

TNT express

STRANA 8-9

Nebezpečný tovar

STRANA 6

Indoorsales

STRANA 4-5

Darčeky, ktoré fungujú



EDITORIAL



Milí čitatelia,

vonku svieti slnko, veje teplý južný vetrík a nič nenasvedčuje tomu, že sú tu opäť Vianoce. Len hektický pohyb na cestách, rýchle plnenie plánov výroby, predaja, koncoročné uzávierky a najmä hmýriaci sa dav v nákupných strediskách ukazuje na to ako môže príroda klamať.

Koniec roka pre každú prepravnú spoločnosť znamená zvýšené nároky na kapacity, kuriérov a zamestnancov. V týchto dňoch najlepšie vidíme silu a kvalitu služieb spoločnosti. Zároveň skúšky v reálnom čase preveria schopnosti ľudí a procesov.

V tomto čísle sme sa vám snažili priblížiť našich pracovníkov ako z pracovnej, tak z osobnej stránky. Kreatívne nápady na darčeky od našich kolegov vás možno inšpirujú pri kúpe darčiekov pre vašich blízkych. Podrobnejší snímok práce indoorsales vám poodhalí tajomstvá hlasov v telefóne.

Do uzávierky časopisu sa nám už nedostala správa o celosvetovej pomoci kolegom a pracovníkom TNT postihnutými záplavami v Thajsku. Doteraz sa vyzbierali tisíce eur, ktoré sú určené na základnú pomoc pracovníkom TNT v Thajsku, ktorí prišli o svoje obydlia počas povodní.

Tento čas patrí charite a pomoci tým, ktorí to najviac potrebujú. Máme ich aj vo svojom okolí.

Prajem Vám príjemné prežitie Vianoc

Spozdravom

Mária Džundová

Aktuality

Elektrická kyvadlová doprava

Centrála spoločnosti TNT Express predstavila elektrickú dodávku, ktorá je nabíjaná elektrickou energiou z jej vlastnej budovy. Nabíjanie prebieha v podzemnom parkovisku v centrále spoločnosti. Nový FIAT Scudo vo farbách TNT bude prepravovať zákazníkov a zamestnancov medzi amsterdamským letiskom Schiphol a centrálou spoločnosti vzdalenej 10 km od letiska.



Elektromobil prepraví naraz 7 pasažierov a bez nabitia prejde 130 km pri rýchlosti 100 km/hod. Prví pasažieri, ktorí si jazdu dodávkou vyskúšali, ocenili pohodlie a minimálnu hlučnosť, vďaka ktorej si počas jazdy mohli vybaviť aj telefónne hovory. Vodič elektromobilu sa vyjadril, že jazdiť touto dodávkou je jedným slovom radosť.

Certifikát SA8000 v Saudskej Arábii

TNT Express ako prvá spoločnosť v Saudskej Arábii získala certifikát na normu SA8000, ktorá je medzinárodným štandardom pre riadenie ľudských zdrojov z etnického hľadiska. Auditori navštívili kancelárie a sklady spoločnosti TNT v mestách Jeddah a Dhahre. Od zamestnancov spoločnosti tu zisťovali informácie týkajúce sa ich práce a postupov na riadenie ľudských zdrojov za posledné tri roky. Niekoľko dní trvajúca práca auditorov vyvrcholila udelením certifikátu SA8000.



Medzinárodný štandard SA8000 sa usiluje zlepšovať pracovné podmienky vo svete ako napr. bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, sloboda združovania sa, praktiky fair-play, atď. TNT Express

je vôbec prvou spoločnosťou, ktorá na území Saudskej Arábie získala tento významný štandard.

Nákladný Boeing 777 v službách TNT

Nováčikom v leteckej flotile TNT Express je prvý nákladný Boeing 777, ktorý bude lietať medzi Európou a Áziou a pridá sa k letke nákladných Boeingov 747, ktoré dnes operujú na tejto trase. TNT má v pláne prenajať si nové nákladné Boeingy 777-200 určené na dlhé vzdialenosti, ktoré by mali byť zaradené do prevádzky v blízkej budúcnosti. Model Boeing 777 je palivovo najefektívnejším nákladným lietadlom na trhu, pričom kapacitne takmer rovnaký s typom Boeing 747. Pre rozšírenie flotily nákladných lietadiel sa spoločnosť rozhodla, aby zvýšila svoje kapacity na podporu rastu v Ázii a zároveň znížila závislosť na komerčných linkách a externých kapacitách. Okrem toho používanie nového modelu lietadla zníži emisie CO₂ a zlepší dopad na životné prostredie.

Nové moderné logistické prekladisko v Hongkongu

TNT Express otvorila priestory s plochou 99 087m² v Hongkongu zamerané na logistické služby v módnom priemysle v ázijsko-tichomorskom regióne. Otvorené prekladisko podporuje plán rozvoja logistických služieb TNT pre módný priemysel. Priestory poslúžia viacerým krajinám vrátane Japonska, Kórey, Číny a Singapuru. Prekladisko je napojené na leteckú a cestnú ázijskú sieť a spojí výrobcov luxusného tovaru s ich najväčšími odbytiskami v Ázii a Európe. „Hongkong je efektívnym logistickým centrom a globálnym prekladiskom pre obchod s odevmi a luxusným tovarom,“ hovorí Edward Lau, riaditeľ TNT Express Hongkong. „Toto mesto nie je iba vstupnou bránou pre rýchlo rastúci čínsky trh, ale aj miestom, ktoré je prepojené s celým regiónom a svetom. Preto sme sa rozhodli otvoriť nové prekladisko práve tu.“

Letecká sieť na Blízkom Východe sa rozširuje do Iraku

TNT Express reaguje na zvýšené podnikateľské aktivity významných svetových firiem v Iraku a rozširuje lety do/z Iraku. TNT ako jediný expresný poskytovateľ lieta do Iraku šesťkrát do týždňa. Toto letecké spojenie zohrá kľúčovú úlohu pri obnove irackej ekonomiky. TNT Express využíva spoločnosť Mateen Express ako svojho exkluzívneho partnera v krajine. Z bezpečnostného dôvodu sa zatiaľ doručujú medzinárodné zásielky len dovnútra Medzinárodnej zóny v Bagdade, kde sídlia významné nadnárodné spoločnosti a je diplomatickou a vládnu štvrtou. Ďalší rozvoj doručovacích služieb bude závisieť od vyriešenia konfliktnej situácie v celej krajine.

Zjednotená cestná sieť medzi Čínou a Juhovýchodnou Áziou

TNT Express zdokonalila prepravu zásielok medzi Čínou a Juhovýchodnou Áziou. Po ročnej testovacej fáze je zjednotenie cestnej siete úspešne dokončené. Čínska cestná sieť prevádzkovaná pobočkou TNT Hoau je odteraz spojená s medzinárodnou Ázijskou cestnou sieťou pre všetky zásielky s určeným časom doručenia. Sieť spája Čínu, Vietnam, Kambodžu, Laos, Thajsko, Malajziu a Singapur. V týchto krajinách je cestné riešenie pre nákladné zásielky od dverí k dverám stále nespoľahlivé a služba TNT je unikátna svojou spoľahlivosťou na tomto rýchlo rastúcom trhu. „TNT Express je uznaným odborníkom na cestnú prepravu zásielok s presne určeným

časom doručenia,“ hovorí Marie-Christine Lombard, riaditeľka TNT Express. „Vďaka integrácii dvoch hlavných cestných sietí TNT v Ázii si posilníme našu pozíciu na trhu a zároveň poskytneme našim zákazníkom nákladovo efektívne riešenia doručenia.“

Prostredníctvom nového spojenia môže spoločnosť sídlia v Šanghaji prepraviť svoje výrobky do Juhovýchodnej Ázie v priebehu 2-4 dní. Cestné nákladné služby TNT Express pre zásielky s určeným časom doručenia sú v Číne o 50% lacnejšie ako letecké prepravy a doručenie sa pohybuje v rozmedzí 1-3 dní. Služby s určeným dňom doručenia zabezpečuje TNT prostredníctvom 492 cestných trás s pokrytím 209 veľkých a stredne veľkých miest.

Ázijská cestná sieť TNT Express spustila svoju činnosť v roku 2005 a dnes už pokrýva viac ako sedem krajín, vrátane Číny.



Nákladný most medzi Indiou a Európou

TNT Express otvorila novú leteckú linku priamo spájajúcu Dillí a Európu. Toto spojenie reaguje na rastúci dopyt firiem na prepravu medzi Indiou a Európou.

Boeing TNT lieta trikrát týždenne z Hongkongu do Dillí a následne do európskeho prekladiska v Liége. Linka súbežne operuje s pôvodným leteckým spojením medzi uvedenými mestami. Nový letecký most bude využívaný na produkty z oblasti elektroniky, farmaceutického a textilného priemyslu. Prínosom tejto služby je garantované doručovanie zásielok, zníženie nákladov na dodávateľské reťazce, skvalitnenie riadenia zásob a zrýchlenie dostupnosti výrobkov na predvianočný trh.

Rýchlejšia expresná služba na Pyrenejskom polostrove

TNT Express spustila novú službu s názvom Service Plus pre doručenie nasledujúci deň v Španielsku a Portugalsku. Dôvodom jej zavedenia sú rastúce požiadavky na rýchlejšie tranzitné časy v danom regióne. José Luis Casaudoumecq, obchodný riaditeľ TNT Express Španielsko: „TNT Španielsko v súčasnosti poskytuje dostatočne široké portfólio služieb, ale nová služba pre doručenie v nasledujúci deň vyplnila medzeru na trhu. Doručenia do 24-hodín na akékoľvek miesto v Španielsku alebo Portugalsku budú mať význam najmä pre high-tech odvetvie. Služba TNT Service Plus so sebou prináša viaceré výhody, vrátane garancie vrátenia peňazí za prepravné služby, zvýšenie úrovne krytia bez dodatočných nákladov a automatického upozornenia pri doručení,“ hovorí Casaudoumecq a dodáva: „Naši zákazníci vyžadujú zodpovednosť, jednoduchosť, najnovšie technológie a nákladovo efektívne riešenia, a to je presne to, čo táto služba poskytuje.“



Darčeky, ktoré fungujú

Hovorí sa, že Vianoce sú časom pokoja a lásky. Dnes však najkrajšie sviatky roka prežívame v strese a naháňaním sa za vianočnými darčekom. Obchody sú plné ľudí a vy ani neviete komu, čo kúpiť. Začínate panikáriť, lebo čas do Štedrého dňa sa kráti. Nezúfajte, ešte sme tu my.

V zmysle nášho sloganu „sure we can“ vám chceme dokázať, že sme špecialisti nielen na prepravu vašich zásielok, ale že naši zamestnanci presne vedia, ktoré vianočné darčeky sa oplatí kúpiť. Ich tipy na darčeky sú preverené časom i praxou a ich súčasní majitelia vám potvrdia, že sú naozaj spokojní. Najviac nápadov v našej spoločnosti má **Lenka Fitzová**, Business Solution Manager. Nielen že vymýšľa tie najvhodnejšie riešenia pre vaše logistické problémy, ale pravidelne nás zásobuje nápadmi na originálne narodeninové darčeky. Keď sme sa Lenky opýtali na vianočné darčeky, hneď nám prezradila niekoľko svojich tipov.

Amálka a Anuška, Lenkine malé neterky, si minulý rok pod vianočným stromčekom našli **ilustrovanú detskú knižku**. Keďže dievčatka nevedeli ešte čítať, tajomstvo knižky objavili až vtedy, keď im ju rodičia prečítali. Hlavnými hrdinkami rozprávkových príbehov neboli princezné či zvieratká, ale Amálka s Anuškou. Z knižky sa stal taký „trhák“, že rodičia museli čítať aspoň jednu stranu o veselých dobrodružstvách sestier každý večer. Pre väčšie deti odporúčame vybrať niektorú zo **spoločenských hier**. Klasikou sú Mono-

poly, Milionár, Scrabble, Carcassone alebo Activity, ktorú si obľúbili aj dospelí. Princípom hry je uhádnuť vytiahnuté slovo alebo slovné spojenie, ktoré musí spoluhráč nakresliť, opísať alebo predviesť tak, aby ho jeho partner uhádol počas stanovenej časomiere. Mladých ľudí potešia **hand-made veci**, ktoré sú 100% originálne. Aj lístok na obľúbený festival či permanentka do športových zaria-



dení. Najoceňovanejšími darčekom u mladých mužov sú **technické vychytávky**. Tohtoročným hitom sú externé hardisky. Sú malé svojimi rozmermi, ale veľké svojím



objemom, vďaka ktorému sa do nich zmestí množstvo dát.

Rodičov zas môžete prekvapiť obrazom tvoreným fotkami všetkých členov rodiny, od



najstarších až po najmenšie prírastky. Čaro umenia im môžete vykúziť aj lístkami do divadla alebo do galérie. Kultúrne inštitúcie sa snažia prilákať ľudí pestrou ponukou, v ktorej si každý nájde niečo, čo ho zaujíma. Umenie im môžete priniesť aj domov, napríklad takým retrogramofón s platňami, pri ktorom si môžu zaspomínať na staré dobré časy.

Branislav Hamar, CIT a Web Coordinator, ktorý sa vo svete internetu a elektronických aplikácií cíti ako ryba vo vode, nás svojím tipom na darček príjemne prekvapil a možno inšpiruje aj vás. „Môj 89-ročný dedko už všetko materiálne, po čom túžil má, preto je jeho jediným potešením jedlo. Pravdaže darček by mal byť originálny, ale zároveň relatívne ľahko strávitelný. S manželkou sme pri hľadaní vhodného darčeka objavili predajňu, ktorá sa špecializuje na syry. Ponúka širokú paletu druhov, značiek, chutí či farieb, takže určite je z čoho vyberať. My sme sa nakoniec rozhodli pre prútený košík plný syrov – od slávnych holandských až po tradičné slovenské. Aby si naozaj pochutil, vybrali sme netradičné príchute. Napríklad taký syr s príchutou chilli, orechov alebo žihľavy neochutnáte každý deň. Dedko sa darčeku veľmi potešil a nezabudol sa netradičným darčekom pochváliť všetkým svojim známym.“



Pre **Máriu Pasternákovú**, Customer Service Manager, sa Vianoce stali najobľúbenejším obdobím odkedy sa stala mamou. „Milujem ten pocit, keď vďaka mojim deťom aj ja skoro opäť verím, že Ježiško existuje a ak sme celý rok poslúchali, tak si nájdeme niečo pod stromčekom. To „niečo“, čo sme najviac chceli. Väčšinou sú to samozrejme hračky a deti sa tešia všetkým rovnako. My dospeláci len nasávame a vychutnávame tú nádhernú atmosféru. Minulý rok sme naše Vianoce ozvláštnili tým, že sme zmenili miesto. Zbalili sme sa a deti sme držali do konca v napätí, čo sa to deje a kam ideme. A tak mali ako darček Vianoce ako z „Mrázika“. V prírode, všade plno snehu a zimného slniečka. Doteraz sa tešíme

z týchto chvíľ pri pozeraní fotografií. A ja už v hlave spriadam plány, ako asi budú vyzerat najbližšie Vianoce.“



František Finta, náš Commercial Analyst & Sales Support, si nevie vynachváliť čelovku, ktorú dostal od priateľov. Oceňuje najmä jej praktické využitie a to nielen pri oprave auta. Raz ju využil ako jediný svetelný zdroj na grilovačke, počas ktorej vypadol prúd – vraj lepšiu grilovačku ešte nezažil. Pod vianočným stromčekom by rád našiel ďalšiu audioknihu. Ako hovorí, spríjemňuje mu cestu autom a konečne si našiel čas na „čítanie“ kníh. Ako tip na darček pre celú rodinu uvádza masážnu vaňu na nohy. Veď

kto nemá rád masáž a navyše v pohodlí domova. Inšpiráciou na kúpu darčeka sú mu aj internetové stránky, ktoré ponúkajú zľavy na rôzne produkty a služby. Nájdete tam pobyty, masáže, kaderníka, rôzne kurzy, a to vo veľmi výhodnej cene. Stačí si objednať kupón a máte ďalší darček pre vašich blízkych.

Country General Manager **Dino Ajanović** hovorí, že najkrajším darčekom je pomoc druhým. Potešíte nielen tých, ktorí pomoc naozaj potrebujú, ale zahreje pocitom zadosťučinenia tých, ktorí pomocnú ruku podajú. Dodnes mu na stene kancelárie visí obrázok, ktorý mu darovalo jedno z detí chorých na rakovinu. Je to symbol vďaky za pomoc, ktorú týmto deťom poskytlo TNT.

Vianoce sú sviatkami, kedy majú ľudia k sebe bližšie. A preto nie je dôležité koľko darčeka sa zmestí pod vianočný stromček či koľko druhov koláčov budete mať napečených, najdôležitejšie je, že budete s tými, na ktorých vám záleží a doma. Preto vám za celé TNT želáme, aby ste prežili Vianoce v kruhu vašich najbližších, v ktorom si vychutnáte tú pravú slávnostnú atmosféru. Tak teda šťastné a veselé, a hlavne bez stresu z nákupu vianočných darčeka.





Indoorsales

Milé a nápomocné hlasy v telefóne – zavolajú Vám či potrebujete nejaké prepravné riešenie, informujú Vás o novinkách alebo varujú pred blížiacim sa problémom.

Kto sa skrýva za týmito hlasmi a prečo sú dôležitou súčasťou tímu TNT?

Náš obchodný tím poznáte len spolovice, podľa návštev našich obchodných zástupcov. Druhú časť tímu TNT môžete identifikovať po hlase, ktorý sa Vám ozýva v telefóne. Voláme ich indoorsales. Je to skupina pracovníkov, ktorých hlavnou náplňou je podpora predaja TNT produktov po telefóne alebo e-mailom. Zároveň aktualizujú údaje o zákazníkoch v informačnom systéme. Možno sa zdá táto práca jednoduchá a monotónna a niektorí po skúsenostiach z teleshoppingom ju môžu považovať až za otravnú, ale nie je to tak. Na to, aby indoorsales tušil ponuku pre klienta, podľa jeho potrieb, musí poznať dokonale všetky služby TNT, riešiť niektoré prípady s Oddelením služieb zákazníkom, Finančným oddelením alebo s colnou deklaráciou. Okrem toho musia dokonale ovládať naše procesy, aby mohli na otázky odpovedať bez zbytočného prepínania na iné osoby v TNT.

Okrem prípravy riešení pri preprave zásielok pre klientov pravidelne informujú o užitočných novinkách, rozšírených leteckých kapacitách, sezónne voľných kapacitách za atraktívne ceny. Práca indoorsales sa nekončí objednaním prepravy. Stará sa o spokojnosť

zákazníkov, zisťuje spätnú väzbu na vykonané prepravy. Ak identifikuje čo i len malú nespokojnosť klienta s prepravou, hľadá príčinu a snaží sa ju odstrániť, aby sa pri nasledujúcej spolupráci chyba neopakovala. Úzko spolupracuje s kuriérmi a s Operačným oddelením, dáva im podnety na zlepšenie a monitoruje vývoj spokojnosti u konkrétneho klienta. Zisťuje vaše aktuálne obchodné potreby, aby distribučné riešenie TNT podporilo váš rast a spokojnosť vašich klientov.

Sú nenahraditeľným zdrojom informácií v prípade hroziaceho problému, ktorý by mohol ovplyvniť včasné doručenie zásielky, a tým aj váš biznis. V dnešnom turbulentnom svete často dochádza k lokálnym prírodným tragédiám – záplavy, zemetrasenia, ekonomické a sociálne nepokoje, atď. Ak je vaša dôležitá zásielka na ceste k odberateľovi, indoorsales – podľa uložených údajov v systéme zistí, že práve pre vás je dôležité vedieť o možnom oneskorení dodávky a začína pracovať na náhradnom riešení. Heslo „kto rýchlo dáva, dvakrát dáva,“ platí aj v tomto prípade. váš náklad dorazí možno neskôr, ale vy a váš klient ste o tom vedeli a mohli ste sa na to pripraviť. Preto je veľmi dôležité mať v informačnom systéme aktuálne informácie

o klientoch – meno, telefón, e-mail, najčastejšie destinácie, preferované služby.

Indoorsales sú tie pracovníčky, ktoré majú prehľad o svojich zákazníkoch a využívajú ich na zvyšovanie spokojnosti vás – klientov TNT. A ak vás zaujíma ako je postarané o bezpečnosť vašich údajov v informačnom systéme, tak tu je odpoveď.

Do systému k údajom o zákazníkoch má prístup úzky okruh povolaných a zaškolených ľudí. Systém je cez ochranné firewally zabezpečený pred prienikom zvonka a aj zvnútra. Ochrana dát je istená stále sa meniacimi heslami, mazanie dát je umožnené len vybraným pracovníkom a niektoré údaje sú ešte zo zákona chránené a archivované. Databázy klientov sa nesmú a ani nedajú sprístupniť vonkajším subjektom. Samozrejmosťou je, že každý pracovník, ktorý spracúva dáta o klientoch, je zaškolený a vie, ako narábať s dôvernými údajmi.

Takže ak Vás nabudúce bude spovedať pracovníčka indoorsales, majte porozumenie pre toto „vypočúvanie“ a budeme radi, ak si nájdete čas podrobnejšie sa porozprávať o vašej firme a kontaktoch. Len vtedy budeme môcť splniť vaše očakávania a zaslúžiť si vašu lojalitu a spokojnosť.



Potravinová pomoc pre 6 000 ľudí

Začiatkom jesene zabezpečila spoločnosť TNT Express v rámci svojho partnerstva so Svetovým potravinovým programom OSN (WFP) prepravu 49 ton humanitárnej potravinovej pomoci, aby pomohla nakrmiť tisíce hladujúcich detí v chudobnom Somálsku.

Naložený Boeing 767 smeroval z Liège na letisko do chudobného Somálska. Na palube bolo vyše 3000 krabíc so špeciálnou výživou pre hladujúce deti. Odtiaľ bola potravinová pomoc rozdelená do kamiónov, ktoré smerovali do postihnutých oblastí, kde sa ďalej distribuovala ľuďom.

Vďaka tejto zásielke mohlo WFP zasýtiť 6 000 podvýživovaných detí počas troch mesiacov. Distribuovala sa špeciálna arašidová vitamínová kaša, ktorá sa môže jesť priamo z vrečka a bez pridania vody. Každé 92 gramové vrečko sladkej kaše má 500 kalórií. Doporučená denná dávka špeciálnej výživy je 1 vrečko denne pre dieťa vážiace 7 kg.

Katastrofálny nedostatok potravín v tejto africkej krajine je výsledkom najničivejšieho sucha za posledných šesťdesiat rokov. Sucho a chudoba spôsobili, že v Somálsku trpí pod-

výživou viac ako 30% detí. Hladomor bol vyhlásený v piatich oblastiach tejto krajiny. Z celkovej populácie 7,5 milióna ľudí sa v ohrození života nachádza až 50% obyvateľstva. WFP už zabezpečil stravu pre 1,5 milióna ľudí v severnej a centrálnej časti Somálska. Žiaľ, pre zvyšné 2 milióny postihnutých ľudí je potravinová pomoc v krajine nedostupná kvôli neistote a pretrvávajúcim ozbrojeným konfliktom. Dôvodom chudoby

a hladovania je aj rekordne vysoká cena obilia.

TNT pomáha organizácii WFP bojovať proti svetovému hladu už od roku 2002. WFP zabezpečuje každý rok potravinovú pomoc približne 90 miliónom ľudí, vrátane 56 miliónov hladujúcich detí a to vo viac ako v 80 krajinách sveta. Spoločnosť TNT jej poskytuje svoje zdroje, financie, ľudí a vedomosti z oblasti distribúcie.



Dangerous Goods

Nebezpečný tovar

Možno ste už aj Vy niekedy prepravovali tovar, ktorý ste ani nevedeli, že patrí medzi nebezpečný tovar a vyžaduje špeciálnu pozornosť pri preprave. Alebo ste potrebovali prepraviť takýto tovar, len ste nevedeli ako.

V tomto článku Vám poskytneme pár užitočných rád ako nato a načo si treba dávať pozor.

Medzi nebezpečný tovar patria predmety a látky, ktoré môžu predstavovať vážne riziko pre zdravie, bezpečnosť, majetok alebo životné prostredie. Dôsledky nevedomosti o tom, aký tovar sa prepravuje, môžu byť ďalekosiahle a môžu mať vplyv na každého, vrátane možnosti strát na životoch. Mnohé bežné predmety používané doma a na pracovisku, ktoré pôsobia neškodne, sa môžu stať

veľmi nebezpečnými, najmä v prípade leteckej prepravy. Rozdiely v teplote a tlaku počas letu môžu spôsobiť praskliny na obale, únik výparov alebo zapríčiniť požiar. Za nebezpečné sú považované napríklad tieto látky: zábavná pyrotechnika, niektoré farby, zapalovače, palivo, lepidlá, čistiace materiály, propánové nádrže, batérie, spreje, magnety, chemické prostriedky, hnojivá, niektoré tonery a iné. Vo všeobecnosti ide o látky horľavé, plynne, pod tlakom, žieravé, výbušné, jedovaté, toxické a podobne. Z dôvodu týchto nebezpečných vlastností je nutné pri preprave starostlivo dodržiavať všetky pokyny prepravcu ako aj medzinárodnú a národnú legislatívu.

TNT Express je pripravená na prepravu nebezpečného tovaru

Spoločnosť TNT dokáže v rámci svojej cestnej siete prepraviť obmedzené množstvá vybraných nebezpečných látok. Každú zásielku je nevyhnutné najskôr identifikovať. Zdrojom informácií je KBÚ – Karta bezpečnostných údajov, ktorú má každá látka, ktorá je nebezpečná pre prepravu, ale aj pre zdravie či životné prostredie. Tento dokument popisuje fyzikálne a chemické vlastnosti látky a jej vplyv na zdravie a prostredie. Zákazník

ho môže získať od výrobcu alebo distribútora tovaru. Na základe KBÚ následne vyškolený pracovník TNT posúdi, či je možné tovar uvedenej triedy a množstva prepraviť cez našu sieť.

Bezpečnostní poradcovia TNT

Ide o vybraných zamestnancov, ktorí prešli školením medzinárodne platných predpisov u certifikovaného školiteľa, urobili skúšku a získali medzinárodne platný certifikát bezpečnostného poradcu.

Podmienky prijatia nebezpečného tovaru na prepravu

TNT prijíma na prepravu len zásielky vopred schválené na základe predloženej dokumentácie. Zásielka musí mať certifikované označenie podľa toho o aký druh nebezpečného tovaru sa jedná a musí byť zabalená vo vhodnom a nepoškodenom obale. Poslednou podmienkou je, aby zákazník, krajina odoslania, tranzitu aj doručenia boli schválené na prepravu nebezpečného tovaru.

Požadovaná dokumentácia pre nebezpečný tovar

Základná sprievodná dokumentácia zásielky zahŕňa:



- Prepravný list TNT s poznámkou, že sa jedná o nebezpečný tovar
- Kartu bezpečnostných údajov
- Ďalšie dôležité dokumenty vyplývajúce z medzinárodných dohôd o preprave nebezpečných látok, ktoré sa líšia typom prepravy.

Viac informácií získate na bezplatnej nonstop linke 0800 100 868, kde vám zamestnanci Oddelenia služieb zákazníkom radi poradia.

Objednávanie prepravy nebezpečného tovaru

Celý proces začína kontaktovaním nášho Oddelenia služieb zákazníkom a zadaním objednávky. Vyškolený pracovník TNT podľa medzinárodných dohôd a dokumentácie poskytnutej zákazníkom posúdi povahu tovaru a do 24 hodín rozhodne o schválení alebo zamietnutí prepravy.

Manipulácia so zásielkou

Každá nebezpečná zásielka, vrátane dokumentácie, musí prejsť kontrolou v súlade s platnou legislatívou, obmedzeniami a platnými procedúrami. Zásielky s nebezpečným tovarom sú po príchode do depa ihneď umiestnené vo vyhradenom priestore (tzv. DG area). Proces kontroly vždy zabezpečuje len vyškolený zamestnanec s maximálnou opatrnosťou, pričom musí dodržiavať inštrukcie na varovných nálepkách umiestnených na obaloch.

Čo musí zákazník urobiť, aby mohla byť jeho nebezpečná zásielka prepravená?

1. Zákazník musí svoju zásielku deklarovvať v každom prípade, či požaduje cestnú alebo leteckú prepravu.
2. Je vždy povinnosťou odosielateľa klasifikovať produkty odovzdané TNT na prepravu, ak sú považované za nebezpečné v súlade s medzinárodnými predpismi.
3. Povinnosť deklarovvať nebezpečný tovar má zákazník u všetkých leteckých spoločností, sprostredkovateľov, ktorí s tovarom narábajú, prepravcov a poskytovateľov kuriérskych služieb.
4. V prípade, že má zákazník akékoľvek pochybnosti, otázky a obavy týkajúce sa tejto témy, mal by kontaktovať TNT Oddelenie služieb zákazníkom.

Manipulácia s nebezpečným tovarom podlieha prísnej kontrole podľa medzinárodných zákonov a jednotlivci alebo spoločnosti, u ktorých sa zistí porušenie zákona, môžu byť trestne stíhaní. Podľa medzinárodných zákonov je TNT povinné oznámiť regulačným orgánom každú spoločnosť, u ktorej bola nájdená zásielka porušujúca tieto predpisy.

Slovensko - DG Approved country

„V pondelok 8. augusta 2011 slovenská pobočka TNT nadobudla štatút krajiny schválenej pre prepravu nebezpečného tovaru,“ informoval Anton Čulok, Dangerous Goods Security Advisor, ktorý má na starosti kontrolu všetkých nebezpečných zásielok prepravovaných slovenským TNT.

Aby spoločnosť mohla získať tento štatút, musela upraviť staré a vytvoriť nové procedúry a pracovné procesy, vyškoliť vybraných zamestnancov a nakoniec prejsť náročným DG auditom.

Čo to znamená pre zákazníkov TNT?

Doteraz mohli zákazníci posielat cez TNT Express cestne iba limitované množstvá ne-

bezpečného tovaru, napr. spotrebiteľské balenia (farby v malých plechovkách, riedidlá v malých nádobách, laky na nechty a pod.). Teraz, keď má TNT štatút „approved“ je hlavný rozdiel v tom, že zákazníci už môžu posielat nebezpečný tovar aj leteckou aj cestnou sieťou TNT a vo väčšom množstve ako sú spotrebiteľské balenia. Stále platí, že schválenie prepravy musí byť potvrdené vyškoleným pracovníkom a musí ísť o schváleného zákazníka, látku a aj krajinu na prepravu nebezpečného tovaru. Samozrejme naďalej sú pri preprave zohľadnené predpisy a pravidlá vychádzajúce z medzinárodných dohôd o preprave nebezpečných látok a dokonca má teraz TNT niektoré pravidlá sprísnené. Skratky: DG – nebezpečný tovar



TNT chce poznať Váš názor

Spoločnosti TNT záleží na názore svojich zákazníkov. Je pre nás dôležité vedieť ako ste spokojní s našimi službami a ako hodnotíte výkon našich zamestnancov.

Centrálne riadený prieskum má výstižný názov – Customer Loyalty Measurement – Prieskum spokojnosti zákazníkov. Možno ste práve Vy boli jedným z 1000 respondentov, ktorým bol v druhom štvrtroku 2011 zaslaný náš dotazník a dúfame, že patrili medzi 389 dotazníkov, ktoré sa nám vyplnené vrátili naspäť. V porovnaní s minulým rokom sa do výskumu zapojilo o 15% viac zákazníkov. Návratnosť dotazníkov vzrástla o 10%. Celkom sa zúčastnilo 68 krajín, v ktorých operuje spoločnosť TNT a každá krajina mala pre svojich zákazníkov pripravené rovnaké otázky. To znamená 30 otázok rozdelených do oblastí:

- ▶ Produktové portfólio
- ▶ Popredajný servis
- ▶ Oddelenie služieb zákazníkom
- ▶ Vyzdvihovanie a doručovanie zásielok
- ▶ Kuriéri
- ▶ Elektronické riešenia
- ▶ Riadenie reklamácií a sťažností

Štandardne sa zisťuje spokojnosť na úrovni očakávania zákazníkov, avšak TNT sa neuspokojí iba s takýmto hodnotením. Preto meriame, ktoré odpovede sú lepšie a ktoré oveľa lepšie než očakávané.

V tomto roku naše služby prevýšili očakávania u 61,2% klientov, čím sme si zlepšili výkon oproti minuloročným dosiahnutým 57,9%.

Dôležitým sledovaným ukazovateľom je lojalita. Ak klient odpovie na otázku, či by odporučil TNT aj iným „Áno, veľmi,“ označí ho TNT za lojálneho. Aj v lojalite je zlepšenie – 33% respondentov odpovedalo áno.

Medzi päť najvyššie hodnotených otázok už dlhodobo patria tie, kde klienti hodnotia zamestnancov TNT z Oddelenia služieb zákazníkom, našich obchodných zástupcov a kuriérov. Práve naši pracovníci ich profesionálny a zároveň priateľský prístup, skú-

senosti a zručnosti, ktoré využívajú pri poskytnutí najlepšieho riešenia zákazníkovi, odlišujú našu spoločnosť od konkurencie. Okrem zamestnancov bol vysoko ohodnotený aj celkový imidž TNT Express, teda to, ako zákazníci vnímajú spoločnosť ako celok.

Vaše pozitívne odpovede nás veľmi tešia. Tie negatívne nám odhaľujú slabé miesta a príležitosti na zlepšenie sa, preto im venujeme náležitú pozornosť. Aby sme mohli prijať vhodné opatrenia na odstránenie týchto nedostatkov, je potrebné spoznať skutočné dôvody nespokojnosti. Získame ich len osobnou komunikáciou, kde klient bližšie špecifikuje svoj problém nášmu obchodnému zástupcovi. Na základe tohtoročných výsledkov bude musieť TNT na Slovensku zlepšiť proces vybavovania reklamácií, rýchlosť oznámenia pri problémoch s doručením, dostupnosť vhodných riešení v prípade potreby, ale aj včasné doručenie zásielok, ktoré prijímate.

Prieskum je riadený centrálné, aby bola zabezpečená úplná objektivnosť výsledkov vo všetkých krajinách. To znamená, že každá krajina zabezpečí iba preklad otázok do svojho jazyka. Odosielanie a spracovanie odpovedí pre všetky krajiny má už na starosti centrálny tím v Holandsku. Klienti tak dostanú poštou obálku, ktorá okrem samotného dotazníka obsahuje aj obálku s predtlačенou adresou priamo do Holandska. Po ukončení prieskumu zašle centrálny tím každej krajine finálne výsledky spolu so všetkými vyplnenými dotazníkmi.

CLM prieskumom spoločnosti TNT získava nielen spätnú väzbu od svojich klientov, ale za každý vyplnený dotazník, ktorý sa jej vráti, venuje svojmu dlhoročnému partnerovi Svetovému potravinovému programu OSN (World Food Programme) – 1,50 EUR ako ďalšiu formu pomoci v boji proti hladu vo

svete. Vďaka našim zákazníkom na Slovensku, ktorí nám takouto formou vyjadrili svoj názor, sme venovali WFP príspevok vo výške 583,50 EUR.



Environmentálne projekty TNT

TNT Express berie environmentálnu zodpovednosť vážne. Byť expresným prepravcom a chrániť životné prostredie je náročné a častokrát nemožné, avšak TNT dokázalo tieto činnosti zosúladiť.

Dôkazom toho je projekt Planet Me, ktorým chce spoločnosť aktívne bojovať za vylepšenie klimatických zmien. Jeho cieľom je znížiť emisie CO₂ nielen vo všetkých prevádzkach TNT, ale aj v súkromných životoch svojich zamestnancov.

Zahŕňa dva programy:

- 1. Code Orange** – dlhodobé znižovanie emisií CO₂ vo všetkých procesoch.
- 2. Choose Orange** – povzbudzovanie zamestnancov k individuálnym aktivitám v smere záchranu planéty.

Tieto projekty nie sú jediné. TNT v súčasnosti pripravuje environmentálny projekt v oblasti dodávateľských reťazcov pre európske mestá. Dostal názov „Plán mestskej logistiky“ a jeho cieľom je:

- ponúknuť zákazníkom inteligentné riešenia,
- doručovať s nulovými emisiami,
- ochraňovať a zvelaďovať hodnoty TNT,
- prispieť k dlhodobému udržaniu logistiky v mestách.

„Centrálny tím projektu Plán mestskej logistiky spolupracuje na vytvorení piatich riešení dodávateľských reťazcov v 15 európskych mestách,“ hovorí Perry Heijne, Project Director. „Každé riešenie je navrhnuté tak, aby odpovedalo na jedinečné príležitosti, ktoré na jednotlivých trhoch vznikli. Spoločným cieľom všetkých projektov je zamerať sa na elimináciu emisií v mestách a zníženie hlučnosti a dopravných zápch prostredníctvom obmedzenia pohybu vozidiel.“ dodáva Perry Heijne.

TNT ponúka 5 riešení:

- Spoločné depo TNT
- Mestské distribučné centrum
- Nočná mestská distribúcia
- Mobilný sklad
- Hlavné ulice TNT

Na okraji mesta sa v spoločnom depu TNT stretávajú zásielky z rôznych nezávislých pobočiek TNT (TNT Express a TNT In-night), určené do centier miest. Zásielky sa v depu rozdelia podľa jednotlivých mestských častí a každý kuriér prevezme iba zásielky pre svoj región. Veľké kuriérske autá tak nemusia vstupovať do mesta. Toto riešenie bolo po prvýkrát úspešne použité minulý rok v holandských mestách Arnhem a Nijmegen.

Mestské distribučné centrum je miesto na hranici veľkomesta, kam tretie strany doručujú svoj tovar podobne ako do depa TNT. Po prvýkrát bol tento systém spustený v holandskom meste Utrecht. V rámci tohto projektu TNT úzko spolupracovala s miestnou samosprávou, aby mohla použiť veľmi prísne regulované mestské prevádzkové licencie. Rovnaký projekt by mal byť realizovaný aj v Londýne, a to s využitím siedmich mestských distribučných centier rozmiestnených okolo mesta.

Nočná mestská logistika sa realizuje tak, že objemy, ktoré by TNT prepravovala cez deň, prepravuje počas noci. Tým, že tovar je prepravovaný v noci, klesá vyťaženosť ciest počas dňa, vďaka čomu je možné pridávať objemy na nočnú prepravu.

Mobilný sklad je tvorený nezávislými dodávateľskými reťazcami TNT. Je umiestnený na prekladisku nachádzajúcom sa na okraji veľkomesta, odkiaľ sa tovar prepravuje priamo do centra, pričom na konečné doručenie využívame elektrické trojkolky.

Hlavné ulice TNT je projekt, v rámci ktorého sú zásielky doručované kľúčovým zákazníkom do najfrekventovanejších ulíc v centrách miest prostredníctvom elektrických vozidiel. Tieto vozidlá sú využívané kvôli svojej ekologickej znižujú počet zastavení, šetria čas, nevypúšťajú žiadne škodlivé emisie a vyhnú sa dopravným zápcham.

„Hoci sú nami navrhnuté riešenia jednoduché, ich implementácia je často veľmi komplikovaná. Viacerí sme museli prispôsobiť vlastné operácie cieľovým požiadavkám. Realizácia týchto projektov by nebola možná bez spolupráce rôznych orgánov, vrátane mestskej samosprávy a mestskej obchodnej komory. Taktiež bolo potrebné zapojiť výrobcov vozidiel, našich partnerov a samozrejme našich zákazníkov, aby sme vyvinuli čo najefektívnejšie riešenia,“ hovorí Perry. „Úspech pilotných projektov závisí od zložitých modelov, ktoré boli vyvíjané prostredníctvom poskytovania skúseností tretích strán. My v TNT sme sa zaviazali, že zabezpečíme dôležitý prístup do centier miest a poskytneme zákazníkom 24-hodinový servis vyzdvihovania a doručovania zásielok s nulovými emisiami, čo prispeje k vytvoreniu trvalo udržateľných miest – miest pre život. Naším cieľom je aj zlepšenie uhlíkovej účinnosti pri medzinárodných prepravách TNT,“ dodáva Perry Heijne.

„Každý projekt bude v poslednom kvartáli 2011 posudzovaný z viacerých hľadísk, aby sa zistilo či funguje tak, ako bol nastavený a aby sa odstránili prípadne nedostatky,“ tvrdí Perry a dodáva: „Najdôležitejšie však je, aby projekty boli úspešné, operačne a technicky efektívne a samozrejme, čo najviac ekologické. V závislosti od úrovne úspechu týchto projektov v Európe budeme vedieť či sa národné tímy TNT môžu samé pustiť do ďalších projektov riešenia mestskej logistiky aj v iných mestách. Projekty plánujeme aplikovať v metropolitných oblastiach na rozvíjajúcich sa trhoch, akými sú Juhovýchodná Ázia, Čína a Južná Amerika, v rámci záväzku TNT voči Svetovej obchodnej rade pre udržateľný rozvoj a voči Iniciatíve mestskej infraštruktúry, do ktorej je TNT zapojená. V budúcnosti sa budeme zaoberať aj vzájomným kombinovaním riešení, ako je napr. kombinovanie projektu Hlavné ulice TNT s projektom Mobilný sklad,“ načrtol Perry Heijne ďalšie plány.

Prijemné prežitie

vianočných sviatkov

Prevádzkové hodiny TNT Express počas sviatkov

TNT Express pracuje aj počas sviatkov, výnimkou nie sú ani Vianoce. K dispozícii vám bude **Oddelenie služieb zákazníkom** na bezplatnej linke **0800 100 868** a **Oddelenie špeciálnych služieb** na čísle **02/48 275 890**. Môžete sa na nich obrátiť počas vianočných sviatkov aj novoročných sviatočných dní. Vyzdvihovanie a doručovanie zásielok sa bude realizovať podľa nasledovného harmonogramu:

20. – 23.12.2011	Štandardné služby + Špeciálne služby
24. – 26.12.2011	Špeciálne služby
27. – 30.12.2011	Štandardné služby + Špeciálne služby
31.12.2011	Špeciálne služby
1.1.2012	Špeciálne služby
2.1. – 5.1.2012	Štandardné služby + Špeciálne služby
6. – 8.1.2012	Špeciálne služby