



express

# Presse Information

**TNT Express GmbH** Haberstraße 2  
53842 Troisdorf  
  
Postfach 18 61  
53828 Troisdorf  
Deutschland  
  
Tel: +49 (0)22 41/497-13 00  
Fax +49 (0)22 41/497-13 05  
  
E-Mail: markus.wohler@tnt.de  
www.tnt.de

Unternehmermagazin „Impulse“ zeichnet kundenfreundlichste Unternehmen aus

## **TNT Express gehört zu „Deutschlands Kundenchampions“**

**Troisdorf/Mainz, 21. Mai 2008. Die TNT Express GmbH ist nach Ansicht führender Versender und neutraler Experten eines der zehn kundenfreundlichsten Unternehmen Deutschlands. Der Expressdienstleister erreichte bei dem vom Unternehmermagazin „Impulse“ ausgeschriebenem Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2008“ auf Anhieb Platz neun.**

Initiiert wurde der Wettbewerb vom Unternehmermagazin „Impulse“, der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) und der Forum Marktforschung GmbH. Prämiert werden exzellente und kundenorientierte Unternehmensführung sowie herausragende Kundenbeziehungen.

Die TNT Express GmbH schaffte es bei der ersten Ausgabe des Wettbewerbs gleich ins Finale. Mit Platz neun unter 50 Teilnehmern – und Platz vier unter den B2B-Anbietern – bestätigte TNT Express die zahlreichen Auszeichnungen, die das Unternehmen für seine Kundenorientierung erhielt. Der Expressdienstleister ist bei „Deutschlands Kundenchampions 2008“ das einzige Unternehmen der Transport- und Logistikbranche unter den besten Zehn.

„Bei den Top Ten fällt auf, dass Kundenorientierung nicht auf Marketing und Vertrieb beschränkt ist. Vielmehr entwickeln die Unternehmen ihr gesamtes Geschäftskonzept von der Kundenseite her“, erklärt dazu Forum-Geschäftsführer Roman Becker. Sieger des Wettbewerbs wurde der Düsseldorfer TV-Verkaufssender QVC.

„Dieser großartige Erfolg bestätigt, dass unsere Kunden nicht nur unseren zuverlässigen Service schätzen, sondern dass bei ihnen auch eine emotionale Bindung zu TNT Express besteht“, bestätigt Lutz Blankenfeldt, Director Sales & Marketing TNT Express GmbH. „Unsere Mitarbeiter füllen unsere Markenwerte mit Leben. Deswegen sehen und spüren unsere Kunden, dass sie bei TNT eine einzigartige und hochwertige Dienstleistung erhalten und dass unsere Mitarbeiter das Markenversprechen mit größter Leidenschaft erfüllen.“

„Der hohe Anteil an B2B-Dienstleistern unter den Bestplatzierten zeigt, dass auch im Umgang mit Geschäftskunden das Beziehungsmanagement enorme Bedeutung erlangt hat“, analysiert Jutta Roller, Director Customer Service TNT Express GmbH. „Der Wettbewerb ist ein Benchmark für Customer Relationship Management CRM. Dass wir dabei zu den Besten gehören, bestätigt unsere Strategie der Nähe und Erreichbarkeit.“

Roller und Blankenfeldt nahmen das Gütesiegel „Deutschlands Kundenchampion 2008“ am Dienstagabend gemeinsam mit Thomas Kraus, Vorsitzender der Geschäftsführung TNT Express Deutschland, bei einer Feierstunde in Mainz entgegen.

Der Wettbewerb besteht aus einem mehrstufigen Prozess – einer Selbstbewertung des Managements, einer Kundenbefragung und einer Fremdbewertung durch Experten. Bewertungsgrundlage sind die im Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) genannten Kriterien zur Steigerung der Kundenorientierung.

TNT Express Deutschland erhielt Ende 2006 den von der EFQM ausgeschriebenen europäischen EFQM Excellence Award (EEA) – den bedeutendsten Wirtschaftspreis Europas – in der Top-Kategorie „Große Unternehmen“. Zuvor hatte das Unternehmen den Ludwig-Erhard-Preis, deutsches Pendant zum EEA, gewonnen. Anfang 2006 kürten die Universität St. Gallen, die Unternehmensberatung Steria Mummert Consulting und das Handelsblatt die deutsche TNT Express zum „kundenorientiertesten Dienstleister Deutschlands“.

Im Februar 2007 gewann TNT den European Business Award in der Kategorie „Kundenorientierung“. Acht Monate darauf siegte die deutsche TNT Express GmbH im Image-Ranking des Fachmagazins „Logistik inside“, das auf Befragungen von 300 Logistikentscheidern in Industrie und Handelsunternehmen basiert.

Dr. Wolfgang M. Kaerkes, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ, fasst den Ausgang des Wettbewerbs so zusammen: „Das Bild von der Servicewüste Deutschland hat sich über viele Jahre fest ins kollektive Gedächtnis der Nation gebrannt. Mit unseren ‚Kundenchampions‘ können alle sehen, die Wüste lebt.“

#### **Für die Redaktionen:**

1. TNT Express ist einer der weltweit führenden Anbieter von Business-to-Business-Expressdienstleistungen. Das Unternehmen liefert über ein Netzwerk von 2.331 Depots, Hubs und Sortierzentren wöchentlich 4,4 Millionen Pakete, Dokumente und Frachtstücke in über 200 Länder aus. Für den Transport stehen 26.760 Fahrzeuge und 47 Flugzeuge zur Verfügung. TNT Express verfügt über die ausgedehnteste Infrastruktur für die Expresszustellung auf dem Luft- und Landweg in Europa.
2. TNT Express beschäftigt weltweit über 75.000 Mitarbeiter und ist das erste Unternehmen, das global als „Investor in People“ anerkannt wurde. 2007 belief sich der Umsatz des Unternehmens auf EUR 6,55 Milliarden. TNT Express erzielte in diesem Zeitraum ein operatives Ergebnis von EUR 599 Millionen, was gegenüber 2006 einer Zuwachsrate von 7,0% entspricht. Die Internetadresse von TNT Express lautet: [www.tnt.com/express](http://www.tnt.com/express)
3. TNT N.V. bietet geschäftlichen und privaten Kunden weltweit ein breit gefächertes Spektrum an Dienstleistungen für den Post- und Expressversand. Von seinem Geschäftssitz in den Niederlanden aus betreibt das Unternehmen effiziente Netzwerk-Infrastrukturen in Europa und Asien, die kontinuierlich erweitert werden, um deren Leistung zu maximieren. TNT ist in mehr als 200 Ländern aktiv und beschäftigt ca. 161.500 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2007 belief sich der Umsatz des Unternehmens auf EUR 11 Milliarden und das operative Ergebnis (EBIT) auf EUR 1.192 Millionen. TNT N.V. ist an der Börse in Amsterdam notiert. TNT ist sich der gesellschaftlichen Verantwortung des Unternehmens bewusst und hat darum Partnerschaften mit dem World Food Programme und dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen gegründet, um einen Beitrag im Kampf gegen den Hunger in der Welt und zum Umweltschutz zu leisten. Weitere Informationen zu TNT finden Sie auf der Website des Unternehmens <http://group.tnt.com>.
4. Die TNT Express GmbH beschäftigt in Deutschland rund 4.400 Mitarbeiter in 31 Niederlassungen. Täglich sind rund 1.800 Fahrzeuge im Einsatz. 2003 wurde die TNT Express GmbH mit dem Ludwig-Erhard-Preis ausgezeichnet, der höchsten Auszeichnung in der deutschen Wirtschaft für Spitzenleistungen im Rahmen von Business Excellence, 2006 mit dem EFQM Excellence Award, dem bedeutendsten Wirtschaftspreis Europas. Die Internetadresse von TNT Express in Deutschland lautet: [www.tnt.de](http://www.tnt.de)

#### **Weitere Informationen bei:**

TNT Express GmbH  
Markus Wohler, Senior General Manager Public Relations & Public Affairs  
Haberstraße 2, 53842 Troisdorf  
Telefon: 0 22 41/4 97-13 00  
Telefax: 0 22 41/4 97-13 05  
E-Mail: [Markus.Wohler@tnt.de](mailto:Markus.Wohler@tnt.de)

#### **Bildmaterial zu dieser Pressemeldung erhalten Sie im Internet unter:**

[www.tnt.de](http://www.tnt.de) ⇒ Über TNT ⇒ Presse ⇒ TNT aktuell ⇒ Titel dieser Pressemeldung