

winter 2011

# Impressed

© by TNT Express

*Tijden veranderen.  
Maar TNT Express heeft service en kwaliteit  
onveranderd hoog in het vaandel.*

## **Logistieke trends**

Experts vertellen wat u te wachten staat

## **Out of the box**

Zoeken naar innovatieve business solutions

## **65 jaar jong!**

Ambities? TNT Express beweegt al  
65 jaar met u mee



**Win een fantastisch champagne-  
cadeau van Veuve Clicquot**

*Doe mee met de klantactie  
(zie blz. 19)*



## **Tijden veranderen. Maar TNT Express heeft service en kwaliteit onveranderd hoog in het vaandel.**

Geachte heer/mevrouw,

We staan op de drempel van een nieuw jaar. Wat ons komend jaar te wachten staat lijkt onvoorspelbaar. Maar als echte ondernemer ziet u daarin natuurlijk ook kansen die u kunt vertalen naar concrete plannen en succes in 2012.

In deze eindejaarseditie van Impressed laten twee logistieke experts hun licht schijnen over de trends in logistiek. Grote trends natuurlijk, zoals globalisering en digitalisering. En minder direct grijpbare trends zoals een veranderende kwaliteitsbeleving bij klanten. Deze experts geven u bovendien advies over hoe u succesvol op deze ontwikkelingen kunt reageren.

TNT Express wil graag uw betrouwbare en flexibele partner zijn bij de verdere uitbouw van uw onderneming. Door met u mee te denken, u van adviezen te voorzien en zelfs misschien wel een stukje voor u uit te lopen om u méé te nemen in die ontwikkelingen. Onze algemeen directeur Willem Prinsen vertelt in dit magazine vanuit welke visie en missie wij dat doen en hoe u daarvan kunt profiteren.

Gezien de tijd van het jaar besluiten wij deze Impressed met een feestelijke klantactie. U maakt kans op een mooie fles champagne van een vrouw die het internationaal zakendoen bij wijze van spreken heeft uitgevonden, Veuve Clicquot! Kijk daarvoor snel op bladzijde 19.

Graag toosten wij met u op het nieuwe jaar, op veranderende én kansrijke tijden! Een goed businessjaar 2012 toegewenst!

Michel Timmermans,  
Commercieel Directeur TNT Express Benelux



# Thema: Tijden veranderen

Het thema 'Tijden veranderen' heeft niet uitsluitend met de tijd van het jaar te maken. De tijden veranderen namelijk écht, economisch en ook in de logistiek. Wilt u met uw tijd mee? TNT Express – met 65 jaar ervaring! – ontwikkelt graag met u mee!



## 4-5 Alles wordt duurder

Lode Verkinderen van Transport en Logistiek Vlaanderen schetst hoe veel logistieke ontwikkelingen en trends vooral kostprijsverhogend werken. 'In een duurzame relatie moeten klant en logistiek dienstverlener samen iets nieuws creëren.'

## 6-8 Viking al 15 jaar klant

'Zolang wij het gevoel hebben dat TNT Express met ons meebeweegt en de juiste dingen doet, zijn wij tevreden,' zegt Guy De Visscher van Viking in Luxemburg. Dankzij herhaalde expansie en innovatie maken zij onveranderd al 15 jaar lang gebruik van de diensten van TNT Express.

## 10-11 Kwaliteit verandert

Jorieke Manders deed en doet onderzoek naar de kwaliteitsbeleving van klanten van logistieke dienstverleners. Haar conclusie: 'Het begrip kwaliteit verandert. De menselijke factor, de relatie, in de logistieke dienstverlening wordt mede van doorslaggevend belang.'

## 12-14 Onze passie

'Passie voor onze klanten is één van onze kernwaarden,' zegt Algemeen Directeur Willem Prinsen. Hij vertelt hoe TNT Express inspeelt op de logistieke ontwikkelingen en de veranderende markt, en zo steeds weet te innoveren. 'Door heel dicht bij de klanten te blijven en te luisteren.'

## 15 Het gezicht achter

'Out of the box denken', dat doen de TNT Express-medewerkers van Business Solutions. 'Met kennis en ervaring steeds weer vernieuwen,' stelt Manager Business Solutions Marlène van der Valk.

## 9 Al 65 jaar jong!

TNT ontstond 65 jaar geleden 'down under'. Deze Impressed laat ook zien hoe een wereldwijd bedrijf kan meegaan in trends en veranderende behoeften. Met een onveranderd sterke service! Ook de komende 65 jaar!

## 16 Producten & Services

Een tracking-app voor de smartphone, uitbreiding van het wegnetwerk in Azië, en een milieuvriendelijk vrachtvliegtuig. Zomaar wat recente ontwikkelingen bij TNT Express. En natuurlijk de laatste updates voor het versturen van uw zendingen.

## 19 Overzicht en Actie

Een toast uitbrengen op het succes van het afgelopen jaar? Of op de uitdagingen van het nieuwe jaar? Doe mee aan de klantactie en win een fantastisch champagne-cadeau van Veuve Clicquot!



Lode Verkinderen (TLV):

## ‘Klant en logistieke dienstverlener moeten samen iets nieuws creëren’

*‘Er is al veel veranderd en er zal nog veel meer veranderen.’ Dat zegt Lode Verkinderen, Secretaris Generaal van Transport & Logistiek Vlaanderen, de Belgische beroepsvereniging van ondernemingen in transport en logistiek. ‘Wet- en regelgeving was er altijd al, maar de kostprijsverhogende trends worden nu wel ingrijpender.’ In het verlengde daarvan pleit Verkinderen voor een langdurige relatie tussen logistieke dienstverlener en klant. ‘Want de citroen is uitgeperst. Verder persen helpt niet. We moeten binnen de vertrouwensrelatie sámen iets nieuws creëren.’*

‘Eigenlijk is alle vervoer nog veel te goedkoop,’ stelt Verkinderen. ‘Zeker als je kijkt naar alle extra kosten die in de supply chain gemaakt moeten worden.’ Het thema ‘groen’ is daarbij de meest ingrijpende trend, meent hij. ‘De overheid gaat dat thema voor steeds meer zaken gebruiken: subsidies, vergunningen ... En er komt veel wet- en regelgeving op ons af.’

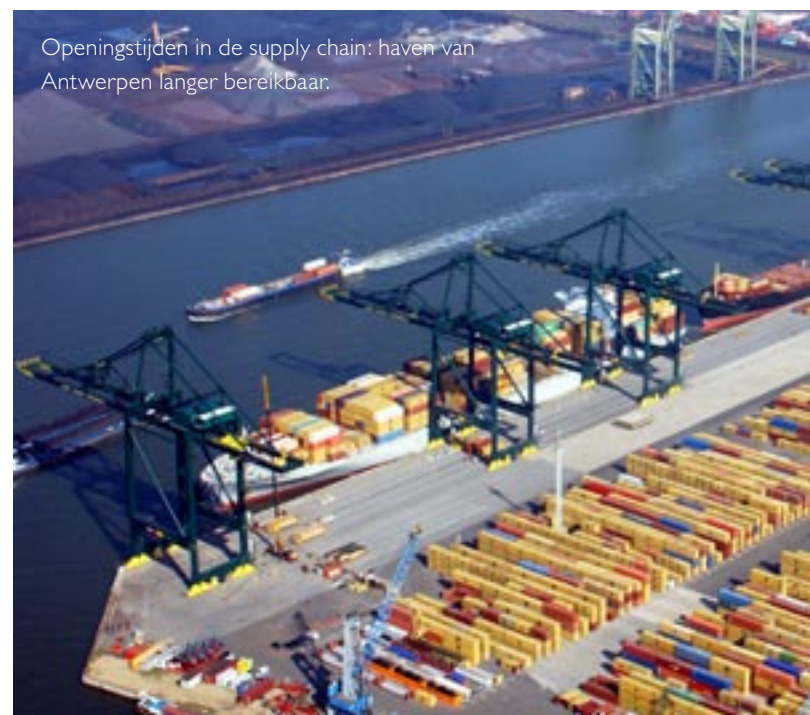
### Kosten blijven stijgen

De kosten voor vervoer zijn al gestegen en zullen nog verder stijgen, voorspelt Verkinderen. ‘Neem de congestie- of de kilometerheffing. Of de brandstofprijzen. Die stijgen de laatste drie jaren zo’n zestien procent per jaar. De olie is schaars en het goederenvervoer is voor zo’n 95 procent olie-afhankelijk. Deze kostenstijging zal doorzetten, want er is nog geen concurrerend alternatief, zeker niet voor lange afstanden. En hybride vervoersmiddelen voor stadstransport laten de kosten voor de *last mile* nóg verder stijgen. Tel daarbij de schaarste aan personeel ... Kortom,’ zo vat Verkinderen samen, ‘de kosten voor met name de *last mile* worden steeds hoger en niemand is er klaar voor om die op te vangen. Ook de consument wil hier niet van weten. Hij zal best begrijpen dat een paar leuke schoenen in een sfeervolle winkel in de historische binnenstad in principe veel meer kosten dan diezelfde schoenen in een winkelcentrum ver buiten de stad. Maar als consument heeft hij daar geen boodschap aan.’

### ‘Openingsuren’ uitbreiden?

‘De ene trend zal sneller gaan dan de andere’, stelt Verkinderen. ‘En de logistieke processen worden weliswaar steeds efficiënter, maar op langere termijn breekt de kostprijsstijging toch door. Dat zullen we moeten slikken met elkaar.’ Is er dan nergens een opening? Verkinderen ziet er wel één, bijvoorbeeld in de ‘openingsuren’ binnen de supply chain. ‘Tachtig procent van het vervoer gebeurt op veertien

uur van de dag. De overige tien uur is er dus slechts twintig procent vervoer. Dat potentieel aan uren kan beter aangesproken worden. Dan is de eerste vraag: kunnen we het ophalen en leveren van goederen op andere tijdstippen doen en zo ja, kunnen onze klanten dat aan? Want er zitten beperkingen aan, zoals de winkelsluitingstijden.’ Verkinderen geeft het voorbeeld van de Antwerpse haven, die jaren geleden meer uren bereikbaar bleef, maar onvoldoende extra vrachtwagens aantrok. Wat ze aan tijd wonnen in de haven moesten ze namelijk elders extra wachten. Verkinderen: ‘Je moet dus wel binnen je hele supply chain – van het ene einde tot aan het andere – nagaan of zoiets kan werken.’



Openingstijden in de supply chain: haven van Antwerpen langer bereikbaar.



**Lode Verkinderen is al bijna acht jaar 'het gezicht' van Transport & Logistiek Vlaanderen. Deze beroepsvereniging telt 1.500 leden onder kleine, middelgrote en grote ondernemingen. Hij is bovendien voorzitter van de commissie Goederenvervoer van de Mobiliteitsraad voor Vlaanderen, het strategisch adviesorgaan van de Vlaamse regering inzake mobiliteit. In deze functies is hij voor alle marktpartijen en de politiek goed zichtbaar. Als veelgevraagd spreker op congressen en seminars pleit hij onvermoeibaar tegen alle maatregelen en trends die logistiek en transport lam dreigen te leggen.**

### Blijven we realistisch?

Een andere opening ziet Verkinderen bij de klanten van de logistieke dienstverlener zelf. Hij brengt het aarzelend ter sprake. 'Als je goederen verzendt, moet je je misschien afvragen of je het zo allemaal wel wilt ...' Hij geeft het voorbeeld van een CD die via internet wordt besteld en met een zeer korte levertermijn bij de eindgebruiker wordt afgeleverd. Dat gaat heel duur en inefficiënt, bij wijze van spreken met slechts een klein aantal CD's in een bestelwagen. Nu betaalt de consument dit nog en houdt dit dus in stand. Maar straks wil hij een nog hogere prijs daarvoor misschien niet meer betalen. Verkinderen: 'Dán zullen we toch kritisch moeten kijken naar de logistieke wensen; zijn die nog wel realistisch? Misschien kan minder snel leveren tegen lagere kosten dan toch ook?'



### Samen spiraal doorbreken

Verkinderen raadt klanten van logistieke dienstverleners aan niet alléén naar de prijs van het transport te kijken. 'Dat is een foute insteek,' meent hij. 'Beter is bij elk logistiek proces na te denken wat het voor toegevoegde waarde heeft voor jÓúw organisatie.' En klanten zouden kritischer kunnen kijken naar hun eigen logistieke wensen en behoeften en zich beter kunnen laten adviseren over innovatieve alternatieven. 'Moet het altijd op dezelfde manier? Kan het effectiever? Als het al 25 jaar zo gaat, is dat misschien niet zozeer een verdienste, maar eerder kortzichtigheid,' meent Verkinderen. Het is in dát kader dat hij pleit voor langdurige relaties. 'Innoveren vraagt veel van de samenwerking. Iets als andere openingstijden in de supply chain kan uitsluitend op basis van vertrouwen, als een chauffeur de sleutel van je warehouse krijgt. In duurzame relaties ontstaat het vertrouwen en de ruimte om samen iets nieuws te creëren en zo die spiraal van kostenstijgingen te doorbreken.'

### Drie adviezen van Lode Verkinderen

1. Kijk als transportklant niet uitsluitend naar de prijs van het transport, maar vooral naar de toegevoegde waarde die een logistieke dienstverlener kan hebben voor uw organisatie.
2. Transport en logistiek te duur? Kijk dan eens naar de eigen logistieke wensen en behoeften en laat u goed adviseren; misschien is het tijd voor innovatie.
3. Werk aan een duurzame relatie met uw logistieke dienstverlener. Alleen in zo'n relatie is er vertrouwen en ruimte voor logistieke innovatie.



## Viking Corporation werkt al vijftien jaar met TNT Express: 'Ongewijzigd goed met behoorlijke vernieuwingen en interessante opties'

*'TNT Express voorziet steeds opnieuw, als één van de weinige dienstverleners, in bijna al onze logistieke behoeften.' Dat zijn de woorden van Guy De Visscher, Warehouse & Traffic Coordinator bij Viking SupplyNet in Luxemburg. Over een hechte relatie dankzij expansie en innovatie.*

Viking Group Inc. – kortweg Viking – is een wereldwijde speler op het gebied van brandpreventie. Hun producten vind je onder andere terug in het Witte Huis, de Disney-parken en het Shanghai Grand Theater. Afkomstig uit het Amerikaanse Hästings, Michigan, zette het familiebedrijf in 1989 voet aan de grond in Europa. Het distributiebedrijf, Viking SupplyNet, vestigde zich in het Luxemburgse Differdange. Guy De Visscher voert daar de scepter over

## Viking Group Inc. – een profiel

- 120 jaar oud familiebedrijf uit Hästings, Michigan (VS);
- Wereldleider op het gebied van brandpreventie;
- Levert onder andere aan het Witte Huis, het Pentagon, de Disneyparken, Boeing Aircraft en vele andere;
- Bedrijfsonderdelen: Viking Corporation, Viking SupplyNet, Viking Fabrication Services, Viking Plastics en VGS™ Grooved Piping Systems;
- Wereldwijd zo'n vijftig bedrijfslocaties en diverse onafhankelijke distributiepartners.
- Zie ook [www.vikinggroupinc.com](http://www.vikinggroupinc.com)



de dagelijkse uitlevering van Vikings kostbare producten, zoals sprinklerinstallaties, alarm-systemen en toebehoren. 'Inmiddels hebben wij in Europa ook vier andere magazijnen, in Engeland, Spanje, Italië en Zweden. Maar vanuit Luxemburg kunnen wij de hele wereld bedienen.'

### Zelf kunnen beslissen

Voor de wereldwijde distributie maakt Viking SupplyNet gebruik van de diensten van TNT Express. 'Al zo'n vijftien jaar en naar tevredenheid', zegt De Visscher. 'Economy en Express, pakketten en palletten tot duizend kilo, over land en door de lucht ... TNT Express voorziet als één van de weinige dienstverleners in bijna al onze logistieke behoeften. Wij kennen de exacte transittijden van TNT Express naar al onze mogelijke bestemmingen. Daardoor kunnen wij onze klanten gegarandeerde levertijden beloven. Dat is erg belangrijk in onze business. Bovendien kunnen wij dankzij deze informatie zelf beslissen welke dienst op een bepaald moment het best bij onze logistieke behoefte past.'

### Klaar voor de groei

'Eigenlijk staat het efficiënt gebruik van sprinklers – dat is toch onze core business – in Europa nog in de kinderschoenen', weet De Visscher te vertellen. 'Nog lang niet overal worden ze gebruikt. Daarvoor zijn wij in zekere zin afhankelijk van de Europese wetgeving. Het is mogelijk dat er een moment komt waarop ze bijvoorbeeld verplicht gesteld gaan worden. Er is dus nog een wereld te winnen, te beginnen bij regeringen, verzekeringsmaatschappijen en ingenieursbureaus. En we weten dat TNT Express ook klaar is voor die groei. Sinds enige tijd hebben wij bijvoorbeeld een flinke afzetmarkt in Oost-Europa: Polen, Roemenië... Dankzij TNT Express' uitgebreide Europese wegennetwerk weten wij ook daar precies wat we kunnen beloven en waar we aan toe zijn. Bovendien kan TNT Express ons – dankzij onze wekelijkse 'flow' met behoorlijke volumes – aantrekkelijke tarieven bieden.'

### Onveranderd in goede handen

'Sinds TNT Express en Viking Corporation in 1993 partners werden, is er in essentie

niet zoveel veranderd', vervolgt De Visscher. 'Hoewel TNT Express niet onze enige logistieke dienstverlener is, voorzien zij nog steeds in het grootste deel van onze logistieke behoeften. Hun Account Manager kent ons bedrijf door en door, en neemt persoonlijk contact met ons op wanneer TNT Express een nieuwe service heeft die mogelijk interessant voor ons is. Ook bij de Customer Service hebben we één aanspreekpunt, zodat we zeker weten dat wát we aan TNT vragen, ook gebeurt. Een enkele keer maken we ook gebruik van de Special Services en weten we dankzij die Customer Service dat ook die ene 'gouden zending' die per direct met een chartervlucht naar de andere kant van de wereld moet, in goede handen is.'

### Interessante vernieuwingen

'Natuurlijk waren er in de loop der jaren ook behoorlijke vernieuwingen in het dienstenaanbod van TNT Express', vervolgt De Visscher. 'Met ook voor Viking interessante opties. Zoals de Premium-service waarmee TNT Express levering vóór 9.00, 10.00 of 12.00 uur



Guy De Visscher, Warehouse & Traffic Coördinator: 'Vooral onze volumes naar Oost-Europa zullen nog behoorlijk toenemen. Van TNT Express verwachten we dat zij daarin meegroeien.'

garandeert. Deze service betekent een grote verbetering van de betrouwbaarheid van onze leveringen. Of via Roadfreight Service, waarmee ook grotere zendingen op een snelle en voordelige manier via de weg geleverd kunnen worden. Voor ons een interessante manier om bijvoorbeeld een zending van 1600 kilo naar Oostenrijk te laten transporteren.' Maar het meest opvallend is misschien toch wel de voor Viking gereserveerde TNT-vrachtwagen. 'In het warehouse zetten wij iedere dag klaar wat diezelfde dag nog moet vertrekken. Onze 'dedicated' TNT-truck heeft een latere pickup-tijd dan de trucks die een normale route rijden. Daardoor kunnen zelfs de meest recente bestellingen van onze klanten alsnog rechtstreeks mee naar de hub.'

### Gunstige opties verre bestemmingen

Toch is het niet alles goud wat er blinkt. De Visscher: 'Ik heb altijd gevonden dat Frankrijk een zwakke plek vormt in de distributie van TNT Express. Via het standaard wegnetwerk kan het soms wel drie dagen duren om een zending naar sommige Franse gebieden te krijgen. Voor dat land, als centrum van Europa, kan ik dat moeilijk begrijpen. Daar moet iets aan gedaan kunnen worden. Daarentegen zijn we blij dat TNT Express tegenwoordig ook vliegt op verre bestemmingen als China en Taiwan. Vroeger boekten wij zendingen voor die bestemmingen als Air Freight bij de reguliere luchtvaartmaatschappijen. Nu zit dat

in het TNT Economy-pakket. Dat biedt ons gegarandeerde transittijden én gunstige tarieven. We zitten nog in de beginfase van deze service, maar tot nu toe loopt dit heel erg goed.'

### Met ons meebewegen

En als De Visscher ten slotte naar de toekomst kijkt, voorspelt hij: 'Vooral onze volumes naar Oost-Europa zullen nog behoorlijk toenemen. Van TNT Express verwachten we dat zij daarin

meegroeien. En dat zij de huidige – voor ons gunstige – levertijden weten vast te houden. Die tijden kunnen wel eens onder druk komen te staan door wet- en regelgeving in Europa. Daar moet TNT Express zich natuurlijk ook aan houden. En sneller dan snel kan niet. Maar zolang wij het gevoel hebben dat zij met ons meebewegen en de juiste dingen doen, zijn wij tevreden.'

*Regional Sales Manager Fabien Paul van TNT Express:*

### 'Dicht bij hun wereld staan'

'Dat Viking SupplyNet al zo lang met TNT Express samenwerkt, is misschien niet voor niets', stelt Regional Sales Manager Fabien Paul van TNT Express Luxemburg. Inmiddels is hij al zes jaar het eerste aanspreekpunt voor deze grote klant. 'Het zit ons namelijk in het bloed om voor elke klant op maat gesneden logistieke oplossingen te bedenken, ook als omstandigheden veranderen. Diensten die wérkelijk in een behoefte voorzien en toegevoegde waarde hebben, zoals de TNT-vrachtwagen die speciaal voor Viking rijdt. Hoe groter de volumes, hoe slimmer wij het expres-vervoer kunnen inrichten. Daar plukt ook Viking de vruchten van! Dat sommige delen van Frankrijk lastig bereikbaar zijn via ons wegnetwerk, heeft onze aandacht. We hebben daar deels al een mooie oplossing via TNT in Metz voor ontwikkeld en we proberen er met onze Customer Service bovenop te zitten. Hopelijk is dit een duidelijk signaal dat wij ook de komende 65 jaar willen blijven werken aan lange termijn-relaties met onze klanten. Door dicht bij hun wereld te staan en onze dienstverlening aan hen continu te optimaliseren.'

**1946-1961**

Halverwege de vorige eeuw koopt Australiër Ken Thomas een truck en start een transportbedrijf. Na verloop van tijd biedt hij overnight road- en aircservices door heel Australië. In 1961 gaat zijn bedrijf, Thomas Nationwide Transport (TNT), naar de Australische beurs.

**1962-1993**

Internationale groei volgt: Nieuw-Zeeland, Europa, Noord-Amerika en Brazilië. Uiteindelijk ligt de focus vooral op Europa, waar bedrijven met overnight- en expresdiensten worden overgenomen. In de jaren '90 telt de TNT Group 70.000 medewerkers en zoekt het nieuwe investeerders.

**1996**

In Nederland is het geprivatiseerde Nederlandse post- en telecombedrijf KPN op zoek naar buitenlandse groei. Via bedrijfsdeelnamen ontstaat er een samenwerking tussen de TNT- en de KPN-postactiviteiten. In december 1996 neemt KPN de TNT Group over.

**1998**

De TNT Post Group (TNT + PTT Post) splitst zich af van KPN, gaat zelfstandig naar de beurs en begint aan expansie. Weg- en luchtnetwerken worden ontwikkeld. In Luik (BE) verrijst een state-of-the-art Airhub en in Duiven (NL) een internationale Roadhub. Met Europa als stevige basis ligt de wereld binnen handbereik. Overnames en samenwerkingsverbanden volgen elkaar op, met als bekroning de relatie met China Post en een hoofdkantoor in China (2004).

**2005-2006**

TNT Post Group verandert haar naam in TNT Post en TNT Express. Er komt een netwerkstrategie voor mail, expres en vracht; de logistieke activiteiten worden afgestoten. Tegelijkertijd start de dienstverlening in opkomende markten. Door overnames in India (Speedage) en China (Hoau) groeit er in Zuid-Oost Azië een fijnmazig wegnetwerk van bijna 8000 kilometer. Via een luchtbrug met



eigen Boeings 747 verbindt TNT Express Europa en Azië met elkaar.

**2002-2007**

Het bedrijf ontwikkelt een visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen. In 2002 start een samenwerkingsverband met het World Food Programme van de VN. In 2007 volgt Planet Me, het CO<sub>2</sub>-reductieprogramma. En al die jaren bekleedt TNT Express bovendien een leidende positie op de Dow Jones-duurzaamheidsindex.

**2007-2009**

Ook in Zuid-Amerika breidt TNT Express de dienstverlening uit met een eigen wegnetwerk. Door overnames in Brazilië, Argentinië en Chili zijn deze nationale netwerken via een 3000 kilometer lange route met elkaar verbonden.

**2010-2011**

De markt beweegt snel. Het antwoord daarop is een splitsing van TNT Post en TNT Express, zodat beide bedrijven zich op hun core business kunnen richten. In mei 2011 – 65 jaar na het Australische begin en 50 jaar nadat Ken Thomas zijn TNT naar de beurs bracht – is TNT Express opnieuw een sterk, zelfstandig, beursgenoteerd expres bedrijf: aanwezig in meer dan 220 landen, marktleider in Europa, met een stevige positie in opkomende markten, en met service en kwaliteit onveranderd hoog in het vaandel!



Jorieke Manders over trends in logistiek:

## ‘Kwaliteitsbeleving verandert; relatie wordt belangrijker’

*Klanten stellen steeds hogere eisen aan tarieven, kwaliteit, flexibiliteit én service van logistieke dienstverleners. ‘Terecht’, vindt Jorieke Manders, consultant en docent bij Fontys ILEC en PhD-kandidaat aan de faculteit Managementwetenschappen aan de Open Universiteit Nederland. ‘Dus in de huidige markt en tijd zullen logistieke dienstverleners zich adequaat moeten aanpassen om zich nog te kunnen onderscheiden.’*

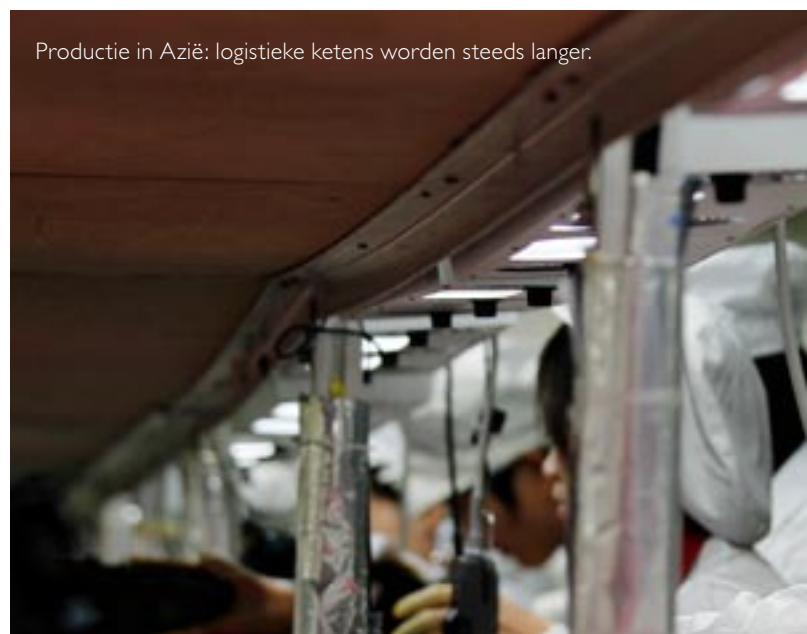
‘Vroeger was effectiviteit het leidend criterium in logistiek’, begint Manders. ‘Producent en eindgebruiker lagen geografisch niet ver uit elkaar. Moest er een afstand overbrugd worden, dan was de enige vraag hoe de goederen het beste van A naar B gebracht konden worden. Naarmate de volumes toenamen, werd het kostenaspect belangrijker. Logistiek werd een bedrijfsactiviteit waarmee je geld kon besparen of verliezen. Tegenwoordig speelt ook kwaliteitsbeleving een grote rol. Steeds meer spelers treden toe tot de expresmarkt; je hebt als klant dus meer keuzevrijheid. Van een dienstverlenergestuurde ‘push-cultuur’ verschuift de logistieke wereld naar een ‘pull-cultuur’ waarin klanten het voor het zeggen hebben.’

### Wereldwijde logistiek

Volgens Manders zijn hier verschillende trends de oorzaak van, met als eerste de globalisering. ‘Producten reizen gemakkelijker de hele wereld over. Productie en eindgebruiker liggen steeds verder uit elkaar. Grondstoffen uit Afrika komen via een fabriek in Azië als eindproducten naar klanten in Europa. Logistieke ketens kennen een grotere reikwijdte en een langere doorlooptijd. Daardoor gaat het tijdsaspect en het terugdringen van de distributiekosten zwaarder wegen. Logistieke dienstverleners moeten dus blijven zoeken naar slimme oplossingen.’

### Transparantie alom

De tweede trend is de digitalisering, die alles transparant maakt. Ondanks het toenemend aantal spelers op de expresmarkt, weten klanten toch per direct of eenzelfde dienst ergens anders goedkoper is. Iedereen weet wat er speelt, wat je elders kunt krijgen en wat de concurrent doet. Daardoor professionaliseert de inkoop van logistieke services bij de klanten. Met als gevolg dat tarieven onder druk komen te staan. ‘Als je als logistieke dienstverlener niet afgerekend wilt worden op uitsluitend de prijs moet je investeren in de relatie met je klanten’, meent Manders. ‘Extra diensten en service worden steeds meer gewaardeerd. Kwaliteit zit niet meer alleen in een tijdige aflevering van de zending, maar ook in de service en de diensten die je erbij



Productie in Azië: logistieke ketens worden steeds langer.

levert; kwaliteit is ook of je een goed gevoel hebt bij de leverancier. Als iedere leverancier dezelfde prijs-kwaliteitverhouding levert, kan dit ‘gevoel’ (de relatie met de leverancier) de doorslag geven.’

### Meer ontwikkelingen

Dan is er nog een reeks overige trends. Manders: ‘Zoals ‘green logistics’, milieubewuste logistiek. Momenteel stellen vooral zakelijke klanten groene eisen. Particulieren nog niet op grote schaal. Ik verwacht echter dat dit een grotere vlucht gaat nemen, ook onder druk van de politiek. Voor vervoerders wacht de schone taak te laten zien dat het milieuvriendelijker kan. Ook de economische crisis drijft de spanning verder op,’ vervolgt Manders. ‘Besparen, besparen, besparen is het credo. Bijvoorbeeld door voorraden omlaag te brengen. Dat stelt hogere eisen aan de flexibiliteit van het transport. Want

**Jorieke Manders is consultant en docent bij Fontys ILEC, de logistieke faculteit van de Fontys Hogeschool Techniek en Logistiek (NL). Zij adviseert onder andere over het optimaliseren van de logistieke keten. In juli 2009 behaalde ze haar Master of science in Supply Chain Management. In haar onderzoek 'Supply Chain Flexibility aspects and their impact on customer satisfaction' toont ze aan dat een aantal logistieke flexibiliteitsfactoren invloed hebben op de klanttevredenheid. Op basis van dit bekroonde onderzoek volgt een wetenschappelijk artikel in een vooraanstaand vaktijdschrift en is een PhD-onderzoek gestart naar de invloed van organizational learning op deze relatie.**



de servicegraad en betrouwbaarheid moeten minstens hetzelfde blijven. En dan heb je nog sociale trends als individualisatie en instant fulfillment. De artikelen die je als consument snel ergens ter wereld via internet koopt, wil je wel op een adres- en op een tijdstip-naar-keuze afgeleverd hebben. Een logistieke dienstverlener moet dus vergaand maatwerk gaan leveren.'

### Kwaliteitsbeleving wordt onderscheidend

'Vervoer zal altijd nodig blijven,' zegt Manders over de toekomst. 'Producten zullen altijd van A naar B moeten. Maar de trends zullen doorzetten. De opkomende markten worden belangrijker en de productenstroom gaat ook de andere kant op (van Europa naar Azië). Daardoor neemt de logistieke concurrentie vanuit die opkomende markten toe. Op een of andere manier moeten we in het Westen

concurrerend blijven en ons blijven onderscheiden. De vraag is alleen: hoe?' Ook daarin is Manders duidelijk. 'Het zal meer en meer draaien om de klant, om zijn kwaliteitsbeleving en zijn informatiebehoefte. Klanten hebben nu eenmaal meer keuzevrijheid en daardoor een sterkere uitgangspunt. Ze kunnen overal hetzelfde kopen. Maar daardoor wordt alles eromheen dus belangrijker; de extra service, het duidelijke aanspreekpunt binnen de organisatie (Customer Service). En vooral het 'goede gevoel' dat je bij je leverancier hebt. De menselijke factor, de relatie, in de logistieke dienstverlening wordt van doorslaggevend belang. Het gaat immers om een stukje vertrouwen. Kortom,' zo besluit Manders. 'Het begrip 'kwaliteit' in de logistiek wordt veelomvattend, maar met 'kwaliteit' kan de logistieke dienstverlener zich nog onderscheiden. Door zich aan te passen aan de kwaliteitsbeleving en behoeften van zijn klanten, door zich voortdurend te herpositioneren – misschien wel per klant–, door hem voor te blijven en met hem mee te denken.'

### Vier adviezen van Jorieke Manders

- *Bedenk goed wat 'kwaliteit' voor u is. Er kan veel op het gebied van maatwerk. Bespreek die mogelijkheden met uw logistieke dienstverlener en check of zijn diensten ook in bijvoorbeeld opkomende markten aansluiten op uw behoeften.*
- *De distributie van uw zendingen kan slimmer en efficiënter! Zoek naar kostenefficiëntie met bijvoorbeeld geïntegreerde netwerken of intermodaal vervoer en blijf flexibiliteit eisen.*
- *Eén 'dedicated' aanspreekpunt voor u bij de Customer Service van uw logistieke dienstverlener kan belangrijke tijdswinst opleveren op het moment dat het er voor u op aan komt.*
- *Logistieke dienstverlening blijft mensenwerk. Vraag uzelf dus altijd af: wie vertrouw ik mijn goederen toe?*

Willem Prinsen over de ambities van TNT Express:

## ‘Maximaal adviseren in gehele logistieke proces van de klant’



*‘Het zit in het DNA van TNT Express om te denken vanuit de klant, zijn logistieke behoeften, zijn businessmodel.’ Dat zegt Willem Prinsen, sinds dit jaar Algemeen Directeur van TNT Express Benelux. Hij reageert op de logistieke trends die in dit magazine geschetst worden. ‘De klant en de markt zijn ons uitgangspunt. Als logistieke kennispartner willen we eerst goed luisteren om te kunnen adviseren en dan aanpakken. Met als doel: het sterker en efficiënter maken van logistieke ketens. Wij hebben als TNT Express immers al 65 jaar kennis van transport en wereldwijde ervaring met supply chains.’*

Willem Prinsen zet graag een duidelijke visie neer. ‘Voor TNT Express is transport meer dan een zending van A naar B brengen,’ begint hij. ‘Wij willen bedrijven, markten en mensen op een duurzame manier met elkaar verbinden. Zo staat het in onze missie. Dat gaat dus verder dan transport. Transport is een facilitator, een manier om het businessmodel van onze klanten optimaal te laten functioneren. Daarom willen wij vroeg inhaken bij het proces van de klant. Daarbij stellen we onszelf altijd de vraag wat onze toegevoegde waarde kan zijn in de héle sup-

ply chain. Want als we de keten efficiënter en sneller kunnen maken, kunnen we besparen op de totale logistieke kosten. Zo kan TNT Express een verlengstuk zijn van de bedrijfsvoering van onze klanten. Dat begint bij luisteren. Luisteren naar de behoeften, focussen op de wensen en verwachtingen en daarbij aansluiten door maximaal te adviseren in het gehele logistieke proces van de klant.’

### Actief in opkomende markten

Door deze luisterende en klantgerichte houding kon TNT Express de afgelopen jaren

innovaties realiseren die nauw aansluiten op de marktontwikkelingen en klantbehoeften. Prinsen: ‘Wij zijn een van de eersten die door eigen acquisities een uitgebreide expresdienstverlening kunnen leveren in opkomende markten en daar over fijnmazige wegnetwerken beschikken. Via eigen luchtbruggen verbinden wij bovendien de verschillende continenten met elkaar. Dat we daarbij snel kunnen reageren op ontwikkelingen bewijst onze recente opgestarte lijnvlucht naar Chongqing, de nieuwe stad die in het westen van China uit de grond gestampt wordt en



### Parcels

TNT Express verzorgt verzending van pakketten. Op tijd, in perfecte staat, met een zo groot mogelijk gemak voor onze klanten, en met een uitgebreid dienstenpakket. Zoals ophalen en afleveren op dezelfde dag of binnen een paar uur; ophalen en afleveren de volgende dag vóór een afgesproken tijdstip; of leveren op een vooraf afgesproken dag als snelheid wat minder telt. Daarbij biedt TNT Express aanvullende services. Zoals het online kunnen boeken, het online volgen van uw zending met Track & Trace, verzekerings- en verpakkingsmogelijkheden, bijzondere ophaal- en leveringsuren, douaneaafhandeling, prioritybehandeling, import en export, en nog meer.



### Sectorgerichte oplossingen

TNT Express maakt zich sterk in vijf marktsectoren: health care, hi-tech & computing, automotive & industrie, life-style en logistics service providers. Door ons daar intensief in te verdiepen weten we wat er leeft. Zo kunnen we gericht adviseren en oplossingen ontwikkelen. Neem health care. Medisch materiaal als bloedstalen moet vaak snel en met grote zorg vervoerd worden. Onze oplossing heet Clinical Express met onder andere droogijsverpakkingen om de zending op de juiste temperatuur te houden en extra ondersteuning van een dedicated opgeleid Customer Service-team. Meer dan 200 relaties wereldwijd maken gebruik van deze branchespecifieke oplossing.

### Freight

De Freight Services van TNT Express – via de weg, door de lucht of over zee – kennen geen beperkingen, hoe zwaar, groot of ongewoon uw zending ook is: 24/7, naar meer dan 200 landen. De Roadfreight Service is een kostenefficiënt alternatief in Europa, opkomende markten en zelfs intercontinentaal. Als snelheid telt, rijdt de internationale Bullet Van rechtstreeks. Als kosten belangrijker zijn, is er de Roadfreight Groupage Service. Met de Airfreight Service kunnen zendingen naar bijna iedere bestemming ter wereld, van Door-to-Airport en van Door-to-Door. Alle Freight Services zijn ook beschikbaar voor import; douaneafhandeling is bij de service inbegrepen.



waar de high tech-industrie zich vestigt.'

### Meedenken en maatwerk

Prinsen vervolgt: 'Door onze wegnetwerken te optimaliseren denken we mee in de behoefte aan kostenbeheersing; vrachtvervoer over de weg is immers goedkoper dan door de lucht. Wij ontwikkelen maatwerk, met bijvoorbeeld btc-leveringen inclusief toegevoegde diensten als afleverafspraken. Of met slimme voorraadoplossingen, met kleine magazijnen dicht bij het afzetgebied van de klant (Forward Stock Locations). En

we investeren vanzelfsprekend in groene logistiek en beschikken intussen over een reeks aangepaste transportmiddelen. Deze zijn niet alleen milieuvriendelijk, maar soms ook tijdtechnisch handig: de congestie in en rond Brussel kunnen we nu omzeilen door in de binnenstad milieuvriendelijke vrachtfietsen (cyclocargo) te gebruiken.'

### Groeien in betrouwbaarheid

In mei 2011 bereikte TNT Express een nieuwe zelfstandigheid als beursgenoteerde onderneming, los van het Nederlandse

postbedrijf. Dat geeft een flinke impuls aan de ontwikkeling van het expresbedrijf, omdat het zich nu kan richten op de core business. 'Maar wat we in het verleden deden, blijven we doen: onszelf ontwikkelen in het belang van onze klanten en soms zelfs voor hen uit,' stelt Prinsen. 'Ook wij zien dat er momenteel een belangrijke verschuiving plaatsvindt,' onderschrijft hij één van de logistieke trends. 'Het gaat nu niet zozeer om de snelheid van levering, maar veel meer om de betrouwbaarheid ervan en sterker nog: om de betrouwbaarheid van je logistieke partner.



### Customer Care Centers

TNT Express Benelux heeft haar Customer Service verder geoptimaliseerd. Vanuit drie centrale locaties (Brussel, Eindhoven en Amsterdam) worden alle klantcontacten rond zendingen onderhouden. Dankzij deze schaalvergroting kunnen TNT-medewerkers beter 'empowered' worden met trainingen en ondersteunende systemen. Zo zijn zij nóg beter in staat tot persoonlijke aandacht en een professionele dienstverlening. Daarnaast past dit in de ontwikkeling van TNT Express waarbij wij onze klanten op elke plek ter wereld dezelfde 'TNT Experience' willen bieden. Hulp nodig of een vraag? Bel onze Customer Service op 0800-1234 (NL) of 070 233 633 (Belux).

## Unieke netwerken

De kracht van TNT Express ligt in kostenefficiënt wegvervoer. Ook in opkomende markten. In Europa ligt ons meest fijnmazige wegnetwerk. In Azië verbindt ons wegnetwerk zeven landen met het binnenlandse netwerk van China. In Zuid-Amerika vormt het een unieke verbinding tussen Brazilië, Chili en Argentinië. In het Midden-Oosten linkt het aan het Europese wegnetwerk, waardoor intercontinentaal wegvervoer mogelijk is. En in de Verenigde Staten werken we op dit punt strategisch samen met Conway. Al deze wegnetwerken zijn verbonden door een uniek luchtnetwerk met eigen TNT Express Boeings. Zo creëren we bereikbaarheid.



Dat is waarom TNT Express eigen netwerken bouwt, zodat we greep hebben op onze eigen capaciteit en dus de betrouwbaarheid van levering. Daarom besteden we zoveel zorg aan persoonlijke aandacht voor onze klanten vanuit onze vernieuwde, professionele Customer Care Centres – de naam zegt genoeg. En wij bieden graag absolute transparantie met onze online Track & Trace-mogelijkheden – zelfs als app op smartphones – en met onze all in-tarieven.

## Sterk in kennis

'Maar bovenal,' vervolgt Prinsen, 'willen we een betrouwbare kennispartner zijn, zowel voor midden en kleine bedrijven als voor de grote spelers in belangrijke marktsectoren. Via strategische allianties met MKB Nederland en VOKA in België delen we onze kennis met de kleine of middelgrote ondernemers die de sprong willen maken naar internationaal on-

dernemen. Wij weten immers als geen ander hoe transport en logistiek elders in de wereld werkt.' De kennisinzet voor grotere klanten is anders. Prinsen: 'Voor de grotere klanten zijn wij vooral de logistieke experts, die hun marktsector en de behoeften die daar leven, kennen en erop kunnen inspelen. We doen dit al heel sterk voor de Health Care-sector, met temperatuurgecontroleerd transport met droogijs voor klinische producten. Wij ontwikkelen zulke specifieke oplossingen ook voor andere sectoren.'

## Duurzaam samenwerken

'Passie voor onze klanten is één van onze kernwaarden,' rondt Prinsen zijn verhaal af. 'Mensen betrekken, samenwerken, partnerschappen – het zit allemaal in onze genen. En dat moet ook. Als je zoiets complex en risicovol als een wereldwijde logistieke keten wilt versterken kan dat alleen op

basis van vertrouwen. Zodat je samen in een langdurige relatie kunt nadenken over oplossingen en innovaties op middellange en lange termijn. En dan praten we niet alleen over TNT Express Benelux,' benadrukt Prinsen. 'We hebben dit alles als wereldwijde organisatie vastgelegd in onze Vision 2015 en in onze TNT Express-strategie. Overal in de wereld kunnen klanten dus dezelfde services, kwaliteit en ambities aantreffen. Ambitieuw? Ja!' besluit Prinsen. 'Met onze 'empowered people' willen wij namelijk het meest bewonderde vervoersbedrijf worden. Dat zijn geen loze woorden. Want wij denken daarbij heel concreet aan onze klanten. Of beter: aan hun klanten. Het gaat in feite om de tevredenheid van de eindgebruiker. Dát moet het doel zijn van iedere logistieke keten en het doel van de samenwerking met onze klanten. Samen - sure we can!'



## Value Added Services

TNT Express biedt een waaier aan expresdiensten en Freight Services. Maar soms is er meer nodig om een transportoplossing te vervolmaken. Daarvoor heeft TNT Express Value Added Services. Zoals gunstig gelegen, kleine opslagruimtes dicht bij uw afzetgebied of retourlogistiek. Of afleverservices zoals installatie-ondersteuning en contractafhandeling aan de deur. In centraal gelegen Value Added Service Centers, zoals in Brucargo (BE), kunnen bovendien uw importzendingen worden omgepakt, gekit en geassembleerd. Onze VAS bieden unieke *last mile*-oplossingen voor zowel grote internationale spelers als startende ondernemers.

De toegevoegde waarde van Business Solutions

# ‘Wij zijn de out of the box-denkers van TNT Express’

*Logistiek wordt complexer. Meer wet- en regelgeving, globalisering, hogere eisen van klanten en eindgebruikers. Het transport moet daarin mee en wordt zo een risicovolle kostenpost. Door ánders naar transport te kijken, kun je soms echter kosten besparen. Vanuit die visie werkt Business Solutions. ‘Wij zijn de out of the box-denkers van TNT Express,’ lacht Manager Business Solutions Benelux Marlène van der Valk. ‘Maar wij beginnen altijd bij de behoeften van klanten en markt.’*

Marlène: ‘Als wereldwijde organisatie heeft TNT Express alle kennis en ervaring om de klant maximaal te begeleiden. Ook hier in de Benelux. Daarvoor haken we graag zo vroeg mogelijk aan in het proces van de klant.’

## Streven naar ‘wauw-effect’

‘Een sleutelfiguur bij het sterker maken van de logistieke keten is de Process Improvement Manager (PIM). Hij is voor de klant kennisexpert, project- en implementatiemanager. Want transport via TNT Express is oké, maar je moet het proces daaromheen wel managen. De PIM luistert naar de wensen en behoeften en kijkt naar de processen. Met die input geven wij een nieuw logistiek proces vorm of optimaliseren wij een bestaand proces. Een voorbeeld? Met onze kennis en inzichten kunnen wij een klant helpen zijn keten sterker te maken bij centralisatie van zijn warehouses en optimalisatie van zijn transportstromen. Dan investeert hij in transport, maar bespaart hij op warehousing. Zo’n verandertraject kunnen wij managen en de risico’s helpen beheersen door goede afstemming in de gehele keten. Die mogelijkheden zie je door informatie te delen. Natuurlijk laten we klanten zelf meedenken in de oplossingen. Maar wij streven naar het wauw-effect: dat het zó kan, niet alleen op papier, maar ook in het echt!’

## Werken vanuit vertrouwen

‘De oplossingen van Business Solutions houden niet op bij een slim idee. Wij kunnen ‘hands on’ helpen bij de uitvoering. Onze implants



**Wie is het gezicht achter de klantgerichte oplossingen van TNT Express? Een heel (internationaal) team met onder andere Manager Business Solutions Benelux Marlène van der Valk. ‘Wij willen inspirator zijn, hebben veel kennis en ervaring beschikbaar en kunnen daardoor steeds weer processen vernieuwen.’**

werken bij klanten op locatie om in hun depot het proces te begeleiden. Daardoor sluit het aanleverproces naadloos aan bij onze processen. Zo kan soms zelfs een schakel in de keten worden overgeslagen. En als de snelheid in het proces omhoog kan, kunnen de kosten vaak omlaag. Dat vraagt wel een vertrouwensband ja, maar dat commitment is er altijd.’

## Specifieke kennis generiek maken

‘Soms vragen klanten iets wat we nog niet eerder hebben kunnen bieden, het inrichten of ‘customizen’ van een ontbrekende schakel. Dan komen onze Solution Managers in beeld. Als TNT Express-wereldwijd ontwikkelden we bijvoorbeeld oplossingen voor btc-leveringen. En sectorspecifiek voor de health care hebben we een mooie oplossing voor het belevaren van ziekenhuizen. Onze Solution Managers spelen op marktvragen in. En omdat wij veel klanten spreken, kunnen we de oplossing die we voor de één bedenken generiek maken voor een groep of sector. Zo ontwikkelen onze oplossingen zich steeds breder en professioneler.’

## Steeds opnieuw kijken

‘Met andere woorden,’ besluit Marlène van der Valk. ‘Wij van TNT Business Solutions denken out of the box. Wij willen inspirator zijn, hebben veel kennis en ervaring beschikbaar en kunnen daardoor steeds opnieuw kijken, steeds weer processen vernieuwen. En de bijbehorende complexiteit en risico’s managen. Dat is onze grote toegevoegde waarde bij het transport van A naar B.’

# Importeren of exporteren? Denk dan ook hieraan!

**Om vertraging van uw zendingen te voorkomen is het belangrijk om aan alle douanevoorschriften te voldoen. Hieronder leest u een selectie van recente wijzigingen. Mocht u zich het hoofd hier niet over willen breken, dan ondersteunt TNT Express u vanzelfsprekend graag. Neem daarvoor contact op met onze Customer Service: 0800 1234 (NL) of 070 233 633 (BE).**

**Albanië** – Alle zendingen uit een niet EU-land, die het onderstaande bevatten, moeten een certificaat van oorsprong en een kwaliteitscertificaat hebben: gsm's, kleding, tandvullingen, medicijnen en reagens.

**Qatar** – Gevarengoederen voor Qatar hebben eerst goedkeuring nodig van QAS Cargo. Zonder dat worden de goederen op kosten van de verzender teruggestuurd. Goedkeuring moet geregeld worden door de ontvanger.



**Saudi Arabië** – Goederen die een CITC-goedkeuring nodig hebben raken vertraagd met minimaal een week. Dit komt omdat Saudi Arabië het proces van CITC-goedkeuringen heeft gecentraliseerd in Riiaad.

**Jemen** – Versturen met Economy Express is uitsluitend mogelijk voor zendingen tot maximaal 32 kilo. Daarboven wordt het Door-to-Airport.

**Botswana** – Alle importgoederen moeten voorzien zijn van een originele factuur (geen pro-forma). Daarop moet staan: beschrijving en waarde van de goederen, adres van zender en ontvanger, en de vrachtkosten.

**Qatar** – Alle zendingen met een waarde tot 500 Qatari Rial worden geclassificeerd als 'Low Value'; sinds dit voorjaar heft Qatar douanerechten op deze zendingen.

**Indonesië** – Bij voedsel supplementen, cosmetica of chemische producten moet er altijd een volledige set MSDS (Material Safety Data Sheet) of COA (Certificate of Analysis) bij de zending zitten. Zo niet, dan leidt dit tot vertraging bij de douane.

**Irak** – De levering aan verschillende legerplaatsen in Irak is gestopt, omdat er geen goede toegang en dus geen distributie mogelijk was. Zendingen bestemd voor deze gebieden worden teruggestuurd. Zendingen naar de International Zone zijn wél mogelijk.

**Irak** – Alle medische toebehoren of zendingen met medische inhoud met bestemming Irak moeten goedkeuring hebben van de Iraakse Ministry of Health. De ontvanger moet deze goedkeuring regelen en kunnen voorleggen als de Iraakse douane hier om vraagt.

## Over de weg van China naar Zuid-Oost Azië

**Onlangs heeft TNT Express haar binnenlands wegnetwerk in China verbonden met dat in de rest van Zuid-Oost Azië. Dit betekent dat er van China naar Zuid-Oost Azië tijdgegarandeerd vrachtvervoer over de weg mogelijk is. Kostenefficiënt, als Door-to-Door-levering, import én export.**

Door het binnenlandse wegnetwerk in China te verbinden met het al bestaande Asia Road Network van TNT Express ontstaat er nu een wegnetwerk voor tijdgegarandeerde zendingen met 429 routes, naar 209 grote en middelgrote steden in zeven landen (Vietnam, Cambodja, Laos, Thailand, Maleisië, Singapore en China). Dit netwerk vormt voor Europese ondernemers een prachtige aanvulling op de TNT-vrachtvluchten tussen Luik en Zuid-Oost Azië. Transport ter plekke via het wegnetwerk is gemiddeld vijftig procent goedkoper dan via de lucht en kost slechts 1-3 dagen meer. Veel bedrijven in de high tech- en industrial-sector maken hier al gebruik van.



## Krachtpatser vliegt schoner

Halverwege dit jaar nam TNT Express een nieuwe Boeing 777 in gebruik. Deze 'triple seven' kan verder vliegen dan enig ander vrachtvliegtuig, volledig geladen ruim 9000 kilometer. De machine is dus uitstekend geschikt voor non-stop intercontinentale vluchten. Het laadvermogen verschilt bovendien niet veel van die van een Boeing 747; de triple seven verbruikt echter minder brandstof en stoot dus minder CO<sub>2</sub> uit. TNT Express zet deze krachtpatser in voor haar vrachtvluchten tussen Luik (BE) en Azië.



## 45 ton voedsel voor Somalië

De wereld schrok op deze zomer van de overweldigende hongersnood in de Hoorn van Afrika. Het World Food Programme van de Verenigde Naties en TNT Express sloegen direct de handen ineen om de eerste hulp te bieden. Begin augustus steeg een grote Boeing 767 op vanaf de Airhub in Luik (BE). Aan boord meer dan drieduizend dozen met speciale voedingssupplementen – in verband met de droogte direct eetbaar, zonder toevoeging van water – voor vooral ondervoede kinderen. De bestemming was Nairobi, Kenia. Van daaruit zijn de voedselpakketten in Somalië gedistribueerd waar 1,5 miljoen mensen honger lijden. De hoeveelheid pakketten die TNT Express verscheeptte, is genoeg om zesduizend kinderen gedurende drie maanden van de noodzakelijke basisvoeding te voorzien.

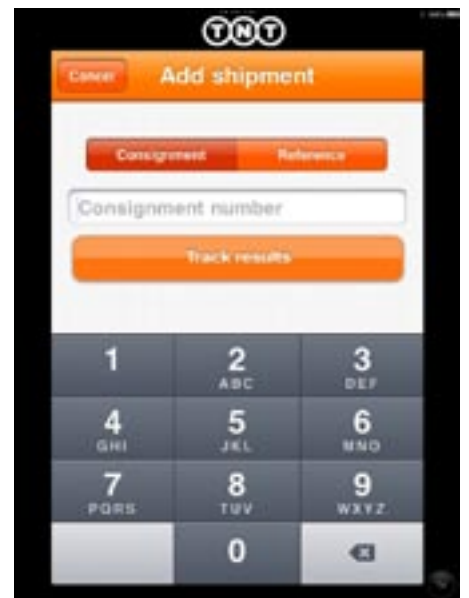
## TNT Express betreft groenste kantoor Europa

**Wie het nieuwe wereldwijde hoofdkantoor van TNT Express in Hoofddorp (NL) betreedt, moet via een kleine draaideur 'powered by human energy'. Gewoon duwen dus. Het is een knipoog naar de bezoeker en wijst gelijk op het duurzame karakter van het gebouw.**

Het TNT Centre, dat in de eerste helft van dit jaar werd geopend, staat bekend als het groenste kantoor van Europa. Het gebouw gebruikt honderd procent duurzaam opgewekte energie, met ondergrondse warmte- en koude-opslag. De gevels bestaan grotendeels uit glas en speciaal ontworpen lamellen zorgen dat het zonlicht zo diep mogelijk het gebouw wordt ingeleid. De enorme houten trap nodigt bovendien uit om de lift te laten voor wat die is.

### Meer groene aanpassingen

Deze nieuwbouw past in Planet Me, het wereldwijde programma van TNT Express om de CO<sub>2</sub>-uitstoot tot een minimum te beperken: een kwart minder in 2012 is het doel. Andere vestigingen van TNT Express doen daarom vergelijkbare aanpassingen, zoals een windmolen voor eigen energieopwekking, zonnepanelen of nieuwe lichtregelsystemen.



## Smart met tracking app

Je internationale zending overal ter wereld kunnen volgen, ongeacht waar je zit, staat, loopt of vliegt? Met de TNT Express tracking app op je smartphone is dat mogelijk! TNT Express introduceerde deze app onlangs voor de iPhone, Android en Windows Mobile. De app staat in de gebruikelijke app stores en is daar gratis te downloaden. Binnenkort volgen meer mobiele toepassingen. Het gebruikelijke Track & Trace kan ook nog steeds via [www.tntexpress.nl](http://www.tntexpress.nl) of [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).



## De nieuwjaars- kus...

Voor sommigen is het begin van het nieuwe jaar een onzekere tijd: zoenen we bij het 'gelukkig nieuwjaar' wensen wel of niet? In 62 procent van de bedrijven wordt nooit gezoend; in 21 procent wél, dagelijks bij wijze van begroeting, afhankelijk van land en bedrijfssector. Wat de nieuwjaarskus betreft, is de gouden regel: 'better safe than sorry'. Vijf tips.

1. De nieuwjaarskus is een vluchtige kus op de wang (nóóit op de mond) op enige fysieke afstand gegeven.
2. Een hand geven kan nog steeds. Houd de arm gestrekt, dan wordt u niet gekust.
3. Wel of niet zoenen verschilt per bedrijfstak; hoe formeler de werkkleding hoe minder er wordt gezoend.
4. De hoogstgeplaatste in het gezelschap bepaalt of zoenen gepast is; wacht dus diens initiatief af.
5. En voor twijfelaars: hou vol! Na 6 januari mag u stoppen met 'gelukkig nieuwjaar' wensen...



## Hier zit de groei!

Als we trendwatchers mogen geloven biedt 2012 vooral kansen voor de kleinere of middelgrote ondernemers die een niche vinden in de volgende groeimarkten:

- Huwelijken. Wie trouwt, trouwt duur.
- Verzorgingsproducten voor de man. Er zijn nu 19 miljoen verzorgingsproducten op de markt; dit aantal groeit snel naar minimaal 28 miljoen.
- XXL, alles wat nodig kan zijn voor mensen met overgewicht; kleding, maar bijvoorbeeld ook aangepaste fietsen...
- Huisdieren: steeds meer gezinnen hebben ze en er wordt véél geld aan uitgegeven.
- Mobiele telefonie, apps en toebehoren.

## Kerst top-10

Het einde van het jaar is traditioneel een tijd van records. Hieronder een top-10 van kerstrecords uit het Guinness Book of records.

**Grootste groep kerstmannen:**

13.000 (Ierland, 2007)

**Grootste kerstman:** 15,5 meter

(Singapore, 1997)

**Grootste drijvende kerstboom:** 84

meter hoog (Rio de Janeiro, 2007)

**Record kerstbomen kappen:** 27 in 2 minuten (door Erin Lavoie, Canada, 2008)

**Winstgevendste kerstfilm:** The Grinch met Jim Carrey (340 miljoen dollar)

**Grootste kerstcollectie:** 25.104 kerstproducten bij de Canadese winkel

Jean-Guy Laquerre

**Meeste lampjes in kerstboom:** 150.000 (Keulen, 2006)

**Duurste kerstboom:** 16 miljoen dollar, want volgehangen met juwelen (Japan, 2002)

**Grootste kerstsok:** 32 meter

**Grootste kerststuk:** 31 meter



Erin Lavoie



## Al twee eeuwen kerstpakketten

Is het de economische crisis? De kerstpakketten anno 2011 lijken weer wat 'nuttiger' te worden, met handige items als opbergboxen, tassen en manden. Maar de wellness-pakketten en de pakketten met biologische of fair trade-producten zijn toch ook nog steeds 'in'. En de trends om medewerkers zelf een pakket te laten samenstellen of om iets met een goed doel te doen, zetten stevig door. Waar komt deze kerstpakketten-traditie eigenlijk vandaan? Men veronderstelt uit de 19e eeuw van het platteland, toen het 's winters bewaren van voedsel lastig was. Inwonende boerenknechten en -meiden mochten op tweede kerstdag naar huis om kerst met hun familie te vieren en kregen een mand met nuttige etenswaren mee ...



# Tijden veranderen, maar Express en Freight Services blijven onverminderd nodig

**Hoe de wereld en de logistiek ook veranderen, het transport van zendingen blijft noodzakelijk. Als losse pakketten of als freight. Daarom nog een keer de voordelen van de Express en Freight Services van TNT Express op een rij. Voor al onze andere diensten en Special Services surf naar [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).**

## Onze Expressdiensten

Een uitgebreide waaier aan diensten en producten voor levering op dezelfde dag, de volgende dag of een afgesproken dag. U kiest, met de volgende voordelen:

- keuze uit veel verschillende producten en diensten en dus controle over de kosten
- competitieve tarieven
- snelle & gegarandeerde leveringen dankzij wereldwijde lucht- en wegnetwerken
- nationaal & internationaal & intercontinentaal
- door-to-door transport
- afhandeling van de douaneformaliteiten
- zowel voor import als export
- Track & Trace: opvolging van uw zendingen
- value added services
- flexibele service en desgewenst maatwerk
- uitgebreide online mogelijkheden
- extra verzekering mogelijk
- pro-actieve opvolging van de tijdsgegarandeerde zendingen
- snelle en gebruiksvriendelijke boekingsmogelijkheden
- uitgebreide ondersteuning vanuit onze Klantendienst
- speciale TNT-verpakkingen beschikbaar

## En méér...

Omdat transport méér is dan het vervoeren van A naar B levert TNT Express ook méér maatwerk en waardetoevoegende diensten: onze Special Services en Value Added Services. Denk daarbij aan gevaarlijke of temperatuurgecontroleerde goederen, aan voorraadbeheer of technische ondersteuning bij het afleveren van een zending (installatie)... en méér. Vraag er naar bij onze Klantendienst, tel. 070 233 633.

## Onze Freight Service

Via de weg, door de lucht of over zee – hoe groot, zwaar of ongewoon uw zendingen ook zijn, TNT Express kan het transport regelen. U kiest, met de volgende voordelen:

### Roadfreight

- dagelijkse service in heel Europa;
- flexibiliteit;
- transport van alle type goederen, ook van gevarengoederen;
- voor pallets, less than truck load (ltl) en full truck load (ftl);
- gegarandeerde levering op de afgesproken dag en tijd;
- veilige en zorgvuldige behandeling;
- afhandeling van import- en exportformaliteiten;
- bezorgen van volledige en deellevering;
- geschikte voertuigen voor speciale zendingen.

### Airfreight

- TNT Express verzorgt het transport van begin tot eind;
- accurate statusinformatie door Track & Trace: altijd zichtbaar waar uw zending is;
- geen beperkingen aan gewicht, grootte en andere zaken, als het maar in het vliegtuig past;
- geen onnodige wachttijden; de zending gaat op de eerst mogelijke vlucht mee of wordt zo snel mogelijk bij uw klant bezorgd (door-to-door);
- expertise en persoonlijke zorg;
- vervoer van gevaarlijke goederen;
- afhandeling van alle formaliteiten, bijvoorbeeld bij de douane of andere autoriteiten;
- snelle bezorging dankzij het eigen TNT Express-netwerk.



## Een toast uitbrengen op het nieuwe jaar? Op uw succes?

Nicole-Barbe Clicquot-Ponsardin, beter bekend als Veuve Clicquot, mag een inspiratiebron zijn voor iedere ondernemer! Zij innoveerde de champagneproductie, en wist deze smakelijke bubbels te verkopen aan zowel Napoleon als de Russische Tsaren. Nog steeds is het champagnehuis dat haar naam draagt (sinds 1772) internationaal toonaangevend.

Om te klinken op zulk zakelijk succes – en op het uwe, kunt u kans maken op een prachtige fles, inclusief glazen, met het opvallende gele label.

## Doe mee! TNT Express geeft tien prachtige champagnepakketten van Veuve Clicquot weg!

Als u voor 15 januari 2012 een email stuurt naar [belux.mailing@tnt.com](mailto:belux.mailing@tnt.com) (onderwerp: 'Actie Impressed') met daarin uw klantnummer, bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer, dan dingt u automatisch mee naar één van deze tien champagne pakketten.

## Colofon

Impressed by TNT Express is een  
periodieke uitgave voor relaties  
van TNT Express Benelux.

### Redactie

Afdeling Marketing &  
Communicatie TNT  
Express Benelux

### Tekst & vormgeving

T&I.C, Delft (NL)

### Fotografie

Patrick Bals, Michel Oehlen, Tom Wagner,  
iStockphoto, T&I.C, TNT Express

### Drukwerk

Instant Solutions, Hoorn (NL)

### Redactieadres

TNT Express Nederland  
Postbus 99456  
3990 NA Houten  
T: +31 (0)30 639 83 98  
F: +31 (0)30 639 80 20  
E: [nl.marketing@tntexpress.nl](mailto:nl.marketing@tntexpress.nl)

TNT Express Belux  
Gebouw 711  
1931 Brucargo/Machelen  
T: +32 (0)70 233 633  
F: +32 (0)70 222 122  
E: [marketing.belux@tnt.com](mailto:marketing.belux@tnt.com)

# Uw pakket, onze passie.



## Express Parcel Service, de beste keuze voor al uw pakketzendingen

Een pakket versturen binnen of buiten Europa? Met de Express Parcel Service wordt uw pakket stipt op tijd en in perfecte staat geleverd op elke gewenste bestemming, wereldwijd. TNT Express heeft nu eenmaal het meest uitgebreide wegen- en lucht netwerk en vooral, heel gepassioneerde medewerkers. Wij verzorgen uw zendingen vanaf de ophaling tot de levering. U geniet dus ook van een uitstekende service. Een service met wereldklasse en veel voordeliger dan u denkt!

Interesse in de Express Parcel Service van TNT Express?

Contacteer dan nu de Klantendienst op 070 233 633 of surf naar [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).



express

*sure we can*