

Głuchowo, 10 lutego 2020 r.

Informacja prasowa

GLS Poland doceniony w niezależnym badaniu klientów

Kultura pracy kurierów, szybkość i terminowość dostarczania przesyłek, a także sprawny kontakt i dostęp do informacji zyskały najwyższe oceny. Firma kurierska została wyróżniona w ramach programu Firma Przyjazna Klientowi 2019. Badanie pokazuje też, jak zmieniają się preferencje i oczekiwania klientów w tej branży.

Program Firma Przyjazna Klientowi bierze pod uwagę rzeczywiste doświadczenia klientów. Oceniają oni przede wszystkim kontakt i współpracę z firmą, poziom ogólnego zadowolenia z jej usług i produktów, a także prawdopodobieństwo, że polecą ją innym osobom. Jak wypadł GLS Poland? W najnowszej edycji badania w każdym z obszarów firma kurierska uzyskała oceny na poziomie przynajmniej 87%, a indeks całego badania (uśredniony wynik) wyniósł 88%. – *Cieszy nas fakt, że klienci GLS najwyżej ocenili wysoką kulturę pracy kurierów. Podkreślali, że są przyjaźni, uprzejmi i otwarci. Wysokie oceny zyskała też forma oferty. To pokazuje, że gama naszych usług dobrze odpowiada aktualnym oczekiwaniom klientów – mówi Małgorzata Markowska, marketing manager GLS Poland.*

Klienci, którzy skłonni są rekomendować GLS Poland innym, podkreślają, że atutami firmy są szybkość i terminowość dostarczania oraz odbierania przesyłek (podobnie jak w poprzedniej edycji badania). Pierwszoplanową rolę odgrywa również szybkość rozwiązywania zgłaszanych kwestii.

– *Z badania wynika, że nasi klienci doceniają sprawny dostęp do informacji, a także dobrą komunikację i kontakt z pracownikami, w tym ich rzetelność i solidność. Badanie wyraźnie potwierdza, że również tzw. miękkie kompetencje pracowników mają ogromny wpływ na finalną ocenę usług firmy kurierskiej – podkreśla Małgorzata Markowska.*

W porównaniu z poprzednimi edycjami badania można zauważyć, że klienci GLS coraz częściej kontaktują się z firmą online, natomiast zmniejsza się procentowy udział kontaktów telefonicznych. – *Jest to oczywiście znak czasów. Z drugiej strony, systematycznie inwestujemy w rozwiązania cyfrowe w różnych obszarach działalności. Rozwój kanałów kontaktu online postrzegamy jako jeden z kluczowych elementów umożliwiających udostępnianie elastycznych i coraz bardziej spersonalizowanych usług – dodaje Małgorzata Markowska.*

Firma Przyjazna Klientowi to certyfikat w zakresie jakości obsługi, przyznawany na podstawie niezależnego badania klientów. Nagrody za 2019 rok zostały przyznane pod koniec stycznia podczas gali w siedzibie Fundacji Digital Knowledge Observatory.

Przypomnijmy, że w 2018 roku w ramach badania Operator Logistyczny Roku firma kurierska otrzymała prestiżowe wyróżnienie w kategorii „Ekspresowy serwis krajowy”. GLS Poland uzyskał również tytuł Superbrands w ramach projektu, w którym laureaci wyłaniani są na podstawie badania konsumenckiego i głosowania ekspertów.

Grupa GLS to jeden z liderów jakości w europejskiej logistyce przesyłek. Cała sieć operatora, za pośrednictwem spółek-córek oraz partnerów transportowych, obejmuje 41 krajów w Europie. Firma działa też na rynkach w USA i Kanadzie.

GLS Poland i Grupa GLS

GLS Poland to spółka-córka General Logistics Systems B.V. (z siedzibą w Amsterdamie). GLS świadczy niezawodne, wysokiej jakości usługi kurierskie, logistyczne oraz ekspresowe dla ponad 200 000 Klientów. „Lider jakości w logistyce przesyłek” to główna zasada działania GLS. Dzięki kompleksowej sieci połączeń drogowych GLS jest jednym z wiodących dostawców usług kurierskich i ekspresowych w Europie. Grupa jest także obecna w Kanadzie i na zachodnim wybrzeżu Stanów Zjednoczonych. Łącznie do dyspozycji GLS jest 70 centralnych i regionalnych sortowni oraz około 1400 filii. Ponad 19 000 pracowników obsługuje rocznie 584 miliony paczek. Każdego dnia około 26 000 samochodów kurierskich i około 3 500 aut wahadłowych wyrusza w trasę dla GLS. W roku fiskalnym 2018/2019 uzyskał przychody w wysokości 3,3 mld euro i obsłużył 634 miliony paczek.

Więcej informacji: <https://gls-group.eu/PL/pl/home>

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Markowska

GLS Poland

+48 695 354 791

malgorzata.markowska@gls-poland.com