



CTS GROUP is uw betrouwbare partner voor Europese distributie en logistiek. Met een unieke productlijn en een persoonlijke aanpak verzekeren wij u steeds opnieuw van een optimale invulling van uw zendingen en logistieke activiteiten.

Topkwaliteit in logistieke dienstverlening met een persoonlijke touch; daarin onderscheiden wij ons van andere logistieke dienstverleners.

No Limits
in European Distribution & Logistics



EDWIN BEENTJES
Directeur CTS GROUP

NO LIMITS IN PERSOONLIJKE LOGISTIEKE DIENSTVERLENING

Beste lezer,

2017 zal een interessant jaar worden. Herstelt de economie zich structureel of krijgen de sceptici gelijk? En zullen we tussen nu en 2020 te maken krijgen met een volgende recessie?

Om in deze tijd continuïteit van zowel de organisatie als de medewerkers te waarborgen, vind ik het als ondernemer belangrijk om een beleid te maken aan de hand van de kernwaarden van de onderneming. Voor CTS GROUP ligt een van de belangrijkste kernwaarden al 22 jaar in het persoonlijke klantcontact. In rap tempo verandert de infrastructuur in de logistieke wereld, worden systemen generieker en oplossingen homogener. Maar wat is de werkelijke waarde van deze persoonlijke touch? In mijn opinie maakt de mens vooraf, tijdens, of in het natraject van de processen het verschil.

Bij CTS GROUP richten we ons continu op de generieke oplossingen, maar hebben wij een extra focus op hoe wij gehoor kunnen geven aan klantspecifieke wensen. Zo spelen wij een onderscheidende rol op het vlak van Europese distributie, groupage en logistiek.

Graag wens ik u een succesvol 2017, vol met persoonlijke service!

Edwin Beentjes

CTS GROUP staat voor logistieke dienstverlening met een persoonlijke touch. En dat maakt ons net even anders dan de rest. Ook in het nieuwe jaar staan wij weer met ons enthousiaste en betrokken team voor u klaar met een oplossing voor al uw logistieke vraagstukken.



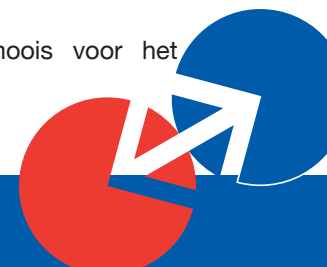
Het afgelopen jaar legden we bij CTS GROUP vooral de focus op het leveren van kwaliteit en (product)innovatie. Zo hebben we Distribbloks geïntroduceerd, bieden wij nu ook de mogelijkheid om in combinatie met palletvervoer pakketten te verzenden en hebben wij onze luchtvrachtdistributie en groupage mogelijkheden uitgebreid. Dit betekent niet dat we het komende jaar rustig achterover kunnen leunen. Ieder jaar hebben we namelijk als doel om u een nog betere service te verlenen dan het jaar ervoor.

Met trots presenteren wij u onze plannen voor 2017. Zo hebben we een hele nieuwe offerte ontwikkeld voor Italië, waardoor we op deze bestemming een nog betere service kunnen leveren. Daarnaast werken we dit jaar aan de uitbreiding van onze groupage service. Hierover kunt u op de achterzijde van deze nieuwsbrief meer lezen.

Bovendien willen we het u als klant, met een vereenvoudigd en flexibeler systeem om data uit te wisselen en door te werken aan onze klantenwebsite nog gemakkelijker maken. Dankzij de introductie van 'Lean Management' en de invoer van een automatisch plansysteem worden daarnaast al onze bedrijfsprocessen in 2017 nog efficiënter uitgevoerd.

Zoals u weet voelen we ons als bedrijf betrokken bij de maatschappij. Dit uit zich op diverse manieren. Nieuw dit jaar is de adoptie van een stokstartje in Artis. Daarnaast starten we in februari met de sponsoring van topatlete Anouk Vetter, Europees kampioene meerkamp, en steunen wij haar op weg naar de Olympische Spelen in Tokyo.

Kortom, genoeg moois voor het komende jaar!



“WE BOUWEN GRAAG EEN BAND OP”

EEN INTERVIEW MET ONZE CS-TEAMLEIDERS



De customer service van CTS

Persoonlijke service, dat staat centraal bij CTS GROUP. Om dit mogelijk te maken investeren wij veel in onze customer service. Zo kan ons team van experts u precies de service verlenen die u nodig heeft.

De customer service van CTS GROUP bestaat uit vier teams: verladings, forwarders, premium en logistiek. Door te werken in betrokken teams, die op een bepaald type klant gericht zijn, weten onze customer service medewerkers precies wat voor u belangrijk is.

Zo kunnen wij optimale kwaliteit waarborgen, voor iedere klant.

Wat heeft u liever: een telefonisch keuzemenu met steeds andere medewerkers? Of een vaste contactpersoon, op de hoogte van uw specifieke situatie, direct aan de lijn? Precies. Customer service teamleiders Sander (verladings), Tim (forwarders), Robbert (premium) en Simon (logistiek) over het belang van persoonlijke service.

Nauw contact met de klant en een goede bereikbaarheid (niet alleen tot 19.30 uur, maar ook in het weekend), dat is de basis, vertelt Robbert: ‘Veel grote bedrijven kunnen lastig inspelen op specifieke wensen van klanten. Wij onderscheiden ons daarin.’ ‘We zijn het aanspreekpunt voor alle vragen,’ vult Tim aan. ‘Bedrijven

vinden het prettig daarbij een vaste contactpersoon te hebben. Je bouwt een band op, waardoor wij precies weten hoe we het beste van dienst kunnen zijn. Daarom gaan we ook regelmatig bij ze op bezoek.’ Sander: ‘Ik krijg soms de vraag: hoe doen jullie dat? Als ik bel weten jullie meteen waarover het gaat. Maar voor ons is het logisch; je hoort de bedrijfsnaam en weet wat er speelt.’

Bij persoonlijke service hoort ook meedenken en vooruitkijken. Simon: ‘We geven advies: hoe verpak je bijvoorbeeld pallets zo dat ze schadevrij aankomen? Maar we krijgen ook veel vragen over goederen onder douanestatus, die hier in het speciale douane-entrepot kunnen worden opgeslagen.’ Flexibiliteit is

een sleutelwoord, vertelt Simon ook nog: ‘We kregen het voor elkaar om voor een klant steeds spoedzendingen te realiseren: om drie uur de opdracht, om vier uur een truck vol materialen afgeleverd op de bouwplaats van een hotel in Amsterdam. Zo’n service wordt enorm gewaardeerd.’

De klant ontzorgen, dat is de bedoeling. Daarvoor is de juiste informatie over de zending essentieel, legt Tim uit: ‘Moet de zending aangemeld worden om te kunnen lossen? Wat zijn de juiste afmetingen van een vracht, past dat wel in de auto? Het is aan ons om zo goed mogelijk door te vragen. Niet om vervelend te zijn, maar om de zending zo goed mogelijk te kunnen afhandelen.’ Desondanks kan het gebeuren dat iets niet volgens plan loopt; hevige sneeuwval, een chauffeur die ziek wordt. ‘Sommige incidenten zijn te voorkomen, andere niet,’ erkent Robbert. ‘Naast proactief oplossingen bedenken, is ieder incident een leermoment. Wat kunnen we doen om herhaling te voorkomen?’

‘Er kan altijd iets mis gaan,’ besluit Sander. ‘Maar als een bedrijf aangeeft blij te zijn met de manier waarop wij dat communiceren en oplossingen bedenken, hebben we het toch goed gedaan.’

Tekst: Dominique Prins.

Foto v.l.n.r.: Sander, Simon, Robbert en Tim.

HANDIG OM TE WETEN TARIEVEN 2017

Jarenlang hebben we bij CTS GROUP onze tarieven, ondanks kostenstijgingen en veranderingen in de markt, op hetzelfde niveau weten te houden. Bij de tarievenbepaling kijken wij wel naar het NEA-advies, maar volgen we dit lang niet altijd. Als innovatieve dienstverlener werken wij er hard aan om, door onze efficiënte manier van werken, kostenstijgingen op te kunnen vangen.

Hoewel sommige tarieven zijn geïndexeerd, hebben we andere

dit jaar wederom op hetzelfde niveau weten te houden of zelfs kunnen verlagen. Daarnaast heeft de nieuwe offerte voor Italië in de meeste gevallen gunstige gevolgen voor u!

Tariefcondities

De tariefcondities zijn onlosmakelijk verbonden met de tarieven. Deze zijn namelijk essentieel om uw zendingen goed te laten verlopen en om verrassingen op uw factuur te voorkomen. Ook in de tariefcondities

zijn enige wijzigingen doorgevoerd. Graag vragen wij u om deze nog even aandachtig door te lezen.

Heeft u nog geen nieuwe offerte ontvangen? Raadpleeg dan uw vaste contactpersoon!

Bekijk de tarieven en condities op uw persoonlijke klantenwebsite.



ROLLERBED DOCK EN TRAILERS

NU OOK VERVOER VAN LUCHTVRACHTPLATEN

Afgelopen jaar hebben wij hard gewerkt aan onze service voor luchtvrachtzendingen. Om deze zendingen vervolgens ook goed en efficiënt af te handelen is er een rollerbed laaddock in ons pand aangelegd en hebben wij speciale rollerbed trailers aangeschaft.

FT 207, een full-service logistiek verzamelcentrum onder de rook van Schiphol, beschikte al over 13.500 m² aan opslagruimte en 26 laaddocks. Het nieuwe dock is geschikt voor het laden en lossen van luchtvrachtplaten. Speciaal voor de verwerking

van hoge platen is gekozen voor de toevoeging van een laadlosput, wat het mogelijk maakt om Megatrailers af te kunnen handelen. Daarnaast zijn achter het dock rollerbedvoorzieningen aangebracht om de afhandeling van luchtvrachtzendingen efficiënt en veilig uit te voeren.

Op deze manier bent u ook bij uw luchtvrachtzending verzekerd van topkwaliteit!

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden voor u? Bekijk de website of neem contact op!

www.ctsgroup.nl



Foto: Ralph Morren

CTS GROUP REWARDS WAT WILT Ú?

Met CTS GROUP Rewards kunt u met uw zendingen Rewards sparen. Deze punten zijn te verzilveren tegen gratis zendingen, het steunen van goede doelen of producten uit webshops van onze partners.

Dit jaar gaan we de klantenwebsite én CTS GROUP Rewards totaal vernieuwen. Hier betrekken wij u graag bij! Binnenkort zullen we dan ook

contact met u opnemen over hoe wij het Rewardsprogramma kunnen optimaliseren. Daarnaast zullen wij u ook meer gaan vragen over uw persoonlijke interesses en voorkeuren, zodat we ons aanbod nog beter op uw wensen af kunnen stemmen.

Stay tuned!

CTS GROUP Rewards vindt u op uw klantenwebsite!



PIET SMAK: PERSONALIZED GROUPAGE OP DUITSLAND



Hij zit al vanaf 1984 in de transport en sinds een aantal maanden is Piet Smak werkzaam als 'Manager Transport & Distributie Internationaal' bij CTS GROUP. Zijn ervaring ligt met name bij het plannen van grotere zendingen die rechtstreeks bij de klanten geleverd worden. "CTS GROUP is momenteel nog gespecialiseerd in distributie van circa 10 pallets. Door ook groupage aan te bieden kunnen wij de klant veel meer mogelijkheden bieden. Hier ligt mijn uitdaging."

Het uitbreiden van de groupage service heeft de nodige ontwikkelingen teweeg gebracht. Zo is er extra materieel en mankracht ingehuurd om de grotere partijen te kunnen vervoeren. "Dit heeft als voordeel dat je veel flexibeler bent en bijvoorbeeld ook sneller een oplossing kunt bieden voor last-

minute aanvragen. Je kunt in dit geval zelf besluiten de planning om te gooien en een auto beschikbaar te maken."

Momenteel richt CTS GROUP zich met name op groupage voor Duitsland. "Duitsland heeft een stabiele economie met veel import en export, zodat je de trucks optimaal kunt beladen. Dit heeft natuurlijk een positieve uitwerking op de tarieven." Binnenkort wordt de groupage service ook voor Frankrijk, Groot-Brittannië en andere bestemmingen uitgebreid.

Voorlopig is Piet bij CTS GROUP in ieder geval nog niet klaar. "CTS biedt haar klanten veel zorg en service. Het is een dynamische organisatie en daardoor is er altijd reuring en actie om je heen. Dat maakt het werk interessant."

BOBS BLOG: WEBSHOPBESTELLINGEN UIT HET BUITENLAND



Buitenlandse webshopbestellingen zijn allang niet meer zo bijzonder. Wel is het belangrijk om hierbij rekening te houden met een aantal punten. Fulfilment Solutions, het dochterbedrijf van CTS GROUP, is specialist in e-fulfilment en weet hier wel raad mee!

In ieder land gelden andere wetten en regels; ook binnen de EU. Let erop dat bij de export van goederen bepaalde vermeldingen op de factuur moeten staan en dat het transport in goede handen is. Daarnaast kan het voorkomen dat de ontvanger achteraf btw en invoerrechten moet betalen. Dit

hangt niet alleen af van het land, maar ook door de vraag of de ontvanger een onderneming of particulier is. Hier gelden namelijk andere regels voor.

Als webshop heb je er verschillende mogelijkheden om betalingen te ontvangen. Ieder land kent z'n eigen systemen. Houd hier altijd rekening mee.

Laat u niet afschrikken, maar zorg dat u goed op de hoogte blijft van eventuele ontwikkelingen. Later voor verrassingen komen te staan, dat wilt u sowieso niet!

www.fulfilmentsolutions.nl

COLOFON

Redactie: Dominique Prins
Teksten: Kirsten van Ewijk en Dominique Prins
Fotografie: Ralph Morren, CTS GROUP

Deze nieuwsbrief wordt uitgegeven door CTS GROUP in Nieuw-Vennep. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van de uitgever. Aan deze nieuwsbrief kunnen geen rechten worden ontleend.

© 2017 CTS GROUP
European Distribution & Logistics
Schillingweg 50
2153 PL Nieuw-Vennep
info@ctsgroup.nl | www.ctsgroup.nl



VOLG ONS OOK ONLINE OP:



@CTSGROUPNL

