

Das News Magazin der HTL GmbH

Bestzeit

Ausgabe 01/2009

Yes

No

Qualität

Nachhaltiges Qualitätsmanagement bei HTL

Kundenbarometer

Hohe Zufriedenheitswerte auch in 2008 bestätigt

Website

Neues HTL-Web Portal ist online

PROFEX
COURIERSYSTEM

HTL



IMPRESSUM:

HTL GmbH
Xantener Straße 9
D - 45479 Mülheim an der Ruhr
Telefon: 0208 / 305 52 - 0
Telefax: 0208 / 305 52 - 15
E-Mail: info@60minuten.com
Internet: www.60minuten.com

Liebe Leserinnen und Leser,

herzlich willkommen zur ersten Ausgabe der „Bestzeit“ - dem brandneuen News Magazin der HTL GmbH. Kein Tag ohne neue Schlagzeilen über Finanz- und Wirtschaftskrise. Wohl kaum ein Unternehmen in unserer Branche durchlebt diese Zeit völlig ohne Blessuren. Auch wir spüren die veränderten Rahmenbedingungen, suchen aber im gleichen Zug nach intelligenten Wegen um uns den Marktbegebenheiten aktiv zu stellen. So richten wir unser Angebot konsequent an den Wünschen und Erfordernissen unserer Kunden aus und setzen auf eine nachhaltige Qualitätspolitik und nicht auf kurzfristige Einsparungspotenziale. Denn gerade in schwierigen Zeiten trennt sich häufig sprichwörtlich die Spreu vom Weizen. Kein Wunder also, dass das Thema Qualität sich in diesem Newsletter in vielen Artikeln widerspiegelt.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Hilmar Heubach
und das Team der HTL GmbH



Kundenbarometer

HTL-Kundenfeedback erzielt gute Ergebnisse

Der Wille zur konsequenten Verbesserung ist der Motor des Fortschritts. Getreu diesem Motto haben wir, im Rahmen unseres jährlichen Kundenbarometers, Ende 2008 wiederum eine aktuelle Erhebung zu unserer Servicequalität durchgeführt.

Die ausgesprochen hohe Beteiligungsquote zeigt uns, dass diese regelmäßigen Feedback-Aktionen von unseren Kunden als wichtiges Dialog-Instrument in der gemeinsamen Zusammenarbeit genutzt werden. Da wir uns mit jedem einzelnen Kunden-Feedback intern besonders kritisch auseinandersetzen, können wir unsere Dienstleistung exakt auf die Wünsche unserer Kunden ausrichten, was sich in permanent steigenden Zufriedenheitswerten widerspiegelt. So wurden uns auch mit dieser Erhebung abermals sehr gute Arbeitsergebnisse bestätigt. Das durchweg positive Fazit macht uns stolz und gilt gleichzeitig auch als Versprechen, dass wir den eingeschlagenen Kurs auch in der Zukunft beibehalten werden. Unser besonderes Augenmerk liegt jedoch auf den - wenn auch wenigen - kritisierten Punkten und Verbesserungsvorschlägen.

Wir werden versuchen alle Ihre Anregungen, soweit wie möglich, nach und nach in unser operatives Tagesgeschäft zu integrieren. So konnten wir bereits unmittelbar nach Aktions-Auswertung bei vielen Kunden auf die gewünschten elektronischen Lieferscheine, im PDF-Format umstellen (siehe dazu Artikel auf Seite 5).

Da sich die Rahmenbedingungen auf unseren Märkten permanent verändern, werden wir selbstverständlich auch in diesem Jahr eine neue Umfrage durchführen, um unser Angebot erneut auf den Prüfstand zu stellen. Unabhängig davon finden Sie für Ihre Kritik, Anregungen, Lob und Verbesserungsvorschläge immer ein offenes Ohr. Denn Ihre Meinung ist uns wichtig.

Im Rahmen des HTL-Kundenfeedbacks 2008 verlostet wir übrigens eine tolle Reise nach London. Die Verlosung erfolgte bereits im Dezember 2008 per Webcam auf der frisch „renovierten“ HTL-Website www.60minuten.com. Gewonnen hat Oliver Köhl. Wir gratulieren herzlichst zum Gewinn.

- 
- ADR
 - Ladungssicherung
 - Gabelstapler-Lehrgang

HTL Mitarbeiter auf der „Schulbank“

Nichts ist so beständig wie der Wandel. Aus diesem Grund ist es speziell im Logistikgeschäft von immenser Bedeutung alle, an der Transportkette beteiligten Personen, auf dem neuesten Stand in Sachen Sicherheit, Gesetze und Technik zu halten. Mit diesem Ziel veranstaltet die HTL GmbH seit jeher regelmäßig Schulungen und Seminare zu aktuellen Themen. So haben beispielsweise erst kürzlich unsere Gabelstaplerfahrer einen speziellen Lehrgang absolviert. Darüber hinaus haben vier weitere Fahrer an einem Kurs zur Erlangung des ADR Scheins erfolgreich teilgenommen. Somit verfügen wir über insgesamt zehn Fahrer mit ADR-Genehmigung. Ende 2008 fand zudem wieder eine intensive Schulung zum Thema Ladungssicherheit statt.

QM Audit erfolgreich absolviert

Im Rahmen unserer Qualitätsmanagement Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 des TÜV Nords haben wir im Februar ein Audit erfolgreich absolviert. Das zeigt, dass das Qualitätsmanagement bei der HTL GmbH kein loses Marketingversprechen ist, sondern tatsächlich Tag für Tag und Auftrag für Auftrag auf Neue gelebt und umgesetzt wird.



Fahrer des Quartals

Ab sofort küren wir alle drei Monate unseren Fahrer des Quartals. Bewertungskriterien sind u.a. Pünktlichkeit, Termintreue und die administrativen Aufgaben des Fahrpersonals. Zudem bewertet unser Fuhrparkleiter den Zustand und den optischen Eindruck der Fahrzeuge. Die Geschäftsleitung bewertet darüber hinaus das Auftreten beim Kunden. Dem Gewinner des Titels winkt eine tolle Prämie. Denn: Wir möchten für Sie stets einen hervorragenden Eindruck hinterlassen. Den Fahrer des Quartals präsentieren wir Ihnen ab der nächsten Ausgabe im Rahmen unserer Newsletter-Publikationen.



Know-how erfahren: HTL-Dispo auf Rädern

Um noch näher am eigentlichen Transportvorgang zu sein, werden sich unsere Disponenten in regelmäßigen Abständen künftig selbst hinter das Steuer setzen. Wir erhoffen uns dadurch eine noch bessere Disposition Ihrer Sendungen, da unser Dispoteam auf diesem Wege die Ladestellen und individuelle Kundenwünsche einmal direkt vor Ort kennen lernen kann.

■ Neue Website ist online

Die HTL GmbH präsentiert sich ab sofort mit einer neuen Website im Internet. Mit dem Relaunch haben wir die Informationsstruktur noch benutzerfreundlicher gestalten können. Eine verbesserte Navigation und das moderne, übersichtliche Layout laden zum Surfen auf **www.60minuten.com** ein. Kunden der HTL GmbH steht durch die Online - Auftragsannahme im Kunden-Log-in ab sofort eine unkomplizierte Möglichkeit zur Verfügung die HTL mit der Durchführung von Transporten zu beauftragen. Selbstverständlich werden Ihre Online-Aufträge mit der gleichen Sorgfalt und Geschwindigkeit ausgeführt wie konventionelle Aufträge.

Schauen Sie doch einfach mal vorbei unter:

www.60minuten.com



■ PDF Lieferscheine

Nach Auswertung des HTL-Kundenfeedbacks und dem verbreiteten Wunsch nach Lieferscheinen im unkomplizierten PDF-Format stellen wir Ihnen diesen ab sofort auf Wunsch in elektronischer Form zur Verfügung. Wenden Sie sich bitte hierzu an Frau Peggau.

Frau Birgit Peggau
Telefon: +49 (0) 208 - 30552-16
Telefax: +49 (0) 208 - 30552-20
E-Mail: bp@60minuten.com



■ Mitarbeiterinterview

„Es ist und bleibt spannend“

Frau Holthaus im Gespräch



Cornelia Holthaus ist seit September 2008 für die HTL GmbH tätig. In dem folgenden Interview möchten wir Ihnen unsere neue Kollegin vorstellen.

Frau Holthaus, wie läuft ein typischer Arbeitstag für Sie ab?

In erster Linie bin ich für die Abrechnung der Fahrten zuständig. Mein zweites Aufgabengebiet ist der Vertriebsinnendienst, das heißt, ich kümmere mich telefonisch um die Bestandskunden und akquiriere fleißig, in der Hoffnung, dass unser Kundenstamm bleibt und viele neue Kunden unser Geschäft bereichern.

Abrechnung und Vertrieb sind ja zwei völlig getrennte Welten. Wie schaffen Sie es, beide Bereiche abzudecken?

Vor über 22 Jahren habe ich eine Ausbildung zur Speditionskauffrau gemacht. Danach habe ich als Sekretärin und in einem Callcenter gearbeitet. Der Reiz meiner jetzigen Tätigkeit besteht für mich darin, wieder in meinem erlernten Beruf aktiv zu sein und gleichzeitig meine langjährige Berufserfahrung – insbesondere im Umgang mit Kunden – ausschöpfen zu können. Ich hoffe, dadurch einen großen Beitrag zur Kundenzufriedenheit bei HTL leisten zu können.

Wieso gerade HTL? Wie kam es zur Zusammenarbeit?

Eine gute Freundin, die das Unternehmen seit langer Zeit kennt, hat mich auf HTL aufmerksam gemacht. Sie meinte, ich würde wunderbar dort hinpasse. Damit hatte sie vollkommen recht!

Das Arbeitsklima bei der HTL GmbH kommt Ihnen also sehr entgegen?

Das Arbeitsklima ist wunderbar! Man spürt die Kollegialität und den Teamgeist. Meistens geht es sehr locker und fröhlich zu, wobei das Ziel niemals aus den Augen verloren wird. Alle duzen sich. Ich mag das Betriebsklima hier und schätze das Team sehr. Die Art der Unternehmensführung gefällt mir überaus gut. Einbeziehung in Entwicklungsprozesse und Menschlichkeit werden hier groß geschrieben. Dazu kommt, dass HTL

ein Unternehmen mit Bestand und Zukunft ist. Ich arbeite einfach gern bei HTL und lerne täglich hinzu. Ein weiterer Aspekt ist, dass sich bei HTL ganz unterschiedliche Aufgabenbereiche bieten und vielleicht auch noch hinzukommen. Es ist und bleibt spannend.

Spannende Jobs erfordern häufig auch ein gesundes Maß an Entspannung nach Feierabend. Was machen Sie, um mal so richtig abzuschalten?

Um den Kopf freizubekommen, walke ich sehr gern. Am liebsten im Wald. Meine größte sportliche Leidenschaft ist jedoch das Tanzen, vorwiegend lateinamerikanische Tänze.

Frau Holthaus, wir danken Ihnen für das interessante Gespräch,