



sure *we can*

newsletter

uutisia TNT:ltä, nro 6/2008

onko yritykselläsi monenlaisia kuljetustarpeita?

Sivuilla 2–3 kerromme ratkaisumahdollisuuksista.

|| tutustu kuljettajaamme

Takasivulla esittelemme Jannen,
yhden kuljettajistamme.

|| kilpailu!

Osallistu lukijakyselyymme ja voit voittaa
Nintendo Wiin. Lue lisää sivulta 7.



Vuosi 2008 on ollut TNT:lle erityisen jännittävä. Olemme muun muassa kouluttaneet työntekijöitämme intensiivisesti ja investoineet varhaisjakelun lisäämiseen Pohjoismaissa.



Uusi Voice of the Customer -koulutusohjelmamme opettaa kaikkia TNT:läisiä kirjanpitäjistä kuljettajaan tekemään parhaansa asiakkaiden hyväksi – olipa kyse sitten sisäisestä tai ulkoisesta asiakkaasta. Toivottavasti olet huomannut muutoksen!

Lisäksi lanseerasimme tänä vuonna uuden Innight-palvelun. Uusi lentoreitti yhdistää Brysselin, Jönköpingin, Helsingin, Osloon ja Billundin ja se mahdollistaa lähetysten toimituksen ennen aamuseitsemää kaikkialle Pohjoismaihin.

Lento- tai maanteitse toteutettavat Express-palvelut muodostavat palvelutarjontamme ytimen. Maailmantalouden levottomuus vaikuttaa toki meihinkin, mutta monipuolisen asiakaskuntamme ansiosta olemme muita paremmin varustautuneita laskusuhdanteiden varalta.

Kiireinen joulunaika lähestyy. Nouto- ja jakelutoimintamme toimii kiireestäkin huolimatta moitteettomasti, sen takaavat luotettavat kuljettajamme. Ja jos tarvitset neuvoja, saat yhteyden asiakaspalveluumme vuorokauden ympäri.

Haluan toivottaa kaikille lehtemme lukijoille hyvää joulua ja toivon yhteistyömme jatkuvan menestyksekkäästi vuonna 2009!

Ystävällisin terveisin

Åke Blomqvist
Toimitusjohtaja, TNT Suomi Oy

Joulunaika on kiireinen, koska monet asiakkaat lähettävät tavallista useampia paketteja. Siinä on TNT:lle haastetta! Onneksi kuljettajamme joustavat kiireen keskellä, ja asiakaspalvelumme vastaa puheluihin vuorokauden ympäri.

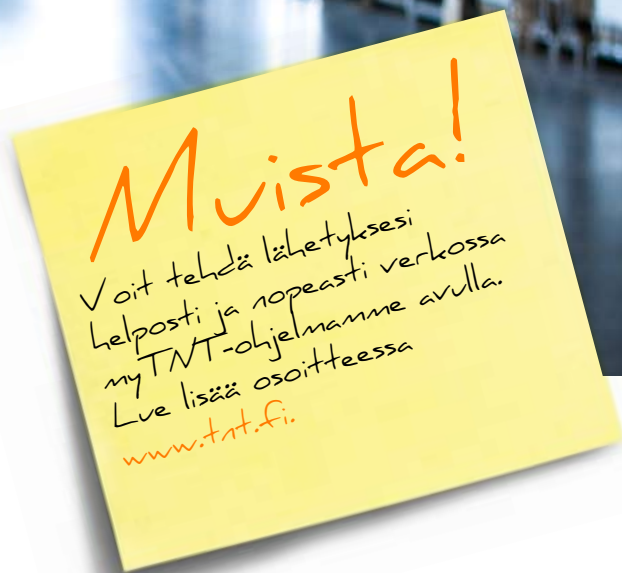
ratkaisu j

Erilaisiin lähetystarpeisiin tarvitaan erilaisia ratkaisuja. Osa paketeista pitää viedä perille samana päivänä, joillekin riittää toimitus ennen joulua. Olipa lähetystarpeesi millainen tahansa, meiltä löytyy juuri sinulle sopiva ratkaisu.

Pisteenä i:n päällä

Ammattitaitoiset kuljettajat ja monipuolinen palveluvalikoimamme ovat tärkeitä asiakkaillemme - pisteenä i:n päällä on hyvä ja tehokas asiakaspalvelumme. Kehitämme jatkuvasti asiakaspalveluamme kouluttamalla asiakaspalveluhenkilöitämme vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin paremmin.

- Tavoitteenamme on vastata puheluisi 10 sekunnin kuluessa
- Tarjoamme henkilökohtaista apua alusta lähtien ja vältät turhat puhelun siirrot
- Asiakaspalveluhenkilömme pystyvät tekemään nopeita päätöksiä itsenäisesti
- Seuraamme lähetystäsi päivittäin – kutsumme sitä proaktiivisuudeksi



oka tarpeeseen

TNT:n tarjoamat palvelut:

||| Sameday

Kiireellisille lähetyksille. Palvelu takaa varman toimituksen saman päivän aikana tärkeimpiin kohteisiin kotimaassa ja ulkomailla.

||| 9:00 Express

9:00 Express on perillä nopeimmillaan jo seuraavana työpäivänä klo 9.00 mennessä suurimmissa kaupungeissa ulkomailla.

||| 10:00 Express

Lähetys on perillä nopeimmillaan jo seuraavana työpäivänä klo 10.00 mennessä suurimmissa kaupungeissa ulkomailla.

||| 12:00 Express

12:00 Express on määränpäässään nopeimmillaan jo seuraavana työpäivänä klo 12.00 mennessä suurimmissa kaupungeissa kotimaassa ja ulkomailla.

||| 12:00 Economy Express

12:00 Economy Express on perillä nopeimmillaan kahdessa työpäivässä klo 12.00 mennessä suurimmissa kaupungeissa Euroopassa.

||| Express

Lähetys on perillä nopeimmillaan Euroopassa jo seuraavan työpäivän aikana, muissa kohteissa 1-8 arkipäivän kuluttua kohdemaasta riippuen.

||| Economy Express

Kustannustehokas ja aikataulutettu palvelu useimpiin kohteisiin eri puolille maailmaa.

||| Express Import

Noudamme lähetyksen puolestasi yli 140 maassa, teemme tulliselvityksen ja toimitamme sen ovelta ovelle.

Räätälöidyt ratkaisut

Jos lähetystarpeesi ovat tavallisuudesta poikkeavia, käytössäsi ovat Special Services ja TNT Innight -palvelut.

||| Special Services

Ammattitaitoiset Special Services -työntekijämme auttavat asiakkaita, jotka tarvitsevat erittäin nopeaa tai muuten ainutlaatuisia palvelua. He ratkaisevat minkä tahansa logistiikkaongelman ja hoitavat noudon ja toimituksen valitsemanasi ajankohtana.

||| TNT Innight

Jos lähetyksesi pitää olla perillä huomenna ennen työpäivän alkua, Innight-palvelumme tarjoaa ratkaisun. Jaamme lähetyksesi perille ennen aamuseitsemää. Myös hankalasti käsiteltävien lähetysten toimittaminen onnistuu.

Ota yhteyttä 24 h asiakaspalveluumme 0800 188 800.



ELFA:n kuljetuspäällikkö Per Thundahl

vauhdilla ja varmasti –

ELFA:n 70 000 tuoteartikkelia käsittävästä varastosta Veddestasta Tukholman länsipuolelta lähetetään tuotteita yrityksen asiakkaille Ruotsiin, Tanskaan, Suomeen, Norjaan ja muualle maailmaan.

”Käytämme TNT:tä, kun tuotteet pitää toimittaa nopeasti. Haluamme, että ennen klo 17 jätetyt tilaukset ovat asiakkailla seuraavana aamuna. Asiakkaamme ovat etupäässä elektroniikka-alan yrityksiä, jotka tahtovat palvella omia asiakkaitaan hyvin ja ovat siksi riippuvaisia nopeista toimituksistamme. Tässä ketjussa tuotteiden saaminen ajoissa perille on ensisijaisen tärkeää, ja TNT on hoitanut homman erinomaisesti”, toteaa ELFA:n kuljetuspäällikkö Per Thundahl.

ELFA oli jo pidempään käyttänyt TNT:n rahti- ja logistiikkapalveluja silloin tällöin, mutta neljä vuotta sitten nopeiden ja yksinkertaisten kuljetusten tarve

Tanskaan muuttui säännöllisemmäksi. TNT:n pohjoismainen maantiekuljetuspalvelu eli SDS osoittautui parhaaksi ratkaisuksi. Yhteistyö on kehittynyt siitä lähtien, ja nykyisin ELFA:lla on TNT:llä omat yhteyshenkilönsä, jotka tuntevat yrityksen ja sen kuljetustarpeet. ELFA käyttää suurinta osaa TNT:n nopeista kuljetuspalveluista.

”Arvostan TNT:n tapaa tiedottaa toimitusten kulusta ja mahdollisista suunnitelmanmuutoksista. Heidän kanssaan on helppo olla tekemisissä, he vastaavat nopeasti kysymyk-



TNT:n avulla

siimme ja ehdottavat uusia ratkaisuja, kun logistiikkaamme pitää muuttua. Läheisestä yhteistyöstä TNT:n kanssa yrityksemme saa myönteistä lisäarvoa. Lisäksi TNT:n standardiratkaisut joustavat, kun haluamme toimia omalla tavallamme, esimerkiksi tulostaa omat osoitetarramme. Se helpottaa työtämme huomattavasti”, Per Thundahl kiittelee.

ELFA:lla on toimistoja ja myymälöitä kaikissa Pohjoismaissa ja Puolassa ja toimistot Baltian maissa ja Ukrainassa. Jälleenmyyjä on muun muassa Venäjällä ja Valko-Venäjällä. Kaikki tuotteet lähtevät matkaan Tukholman liepeillä Järfallan Veddestassa sijaitsevasta keskusvarastosta. Puolet tuotteista toimitetaan Ruotsiin ja puolet muualle maailmaan. Varastossa on 70 000 eri tuotetta virtakytkimistä tietokone-

tarvikkeisiin ja mittalaitteisiin. ELFA:n tuoteluetteloa painetaan vuosittain 134 000 kappaletta. Kun ruotsalaisomistuksessa olleesta yrityksestä tuli sveitsiläinen, konsernikieleksi valittiin maidenvälisen yhteydenpidon helpottamiseksi englanti.

Joululla ei ole suoranaista vaikutusta ELFA:n toimitusmääriin. Tontut toimittavat lahjoja lähinnä yksityishenkilöille, mutta ELFA:n asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti yrityksistä, joiden tilausmäärät pysyvät samoina ympäri vuoden. Joulunaikaan voi itse asiassa olla tavallista hiljaisempaa, sillä monet asiakasyritykset ovat joulunpyhät kiinni. Siihen saakka ELFA ja TNT kuitenkin varmistavat, että asiakkaat saavat tuotteensa nopeasti ja varmasti.

Tietolaatikko:

- ELFA tarjoaa elektroniikkatuotteita ja -tarvikkeita sekä teknistä tietoa ammattilaisille.
- Yritys perustettiin 60 vuotta sitten, ja se oli ruotsalaisomistuksessa vielä kolme vuotta sitten. Tällä hetkellä yrityksen omistaa sveitsiläinen Dätwyler.
- ELFA:lla on 450 työntekijää. Liikevaihto on 845 miljardia Ruotsin kruunua.
- Ruotsin ja Suomen lisäksi ELFA:lla on toimistot Tanskassa, Norjassa, Puolassa, Venäjällä, Valko-Venäjällä, Virossa, Latviassa ja Liettuassa.
- Lue lisää osoitteessa www.elfa.se.

WFP:n jouluterveiset

Joulutervehdys YK:n Maailman elintarveohjelmalta TNT:lle

Jouluterveiset teille kaikille Maailman elintarvikeohjelman puolesta ja kiitokset antamastanne suurenmoisesta tuesta! Olen matkustanut WFP:n mukana maailmalla yli kahdeksan vuotta ja nähnyt, miten suuri merkitys avullamme on. Me tarjoamme köyhien lasten elämälle kunnon alun, sillä kaikki ansaitsevat samat mahdollisuudet. Vuodesta toiseen jatkuva apunne näille lapsille on ihailtavaa ja anteliasta. Ohessa on kuva kouluruokaohjelmastamme Nepalissa, jossa työskentelin neljä vuotta. Näille lapsille ravitseva, päivittäinen ateria on ollut tärkeä tekijä paremman koulutuksen ja paremman terveyden tiellä.

Ystävällisin terveisin ja iloista joulua toivottaen

Erika Jørgensen
WFP:n Pohjoismaiden toimiston johtaja

TNT on tehnyt yhteistyötä YK:n Maailman elintarvikeohjelman (WFP) kanssa vuodesta 2002 alkaen. TNT tukee WFP:tä taistelussa nälänhätää vastaan tarjoten asiantuntemustaan ja käytännön hätäapua sekä lisäämällä tietoisuutta ja auttamalla varainkeruussa. Lue lisää yhteistyöstä osoitteessa www.movingtheworld.org.

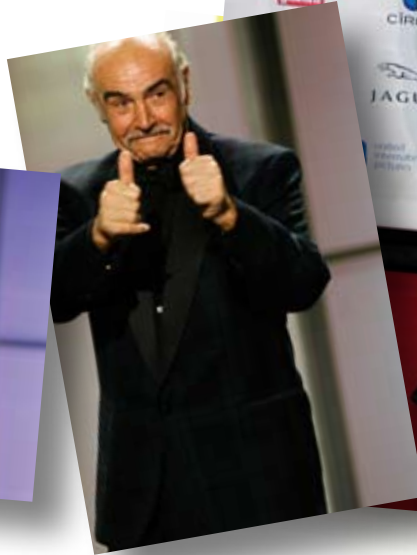
European Film Awards 2008

TNT on tämänvuotisen European Film Awards -elokuvajuhlan virallinen kuljettaja. Pohjoismaat pääsevät ensimmäistä kertaa isännöimään arvovaltaista palkintojenjakotilaisuutta, kun elokuvaväki, kuninkaalliset ja muut kuuluisuudet astelevat punaiselle matolle Kööpenhaminassa lauantaina 6. joulukuuta. Juhlaan on tulossa noin 1 500 vierasta, muiden muassa Tanskan kruununprinssi Frederik ja kruununprinsessa Mary. Kiitos European Film Academyille mahdollisuudesta olla mukana tapahtumassa!

Lue lisää European Film Awards -palkinnoista osoitteessa www.europeanfilmacademy.org



Penélope Cruz



Sean Connery



Mads Mikkelsen

Copyright: EFA/Andreas Böhmig

kilpailu voita Nintendo Wii

Kehitämme Newsletteriä jatkuvasti lukijoilta tulevan palautteen perusteella. Mielipiteesi on meille tärkeä ja toivomme, että ehdit käyttää pari minuuttia kysymyslomakkeen täyttämiseen.

Kerro meille mielipiteesi TNT Newsletteristä ja osallistut Nintendo Wiin arvontaan. Vastaa vaikka heti tai viimeistään 5. tammikuuta 2009.

Osallistu kilpailuun osoitteessa www.tnt.fi.

Kiitos avustasi!



esittelyssä kuljettajamme

Asiakkaamme tapaavat vain murto-osan työntekijöistämme. Siksi haluammekin esitellä Newsletterin joka numerossa yhden kollegamme. Tällä kertaa vuorossa on Janne Karttunen, joka työskentelee kuljettajana Vantaan toimipisteessämme.

Kerro hieman itsestäsi.

Olen 22-vuotias, koulutukseltani sähköasentaja. TNT:lle tulin töihin kuljettajaksi jo vuonna 2005 suoraan koulun penkiltä tuttavien suosituksesta. Armeijan harmaat kutsuivat vielä samana vuonna, mutta kesällä 2006 intin jälkeen palasin takaisin TNT:lle. Vapaa-aikani kuluu urheilun merkeissä, pelaan kaveriporukassa salibandya ja jääkiekkoa. Perheeseeni kuuluu tyttöystävä ja kaksi koira.

Kuvaile työsi kannalta tärkeintä vastuualuettasi.

Kuljettajan työ on asiakkaan kannalta palvelun näkyvin osa-alue. Tärkein tehtäväni on huolehtia siitä, että asiakkaamme saavat pakettinsa aina ajallaan ja moitteettomassa kunnossa. Kuljettajan työ on pitkälti asiakaspalvelua ja rooliin kuuluu myös asiakkaan neuvomista erityisesti silloin, kun asiakas tekee ensimmäistä lähetystään. Silloin autan esimerkiksi kertomalla miten rahtikirja tulee täyttää oikein ja mitä muita asiakirjoja vaaditaan lähetysten mukaan.

Mistä erityisesti pidät työssäsi?

Työporukkamme on nuorta ja meillä vallitsee hyvä yhteishenki. Pidän myös vaihtelevista työajoista ja siitä, että työssäni on tietty vapaus, sillä saan itse suunnitella ajoreittini.

Uusi sloganimme "sure we can" kuvaa "can-do"-asennettamme.

Miten tämä toteutuu työssäsi?
Yritän aina joustaa työssäni asiakkaan tarpeiden mukaan ja tarjota parasta mahdollista palvelua. Autan työtovereitani kiiretilanteissa tekemällä lähetysten noutoja tai jakeluita myös heidän reiteillään. Näin pystymme yhdessä takaamaan sen, että kaikki lähetykset käsitellään ajallaan.

Miten sinä voit työssäsi auttaa asiakasta kiireisinä joulunalusviikoina?

Joulu on kiireistä aikaa niin asiakkaalla kuin meillä TNT:lläkin. Kuljettajan työssä joulunalusviikot ovat erityisen kiireisiä ja vaativat venymistä, sillä silloin verkostossamme liikkuu enemmän paketteja. Omassa työssäni

se tarkoittaa enemmän noutoja ja jakeluita päivän aikana. Yritän säilyttää positiivisen asenteen kiireestä huolimatta ja auttaa asiakasta aina parhaani mukaan.

Mitä sinulle merkitsee se, että TNT tekee yhteistyötä YK:n Maailman elintarvikeohjelman kanssa?

TNT:n kantama vastuu ympäröivästä yhteiskunnasta on mielestäni hieno asia.

Kuinka sinä otat ympäristönäkökulman huomioon jokapäiväisessä elämässäsi?

Käytän kimpakyytiä. Työkaverini asuu ihan naapurissani, joten pääsemme kätevästi samalla kyydillä töihin. Säästö näkyy ympäristön lisäksi myös omassa kukkarossani. Lisäksi lajittelen kotona roskat. Koska auto on kuljettajan tehtävässä tärkein työväline, meille opetetaan ympäristöä säästävää ja taloudellista ajotapaa. On tärkeää, että osaa tiedostaa ne omassa työssänsä olevat osa-alueet, joita parantamalla myös ympäristö hyötyy.

TNT Newsletter on TNT Expressin julkaisu
Jakelu: TNT:n asiakkaat ja muut sidosryhmät Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa

Vastaava toimittaja:
Marketing Manager Rikke Aaberg
Ulkoasu ja painatus: Bohemian A/S

Yhteydenotto
Asiakaspalvelu: 0800 188 800
Sähköposti: asiakaspalvelu@tnt.fi
WWW-sivusto: www.tnt.fi

TNT Newsletter on painettu ympäristömerkin omaavassa painotalossa Zanders-paperille, joka sisältää 50 % kierrätettyä kuitua.