

DPD

Клиенты DPD в России высоко оценивают сервис DPD

Москва, 3 февраля 2010 года. – Клиенты DPD в России высоко оценили услуги компании и готовы рекомендовать ее своим партнерам и коллегам. Данные результаты были получены в ходе очередного мониторинга удовлетворенности и лояльности клиентов, который DPD в России провела в ноябре - декабре 2009 года.

В мониторинге приняли участие свыше 500 компаний-клиентов DPD в России из крупнейших городов в ключевых российских регионах. Опрос проводила независимая исследовательская компания среди клиентов DPD в городах Москва, Санкт-Петербург, Барнаул, Воронеж, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Томск, Уфа и Челябинск.

По итогам опроса общий показатель удовлетворенности клиентов DPD в России услугами компании составил 8,33 балла по 10-балльной шкале. При этом по сравнению с предыдущим мониторингом, проводившимся в ноябре – декабре 2008 г., существенно возросла доля респондентов, оценивших свою удовлетворенность сервисом DPD высшим баллом: «десятку» в 2009 г. DPD поставили 28% респондентов (20% в 2008 г.), а баллы не ниже 9 – 47% (45% в 2008 г.).

Активно рекомендовать DPD в России партнерам по бизнесу и коллегам готовы 60% респондентов по сравнению с 54% в 2008 г.

Наиболее высокий интегрированный индекс лояльности был отмечен в Южном регионе, а наибольшую удовлетворенность работой компании продемонстрировали московские клиенты: средний балл в Москве – 8,6 по сравнению с 8,3 годом ранее. Самое значительное по сравнению с 2008 годом увеличение показателя, характеризующего готовность активно рекомендовать DPD в России партнерам и коллегам, также отмечено в Южном регионе - доля таких респондентов составила 63% в 2009 г. по сравнению с 49% в 2008 г.

По мнению клиентов DPD в России, основными преимуществами DPD являются скорость доставки (это отметили 38% респондентов), оперативность в решении возникающих вопросов (25%) и удобство сотрудничества (20%). Высокую оценку клиентов получили важнейшие атрибуты сервиса DPD. Среди них - удобство оформления заказа: в 2009 г. 86% респондентов оценили этот показатель высшими баллами (10 и 9) по сравнению с 76% в 2008 г.; сохранность грузов - 81% в 2009 г. (74% годом ранее); четкое соблюдение сроков доставки - 71% в 2009 г. (63% в 2008 г.).

На основании данных мониторинга DPD планирует реализовать мероприятия, направленные на дальнейшее повышение удовлетворенности клиентов услугами компании. Соответствующая программа, разработанная и реализованная годом ранее, принесла свои плоды, что и повлияло на улучшение основных показателей удовлетворенности и лояльности в 2009 г.

«DPD в России постоянно ведет диалог со своими клиентами и предлагает действительно востребованные услуги. Одним из эффективных инструментов оценки нашей работы и диалога с широким кругом клиентов является данный мониторинг. Это своего рода барометр, показания которого позволяют нам адаптировать те или иные составляющие нашего сервисного предложения таким образом, чтобы они максимально полно соответствовали ожиданиям наших клиентов», - отметил Николай Воинов, Генеральный директор DPD в России.

О DPD в России

DPD в России (ЗАО «Армадилло» и ЗАО «Армадилло Бизнес Посылка») является признанным лидером на российском рынке экспресс-доставки посылок и грузов и предлагает сервис на уровне современных мировых стандартов. DPD в России предоставляет полный комплекс транспортно-логистических услуг и осуществляет доставку в 4000 городов и населенных пунктов России, обслуживает 220 стран и территорий мира. Центральный офис DPD в России находится в Москве.

В 2008 г. оборот DPD в России превысил оборот 2007 г. на 31%, а объем доставленных посылок составил 4,5 млн. Компании в составе DPD в России действуют в рамках альянса компаний GeoPost и Yurti?i Kargo; под брендом DPD работает большинство подразделений холдинга GeoPost.

Компании в составе DPD в России являются членами международных и российских бизнес-ассоциаций и профессиональных ассоциаций, в том числе Ассоциации европейского бизнеса в Российской Федерации, IATA, FIATA, Ассоциации российских экспедиторов, Ассоциации негосударственных операторов почтовой связи, а также Ассоциации Экспресс-Перевозчиков.

О холдинге GeoPost

GeoPost Group объединяет подразделения экспресс-доставки Группы La Poste и является ведущим игроком на рынке экспресс-доставки по всей Европе, что наглядно демонстрирует входящая в состав GeoPost первоклассная сеть наземной доставки DPD. GeoPost обслуживает свыше 230 стран и оказывает услуги более чем 300 000 клиентам по всему миру. С оборотом, составившим в 2008 году 3,292 млрд. евро, GeoPost занимает первое место во Франции и второе место в Европе на рынке экспресс-доставки посылок.

За дополнительной информацией обращайтесь:

Марина Сафиуллина

Тел./факс: (495) 788 00 44

e-mail: msafiullina@pr-premier.ru