

25 ans chez DHL Express Luxembourg

Une longévité marquée par une équipe soudée au service des clients



EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.

Denis Kirch, Isabelle Adnet, Marie Jadot et Emmanuel Delgado font partie du quart des salariés qui ont plus de 20 ans d'ancienneté. Tous les quatre soufflent cette année 25 bougies à DHL. Découvrons leur expérience et vision de DHL Luxembourg.

Il y a 25 ans de cela, à quoi ressemblait DHL Express Luxembourg ?

Isabelle : « Autant dire qu'il y a 25 ans, DHL n'avait pas la même visibilité que maintenant. Nous n'étions pas plus d'une vingtaine de salariés, mais déjà une équipe bien en place et très soudée. »

Marie : « Nous disposions de peu de moyens, mais cela ne nous empêchait pas de faire de grandes choses. »

Beaucoup de changements ont eu lieu durant toutes ces années, quelles sont les étapes qui ont été pour vous les plus marquantes ?

Denis : « L'arrivée de l'informatique... On passait d'un système manuel, Telex, machine à écrire au PC, scanners. »

Isabelle : « Il fallait donc revoir sa manière de travailler et s'approprier des nouvelles méthodes de travail avec des outils propres à notre structure mondiale. »

Marie : « Le premier déménagement que nous avons connu... Notre premier bâtiment était moins adapté aux besoins de l'activité mais permettait une plus grande proximité avec les autres services. »

Emmanuel : « Les services opérationnels et administratifs étaient plus proches. »

Isabelle : « Nous avons une vue directe sur le dépôt et donc sur le personnel roulant. »

Emmanuel : « Cette étape a marqué le début de l'évolution et du changement, nous avons alors un bâtiment plus grand et déjà plus de moyens. »

Que pensez-vous de l'équipe DHL Luxembourg en général ?

Denis : « A DHL Luxembourg, nous sommes une équipe soudée. Les anciens ont créé un noyau de confiance et y ont intégré les jeunes arrivés. Nous travaillons ensemble. »

Marie : « DHL est une entreprise qui vit avec son temps, elle a su s'adapter et innover tout au long de ces 25 dernières années. »

Emmanuel : « Face à des clients de plus en plus exigeants, la palette de produits proposée a elle aussi évolué pour pouvoir mieux répondre aux besoins des clients. »

Marie : « C'est une très bonne entreprise et nous sommes très fiers d'en faire partie. »

Qu'est-ce qui explique votre longévité chez DHL ?

Denis : « Sans aucun doute, le respect des salariés et de leurs conditions de travail, malgré les périodes difficiles. »

Isabelle : « C'est en grande partie grâce à notre Directeur Erik Hermans, qui a toujours mis le bien-être des salariés au centre de ses préoccupations avec des petites attentions qui ont toutes leur importance. »

Marie : « Mais aussi, le travail qui est très intéressant. Nous avons des procédures mais gardons tout de même une certaine autonomie. La ligne de conduite est claire, il faut satisfaire le client en ayant des salariés satisfaits. En fait, DHL est notre deuxième famille. »

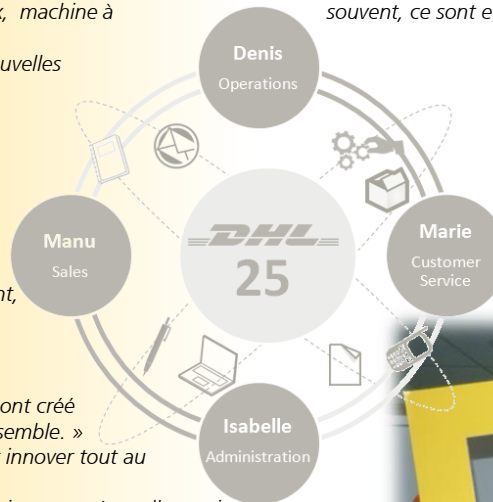
En conclusion, que diriez-vous ?

Denis : « Ces 25 dernières années sont une belle et grande expérience. Nous sommes toujours aussi motivés, passionnés et impliqués. » **Isabelle** : « C'est toujours agréable de venir au travail et de retrouver ses collègues. »

Marie : « La plus belle reconnaissance que nous recevons vient des clients. Nous en avons un retour fort et une grande proximité. »

Emmanuel : « Les clients nous font confiance et c'est là que notre travail est mis en valeur. Très souvent, ce sont eux qui nous envoient des prospects. »

Tous : Pour finir, nous remercions DHL pour la confiance placée en nous et les clients qui font que notre travail soit toujours plus intéressant.



De gauche à droite :

Emmanuel Delgado, Telesales Agent ; **Denis Kirch**, FSA OPS ; **Marie Jadot**, CS Advisor ; **Isabelle Adnet**, Executive secretary

