

newsletter

informasjon fra TNT Express, nr. 6, 2008

har bedriften din spesielle transportbehov?

Se på side 2-3, hvor vi forteller om en verden av muligheter

|| rett fra havgapet – TNT bringer julelaksen ut i verden!

Les om en av våre kunders erfaringer på side 4-5

|| har du møtt Mathanarupan?

Møt sjåføren vår, Mathanarupan, på baksiden av Newsletter

|| konkurransen!

Delta i leserundersøkelsen vår og vær med i konkurransen om en Nintendo Wii.
Les mer på side 7



2008 har vært et spennende år.

I mars flyttet vi inn i nye lokaler, som er tre ganger større enn de vi hadde tidligere. Det har gitt oss et kjempeløft på flere områder. I disse lokalene er våre operasjonelle prosesser betraktelig forbedret. Samtidig holder vi fast på den attraktive beliggenheten i Lillestrøm, midt mellom Oslo og Gardermoen.

Våre kjerneprodukter er fortsatt flybaserte Express og bilbaserte

Economy Express. Som et speilbilde av næringslivet forøvrig, vil trykket på disse tjenestene påvirkes av den finansielle uroen som preger verdensøkonomien. TNT har imidlertid den fordelen at vi jobber i så vidt mange segmenter, alt fra bilindustri til helsesektor, slik at vi er rustet til å takle en konjunkturedgang.

Fleire målinger viser at vi har god kundelojalitet og kundetilfredshet, ikke minst på grunn av vår kvalitet på kundeservice og vårt produktutvalg. Vår fokus på kvalitet er grunnleggende og vil fortsatt være vår nøkkel til videre vekst.

Når vi nå nærmer oss en intensiv julesesong, er det betryggende å se resultatene av vellykkede investeringer i vårt internasjonale bil- og flynettverk. Vi har også lansert en ny Innight-tjeneste, som sørger for at varene er på plass når arbeidsdagen begynner. Spesielt gledelig i år, er det at vi bidrar til at jula kommer i hus, når vi tar ansvaret for å frakte røykelaks fra Sjøtunga til julebord over hele verden.

Jeg benytter anledningen til å ønske dere alle en riktig god jul og ser frem mot et fortsatt godt samarbeid i 2009.

Med vennlig hilsen



TNT Express
Terje Ragnem, adm. direktør

I den travle juletiden skal mange kunder ha sendt avsted pakkene sine. Det krever en spesiell innsats fra TNT. Heldigvis står sjåførene våre klare til å kjøre ekstra turer, og kundeservice sitter klare ved telefonene for å hjelpe.

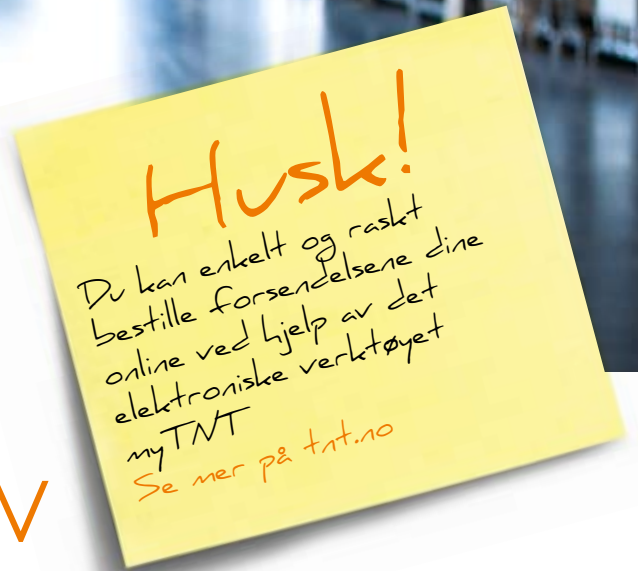
produkte

De mange forsendelsene krever ofte forskjellige løsninger. Noen pakker skal nå frem samme dag, mens andre pakker bare skal være fremme før jul. Uansett hvilket behov du har som kunde kan vi tilby en løsning som passer akkurat for deg.

Prikken over i'en

Smilende sjåførere og et variert tilbud av tjenester betyr mye for kundene våre, og en god og effektiv kundeservice setter prikken over i'en. Derfor prioriterer vi kundeservice høyt, og utvikler hele tiden utviklingstilbudet for våre kundeservicemedarbeidere.

- Vi besvarer anropet ditt innen 10 sekunder
- Vi tilbyr personlig kontakt fra starten av og unngår unødvendig viderekobling
- Medarbeiderne våre er opplært til å treffe raske beslutninger på egen hånd
- Vi følger daglig opp alle forsendelser – vi kaller det proaktiv oppfølging



r til ethvert behov

TNTs løsninger til deg:

||| Sameday

For hasteforsendelser. Vi henter forsendelsen innen 60 minutter etter bestilling.

||| 09:00 Express

Vi garanterer levering før kl. 09:00 neste eller tidligst mulige virkedag til de største byene over hele verden.

||| 10:00 Express

Vi garanterer levering før kl. 10:00 neste eller tidligst mulige virkedag til de største byene over hele verden.

||| 12:00 Express

Vi garanterer levering før kl. 12:00 neste eller tidligst mulige virkedag til de fleste store byer over hele verden.

||| 12:00 Economy Express

Vi garanterer levering før kl. 12:00 på en spesifisert dag til de fleste store byer i Europa.

||| Express

Vi leverer før arbeidstidens slutt neste eller tidligst mulige virkedag i mer enn 200 land over hele verden.

||| Economy Express

Kostnadseffektiv, dagsbestemt levering til de fleste destinasjoner over hele verden.

||| Express Import

Opphenting av forsendelser på dine vegne i mer enn 120 land. Vi sørger for tollklarering og levering på døren.

Skreddersydde løsninger

For de kundene som har bruk for noe helt spesielt, tilbyr vi Special Services og TNT Innight.

||| Special Services

De kundene som har bruk for ekstra raske og helt unike serviceløsninger får hjelp av våre spesialtrente agenter i Special Services. Denne avdelingen kan løse ethvert behov med blant annet spesiell opphenting og levering på tidspunkter som angis av deg.

||| TNT Innight

For noen kunder er tiden viktigere enn for andre. TNT Innight er løsningen for de som trenger en forsendelse før arbeidstidens begynnelse, vi garanterer levering innen kl. 07:00.

Kontakt kundeservice hele døgnet på 810 00 810



Sjøtunga. Smak på ordet. Den ytterste utpost, hemmeligheten ved verdens ende. Heldigvis er den avslørt. I desember får hele verden smake røkelaksen som er så eksklusiv at den leveres avkjølt på døra.

De som savner tiden da verden var stor kan ta turen til Espevær, et fiskevær med 150 innbyggere på en to kilometer lang øy i havgapet utenfor Bømlo, Stord og Haugaland. Det finnes veier her, men det er havet som er hovedfartsåre og viktigste næringsvei. På Espevær kan de fisk, som de har gjort i hundre generasjoner. Men de kan også business. Det er derfor verden har blitt mindre, også her. «Det skal være en opplevelse å få laks herfra. Smaken taler for seg»,

sier Jorunn Helgesen, daglig leder i Espevær røykeri.

Julegaver utgjør en fjerdepart av den lille bedriftens omsetning. Derfor er det høytid på Espevær i desember. Finskårede, håndsaltede og skaprøkte laksefileter pakkes som konfekt i gaveesker og sendes med båt til Bømlo. Deretter går det landeveien via Haugesund til Lillestrøm, der TNT dirigerer for internasjonal transport. En dag eller to senere spiser de kanskje

Sjøtunga på et julebord i Singapore. «Mange norske bedrifter synes det er stas å kunne sende en julehilsen med tradisjonsrik, norsk kultur til sine samarbeidspartnere. Samarbeidet med TNT gjør at vi kan motta gavebestillinger direkte og vite at varene kommer trygt og nedkjølt frem til alle verdensdelene til rett tid», sier Helgesen.

Ordringen er basert på tillit gjennom flere ledd. Helgesen kan følge laksens reise fra datamaskinen på Espevær og får beskjed så snart pakkene leveres. Hun har også en egen kontaktperson i TNT. Dermed kan det lille røykeriet i havgapet holde sine kunder orientert om når julestemningen er i hus i Houston og Shanghai.

rett fra havgapet

”Samarbeidet med TNT gjør at vi kan motta gavebestillinger direkte og vite at varene kommer trygt og nedkjølt frem til alle verdensdeler til rett tid”

«På ei lita øy med en kronglete beliggenhet er det ingen selvfølge at ting går smidig. Derfor er det ganske imponerende å sitte her og se at gavene kommer frem i hele verden.»

Sjøtunga er merkenavnet på gaveserien til Espevær røykeri, som er en hjørnesteinsbedrift på det lille øysamfunnet Espevær. Dagens produksjon av røkelaks og røket ørret kombinerer gamle håndverkstradisjoner for sjømat med moderne driftsutstyr. Bedriften har åtte ansatte og produserer ca. 150 tonn fisk pr. år. Sjøtunga var blant pionerene på gavepakket røkelaks.



Kjære venner i TNT

På vegne av World Food Programme er det meg virkelig en glede å sende dere en stor julehilsen med takk for det flotte bidraget som dere har sendt til oss. Etter mer enn åtte år ute i verden med WFP har jeg sett at den hjelpen vi gir gjør en reell forskjell for mottakerne. Ikke minst er det med på å gi fattige barn en ordentlig sjanse i livet, og det fortjener alle. Det er flott og sjenerøst av dere at dere år etter år har valgt å støtte nettopp disse barna. Jeg har vedlagt et bilde fra skolematprogrammene våre i Nepal, hvor jeg arbeidet i fire år. For disse barna har et godt måltid om dagen vært en avgjørende faktor for å få bedre utdanning og helse.

God jul og vennlig hilsen

Erika Jørgensen
WFP Nordiske Kontor

TNT inngikk i 2002 et globalt samarbeid med WFP. Dette samarbeidet innebærer at TNT bidrar til WFPs kamp mot sult med kunnskap, katastrofeberedskap, innsamlinger og opplysningsarbeid. Les mer om samarbeidet på www.movingtheworld.org

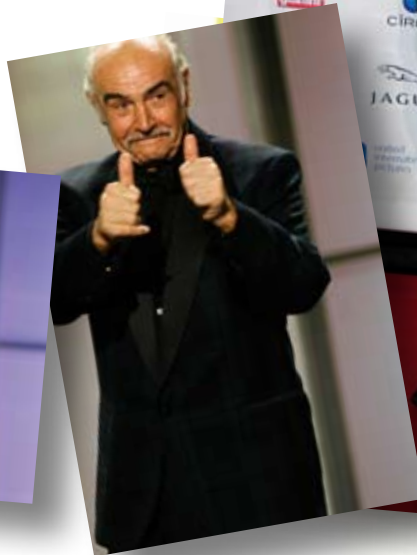
European Film Awards 2008

TNT er offisiell transportør ved dette årets European Film Awards. Denne prestisjefylte prisutdelingen arrangeres for første gang i Norden, når filmfolk, royale gjester og andre kjente går oppover den røde løperen i København lørdag 6. desember. Rundt 1500 gjester forventes å delta i den glamorøse seremonien, deriblant HKH Kronprins Frederik og HKH Kronprinsesse Mary. TNT ønsker herved å takke European Film Academy for å enda en gang å la oss ta del i denne begivenheten.

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



Penélope Cruz



Sean Connery



Mads Mikkelsen

Copyright:EFA/Andreas Böhmig

konkurranse vinn en Nintendo Wii

Vi prøver konstant å videreutvikle Newsletter ut fra dine og de øvrige lesernes ønsker. Meningen din er viktig for oss, og vi håper at du vil bruke et par minutter på å fylle ut spørreskjemaet vårt.

Fortell oss hva du mener om TNT Newsletter og delta i konkurransen om en Nintendo Wii. Gi oss svarene dine allerede i dag, eller senest den 5. januar.

Delta i konkurransen på www.tnt.no



Som kunde møter du kun et fåtall av våre medarbeidere. Vi ønsker derfor å presentere en av våre ansatte i hver utgave av TNT Newsletter. Denne gangen kan du møte Mathanarupan Sithiravelautham som jobber som sjåfør for TNT.

Litt om meg selv;

Jeg er 30 år og opprinnelig fra Sri Lanka. Jeg har bodd i Norge siden 1992 og er gift og har to barn. Mine hobbyer er badminton og volleyball og jeg er glad i å spille sjakk. Jeg begynte å kjøre for TNT Norge i 2005 og kan nå de fleste rutene. Grunnet dette har jeg hatt mulighet til å møte en stor andel av TNTs kunder.

Hvorfor er jobben min i TNT særlig viktig;

Min jobb er viktig fordi jeg er ansatt utad for TNT og jeg er den kunden kan spørre om hjelp hvis de lurer på noe. Et eksempel er ved opphenting av forsendelser hvor kundene ikke er like orientert om papirer som skal være med. Da skal jeg som sjåfør være en veileder for kunden slik at forsendelsen ikke blir stående igjen grunnet manglende papirer. Videre gjør jeg mitt beste for å få levert alt gods jeg har med meg, uavhengig om det oppstår uforutsette hindringer underveis.

Dette liker jeg med jobben min;

Jeg trives i dette yrket fordi jeg liker å møte nye mennesker samt følelsen av å gi en service til kunden som venter spent på forsendelsen sin. I tillegg til dette trives jeg sammen med mine kollegaer og ansatte i TNT.

Vårt nye slagord, "sure we can" beskriver vår forretningsånd. Hvordan virkeliggjør jeg dette i hverdagen?

Slagordet "sure we can" betyr for meg som sjåfør å yte best mulig service. Dette gjør jeg ved å levere alt jeg har i bilen, hente alt som kunden skal sende – og smile mens jeg gjør det!



Dette kan jeg gjøre for å yte best mulig service for kunden i ukene før jul;

Jeg kan beregne litt ekstra tid for hver henting og levering enn normalt. Kunden vil sikkert være opptatt med masse andre ting i denne perioden i tillegg til å sende forsendelser med TNT, så jeg vil yte litt ekstra service slik at kunden blir fornøyd i en ellers travel periode. Jeg er nødt til å være ekstra blid og hyggelig, og vise kunden at jeg forstår og takler denne hektiske perioden.

Mine tanker om TNTs samarbeid med FNs World Food Programme;

Jeg tenker at TNT gjør verdens viktigste jobb – nemlig å bekjempe fattigdom og sult gjennom samarbeidet med World Food Programme. Dette samarbeidet gjør meg glad og ekstra stolt av å jobbe for TNT!

Mine "grønne" vaner;

Jeg slår av motoren på bilen når jeg leverer. Slår på elektriske apparater kun når jeg må bruke dem. Ellers bruker jeg mest beina i fritiden :o)

Kolofon

TNT Newsletter utgis av TNT Express. Bladet distribueres til kunderelasjoner

Ansvarlig redaktør:
Marketing Manager Rikke Aaberg
Layout/Trykk: Bohemian A/S

Kontakt
Kundeservice: 810 00 810
E-post: customer.services.osl@tnt.no
Internett: www.tnt.no

TNT Newsletter er produsert på et svanemerket trykkeri på Zanders papir, som består av 50 % resirkulerte fibre

