

Parts Express *Partners*

Nr. 01-2005 ■ Jaargang 1, juni 2005 ■ Parts Express *Partners* is een periodieke uitgave van Parts Express BV, Vianen ■ www.partsexpress.nl

IN DIT NUMMER:

In the spotlights:
Saab Nederland

Zo doe ik het
Shatar Abdoel begint altijd vroeg

Iedereen tevreden?
Werken aan kwaliteit

Gemist op tv?
Parts Express in RTL5 Transportwereld

Dag en nacht goed voor de dag
Representatieve bedrijfskleding

Het milieucertificaat: meer dan een papiertje

In maart van dit jaar behaalde Parts Express het milieucertificaat ISO 14001:1996. Iets om trots op te zijn? Aan de ene kant wel, want het is veel werk om alle vestigingen aan alle eisen te laten voldoen. Aan de andere kant is het toch eigenlijk heel vanzelfsprekend om een logistiek bedrijf ook in dit opzicht goed op orde te hebben.

Parts Express deed het al goed op milieugebied en zag dat bevestigd in de pre-audit. Maar de uiteindelijke audit, uitgevoerd door een iets strengere auditor, wees uit dat er nog wel het een en ander moest gebeuren.

Hoge eisen

Jan Nuboer, Kwaliteit- en Milieumanager van Parts Express had niet verwacht dat de eisen zo hoog waren. "Onze Belgische vestiging had al langer een milieucertificaat en ik ging er eigenlijk van uit dat de certificering in Neder-

land ongeveer hetzelfde zou zijn. Hoewel dat anders uitpakte, ben ik toch heel blij dat we het gedaan hebben. We hebben nu de afvalstromen goed in kaart en ons energieverbruik veel beter in de hand. Ook beschikt ons bedrijf nu over een noodplanprocedure met daarin ontruimingsplannen in verband met gevaarlijke stoffen en allerlei voorzieningen met betrekking tot wet- en regelgeving rond overlast. We voldoen kortom aan alle eisen uit de milieuwetgeving."

Jan Nuboer

De moeite waard

Parts Express heeft veel geïnvesteerd om te voldoen aan de strenge ISO 14001 normen. "Niet alleen tijd en energie, ook veel geld. Denk alleen maar aan het plaatsen van lekbakken en dergelijke. Deze investeringen zijn de moeite waard. We denken ook dat het voor onze relaties steeds belangrijker wordt om samen te werken met bedrijven die een verantwoord milieubeleid voeren. In die zin is het voor ons meer geweest dan het behalen van een papiertje. We onderscheiden ons hiermee op een positieve manier in de markt." ■



NIEUWSBRIEF VERNIEUWD

Parts Express stelt prijs op goede communicatie met klanten en relaties. Vandaar dat de nieuwsbrief ingrijpend is veranderd. **Parts Express Partners** is de nieuwe naam. En die naam dekt een uitgebreide lading. U leest niet alleen over de prestaties en nieuwe diensten van Parts Express, maar ook hoe Parts Express zich inspant om uw logistieke proces optimaal te regelen. Presteren doen we immers niet voor onszelf maar voor ú. Daarbij is de inzet van elke individuele medewerker belangrijk, zoals blijkt uit de nieuwe rubriek 'Zo doe ik het'. Maar hoe vindt u dat wij presteren? Daar willen we ook graag aandacht aan geven. Met uitkomsten van klantonderzoeken, maar ook door de klant aan het woord te laten. Zoals Arjan van Doorn, die toelicht waarom Saab Nederland koos voor Parts Express. Herkenbaar? Of juist niet? Laat het ons weten. Misschien komt uw verhaal dan in een volgend nummer van **Parts Express Partners**.

IN THE SPOTLIGHTS:

Saab Nederland

Parts Express heeft een nieuwe opdrachtgever. Een prachtig, Zweeds automerk, onderdeel van General Motors: Saab! Waarom koos Saab Nederland voor Parts Express? Was het vanwege het specialisme, de flexibiliteit en de verschillende servicekaders (Dag- en Nachtdistributie en Same Day Express) van Parts Express? Of ging het Saab om andere zaken?

“Het was een mix”, is het antwoord van Arjan van Doorn, manager Aftersales van Saab Nederland. “Enerzijds kon Parts Express ons, als medegebruiker van het contract van General Motors, een aantrekkelijke prijs bieden. En anderzijds hebben we in de toekomst wellicht belangstelling voor de Same Day Express-service van Parts Express. Wat betreft de kwaliteit: onze vorige vervoerder deed het goed en ik verwacht dat Parts Express daar niet voor onder doet.”

Nachtdistributie is beste optie

Saab kent vijfendertig dealerbedrijven en vier Saab-erkende reparateurs in Nederland. Elke dag wordt een flinke partij onderdelen en accessoires vanuit het Zweedse Nyköping naar Nederland vervoerd. Eenmaal in Nederland neemt Parts Express de distributie over. In de nacht. Zodat de dealers en erkende reparateurs 's morgens direct aan de slag kunnen. Van Doorn: “Nachtdistributie is voor ons op dit moment de beste optie. Je hebt vrijwel geen files en weet dus zeker dat de orders op tijd aankomen.”



Arjan van Doorn

Toekomstplannen

Het is niet ondenkbaar dat Saab in de nabije toekomst overstapt op Same Day Express. Saab Automobile AB heeft namelijk plannen om een tussenmagazijn in Hazeldonk te openen. Van Doorn: “Voor onze klanten zou dat betekenen dat de goederen nog sneller geleverd worden. Nu zit er een grote plas water, dus in de praktijk tot 48 uur, tussen bestelling en levering. Als deze plannen doorgaan – waarschijnlijk in de loop van 2006 – is het voor de Saab organisatie wellicht gunstiger om van de Same Day Express-service van Parts Express gebruik te maken. We gaan dat zeker onderzoeken.”

Zo doe ik het

Shatar Abdoel is officemanager bij Parts Express in Breukelen. Hij verzorgt de hele administratie en heeft daarom veel contact met klanten.

“Het lukt me niet om al mijn werkzaamheden tussen 9.00 en 18.00 uur af te krijgen. Daarom ben ik altijd heel vroeg op kantoor, om zeven uur al. Dan is het rustig en word je niet gestoord door de telefoon. Eerst doe ik de inboekingen, zodat de klanten deze 's morgens al op de fax hebben. En zolang het nog rustig is, zoek ik ook eventuele klachten uit. Met behulp van de CIS-gegevens kan ik de zendingen in de meeste gevallen wel terugvinden. Omdat ik dit allemaal heel vroeg doe, heb ik de rest van de dag meer tijd voor spoedklussen en eventuele grote projecten. En ik heb dan ook meer tijd om in te gaan op vragen van de klant. Wat ik erg belangrijk vind, is hoe je overkomt aan de telefoon. Ik zorg ervoor dat ik altijd vrolijk klink. Misschien dat ik daarom nooit ontevreden klanten aan de telefoon heb. Integendeel, iedereen is altijd erg aardig tegen me.” ■

Shatar Abdoel

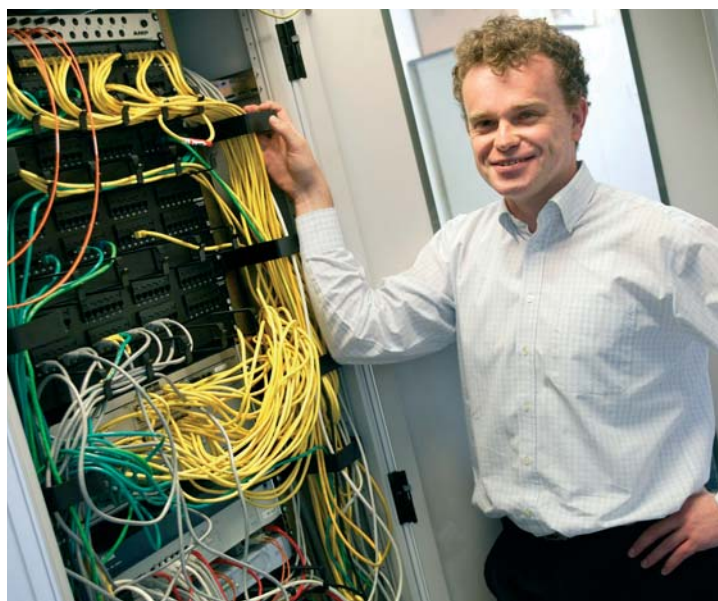


Iedereen tevreden over de kwaliteit?

Parts Express wil topkwaliteit leveren. Om dit te bereiken, toetst het bedrijf regelmatig de mening van haar klanten over de service. Om het jaar vindt er daarom een enquête onder importeurs plaats.

De laatste enquête werd gehouden in 2004. Hoewel de tevredenheid over het algemeen groot is, bleek dat er op het gebied van communicatie nog wel iets verbeterd kon worden. Uit een daarop gehouden mini-enquête werd duidelijk wat er precies aan schortte: de telefonische bereikbaarheid.

Jan Wieken



Telefooncentrale

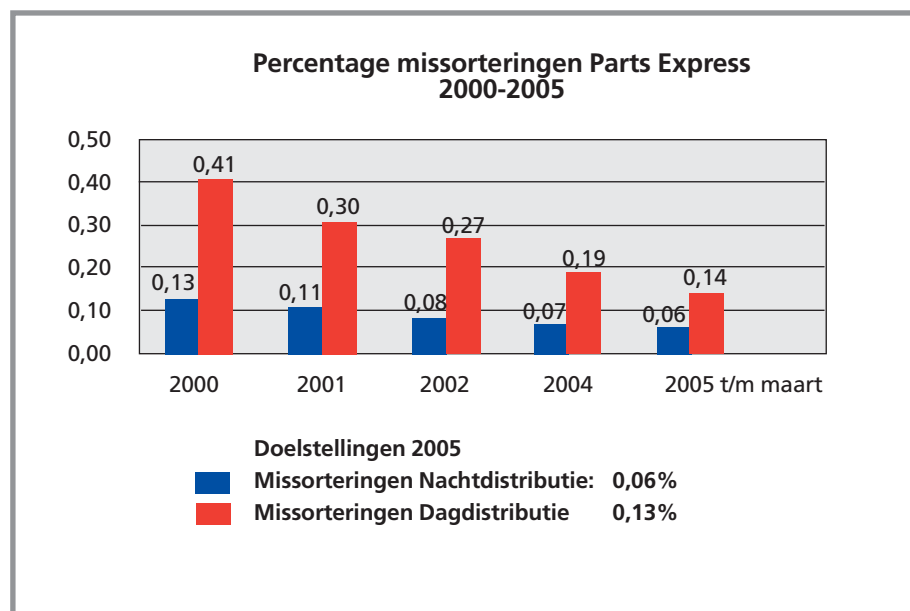
ICT-manager Jan Wieken wijt het probleem aan de oude telefooncentrale van Parts Express. "Daar kon niet veel mee. Als iemand niet op zijn plek zat en dus niet opnam, ging een beller vaak door het gebouw zwerven. Werd van de een naar de ander doorverbonden. Dat is natuurlijk erg vervelend. We hebben nu een nieuwe centrale waarmee veel mogelijk is. Als iemand niet opneemt, krijgt de beller een keuzemenu: hij kan worden doorgeschakeld naar een collega, hij kan worden doorgeschakeld naar een mobiel nummer of hij kan een berichtje inspreken. Veel klantvriendelijker, en dat lieten onze relaties direct merken."

Communicatietraining

Parts Express besloot haar medewerkers ook een training effectieve communicatie te laten volgen. Hieraan namen 42 medewerkers deel. Het telefonisch te woord staan van klanten, was een belangrijk onderdeel van de training. Salesmanager Frits van Duuren toetste hierna de mening van klanten nogmaals. "Ik wilde weten of klanten vonden dat ze nu professioneler te woord werden gestaan, of ze werden teruggebeld als dat beloofd was en of ze vonden dat hun problemen echt werden opgelost. De reacties gaven aan dat er veel verbeterd was. We scoorden aanzienlijk hoger dan voor de training. Een resultaat waar we blij mee zijn en wat we in toekomst nog verder willen verbeteren." ■

AFNAME MISSORTERINGEN ZET DOOR

De dalende lijn in missorteringen zet zich ook in 2005 door. Wel was er in het eerste kwartaal een dipje voor de Dagdistributie. In die periode was door drukte en ziekte de inzet van veel uitzendkrachten nodig. Dat het inmiddels ook in de Dagdistributie weer beter gaat, is te danken aan een betere instructie aan het loodspersoneel en een betere indeling van de loods. Zo werkt Parts Express continu aan een hogere kwaliteit. Met succes, zo blijkt over de afgelopen jaren.



Parts Express gemist op tv?

Op 27 februari zond RTL5 een boeiende aflevering uit van het programma RTL Transportwereld. Met Parts Express volop in de schijnwerpers. Naast een fantastisch leuke ervaring was het natuurlijk vooral een publicitair buitenkansje. Veel relaties die de uitzending hadden gezien, belden de volgende dag al om Parts Express te complimenteren. Degenen die het gemist hebben, krijgen nog een kans: Frits van Duuren stuurt graag een DVD met de complete uitzending toe; bel 0347-750600 of mail f.vanduuren@partsexpress.nl ■

Dag en nacht goed voor de dag

Voor veel van onze relaties is de chauffeur van Parts Express het meest in het oog springende visitekaartje naar de klant. Voor sommige is hij zelfs de enige die persoonlijk bij de klant aan huis komt. Daarom is onlangs gekozen voor nieuwe, representatieve bedrijfskleding en een restyling van het wagenpark.

Alle wagens zijn in de huisstijlkleuren geel en grijs gespoten. En voorzien van zwarte belettering. Voor de kleding is advies gevraagd aan de firma Heigo, specialist in veiligheid en comfort, dus ook in beschermende bedrijfskleding.

Huisstijlkleuren

Feroz Salamat, accountmanager van Heigo, is verantwoordelijk voor het werkkledingpakket van Parts Express. Bij de samenstelling hiervan ging hij uit van de kleuren zwart, grijs en geel. "Chauffeurs en magazijnmedewerkers doen zwaar werk, waarbij de kleding niet gespaard wordt. Dan moet je niet met lichte kleuren aankomen. De basis is dus grijs en zwart. Geel wordt incidenteel als accent gebruikt."

Compleet pakket

Het pakket bestaat uit donkergrijze poloshirts en polosweaters, een metallic-grijze jas met uitneembare voering, waarvan twee soorten bodywarmers en een zomerjas gemaakt kan maken, en een speciale chauffeursbroek met extra veel opbergmogelijkheden. Feroz: "We hebben daar ook veiligheidstransportschoenen aan toegevoegd. Veilig, comfortabel en vlot ogend, dus geschikt voor iedere medewerker. Voor het kantoorpersoneel zijn grijze shirts en zwarte broeken gekozen."

Herkenbaarheid

Voor de transportwereld is bedrijfskleding erg belangrijk, meent Feroz. "Chauffeurs komen overal en moeten alleen daarom al representatief zijn. Maar ook herkenbaarheid is een niet te onderschatten argument. Een bedrijf als Parts Express vervoert veel kostbare goederen. Klanten geven deze in vertrouwen mee aan een chauffeur. Treedt zo'n chauffeur zichtbaar namens Parts Express op, dan weet de klant zeker dat het goed zit." ■



Nieuwe bedrijfskleding zit lekker en staat goed



Parts Express, altijd op tijd

Parts Express is een flexibele, logistieke partner die inspeelt op uiteenlopende wensen van haar opdrachtgevers. Gespecialiseerd in de handling van kwetsbare goederen. En gemotiveerd om altijd op tijd en naar wens van de klant opslag en distributie te verzorgen. Om die reden kan Parts Express uiteenlopende bedrijven, waaronder een groot aantal importeurs van topautomerken, tot haar klanten rekenen.

Warehousing ■ Same Day Express ■ Dag- en Nachtdistributie



COLOFON

Parts Express Partners is een uitgave voor klanten en relaties van Parts Express.

Redactie: Frits van Duuren en JCM Tekstproducties, Utrecht; **Vormgeving:** Joan Wamsteeker, Utrecht; **Druk:** Multicopy, Rotterdam; **Fotografie:** NFP, Utrecht en Frits van Duuren. Reacties op dit nummer kunt u sturen naar: f.vanduuren@partsexpress.nl