****

Noisy-le-Sec, le 31 mars 2015

**Nouveau**

**Les services Star débarquent en France**

**Pour répondre aux impératifs de délais ou de date de livraison, Heppner lance le 1er avril une nouvelle gamme de services en messagerie France, pour les envois de 1kg à 1 tonne. Avec Star Priority et Star Date, le groupe innove et répond à une demande manifeste de la part de ses clients.**

**Des services à la carte**

Selon le degré d’urgence, la réponse existe. Star Priority offre une livraison des colis ou des palettes, en 24h ou 48h (selon la carte délais) et Star Priority 13 avant 13h. Star Date, pour sa part, assure une livraison à date définie par le client et avant 13h avec Star Date 13. *« Ce lancement s’inscrit dans notre volonté de valoriser le métier de la messagerie tout en proposant à nos clients une offre plus complète avec quatre prestations sur mesure, ce qui n’existait pas sur le marché*», confie Philippe Payen Directeur Commercial, Marketing et Communication d’Heppner.

**Des procédures spécifiques**

Tout a été pensé, au sein du réseau Heppner, pour gérer de façon optimale les marchandises concernées par ces services. La démarche ? La sécurisation des process et le déploiement d’outils : repérage visuel des colis Star grâce à un étiquetage spécifique, identification des colis dans le système d’exploitation, messages d’alerte sur les pistolets de quai ou encore impossibilité de faire partir les camions sans les colis Star… Tout est mis en œuvre pour traiter ces flux prioritaires. Côté client ? Ils pourront suivre leur marchandise en temps réel sur Internet, via Port@il, et visualiseront l’heure de livraison pour les services avant 13h.

**Un engagement qualité de 100 %**

Pour atteindre cet engagement ambitieux, Heppner a mis en place une vaste campagne de sensibilisation et de formation du personnel : des managers aux chauffeurs et agents de quai, avec des outils à la clé (affiches, manuels dédiés…). Le suivi de la qualité est assuré par des indicateurs de performance et un système de pénalités est appliqué aux agences pour maintenir un niveau de qualité optimal. En cas de non respect du délai ? Le client est remboursé du prix de la prestation Star. Un engagement élevé de la part d’Heppner, qui compte sur ces procédures et la mobilisation des équipes pour garantir la fiabilité de ces services.