurch aus transaktionalen Engagements langfristige Beziehungen werden.

Das VoC-Programm wandelt Daten auch effektiv in umsetzbare Erkenntnisse um. Durch den Einsatz fortschrittlicher Analysetools werden Kundenprobleme und wichtige Zufriedenheitsfaktoren identifiziert. Diese Erkenntnisse ermöglichen die Priorisierung von Problemen und gezielte Verbesserungen.

Der Erfolg des VoC-Programms spiegelt sich in den Kundenzufriedenheitswerten von GEODIS wider, die sich von Jahr zu Jahr stetig verbessert haben. Im Jahr 2024 gaben 82% der in diesem Programm befragten Kundinnen und Kunden an, entweder "sehr zufrieden" oder "äußerst zufrieden" zu sein. Darüber hinaus verdoppelte sich der Net Promoter Score (NPS) des Unternehmens auf +48 im Jahr 2024, was die gestiegene Kundenloyalität und -fürsprache unterstreicht.

"Die Auszeichnung mit dem Customer Experience Award ist ein Beweis für unser Engagement, den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen", sagte Onno Boots, Regional President & CEO für den asiatisch-pazifischen Raum und den Nahen Osten. "Wir sind fest davon überzeugt, dass die Bereitstellung außergewöhnlicher Kundenerlebnisse für unseren langfristigen Erfolg und unser Wachstum von entscheidender Bedeutung ist. Unser VoC-Feedback-Programm hat unsere Fähigkeit, tiefere Beziehungen zu unseren Kunden aufzubauen, erheblich gestärkt. Entscheidend ist, dass wir so schneller und präziser als je zuvor auf ihre Bedürfnisse reagieren können."

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

Kommunikationsabteilung der GEODIS-Gruppe

Pressemitteilung

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

marion.lamure@geodis.com