



Presenting the renewed and refocused ATS-Concord Customer Service Team

Voici la nouvelle équipe des services à la clientèle d'ATS - Concord recentrée

Success comes from listening to customer needs and acting on them.

Pour réussir, il faut être à l'écoute des besoins des clients et agir en conséquence.

This past fall, our customers were invited via the customer survey to share their thoughts about the service provided by ATS. Our customers, at all levels, offered ideas as to how our performance could be enhanced.

From a customer service standpoint, there were many definitive comments. Our customers assured us that we continue to offer a high level of communication and we were doing a great job of understanding, empathizing and responding. We were told we should not change that aspect of our service. However, we could do more in the way of being **“proactive.”**

Another suggestion was to encourage and empower our Customer Service Group to ensure the **effective execution of specialized, ongoing transportation needs.**

We have listened to the Voice of the Customer and now we must act!

In order to accomplish the objectives of “proactive communication” and “effective execution of specialized distribution programs”, **ATS has revised the structure of our Customer Service Team.**

Here's how we have divided our customer service activities in order to provide renewed focus:

- The Customer Service Department's goal is to **uplift our already high level of communication and responsiveness.** Our mandate is to ensure fast, efficient

L'automne dernier, par le biais d'un sondage, nous avons invité nos clients à nous donner leur avis sur les services procurés par ATS. À tous les niveaux, ils nous ont donc fait part de certaines idées visant à améliorer notre rendement.

Pour le groupe des services à la clientèle, la plupart de ces commentaires n'étaient pas à prendre à la légère. Nos clients nous ont assurés que notre niveau de communication était élevé et que notre manière de comprendre avec empathie et de répondre était excellente. Nous ne devons pas changer cet aspect de notre service. Nous pouvons néanmoins nous montrer plus **« proactifs ».**

Nos clients nous ont également suggéré d'encourager et d'habiliter le groupe des services à la clientèle afin de **répondre de manière efficace à leurs besoins continus en matière de transport spécialisé.**

Nous avons écouté la Voix du Client et devons maintenant agir !

Pour atteindre ces objectifs de « communication proactive » et d'« exécution efficace de programmes de distribution spécialisés », **ATS a modifié la structure de l'équipe des services à la clientèle dans son ensemble.**

Voici comment nous avons réparti les activités du groupe des services à la clientèle pour lui donner une nouvelle orientation :

- Le but du groupe des services à la clientèle est de **rehausser encore son haut niveau de communication et de réceptivité.** Notre

responses to daily requests for track and trace, proof of delivery and general service information.

- **A new level of proactive notification** has been established that should provide each customer with the confidence and easy assurance that every service issue is in good hands.
- We are continually looking closer at the ATS organization in light of the requirements of our customers. We know that the **effective execution of large distribution programs** and the routine addressing of specialty service requirements set us apart from our competition. Our Account Service Management Team is well positioned to take on the challenge of ensuring these higher level needs are met.
- In addition, we have specialists who will focus on the **efficient handling of inbound shipments**, and will deal with the **unique needs of our third party logistics clients**.
- To top it all off, **pickup call taking** has been rolled into the Customer Service Department to facilitate **flexible one-stop-shopping for information from beginning to end**.

In all, we are building a solid foundation for an increasingly strong, focused service team.

**Our goal is to maintain what ATS has been so successful at before...
*Listening to the Voice of the Customer.***

[Access ATS Privacy Policy](#)

[Unsubscribe to this Newsletter](#)



ANDLAUER TRANSPORTATION SERVICES INC.

mandat est de faire en sorte de répondre rapidement et de manière efficace aux demandes quotidiennes de suivi, de preuves de livraison et de renseignements généraux.

- Nous avons établi **un niveau plus élevé d'information proactive** qui devrait donner à chaque client l'assurance que toute question liée aux services est entre de bonnes mains.
- Nous scrutons continuellement l'organisation d'ATS en fonction de vos exigences. Nous savons que ce sont **l'exécution efficace de programmes de distribution à grande échelle** et notre application à répondre aux besoins de services spéciaux qui nous différencient de nos concurrents. L'équipe de gestion des comptes clients est en mesure de relever le défi et de s'assurer qu'ATS répond à vos besoins à un niveau plus pointu.
- D'autre part, nous disposons de spécialistes qui se pencheront sur le **traitement efficace des arrivages** et s'occuperont des besoins particuliers des **clients de la logistique**.
- Pour couronner le tout, nous avons lancé progressivement la prise des appels au sujet de la cueillette au sein du groupe des services à la clientèle afin de rendre la **collecte centralisée d'informations plus flexible du début à la fin**.

En résumé, nous édifions des bases solides pour rendre l'équipe des services à la clientèle de plus en plus forte et plus concentrée.

Notre but est de maintenir ce qui a toujours été le point fort d'ATS : *écouter la Voix du Client.*

[Accès à la politique de confidentialité d'ATS](#)

[Se désinscrire à ce bulletin](#)