

Le bonheur
est dans
le délai



"Je Deux à me fier à HK à 1000%!"

Avec HK, vous n'avez plus le temps d'être stressé ! Pour satisfaire vos impératifs de délai et de sécurité, et donc ceux de vos clients, HK, professionnel de l'urgence, intervient 24 heures sur 24, partout en Europe, pour un taux de service supérieur à 99%. C'est la sérénité garantie !



Danielle Richert,
assistante logistique, Sew-Usocome

- Quels sont vos besoins en transports ?

Sew-Usocome est un leader sur le marché des systèmes d'entraînement. Nous travaillons autant pour des grands groupes que pour de petites et moyennes entreprises. Pour nos clients, la question du délai est parfois cruciale ! Qu'il s'agisse d'une cave viticole, d'un centre logistique ou d'un parc de loisirs: chaque arrêt non planifié d'une installation est générateur de stress et de coûts. Il est donc essentiel pour nous de pouvoir agir immédiatement.

- Pourquoi avoir choisi HK ?

En ce qui concerne les transports dits "urgents", nos exigences en terme de fiabilité et de rapidité nous amènent à faire appel à HK pour des petits colis, mais aussi des palettes, voire plus gros. Le transport est effectué dans les règles de l'art. C'est important, car tout matériel transporté doit arriver intact à destination : nous cherchons à éviter au maximum les ruptures de charge, c'est-à-dire les chargements - déchargements souvent générateurs de dommages.

- Quel est le "plus" de cette société ?

Notre SAV fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 : chez nous, il y a toujours quelqu'un pour répondre et prendre en compte la demande du client et nous attendons la même chose de la part de nos partenaires. HK nous garantit une réactivité et une disponibilité essentielles. Nous pouvons les contacter à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. Si nous devons envoyer d'urgence un coursier à l'autre bout de la France et qu'à l'arrivée il trouve porte close, nous savons que l'équipe HK fera le nécessaire pour trouver l'interlocuteur compétent sur place et mener à bien la livraison.

- C'est un gage de sérénité ?

Je peux me fier à HK à 100 %. La nuit, je peux dormir tranquille. Quand j'arrive au bureau le matin, je trouve le fax ou le mail me signifiant la mission mise en place pendant la nuit, la confirmation d'enlèvement chez nous et la confirmation de la livraison chez le client, ainsi qu'un document m'indiquant le coût de la mission. Quand j'arrive, j'ai tout ! Mon dossier est complet...



"L'écoute du client, c'est la base de notre travail !"

Annette Manhardt,
responsable de l'agence HK Ile-de-France

"Avoir une relation privilégiée avec chacun de nos clients fait partie du cadre de notre entreprise. Pour assurer la prise en charge des appels, nous sommes disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Chez nous, on ne répond jamais par un simple "allo" ! Nous avons à cœur d'offrir un accueil de qualité, de bien connaître nos dossiers, de suivre le bon déroulement de chaque course, d'informer et de prévenir notre client à chaque moment. Grâce à un système exclusif de gestion, nous coordonnons et organisons la meilleure solution logistique afin que chaque mission se déroule dans les meilleures conditions de réussite ! La culture du service passe aussi par une recherche continue de solutions, pour satisfaire chaque demande. Tout ceci est la base pour rendre notre clientèle la plus sereine possible !"

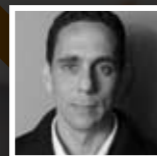


"La traçabilité est complète : c'est un process très rassurant !"

À chaque commande, un récapitulatif précis vous est transmis immédiatement, qui reprend le cahier des charges complet de la mission. À l'heure convenu, HK assure la prise en charge de la marchandise, et vous informe en temps réel de la position du véhicule et bien sûr du moment la livraison.



Lisiane Ruffenach,
responsable des approvisionnements, Steelcase



"On s'engage à tenir les délais !"
Emmanuel Terrisse,
responsable d'exploitation HK

"La commande récapitule toutes les informations données par notre client et est envoyée immédiatement par mail ou par fax. Cela lui permet de vérifier qu'il n'y a pas eu une incompréhension sur la quantité ou l'heure, etc. Cela valide aussi le prix. Certains clients ressentent le besoin d'être rassurés pendant toute la durée du transport. Ils demandent : "Arriverez-vous à tenir le délai ?". Nous leur répondons que nous nous y engageons, et, s'ils le souhaitent, nous leur proposons un suivi toutes les heures ou même un accès à notre système de géolocalisation."

- Dans quels cas sollicitez-vous les services de HK ?

Nous faisons appel à HK pour les courses urgentes : cela concerne les flux amont, c'est-à-dire essentiellement de la marchandise en provenance de nos fournisseurs. Ces transports sont pour la plupart effectués au niveau national, et parfois en Europe. La moitié des missions confiées à HK est liée à nos urgences, et l'autre moitié concerne des retards fournisseurs - ces derniers sont souvent démunis et ne connaissent pas de coursiers vraiment fiables ; nous leur organisons donc le transport via HK.

- Qu'appréciez-vous dans les méthodes de travail HK ?

Quelle que soit la demande que nous formulons, il y a toujours une solution ! Jamais nos interlocuteurs chez HK ne nous ont dit : "On ne peut pas faire". La fiabilité est parfaite. Je me souviens d'une anecdote qui date de plus de dix ans : un vendredi soir, je leur ai demandé un enlèvement au Portugal. Ils ont récupéré des pièces au domicile d'un collaborateur de notre usine, ce qui a permis une livraison par avion le samedi matin !

Ce sont des choses qui ne s'oublient pas. Autre point positif : la communication. Avec HK, la traçabilité est complète. On nous indique précisément le moment de l'enlèvement et on sait exactement à qui la marchandise a été remise.

- Qu'est-ce que cela apporte à votre société ?

J'ai déjà connu dans ma carrière d'autres sociétés où l'envoi partait en livraison et où il n'y avait plus moyen de joindre qui que ce soit pour savoir où était la marchandise. Avec HK, ce genre de mésaventures ne risque pas d'arriver : au moment de la commande, on vous donne une heure d'arrivée. Et on sait qu'on peut leur faire confiance : à 5 ou 10 minutes près, maximum, l'heure est respectée. S'il y a un problème, on vous appelle pour vous dire que le chauffeur est bloqué dans un embouteillage. Les contacts avec nos interlocuteurs chez HK sont très bons. On sent qu'ils ont conscience que lorsque l'on fait appel à eux, c'est le dernier recours pour ne pas arrêter la chaîne de production... C'est un process très rassurant !

"Les bonnes pratiques se sont installées naturellement"

L'activité navettes : une liaison régulière, avec des véhicules spécialement dédiés, ou en profitant de certains flux existants. HK analyse vos besoins et élabore le cahier des charges afin de mettre en place un plan de transport optimal qui réponde au mieux à vos impératifs de coût, de délai et de sécurité.



Isabelle Soldner
pharmacien, laboratoires Boiron



- Les produits pharmaceutiques nécessitent-ils un transport spécial ?

Tout d'abord, il est important que le transporteur connaisse bien notre entreprise. Les Laboratoires Boiron sont soumis aux bonnes pratiques de distribution (BPD) dont doivent avoir pris connaissance tous les chauffeurs. Cela suppose de bien connaître la spécificité de nos marchandises. En tant qu'établissement pharmaceutique, nous devons faire respecter un canevas de bonnes procédures et sommes tenus de réaliser des audits, comme nous l'avons fait récemment chez HK : les chauffeurs connaissent-ils bien le type de produits transportés ? Sont-ils avisés de toutes les contraintes et pratiques de distribution ?

- Comment s'est passé l'audit réalisé chez HK ?

Très bien ! J'ai rencontré chaque chauffeur pour une mini formation : hygiène, circuit de livraison, état des véhicules, risques de contaminations croisées (lorsqu'on transporte d'autres produits dans le même véhicule), etc. Chez HK, il n'y a pas ce risque : c'est un transport dédié. Le reporting proposé par HK fait partie de nos BPD : en cas d'imprévu (accident, blocage, bouchon sur la route...), nous sommes prévenus immédiatement. C'est essentiel pour nous d'avoir une totale visibilité sur le trajet et la position de nos produits. Par ailleurs, le

transporteur représente notre laboratoire lorsqu'il travaille pour nous : la qualité du transport et de la livraison, la ponctualité et le sérieux sont un reflet de notre propre image auprès des grossistes ou des pharmaciens.

- Cette qualité est-elle à la hauteur chez HK ?

Nous sommes très satisfaits ! C'est du travail sérieux, le contact est bon, il y a très peu voire pas de litiges. Nous avons toutes les informations en temps réel : quand part le chauffeur, quand la collecte a été faite, si la marchandise est parvenue à bon port, etc. Aujourd'hui, si nous utilisons essentiellement la prestation « navettes » de HK, il peut arriver que l'on demande des livraisons exceptionnelles. Dans ce cas, HK a toujours des solutions à nous proposer. Comme HK intervient pour les navettes et qu'il peut nous trouver des solutions pour des urgences, on a aujourd'hui un seul et même interlocuteur pour des besoins différents. On les connaît : la confiance est installée et une procédure s'est mise en place naturellement. C'est pratique, car il y a une connaissance mutuelle de nos deux entreprises !



"Un transport dédié ou un co-chargement en toute transparence"

David Martinho, directeur commercial

"Chez HK, le transport est dédié. On ne mélange pas les marchandises de deux clients dans un même camion, d'abord pour des raisons de confidentialité, ensuite pour assurer un temps de livraison vraiment optimal. S'il arrivait quelque chose, ce n'est plus une chaîne de production qui s'arrêterait mais deux ! On ne peut pas prendre ce risque. Cependant, nous proposons du co-chargement, par exemple sur les navettes. Dans ce cas, cela se fait en toute transparence, uniquement pour réduire des coûts de deux clients qui font des voyages réguliers sur les mêmes destinations. Ça aussi, c'est le service sur mesure !"

"HK s'est adapté à notre mode de fonctionnement"

HK vous propose également l'acheminement de vos marchandises générales en lots complets ou partiels avec un rapport coût / délai particulièrement avantageux ! Selon vos destinations, les livraisons sont effectuées sous un délai de 24, 48 ou 72 heures après enlèvement. Qui dit mieux ?



Patrice Bourdin,
responsable du service transport, Opensky.

- Comment travaillez-vous avec vos prestataires transporteurs ?
Spécialisée dans la fabrication de menuiseries PVC, Opensky est une très grosse entreprise. Nos prestataires doivent pouvoir s'adapter à notre mode de fonctionnement. On envoie quelques dizaines de camions complets par jour, moitié en France, moitié à l'export. Au niveau des livraisons, nous travaillons avec un système de bourse de fret interne. Ayant accès à nos livraisons, les transporteurs intéressés par un lot se positionnent, mettent un prix. Nous prenons le plus intéressant : une conjonction du plus fiable et du moins coûteux. Mon objectif en tant que responsable du service transport c'est de livrer le client ; l'objectif de la société c'est d'avoir le meilleur coût !

- Quels sont les critères de sélection ?

La porte est ouverte à tout le monde. Il y a notre cahier des charges à signer, le protocole de sécurité à accepter, il faut adhérer au système et on commence à travailler. Et puis on voit. Le transporteur non fiable, il aura beau mettre des offres, il n'aura rien. En même temps, ce système permet de faire une sélection quasiment naturelle, qui n'est pas basée sur la

réputation ou l'envergure de l'entreprise, mais sur ses capacités et ses performances. HK est entré, a testé notre système et a été testé par nous en fonction de la qualité et du coût de ses prestations. Il a fait ses preuves !

- Que pensez-vous du travail réalisé par HK ?

Cela fait une année que nous travaillons avec HK. Via notre plateforme, nous travaillons avec environ 1500 transporteurs, les 100 premiers faisant 90% des volumes, les 50 premiers 75% des volumes. Nous avons un réseau de partenaires fiables, tant en termes de coûts qu'en termes d'efficacité. HK en fait partie. Cette société réalise quelque 50 transports par mois, ce qui n'est pas mal ! Si elle travaille régulièrement avec nous, c'est qu'on en est satisfait, tant au niveau des prix, assez compétitifs, qu'en termes de fiabilité. Son process (suivi de la commande, etc.) démontre que la société est sérieuse. Si je demande un renseignement et qu'il arrive très rapidement, c'est que le transporteur présente des gages de qualité. C'est le cas avec HK !

Toutes les garanties d'un transport réussi !

Chez HK, l'activité affrètement offre toute une série d'options qui sont autant de gages de tranquillité : un suivi des étapes clés de chaque mission (enlèvement, transit, livraison), des formalités douanières prises en charge, des possibilités d'affrètement aérien, une assurance ad valorem sur demande, un accès web client (avec demande de devis, saisi de transports, suivi, historique, statistiques détaillées). Un interlocuteur dédié, polyglotte de surcroît, est à votre service !

"La force HK : un service sur mesure"

Une réactivité très forte, des informations en temps réel, des instructions modifiables, des tarifs et des délais garantis, un réseau européen : la qualité chez HK est transversale. C'est celle de l'accueil, du service. C'est celle des hommes et des femmes qui vous assurent une logistique de pointe, le sourire en plus !



Marc Ruffenach,
directeur logistique, Kronenbourg.

- Que cherchez-vous chez un transporteur ?

Nous assurons des livraisons de camions complets vers des centrales d'achat : environ 30 000 camions par an. HK fait partie de la cinquantaine de transporteurs sur le territoire pour assurer la livraison de ces commandes. Ce que l'on cherche chez un transporteur, c'est bien sûr des tarifs compétitifs, mais c'est surtout une qualité de service. Nous y sommes très attachés, notamment en ce qui concerne les délais de livraison. Si notre marchandise n'est pas livrée en temps et en heure, notre camion est refusé et nous avons des pénalités très importantes. Il est donc essentiel que le transporteur respecte le cahier des charges qu'on lui impose et qu'il vienne vers nous dès qu'une difficulté se présente !

- Pourquoi avoir choisi HK ?

Pour moi, HK fait partie du top des transporteurs. Récemment, on lui a également demandé une livraison spéciale. Juste avant

que le camion ne se présente, nous avons eu un appel de HK qui a pris le soin de nous prévenir que le camion allait arriver. Il y a eu un suivi sur mesure de la prestation. La mission a été vraiment très bien pilotée. Depuis, on privilégie HK pour des opérations spéciales !

- Quel serait le "plus" de HK ?

Dans le monde du transport, le suivi n'est pas forcément systématique, il y a encore une forte culture de l'oral. Or, la traçabilité est une garantie importante. C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles nous faisons plutôt appel à des transporteurs comme HK ; cela a en général un impact sur la qualité de service : la proximité, un contact privilégié, un suivi, un interlocuteur unique que l'on connaît et qui nous connaît, tout cela est très appréciable. Le côté service sur mesure : c'est clairement pour moi ce qui fait la force de HK !



" La qualité doit être adaptée aux besoins de chaque client ! "

Patrice Leroy, responsable qualité

" Notre politique d'excellence ne vise toujours qu'un seul but : la satisfaction totale de notre clientèle. On travaille dans le domaine de l'urgence : on n'a pas le droit à l'erreur. Dans le souci de s'adapter toujours aux besoins de notre clientèle, nous avons fixé des exigences de qualité assez pointues. Cela commence par le fait d'établir un diagnostic précis dès le départ. Mieux vaut prendre quelques minutes pour bien définir le besoin : pour faire un transport d'urgence de qualité, il ne faut pas se précipiter, car un mauvais diagnostic peut faire perdre et du temps et de l'argent à nos clients !

Exemple : c'est en fonction de la nature, de la dimension et du poids de la marchandise que l'on peut préconiser le type de véhicule adéquat. Après chaque phase de diagnostic, nous établissons un récapitulatif que nous envoyons au client pour vérification et validation : la marchandise à livrer, l'adresse et l'heure de chargement et de livraison, le tarif... Ce n'est qu'à partir de ce moment-là que commence le processus du transport proprement dit, avec un système de suivi et de reporting systématique et très apprécié de nos clients. La qualité est une notion qui traverse l'ensemble des prestations : c'est aussi, en amont, la qualité de recrutement, de nos collaborateurs et de nos partenaires réseau, qui doivent avoir les mêmes valeurs que nous. "



**"Plus
qu'un métier,
une vocation..."**



" Chez HK, nous avons un contact
dédié, réactif et
disponible! "



Chacune de vos demandes appelle une solution sur mesure. Avec HK, vous pouvez à tout moment modifier votre ordre de mission : changer d'horaire ou de lieu de livraison, faire effectuer un rapatriement de marchandise ou une prise en charge de marchandise non prévue. La flexibilité, c'est essentiel ! Et ce sont les clients qui en parlent le mieux...



Clément Des Grottes,
transportation manager, CHEP

- Comment a débuté la collaboration avec HK ?

CHEP est le leader mondial de services de location et gestion de palettes. Nous avons démarré la collaboration avec HK sur des lignes de transport export entre la France et l'Espagne : d'assez gros volumes pour nous. Par la suite, nous avons appris que HK avait également une activité d'urgentiste. Or, nous sommes par moments intéressés par des livraisons express, pour des clients stratégiques ou pour nous-mêmes.

Petit à petit, nous avons calé deux modes de fonctionnement - notre structure logistique et celle de HK - cela nous a permis de fonctionner en bonne entente. Depuis la collaboration s'est accrue, et HK nous a également apporté des solutions pendant les phases de tension du marché transport en France.

- Quelles qualités de HK reprenez-vous ?

Nous avons un cahier des charges extrêmement drastique chez CHEP. Notre métier demande de présenter une qualité irréprochable en livraison. Nous considérons que cela fait partie de notre prestation : nous sommes n°1 dans la location de supports de manutention, notre qualité doit faire référence sur le marché. Il nous faut des prestataires qui soient eux-mêmes irréprochables. La première qualité de HK, c'est la qualité de l'exploitation, notion clef dans le transport. Cela passe par une connaissance

parfaite de notre business et ses particularités.

La qualité d'une exploitation, c'est l'accueil, la réactivité, le réseau de prestataires, la qualité du transport, des prix de prestation en accord avec le marché et aussi les personnes qui la composent. Notre contact chez HK connaît bien notre activité, nos hommes, nos produits. C'est ce que je recherche chez tous mes prestataires : je veux un contact dédié, réactif et disponible. Nous avons réussi à construire ça aujourd'hui avec HK.

- Et la deuxième qualité ?

Leur deuxième grande qualité, c'est leur flexibilité et leur capacité à trouver des solutions. Aujourd'hui la construction d'un plan transport est un exercice complexe, nous souhaitons des fournisseurs qui trouvent des solutions, quelle que soit la complexité de réalisation. HK fait partie aujourd'hui de cette catégorie de fournisseurs stratégiques. Ils ont également été présents dans la construction de process et dans l'amélioration continue de notre qualité. HK fait partie de notre top 10 des prestataires et de ce fait va pleinement participer à l'implémentation de notre nouveau Transport Management Tool : « Lean Logistic », c'est une avancée majeure pour CHEP et pour ses fournisseurs. Je suis certain que la société HK va s'investir pleinement dans cette évolution de nos méthodes de travail.



"Toutes les options de transport sont possibles !"

L'étude personnalisée, c'est trouver des solutions à chacun de vos problèmes : itinéraire, stockage, assurances, type de marchandises, type de transport... HK propose aussi de vérifier, gratuitement, la conformité réglementaire de chaque transport : il peut ainsi mettre en place des solutions qui respectent le cadre légal des différents pays traversés, vous permettant d'optimiser votre transport au meilleur coût.

David Martinho, directeur commercial :

" Toutes les options de transport sont possibles ! "

" Lorsqu'un client nous appelle pour un problème particulier, on y travaille jusqu'à ce qu'on trouve une solution. Une palette complète de prestations appropriées est proposée, afin de définir celle qui correspond le mieux aux impératifs de délais, de coût et de sécurité de chaque client : transport urgent et sécurisé, navette ou affrètement. Sur les transports de base, on peut greffer tout un tas d'options : le transport de matières dangereuses ou le transport en température dirigée, car certains produits ne doivent pas subir de variation de température. Nous avons aussi des solutions de stockage et des possibilités de fret aérien ! "



Olivier Donner, exploitant :

" La gestion des stocks dans notre dépôt : encore un « plus » HK ! "

" HK ne cesse de chercher de nouvelles solutions qui facilitent le quotidien de ses clients, notamment ceux qui ont des problèmes de stockage. Nous mettons aujourd'hui à leur disposition plusieurs entrepôts où nous pouvons gérer différents stocks, ceci pour tout type de marchandise. Des commerciaux qui font des tournées peuvent ainsi venir déposer leur matériel et les chercher au compte-goutte selon leurs besoins. Cela leur évite de stocker ce matériel chez eux et cela permet d'optimiser le transport en gérant au mieux pour nos clients le stockage et la logistique ! "



Alexandra Gabel, conseillère sécurité :

" Pour le transport de matières dangereuses, nous avons une mission de conseil ! "

" En tant que conseillère à la sécurité pour le transport de matières dangereuses, je suis tenue par la loi de repasser un certificat tous les 5 ans. Ce type de transport (du détergent au corrosif en passant par les polluants, les produits inflammables...) exige un canevas légal très précis à respecter. Nous devons envoyer un bilan annuel à la préfecture avec le rapport de tous ces transports. Une formation doit être suivie, avec un permis spécial qui doit être repassé tous les 5 ans pour les chauffeurs qui ont le permis ADR (Transports Matières Dangereuses par route). Certains de nos clients ne sont pas forcément au fait de la réglementation, comme celle liée aux matières dangereuses. Nous leur proposons donc de nous consulter, de manière gratuite, à chaque fois qu'ils ont un doute. "



Pierre-Olivier Gasser, dirigeant :

" Assurances : nous sommes couverts dans toute l'Europe ! "

" Chez HK, nous considérons que notre mission de conseil peut aller jusqu'à analyser les flux réalisés en propre par le client et de vérifier leur conformité réglementaire, et ce, qu'ils nous confient ou non leur transport par la suite. En ce qui concerne les assurances, certains transporteurs ne sont pas assurés sur l'Italie, la Grèce ou certains pays d'Europe de l'Est. HK a fait un gros travail de réflexion sur la législation ; nous avons pris le parti de nous « couvrir » de la meilleure manière possible : nous sommes assurés dans tous les pays d'Europe continentale, à des plafonds extrêmement importants. C'est un standard chez nous, qui n'engendre pas de coûts supplémentaires pour notre clientèle. Cela nous permet, dans les très rares cas de litiges, de les régler sous dix jours. Et surtout de garantir à notre clientèle une totale tranquillité ! "



"Un service vraiment adapté !"

Avec HK, vous n'avez pas seulement la garantie du respect des horaires établis et de la confidentialité de vos envois. Vos marchandises voyagent en toute sécurité - pas de rupture de charge, ni de groupage - et sont assurées au maximum. Votre tranquillité d'esprit n'a pas de prix !



Marie Lang,
responsable relations clients, Bugatti Automobiles



Frédéric Stocks,
responsable de l'organisation et du marketing SAV, Bugatti Automobiles

- Pour quel type de transport faites-vous appel à HK ?

Au départ, dès qu'on avait un souci logistique sur des pièces dont on avait immédiatement besoin en production : un appel, et une demi-heure plus tard, un camion HK était en route. Après avoir fait ses preuves en termes de rapidité et de fiabilité sur les pièces détachées, HK nous a proposé de transporter nos véhicules. Au départ, nous étions plutôt surpris : entre transporter des caisses en bois et acheminer un véhicule de parfois plus de deux millions d'euros, il y a une petite différence !

- Que vous a proposé HK ?

Ils nous ont proposé un service vraiment adapté à Bugatti : ils sont venus nous voir pour fixer nos besoins, ils se sont conformés aux standards, aux normes demandées, et ont fait construire une remorque sur mesure pour notre modèle de Bugatti : une remorque utilisée exclusivement pour nous. Le véhicule pesant deux tonnes, ils nous ont aussi proposé un véhicule tracteur spécial, adapté aux réglementations. Ensuite, nous avons formé un premier chauffeur, puis un second, à notre voiture : toutes les manœuvres que HK est amené à réaliser devant un client.

- Êtes-vous satisfaits du transport de vos voitures ?

Le point le plus important pour nous, c'est la flexibilité et la réactivité de HK : dans le cadre de notre service après-vente au client, on s'engage à réagir très rapidement. C'est l'une des raisons qui ont amené HK à mettre à notre disposition deux chauffeurs, qui sont capables de se relayer sur les destinations lointaines, évitant ainsi les temps de pause : avec des véhicules de cette valeur, on prend moins de risque à faire le trajet d'une traite. Les chauffeurs sont très professionnels : ils respectent la confidentialité de la marchandise. Ils sont en contact direct avec nos clients, des personnes très exigeantes. Les retours que nous avons sont très bons !

- La marchandise est-elle assurée ?

HK propose une assurance qui accepte d'assurer chaque transport de véhicule : une assurance tout risque que nous transférons à notre client. Si le client est couvert et qu'il n'en a pas besoin, il économise ce coût-là ; s'il prend l'assurance, le véhicule est assuré à sa valeur à neuf.



" Chez HK, l'assurance est systématique ! "
Pierre-Olivier Gasser, dirigeant de HK

" Chez HK, nous sommes assurés au maximum : jusqu'à 300 000 euros en assurance marchandises ! Et si les marchandises dépassent les plafonds réglementaires, nous proposons à nos clients des assurances complémentaires à des tarifs préférentiels. Notre but : que notre clientèle soit vraiment couverte en cas de sinistre. Par ailleurs, en cas d'aléas, HK reste le seul interlocuteur du client, même si le transport sur lequel il y a eu litige a été effectué par un transporteur réseau, et notre flotte de véhicules propres est renouvelée tous les 24 mois afin de bénéficier en permanence de la garantie constructeur. Quand un client nous confie un transport, on veut qu'il soit vraiment tranquille ! "

"On pense HK, on s'habille HK!"

Partout en Europe, quelles que soient les villes d'enlèvement et de livraison, HK intervient avec le même professionnalisme et la même réactivité. Régulièrement évalués, les partenaires réseau s'engagent dans la même politique d'excellence afin que vous maîtrisiez aussi bien vos approvisionnements que vos expéditions.



Luc Koenig,
Transport Luc Koenig, partenaire réseau HK

- Comment devient-on partenaire réseau ?

Avant de m'installer à mon compte, j'ai commencé comme chauffeur salarié. J'ai toujours été dans le transport. La route, on connaît : les conditions de circulation, les trajets, la distance et le temps entre deux endroits, etc. Pour développer son réseau, HK cherchait des gens sérieux, sachant s'adapter aux besoins de ses clients et représenter sa qualité de service. Nous avons la même optique de travail : être professionnel et ponctuel, conduire avec le véhicule adapté et ne pas enfreindre la loi, c'est très important. On s'adapte toujours à la demande du client. Quand il y a un problème sur la route, on prévient. On est réactif.

- Quels types de transports prenez-vous en charge ?

J'ai une flotte de sept camions de moins de 3,5 tonnes. On fait de plus en plus de transport de produits dangereux, pour l'industrie pharmaceutique, la mécanique générale, le nucléaire ou les technologies de pointe. C'est d'ailleurs HK qui m'a conseillé de développer cette spécialité et qui m'a mis le pied à l'étrier. Cela demande évidemment un équipement particulier et des chauffeurs qui soient responsables de leur marchandise. Nous intervenons dans toute l'Europe.

- Sur quoi repose votre partenariat ?

Sur la réactivité, la disponibilité, l'efficacité. Et cela va dans les deux sens. Si l'on est coincé quelque part pour un défaut d'adresse, HK se met en quatre pour nous trouver exactement le bon contact ou l'endroit où aller. Il ne vous laisse jamais sur le bord de la route avec la marchandise dans le véhicule. Entre nous, les relations humaines sont excellentes : c'est une sorte d'amitié professionnelle ! Sur mes 7 véhicules, j'ai un véhicule aux couleurs d'HK pour une tournée régulière. Il y a un vrai respect mutuel. On évolue avec eux. Nous avons besoin d'eux, ils ont besoin de nous. Il faut suivre leur politique à eux et ça marche très bien. On pense HK, on s'habille HK.



" Nous avons un très bon maillage européen. "
David Martinho, directeur commercial

"Depuis 1994, nous avons tissé des liens avec des représentants dans toute l'Europe. On est capables d'enlever des marchandises dans des délais très courts : dans l'heure sur le territoire national, dans les 90 minutes sur l'Europe, hors poids lourds. HK, c'est d'abord une réactivité. Nous avons un très bon maillage sur le réseau européen. Il suffit qu'on ait un souci sur la route ou même que l'amplitude de conduite soit vraiment très importante, et l'on peut mettre en place des relais avec nos partenaires transporteurs européens. Si un client nous demande de charger Anvers - Lisbonne dans des délais très courts, soit on met deux chauffeurs en relais, soit on fait un relais à Paris, puis à la frontière espagnole. Tout dépend de la demande. D'où l'importance d'un bon diagnostic !"



"HK: une entreprise à taille humaine"

Ils font partie de HK et ils en sont plutôt fiers ! Témoignages d'hommes et de femmes passionnés par leur travail et qui ont trouvé chez HK une entreprise à taille humaine, dont les valeurs sont basées sur le dialogue et l'écoute.



Emmanuel Terrisse, responsable d'exploitation

" Le sérieux et le professionnalisme dans une bonne ambiance "

" Avant de travailler chez HK, j'avais une collègue qui me disait : " Quand j'ai un petit transport, je le confie à l'artisan du coin, mais quand je veux dormir sur mes deux oreilles, je le donne à HK ". Cette anecdote veut tout dire : dès le départ, j'avais une impression de sérieux et de professionnalisme. Ces premières impressions ont été confirmées. Je suis arrivé dans une entreprise où les délais sont toujours respectés, où la casse est très rare : on a peut-être deux litiges par an ! "



Christian Kopp

" Ici, on peut être force de proposition ! "

" Quand je suis arrivé chez HK, j'ai trouvé le dialogue et l'écoute d'une entreprise à taille humaine. J'avais travaillé dans une grosse société où l'on était tous des numéros et là, on me laissait venir avec mes idées, mes méthodes de travail. Je me suis rapidement trouvé autonome, ce qui ne m'était jamais arrivé. J'ai pu être force de proposition. On m'a vraiment fait confiance. Je suis devenu associé HK au bout de deux ans seulement ! Cette entreprise m'apporte un vrai épanouissement personnel. Ce dont je suis fier, c'est de prouver que si une évolution est possible pour moi, elle est possible pour d'autres... "



Annette Manhardt, responsable de l'agence Ile-de-France

" HK, c'est un état d'esprit "

" Avant HK, je travaillais en tant que secrétaire commerciale. Je suis entrée en tant qu'employée, puis je suis passée exploitante et aujourd'hui je suis responsable d'agence : on a vraiment la possibilité d'évoluer ! Lorsque j'ai commencé, j'ai tout de suite apprécié l'ambiance, la façon de travailler, le fait de pouvoir s'exprimer et d'être écouté. Le matin, je viens au travail avec plaisir : c'est d'autant plus facile dans ces conditions d'être agréable avec nos clients ! HK, c'est un état d'esprit. "



David Martinho, directeur commercial

" J'ai un rapport fusionnel avec cette entreprise ! "

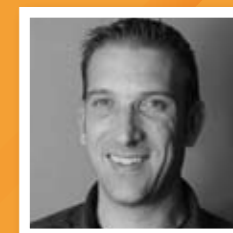
" Dès lors qu'on manifeste une envie d'évoluer, il y a chez HK une vraie écoute, et une invitation à l'autonomie. J'ai un rapport assez fusionnel avec cette entreprise. Pour moi, un travail, cela ne peut être seulement alimentaire, il faut que ça m'éclate ! L'histoire de HK, de ses associés et de ses collaborateurs, c'est avant tout une histoire de rencontres... "



Olivier Donner, exploitant

" Je suis passé du volant au bureau ! "

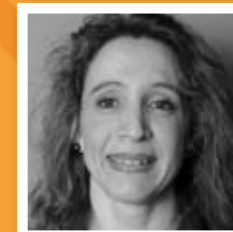
" Chez HK, j'ai d'abord travaillé en tant que chauffeur. Mon parcours au sein de l'entreprise me permet d'avoir une visibilité assez complète du métier. Au bout de trois ans, voyant que j'avais envie d'évoluer, on m'a proposé un poste administratif auquel se sont rapidement greffées des missions d'exploitant. Je suis passé du volant au bureau ! On peut dire que j'ai suivi l'évolution assez fulgurante de l'entreprise : ses débuts à Sarrebourg, le déménagement à Phalsbourg, la création de nouvelles agences, les embauches, les nouvelles idées pour satisfaire toujours mieux les besoins des clients... Je suis content d'avoir su saisir de bonnes opportunités, comme l'a fait l'entreprise ! En fait, je suis aussi fier du parcours de l'entreprise que du mien ! "



Alexandra Gabel, conseillère sécurité

" L'intérêt premier, c'est la satisfaction du client ! "

" J'ai intégrée HK en tant que comptable et conseillère à la sécurité pour le transport de matières dangereuses. Assez rapidement, on m'a vue capable de faire autre chose que de la comptabilité : on m'a donc donné la responsabilité des navettes et du recrutement des partenaires. C'est une société où j'ai plaisir à venir travailler, il y a une très bonne ambiance entre nous. Les gens ici ont une grande conscience professionnelle. Personne n'essaye de tirer au flanc : l'intérêt premier c'est la satisfaction du client ! "





www.hkcourses.fr • contact@hkcourses.fr

