ВМЕСТЕ

№ 3 (05)
сентябрь 2011

1 МИР КОНВЕРТ ТАРИФ

УЧАСТВУЙТЕ
В СПЕЦИАЛЬНОЙ АКЦИИ
НА **WWW.MODNO.DHL.RU**

В ГАРМОНИИ С ПРИРОДОЙ

Экологичные электромобили – символ новой, «зеленой» эпохи. Nissan LEAF – доказательство того, что совсем скоро электромобили перестанут быть диковинкой.

стр. 6

БЛОГЕР ПРОТИВ МУСОРА!

DHL поддержала всероссийскую акцию «Блогер против мусора». В ней приняли участие около 15 тысяч человек из 120 городов России.

стр. 7

МАЛ ЗОЛОТНИК, ДА ДОРОГ

Из маленьких компаний вырастают большие – так было и с DHL. Сегодня мы сами помогаем компаниям расти и выходить на международные рынки.

стр. 5

DHL EXPRESS

Наталия Кабакова
Директор по работе с клиентами
DHL Express в России

Можно ли оценить доверие? Можно ли измерить привязанность?

В случае с DHL Express это не только возможно, но и жизненно необходимо, ведь так мы понимаем, насколько качественным является наш сервис с вашей точки зрения.

Представляя, как ценно мнение клиента, лично я никогда не отказываюсь рассказать о своем опыте работы с той или иной компанией, ответить на вопросы или заполнить анкету. Каждый мой отзыв, если речь идет о компании, заботящейся о своей репутации и будущем, пойдет во благо – укажет на зоны для развития, поможет повысить уровень обслуживания... Сегодня, когда почти каждой организации есть, куда расти, не все понимают, что привлекательная цена не всегда важнее доброжелательности сотрудника, его готовности быстро решить сложный для вас вопрос или, как в нашем случае, скорости и надежности доставки. Но все быстро меняется – и меняется к лучшему тогда, когда мы точно знаем, где необходимы перемены.

В мае 2011 года в клиентской службе DHL Express стартовал новый проект Net Promoter Advisor. Мы звоним нашим клиентам и задаем им всего один вопрос: готовы ли они порекомендовать DHL своим знакомым, партнерам и друзьям. «Степень готовности» измеряется по 10-бальной шкале. Если оценка ниже 6 баллов, у нас есть повод для беспокойства. В таком случае мы просим вас, уважаемые клиенты, рассказать, что мы делаем не так, чтобы исправиться и стать лучше!

Я от всей души благодарю вас за то, что вы находите время поделиться с нами своим мнением. Мы всегда открыты для улучшений, и всегда они происходят благодаря вам!

С уважением,

Наталия Кабакова

ВМЕСТЕ

Издание для клиентов компании DHL Express
Адрес редакции: 127083, Москва, ул. 8 марта, 14
Электронная почта: ciscomms@dhl.com

Редактор: Мария Верномудрова
Тираж: 950 экземпляров.
Распространяется бесплатно.

Присылайте нам ваши вопросы, идеи и предложения.
Мы будем рады осветить их в следующих номерах журнала «Вместе».

НОВОСТИ DHL

ДО 30 СЕНТЯБРЯ ВЕСЬ МИР ПО ОДНОМУ ТАРИФУ!

Только с DHL и только до 30 сентября 2011 года вы можете отправить документы весом до 1 кг в любой город на Земле по единому тарифу – 2000 рублей. Эта сумма уже включает топливный сбор и НДС. Акция действует только при отправке из сервисных отделений DHL. Адреса сервисных отделений смотрите на сайте www.dhl.ru.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПОДТВЕРЖДЕННАЯ ДЕЛОМ

Полная компенсация тарифа за транспортировку в случае задержки доставки по вине DHL теперь действует и в России. Гарантия возврата денежных средств применяется к премиальным услугам по доставке к определенному времени – до 9:00, 10:30 и до 12:00. Полные условия см. на сайте www.dhl.ru

ИЗ МОСКВЫ В КАЗАХСТАН – ЕЩЕ БЫСТРЕЕ!

DHL открыла прямое воздушное сообщение между Москвой и Астаной для перевозки грузов своих клиентов. С 31 июля 2011 года транзитное время доставки стандартных экспресс-грузов и документов из России в Казахстан через операционную сеть DHL сократилось до одного дня.

Введение нового маршрута позволяет удовлетворить потребности клиентов в максимально быстрой транспортировке отправлений между двумя столицами – Астаной и Москвой, а также расширить предложение по доставке к определенному времени: до 9:00, 10:30 и до 12:00.

ПАСПОРТА В КАЗАХСТАН И БЕЛОРУССИЮ!

Только DHL предлагает доставку до 5 паспортов по одной накладной как документов между странами, входящими в Таможенный союз. Большинство других перевозчиков не принимает к транспортировке оригиналы документов, удостоверяющих личность, даже в рамках стран, входящих в ТС.

DHL И МАНЧЕСТЕР ЮНАЙТЕД РАСШИРЯЮТ ПАРТНЕРСТВО

DHL стала первым официальным спонсором тренировок английского футбольного клуба «Манчестер Юнайтед». По условиям спонсорского контракта, заключенного на четыре года, логотип DHL вскоре появится на тренировочной форме основного состава клуба, а также резервной и юношеской команд.

DHL уже более года является официальным логистическим партнером клуба – так, благодаря DHL была обеспечена поддержка предсезонного тура «Манчестер Юнайтед» по Соединенным Штатам Америки. Компания намерена и в дальнейшем помогать команде завоевывать признание на поле и вне его.

Отмечая новый шаг в партнерстве и рекордную, девятнадцатую по счету победу «Манчестер Юнайтед» в чемпионате английской премьер-лиги в прошлом сезоне, DHL организует доставку подарков болельщикам клуба, поддержавшим команду в матче против «Тоттенхэма» 22 августа, – 73 тысячи шарфов, выпущенных специально к этому событию.

DHL – ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ СКОРОСТИ

Каждый, кто хоть раз смотрел захватывающие дух гонки «Формулы-1», наверняка отмечал логотип DHL, сопровождающий каждый Гран-при последних 8 лет. DHL – не просто спонсор этих спортивных мероприятий: как официальный логистический партнер компания берет на себя перевозку болидов, запчастей, оборудования для пит-стопов, инструментов и шин из страны в страну и с континента на континент. Наша страна пока еще не находится в эпицентре скорости и незабываемого звучного «голоса» мощных двигателей, однако российская команда DHL делает все, чтобы в «Формулу 1», с 50-х годов XX века покорившая весь мир, влились и российские болельщики.

На протяжении всего лета в филиалах компании проходили мероприятия, посвященные знаменитым чемпионатам. В Москве был организован чемпионат по картингу для клиентов – эти маленькие, но быстрые машинки дают возможность почувствовать себя настоящим пилотом. В погоню за лучшее время на трассе включились команды и болельщики из более чем 95 компаний.

Чемпионаты по гонкам на картах прошли также в Новороссийске, где за победу боролись 15 команд из клиентов и сотрудники DHL, Ростове-на-Дону и Томске. В Находке клиенты соревновались в умении ездить на квадроциклах и были свидетелями увлекательного байкер-шоу, иркутский филиал организовал первый на Байкале кубок «DHL Формула 1», архангельский – провел настоящий вечер скорости и азарта под названием «Северный этап F1».

Кроме того, уже в октябре станут известны имена счастливчиков, которые отправятся на Гран-при «Формулы 1» в Абу-Даби. Этот уникальный тур и билеты в паддок, то есть на вип-трибуну для специальных гостей компании – главный приз акции, участие в которой до 31 октября 2011 года может принять любой желающий. Для этого нужно отправить посылку вместе с DHL в любую страну мира и затем зарегистрировать накладную на сайте www.f1.dhl.ru.

Следите за спецпредложениями и акциями на сайте www.dhl.ru. Участвуйте и выигрывайте призы, билеты на мероприятия, увлекательные впечатления вместе с нашей компанией!

«Гонки не оставляют равнодушными ни одного из присутствующих, страсти на трассе кипят не шуточные, борьба идет на каждом сантиметре пути. Команда состоит из пилотов и группы поддержки. Болельщики переживают и волнуются за свою команду не меньше участников. Жаркое южное солнце, горячий асфальт картодрома, постоянно ревущие на полную мощность двигатели проносящихся мимо болидов, толпа зевак, бурные возгласы болельщиков и ни одного равнодушного лица – вот приблизительно такими запомнились всем эти увлекательнейшие соревнования».

***Руслан Журавский,** директор филиала DHL Express, Ростов-на-Дону*

каждый клиент **БОЛЬШОЙ**

Даниел МакГрат
Руководитель отдела маркетинговых коммуникаций

Известный факт – в западных странах малый и средний бизнес является основным источником экономического роста. По оценкам Всемирного Банка, в развитых странах этот сегмент приносит более 55% ВВП. 99% компаний в Евросоюзе относятся к этой категории. Интересно, что 90% предприятий малого и среднего бизнеса имеют штат менее 10 сотрудников, при этом, согласно Комиссии Европейского Союза по предпринимательству и промышленности, они отвечают более чем за половину всей добавленной стоимости, созданной компаниями в ЕС.

В целом малые и средние предприятия рассматриваются как положительные составляющие любой экономики. Но есть ли будущее для этого сегмента в России? Наша страна, благодаря географии, природным богатствам и специфичной структуре экономики очень хорошо подходит для крупных компаний, которые обладают масштабом и ресурсами для того, чтобы процветать. По данным Минэкономразвития, на сегодняшний день малые и средние предприятия приносят 20–25% от ВВП страны. Стоит ли уделять им дополнительное внимание?

DHL выросла из частного предприятия, созданного всего 42 года назад тремя молодыми людьми.

В DHL мы знаем точно – стоит. Малый и средний бизнес создает массу возможностей для того, чтобы люди реализовывали свой личный потенциал и сами определяли свою судьбу. Более того, из маленьких компаний рождаются большие. DHL, которая считается сегодня одной из самых крупных международных компаний в мире, выросла из частного предприятия, созданного всего 42 года назад тремя молодыми людьми в Калифорнии. А в России предпринимательский дух, человеческий капитал и ключевая роль страны в мировой экономике – это идеальный коктейль для развития успешных маленьких и средних предприятий.

Периодически мы слышим, что DHL – это провайдер для «большого бизнеса». Мы с этим согласны лишь частично и только с одной позиции – мы хотим и можем обеспечить даже самым маленьким компаниям легкий доступ к глобальным рынкам. Так они раскрывают свой истинный потенциал и становятся большими. Международный портфель услуг предназначен для того, чтобы «мир стал тесен» для компаний любого размера. Вам нужно получить образцы или комплектующие из-за границы? Для этого есть услуга ИМПОРТ-ЭКСПРЕСС. Мы заберем предназначенный вам груз от производителя или дилера, упакуем, оформим на таможне, привезем и доставим его прямо к вашему офису. Вы сможете контролировать весть процесс в режиме реального времени. Весь комплекс работ оплачивается в России, без посредников и в рублях. Хотите расширить охват своего бизнеса? У нас существует услуга по доставке документов за границу (ЭКСПРЕСС ЗА ГРАНИЦУ). Это быстрый и надежный обмен контрактами, предложениями и маркетинговыми материалами по более чем 220 странам. Продвигаете свои товары за пределы России? Услуга по доставке грузов за границу (ЭКСПРЕСС ЗА ГРАНИЦУ) обеспечивает их надежное сопровождение через границу прямо до двери получателя.

Если вы, являясь малым или средним предприятием, по какой-либо причине не чувствуете, что вы – значимый для DHL клиент, мы обязательно хотим об этом знать. Описать ситуацию и отправить сообщение можно по адресу customerbox@dhl.com.

В опросе малых и средних предприятий, проведенном Фондом ресурсного центра малого предпринимательства и Центра предприниматель ства США–Россия в 2010 г., респондентами была озвучена «горящая» потребность в информационной поддержке – вторая после потребности в финансировании.

Учитывая это, мы создали на нашем сайте новый раздел, посвященный малым и средним предприятиям: **http://www.dhl.ru/ru/express/small_business_solutions.html**. Там вы найдете ценные советы и ссылки на полезные ресурсы в Интернете. Они помогут вам вести успешную внешнеэкономическую деятельность и выходить на международные рынки.

В DHL мы верим в будущее для малого и среднего бизнеса в России. И мы надеемся расти вместе с вами.

БЕНЗИН УСТАРЕЛ
даешь электромобили!

Электромобили известны давно, но до сих пор автопроизводители не располагали технологиями, позволяющими создать источник энергии, по характеристикам сопоставимый с бензиновыми авто. Компания Nissan одна из первых начала работу в этом направлении и с 1993 года постоянно реализует экологические программы. Работа направлена как на снижение уровня CO_2 уже сегодня путем уменьшения уровня токсичности существующих двигателей внутреннего сгорания, дизельных двигателей, применения гибридных технологий, так и на создание базы для будущего развития путем усиления работы по вторичной переработке сырья, и стремления достичь нулевых отходов в процессе производства.

В 2010 году был представлен первый в мире стопроцентный серийный электромобиль Nissan LEAF. С его появлением движение с нулевым уровнем выбросов вредных веществ в атмосферу стало реальностью; у этого автомобиля нет даже выхлопной трубы. Nissan LEAF – практичный пятиместный хэтчбек, оснащенный компактными и высокоэффективными литий-ионными батареями, а также мощным электромотором. Машина может пройти без подзарядки до 175 км (режим NEDC в Европе), а с помощью быстродействующего зарядного устройства аккумуляторную батарею можно зарядить на 80 процентов всего лишь за 30 минут. Кому-то может показаться, что этого не достаточно, однако известно, что средний ежедневный пробег автомобиля в городе составляет от 50 до 100 км. LEAF хорошо разгоняется, а его максимальная скорость достигает 140 км/ч. В домашнем гараже подзаряжать батареи лучше всего ночью, когда действуют самые низкие тарифы на электричество. В этом режиме аккумулятор можно полностью зарядить за 8 часов.

Несмотря на то, что технологически это совсем иной вид транспортного средства в отличие от автомобиля с двигателем внутреннего сгорания, внутри все выполнено вполне традиционно, привычно для водителя и пассажиров. Можно даже использовать обычный компьютер или смартфон, чтобы установить параметры подзарядки батареи, дистанционно включить систему отопления/кондиционирования – к моменту начала поездки в салоне установится комфортный персональный микроклимат. «Эко-индикатор» на приборной панели показывает уровень расхода энергии и дает понять, насколько эффективно водитель управляет автомобилем.

Большинство электромобилей на малой скорости движутся почти бесшумно, и Nissan LEAF не является исключением. Однако специалисты компании-производителя разработали систему звукового предупреждения пешеходов о приближении автомобиля. Если машина движется с малой скоростью (до 30 км/ч), то система подает звуковой сигнал с помощью динамика, встроенного в переднюю часть автомобиля. Электромобиль получил оценку 5 звезд в тестах EuroNCAP.

> Первый в мире стопроцентный серийный электромобиль Nissan LEAF был представлен в 2010 году.

Очевидно, что завтра человечество не пересядет на электромобили, однако технологический процесс позволит сделать автомобили с двигателями внутреннего сгорания менее вредными для окружающей среды и более экономичными. В России электромобили пока не стали привычным явлением на дорогах. Одна из причин – отсутствие инфраструктуры, сети зарядных станций. Развитие эко-транспорта нуждается в поддержке правительственных организаций, их готовности инвестировать в будущее экологическое здоровье страны.

NISSAN

zero Emission

БЛОГЕРЫ ПРОТИВ.
и мы тоже!

Анна Машнинова
Специалист по внутренним коммуникациям

В середине апреля Сергей Доля, один из топовых российских блогеров (http://sergeydolya.livejournal.com), разбирая фотографии из очередной поездки в Астраханскую область, обратил внимание, что кроме живописных пейзажей на снимках запечатлелись горы мусора. Сергей посмотрел свой ежедневник, выбрал ближайший свободный день, 6 августа, и написал в своем блоге пост о том, что в этот день выйдет на улицу и будет собирать мусор. Он предложил своим читателям, всем тем людям, которые хотят жить в чистых городах, сделать то же самое.

ТРИ МЕСЯЦА СПУСТЯ

Из 50 тысяч читателей блога Сергея Доли 15 тысяч человек решили поддержать его инициативу, и не только словом, как это водится у блогеров, но и непосредственно делом. К середине июля заявление одного отдельного человека переросло во всероссийскую общественную акцию «Блогер против мусора».

ЗА ДВЕ НЕДЕЛИ ДО АКЦИИ

Акцию поддержали Coca-Cola, Билайн, Лаборатория Касперского и другие компании: они взялись изготовить полезные мелочи для волонтеров (футболки, банданы, перчатки и т. д.). Но, к сожалению, из-за сжатых сроков доставить все материалы участникам по всей России оказалось проблематично. Поэтому организаторы обратились за помощью к DHL. До 6 августа оставалась всего пара дней, но мы успели и доставили около 180 коробок в 55 городов России!

«То, какими темпами и объемами мы засоряем территорию, на которой живем, не поддается описанию словами, это надо видеть. Пока ты не начнешь собирать все ЭТО своими руками, ты не поймешь «вселенские масштабы» бедствия. Вот это понимание является самым главным, самым ценным результатом. Ведь прав был профессор Преображенский: «…разруха не в ~~парках~~ клозетах, а в головах». Поэтому мой совет – не пропускать подобных акций и обязательно поучаствовать хотя бы в одной из них. Поверьте, это бесценный жизненный опыт!»

Любовь Китова, *DHL Омск*

6 АВГУСТА 2011 ГОДА

6 августа по всей России прошла акция «Блогеры против мусора». В ней приняли участие около 15 тысяч человек из 120 городов России. Нам особенно приятно рассказать про 30 человек, сотрудников DHL из Омска, Темрюка, Москвы, Рязани и Краснодара, которые в этот день присоединились к этой важной акции.

Эта акция открыла цикл мероприятий, которые пройдут в офисах DHL по всему миру в августе и сентябре в рамках международного Дня волонтера DHL.

А ты уже знаешь, где нужна твоя помощь?

ВЧЕРА КОНТРАКТ БЫЛ ПОДПИСАН В МОСКВЕ. СЕГОДНЯ – ДОСТАВЛЕН В ЛОНДОН.

• • • • • • •

Как специалисты в области международной доставки, мы умеем управлять временем и прилагаем максимум усилий, чтобы организовать доставку как можно быстрее. Например, с помощью вертолетов. Подобные решения открывают для международных перевозок DHL Express еще больше стран и территорий мира.

DHL Express. Желтый – цвет скорости

www.dhl.ru/express

ПРОСТО ПРЕВОСХОДНО ДОСТАВЛЕНО.

DHL EXPRESS