

5



Nos 5 essentiels de la relation clients

POUR VOUS,
NOUS NOUS ENGAGEONS



THE PEOPLE NETWORK*



Expédier en ligne

Suivre un colis

Mesre offre

Aide & Contact



Expédier en ligne

Agence TNT en France Colis

EXPÉDIER EN LIGNE

Départ

Choisir

Arrivée

Choisir

SUIVRE UN COLIS



[Suivre plusieurs colis](#)

N° de bon de transport

Référence interne

Numéro

MacBook Pro

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



• NOS 5 ESSENTIELS •
DE LA RELATION CLIENTS



Votre partenaire doit se mettre à votre place.
Il comprend vos besoins et anticipe vos attentes.

Notre meilleure preuve c'est l'engagement.

C'est pourquoi nous avons choisi de partager
les valeurs qui nous animent au quotidien
pour toujours mieux vous satisfaire.

5 engagements concrets pour améliorer encore
nos performances et notre qualité de service.

**Tout ce que nous faisons chez TNT,
nous le faisons pour vous.**



NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



53 000
entreprises

dont **92%** de PME
et d'entrepreneurs

**NOUS FONT
CONFIANCE**

Être à vos côtés pour accompagner votre développement

Votre entreprise est unique.
Voilà pourquoi nous nous engageons
à vous proposer des offres adaptées
à votre activité.

NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



Tenir les promesses que vous faites à vos clients



Objectif
de livraisons
dans les délais

98%⁽¹⁾

⁽¹⁾Livraison en France métropolitaine. À l'international, objectif de 96% de livraisons effectuées dans les délais.





NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



suivi colis
accessible

24h/24
et **7j/7**

Vous informer
en temps réel
et en toute transparence

Vous avez besoin de garder le contrôle
sur chaque expédition.
Voilà pourquoi nous vous assurons
une information proactive et la traçabilité
de chaque colis.

NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



Vous permettre de vous concentrer sur votre cœur de métier



Votre temps est précieux.
Voilà pourquoi 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





NOS 5 ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENTS



c'est

56 000
collaborateurs

Être engagés et responsables à tous les niveaux

Vous avez besoin d'un partenaire de confiance. Voilà pourquoi nous nous engageons continuellement à améliorer votre satisfaction. 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.



• 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

5

Être engagés et responsables à tous les niveaux

Pour toute information

 www.tnt.fr

TNT Express France,
58 avenue Leclerc, CS 17237
69354 Lyon Cedex 07

973505357 RCS LYON
SAS au capital de 40 000 000 €



THE PEOPLE
NETWORK*

* Des hommes, un réseau.