

newsletter

Nyheter från TNT Express, nr 6, 2008

har ditt företag särskilda transportbehov?

Titta då närmare på sidan 2-3 där vi berättar mer om de möjligheter som finns.

|| har du träffat Nathalie?

Läs om vår chaufför Nathalie på baksidan av Newsletter.

|| tävling!

Delta i vår läsarundersökning så är du med och tävlar om ett Nintendo Wii.
Läs mer på sidan 7.



2008 har varit ett spännande år för oss på TNT. Vi har bland annat genomfört en intensiv utbildning för alla våra medarbetare och vi har även investerat i en ökad nattdistribution i Norden.



Den genomförda utbildningen heter Voice of the Customer och går ut på att varje medarbetare – från revisorn till chauffören – ger det där lilla extra till kunden, oavsett vem kunden är, intern eller extern. Jag hoppas att du har märkt av den här extra insatsen.

Dessutom har vi under året lanserat en ny tjänst där vi genomför nattdistribution med leverans senast klockan 07:00 på morgonen. Som del i satsningen har vi även satt in en ny flyglinje från Bryssel till bland annat Jönköping.

Vi är naturligtvis också påverkade av konjunkturedgången och den finansiella oron som genomsyrar världsekonomin, men vi har dock fördel av att våra kunder återfinns i alla branscher, vilket ger oss en förhållandevis stabil grund. Samtidigt som vi ser en nedgång i bilindustrin ser vi en uppgång i hälsosektorn.

En hektisk jultid närmar sig för oss alla. Vi står redo med vårt effektiva nätverk och kan garantera punktliga leveranser och upphämtningar. Vår kundservice finns på plats 24 timmar om dygnet för att ta emot ditt samtal.

Vi önskar dig och dina kollegor en riktigt god jul och ser fram emot ett fortsatt gott samarbete under 2009.

Med vänlig hälsning

TNT Express

Stephen Naylor, VD

Under den hektiska perioden före jul kommer många av våra kunder att skicka extra många paket. Vi står beredda att ta emot alla dina försändelser, kundservice sitter vid telefonerna redo att hjälpa till.

produkte

De många försändelserna kräver ofta olika lösningar. Vissa paket ska nå fram samma dag, medan andra behöver levereras på en definierad dag. Oavsett vilket behov du som kund har kan vi erbjuda en lösning som passar just dig.

Kundservice är en prioritet

Bra chaufförer och ett stort utbud av tjänster betyder mycket för våra kunder, men även en god och effektiv kundservice är viktigt. Därför prioriterar vi kundservice högt, och utbildar kontinuerligt våra kundservice-medarbetare.

- Vi besvarar ditt samtal inom 10 sekunder
- Vi erbjuder personlig kontakt från början och undviker onödigt merarbete
- Våra medarbetare är utbildade att fatta snabba beslut
- Vi följer dagligen upp alla försändelser – det vi kallar proaktiv uppföljning



Kom ihåg!

Du kan enkelt och snabbt boka dina försändelser online med hjälp av vårt elektroniska verktyg MyTNT.

Läs mer på www.tnt.se

r för alla behov

TNTs lösningar till dig:

||| Sameday

För expressförsändelser. Vi hämtar upp försändelsen inom 60 minuter efter bokning och levererar samma dag.

||| 09:00 Express

Vi garanterar leverans före kl. 09:00 nästa eller tidigast möjliga arbetsdag till de största städerna i fler än 40 länder, även inrikes.

||| 10:00 Express

Vi garanterar leverans före kl. 10:00 nästa eller tidigast möjliga arbetsdag till de största städerna i fler än 40 länder, även inrikes.

||| 12:00 Express

Vi garanterar leverans före kl. 12:00 nästa eller tidigast möjliga arbetsdag till de största städerna i fler än 80 länder, även inrikes.

||| 12:00 Economy Express

Vi garanterar leverans före kl. 12:00 på en definierad dag till de största städerna runtom i Europa.

||| Express

Vi levererar före arbetsdagens slut, nästa eller tidigast möjliga arbetsdag till fler än 200 länder runtom i världen.

||| Economy Express

Prisvärd, dagsdefinierad leverans till de flesta destinationer världen över.

||| Express Import

Avhämtning av försändelser på dina villkor i mer än 120 länder. Vi tar hand om förtullning och levererar fram till dörren.

Skräddarsydda lösningar

För de kunder som har behov av en speciallösning, kan vi erbjuda Special Services och TNT Innight.

||| Special Services

De kunder som har behov av extra snabba och helt unika servicelösningar får hjälp av våra specialtränade agenter i Special Services. Den här avdelningen kan lösa varje logistiskt behov med särskild upphämtning och leverans vid de tidpunkter som anges av dig.

||| TNT Innight

Har du behov av att leverera försändelser innan arbetsdagen börjar på morgonen, kan vår Innight tjänst hjälpa dig.

Kontakta kundservice dygnet runt på 020 - 960 960



snabbt, säkert och en

ELFA har sitt varulager i Veddesta, nordväst om Stockholm. Härifrån distribueras deras 70 000 varuartiklar till kunder i Sverige, Danmark, Finland, Norge och övriga världen.

- Vi använder oss av TNT när det gäller snabba leveranser till vissa marknader. Våra kunder ska kunna lägga sin order hos oss före kl. 17:00 ena dagen och få leveransen till nästföljande morgon. Främst är våra kunder företag inom elektronikbranschen och de är beroende av våra snabba leveranser för att kunna ge sina egna kunder bra service. Det blir en kedja där allt hänger på att varorna kommer fram i tid. I dessa fall fungerar TNT mycket bra, säger Per Thundahl, transportchef på ELFA.

ELFA har tidigare mer sporadiskt anlitat TNTs frakt- och logistik tjänster, men för

fyra år sedan uppstod ett mer kontinuerligt behov av snabba och enkla transporter till Danmark och då passade TNTs SDS tjänst, en billösning för de nordiska länderna, allra bäst. Sedan dess har samarbetet utvecklats och idag har ELFA särskilda kontaktpersoner hos TNT som vet hur ELFA fungerar och vilka krav de har på leveranserna. ELFA använder de flesta av TNTs tjänster för snabba transporter runtom i världen.

- TNT återkopplar väldigt bra hur leveranserna löper och jag får snabbt reda på om några avvikelser har inträffat. Det uppskattar jag. De är mycket enkla att



kelt med TNT

ha att göra med och återkommer snabbt med svar vid förfrågningar och erbjuder nya lösningar när vi behöver ändra något i vår logistik. Med ett nära samarbete upplever vi som kund hos TNT att vi får ett mervärde, vilket bara är positivt. Om vi har egna idéer ruckar TNT gärna lite på standardlösningen. Vi har t ex möjlighet att skriva ut våra egna adresslappar, vilket underlättar mycket för oss, säger Per Thundahl.

ELFA har kontor och butiker i alla de nordiska länderna och Polen, samt kontor i de baltiska länderna och Ukraina. Återförsäljare finns bland annat, i Ryssland, Vitryssland samt i ytterligare ett antal länder. Samtliga varuartiklar distribueras från huvudlagret i Veddesta, utanför Stockholm. 50% av transportererna sker inom Sverige och 50% sker till de övriga länderna. 70 000 olika artiklar finns i

lagret, allt från strömställare, via datorprodukter till mätinstrument. Årligen trycks ELFA-katalogen i 134 000 exemplar. För att underlätta kommunikationen länderna emellan har man numera engelska som koncernspråk vilket är nytt sedan ELFA gick över från att vara svenskägt till att bli schweiziskt.

Snart är det jul, men hos ELFA innebär det inte direkt någon ökad mängd försändelser. Tomten skickar ju sina julklappar mest till privatpersoner och eftersom ELFA främst har företag som kunder skickas det varor i ungefär samma utsträckning som vanligt. Det kan till och med bli något mindre än normala veckor, eftersom många kunder stänger ner sin verksamhet under julhelgen.

Men till dess jobbar ELFA på, att med TNTs hjälp, förse sina kunder med varor snabbt, säkert och enkelt.

Faktabox:

- ELFA tillhandahåller elektronikprodukter, förnödenheter och teknisk information till yrkesmarknaden.
- Företaget har funnits i 60 år och var till för tre år sedan svenskägt. Nu ägs det av det schweiziska företaget Dätwyler.
- ELFA har 450 anställda och omsätter ca 845 miljarder kr.
- Förutom i Sverige har ELFA kontor i Danmark, Finland, Norge, Polen, Ryssland, Vitryssland, Estland, Lettland, Litauen.
- Läs mer på www.elfa.se

Kära vänner på TNT

På World Food Programmes vägnar kan jag med glädje skicka en stor julhälsning som tack för det fantastiska bidrag som ni har lämnat till oss. Efter mer än åtta år ute i världen med WFP har jag med egna ögon sett att den hjälp vi ger innebär en stor skillnad för mottagarna. Inte minst bidrar den till att ge fattiga barn en ordentlig chans i livet, och det är något som alla förtjänar. Det är väldigt generöst av er att år efter år vilja stötta de här barnen. Jag har bifogat en bild från vårt skolmåltidsprogram i Nepal där jag arbetade i fyra år. För de här barnen har en riktig måltid varje dag varit en avgörande faktor för att få en bättre utbildning och hälsa.

En riktigt god jul till er alla och de vänligaste hälsningar,

Erika Jørgensen
WFP:s nordiska kontor

TNT har ingått i ett globalt samarbete med WFP sedan 2002. Genom detta partnerskap bidrar TNT till WFPs kamp mot svält via kunskap, katastrofberedskap, insamling och upplysningsarbete. Läs mer om samarbetet på www.movingtheworld.org

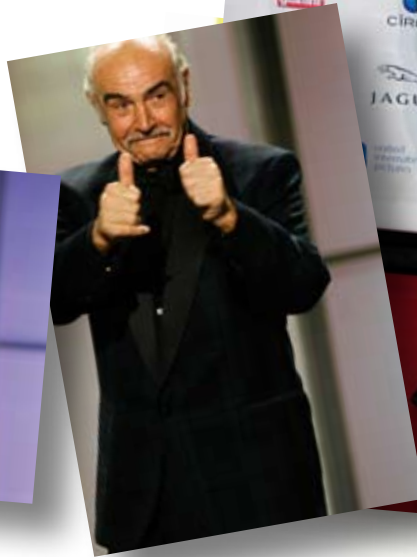
European Film Awards 2008

TNT är officiell transportör för det här årets European Film Awards. Den här prestigefyllda prisutdelningen kommer för första gången att hållas i Norden. Lördagen den 6 december kommer filmfolk, kungligheter och andra kända personer gå på röda mattan i Köpenhamn. Omkring 1 500 gäster förväntas delta i den glamorösa ceremonin, bland annat kronprins Fredrik och kronprinsessan Mary. TNT vill härmed tacka European Film Academy som ännu en gång låter oss vara med på det här evenemanget.

Läs mer om European Film Awards på www.europeanfilmacademy.org



Penélope Cruz



Sean Connery



Mads Mikkelsen

Copyright:EFA/Andreas Böhmig

tävling och läsarundersökning

Vi försöker konstant att vidareutveckla Newsletter utifrån dina och våra övriga läsares önsknings. Din åsikt är viktig för oss, och vi hoppas att du vill ägna några minuter på att fylla i vårt frågeformulär.

Berätta för oss vad du tycker om TNT Newsletter och du är med och tävlar om ett Nintendo Wii. Svara redan i dag, eller senast den 5 januari.

Var med i tävlingen på www.tnt.se

Tack för hjälpen!





möt en chaufför

Som kund möter du bara en liten del av våra medarbetare. Det råder vi bot på genom att här på baksidan introducera en av våra kollegor. Denna gång kan du möta **Nathalie Abrahamsson**, som arbetar som chaufför på TNT.

Lite om mig själv

Jag fyller 20 år i december, har gått handelsgymnasiet med inriktning på eget företagande. Min stora hobby är racing och jag har själv kört både gokart och formelbil i många år. Har jobbat på TNT i drygt ett år. Började hos pappa, som kört för TNT i många år, men blev nyligen anställd direkt av TNT. Under min tid på TNT har jag fått prova på att köra väldigt många olika distrikt och först nu sedan ett par månader tillbaka, när jag blev anställd av TNT fick jag mitt fasta distrikt.

Vad som är särskilt viktigt i mitt jobb på TNT

Att vara TNTs ansikte utåt och alltid uppträda vänligt mot kunderna samt att passa leverans- och upphämtningstider.

Vad jag speciellt gillar med mitt jobb

Det är fritt, man planerar sin dag till stor del själv och man träffar många människor.

Vår nya slogan, "sure we can" beskriver vår unika företagsanda "allt är möjligt". Hur verkliggör jag detta?

Att så långt som möjligt hjälpa till att uppfylla kundernas önskemål och även försöka underlätta för trafikledning och kollegor när man har tid över.

Hur jag kan göra en skillnad för kunderna i de mest hektiska veckorna före jul

Att försöka uppfylla kundernas förväntningar och önskningsar så mycket som möjligt och att vara noga med att passa de tider som kunderna begärt. Även att vara mycket trevlig, positiv och arbeta på ett effektivt och ansvarsfullt sätt när man möter kunderna och att ett leende gör susen.

Mina tankar om TNTs samarbete med FNs World Food Programme

Jag tycker att det är ett mycket bra samarbete, TNT har valt ett bra projekt att vara delaktiga i, det är viktiga saker.

Mina "gröna" vanor

Tyvärr kan jag inte skryta med att vara särskilt miljömedveten men försöker källsortera sopor. Jag försöker även köra bränslesnålt, men det är dock inte alltid så lätt när man är stressad.

Upplysningar

TNT Newsletter är en kundtidning som ges ut av TNT Express

Ansvarig utgivare:

Rikke Aaberg, Marketing Manager

Kontakt

Kundservice: 020 - 960 960

E-post: customer.services.se@tnt.se

Hemsida: www.tnt.se

TNT Newsletter är tryckt på ett

miljömärkt tryckeri på Zanders papper, som består av 50% retur-fibrer