

2. November 2022

## GO! für zufriedene Kunden

In Unternehmensleitbild und -kultur von GO! nehmen die Kunden eine besondere Rolle ein. Schließlich werden Kundenanforderungen zunehmend komplexer – eine Folge der Globalisierung und Digitalisierung in den vergangenen Jahren. Um eine nachweislich hohe Zufriedenheit und Weiterempfehlungsquote zu erzielen und diese auch zu halten, sind Nähe, Kompetenz und Zuverlässigkeit gefragt. Dazu optimiert GO! Express & Logistics kontinuierlich die vielen Stellschrauben im gesamten Unternehmen.

### **Persönliche Ansprechpartner**

Wir nehmen das Wort „Kundenbeziehung“ wörtlich: Bei uns gibt es kein Callcenter, sondern feste, persönliche Kontakte. Uns ist es wichtig, dass unsere Kunden genau wissen, an wen sie sich wenden können, und auch, dass unsere Mitarbeiter mit den kundenindividuellen Anforderungen und Vorstellungen vertraut sind. Wir verstehen die Logistikbedürfnisse unserer Kunden und überführen sie in Logistikhösungen. Das bestätigt auch Roland Zellermann, Geschäftsführer von BUSINESS VISUM: „Wir haben in allen für uns zuständigen GO! Stationen feste Ansprechpartner, die jederzeit erreichbar sind. Zustellungen und das Nachfassen erfolgen zu 100 Prozent zuverlässig und lückenlos. In den vielen Jahren der Zusammenarbeit gab es noch nie ein Problem, das nicht gelöst wurde.“

### **Enge Begleitung über alle Phasen der Logistikkonzepte hinweg**

Wir realisieren Logistikhösungen jeder Dimension und für jede Branche – genau abgestimmt auf die jeweiligen Bedürfnisse. Solch passgenaue Lösungen erzielen wir, indem wir unsere Kunden bei jedem Schritt begleiten. „Gute Logistkdienstleistungen beginnen für uns mit einer kundenorientierten Recherche“, betont Diana Petry, Vertriebsleiterin Süd der GO! Station Berlin. Das bedeutet: Wir hören genau zu, bevor wir handeln. „Das Onboarding zu Beginn unserer Geschäftsbeziehung mit GO! war relativ umfangreich, aber das signalisierte uns auch, dass sich der Dienstleister auf uns und unsere Bedürfnisse einstellt“, sagt Ludmilla Braun, Leiterin Marketing und Kommunikation, fonlos e.K..

Durch die enge Kooperation gewinnen wir einen größeren Einblick in Kundenprozesse, können diese stärker durchdringen und in bedarfsgerechte Logistikhösungen übersetzen. Darüber hinaus können wir schnell und ohne Qualitätsverlust auf Veränderungen reagieren.

### **Kompetenz**

Kompetenz spart Zeit und Ressourcen. Wir setzen daher auf umfangreiche Weiterbildungsmöglichkeiten, damit unsere Mitarbeiter und Kuriere den immer komplexeren Kundenanforderungen gerecht werden können, wie etwa besondere Transportbedingungen und Termintreue. Größtmögliche Standardisierung erlaubt uns sichere und flexible Prozesse.

Zusammen mit zahlreichen passgenauen Lösungen für besondere Anforderungen können wir so neben Branchenlösungen auch besondere Versandinhalte mit teils strikten Auflagen handeln.

### **Nähe**

Unsere Mitarbeiter sitzen nicht irgendwo an zentraler Stelle, sondern dank des flächendeckenden Netzes von über 100 GO! Stationen in Deutschland und den Anrainerstaaten immer in Kundennähe. Sie kennen die Gegebenheiten vor Ort, können flexibel reagieren und so auch anspruchsvolle Anforderungen individuell umsetzen. „Die Qualität von GO! ist klasse, die Zusammenarbeit mit der Station vor Ort sehr persönlich, qualitativ hochwertig und äußerst kompetent“, bekräftigt Lisa Sinz, Geschäftsführerin von MyCow.

### **Zuverlässigkeit**

Mit einer Zustellquote von über 99,00 Prozent (Stand: 2021) sind wir Qualitätsführer im KEP-Markt. Unsere Kurier\*innen stehen in stetigem Kontakt mit ihren Stationen, so dass wir schnell reagieren können, wenn sich die Zustellbedingungen ändern. „Einfach Paket beim Nachbarn abgeben“ – gibt’s nicht bei GO! Auch unsere Abholleistungen suchen ihresgleichen auf dem Markt: Bis in die Abendstunden und ganz gleich von wo holen unsere Kurier\*innen Sendungen ab. Dabei sind auch sensible Versandinhalte in sicheren und souveränen Händen.

### **Pünktlichkeit**

Just in time oder zum Wunschzeitpunkt: Wir holen Sendungen noch bis in die Abendstunden ab und stellen diese bereits am nächsten Vormittag zu. Oder natürlich genau dann, wenn es für Versender und Empfänger am besten passt – maßgeschneidert auf die jeweiligen Anforderungen und planbar bis hin zu 15-Minuten-Zeitfenstern.

### **Schnelligkeit**

Express ist unsere Leidenschaft und Schnelligkeit unser Steckpferd. Deswegen sind besonders kurze Laufzeiten unser Standard. Das bedeutet: Wir holen bis in die Abendstunden ab und stellen bereits am nächsten Tag im Laufe des Vormittags zu. Wir erreichen alle europäischen Wirtschaftszentren über Nacht, alle wichtigen internationalen Handelszentren innerhalb von 48 Stunden und in drei bis vier Tagen nahezu alle Destinationen weltweit.

### **Regelmäßige Kundenbefragungen und Jahresgespräche**

Als Premiumdienstleister verbessern wir kontinuierlich unsere Prozesse und Qualität. Dazu führen wir regelmäßige Kundenbefragungen und Jahresgespräche durch. Die Ergebnisse: eine hohe Zufriedenheit und eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft.

### **Ausgezeichnete Qualität!**

Unabhängige Umfragen und Studien bestätigen unsere Kundenbefragungen und Performance-Analysen. So wurden wir für unsere Kundenzufriedenheit mehrfach ausgezeichnet:

[https://www.general-overnight.com/deu\\_de/unternehmen/auszeichnungen.html](https://www.general-overnight.com/deu_de/unternehmen/auszeichnungen.html)

Wir konnten 2020 bis 2022 unter anderem als Branchen-Champion „Preis-Leistungs-Verhältnis“ in Deutschland und Österreich (2020 und 2021), bester Mittelstandsdienstleister im Bereich „Kurierdienste“ und mit Top-Kundenservice (WirtschaftsWoche, 2021 und 2022) punkten und

führen die Rangliste „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“ im Bereich Paket- und Kurierdienste (FOCUS MONEY) an. Das Handelsblatt und YouGov kürten uns zum Aufsteiger des Jahres „Kundenempfehlung“ unter den Paket- und Logistikdienstleistern (Ausgabe: 27. August 2020) und zu den TOP 5 Deutschlands bester Logistik-Dienstleister 2022.

Auch in puncto Mitarbeiterzufriedenheit sind wir top! Seit 2017 listet uns die Bewertungsplattform kununu als Top Company und Open Company. Ebenfalls seit 2017 sind wir laut Umfragen von FOCUS Business einer der besten Arbeitgeber Deutschlands in unserer Branche. Die Studie Leading Employers des Institute of Research & Data Aggregation zählt uns 2021 zu den Top 1 % der deutschen Arbeitgeber, und eine Onlineerhebung der WELT zusammen mit ServiceValue wertet unsere unternehmerische Verantwortung als „aufrichtig und wirkungsvoll“ (Welt.de).

Mehr unter [www.general-overnight.com](http://www.general-overnight.com)

#### Pressekontakt GO! Deutschland

Andrea Wagner-Neumann | Senior PR Consultant  
Bartenbach AG | An der Fahrt 8 | 55124 Mainz  
Telefon: +49 6131 91098-31 | E-Mail: [pr@general-overnight.com](mailto:pr@general-overnight.com)

