



2004 ATS CUSTOMER SURVEY

The results are in! Late last year we asked our customers, in an anonymous, secure setting, to come clean and tell us what was on their minds. They did.

We asked how we could improve their business. We asked how we compare to our competitors. We asked, "What's most important to you? Are we still the best?"

Every year we survey our customers. This year was special.

What did we discover? Why is this important to you? We're listening. We learned that customers who have been with us for many years are as satisfied as those who have recently come onboard. That's pretty special. Thank you. We care just as much about living up to the expectations of our seasoned customers as we do about impressing new ones.

Independent experts helped to write almost 200 questions - then accurately interpret the results.

We learned that even in a very difficult year our customers hold us to a higher standard. They simply expect more from us than they expect from our competitors, period. In fact, when asked to rate ATS / Concord against our strongest competition, in nearly every case their chosen competitors scored lower.

We listen. We learn. And then we act. We would be less than honest to report that no issues came up. It has been a challenging time for us as Concord came into the ATS fold. We know we have emerged as a stronger company and can now again FOCUS on what we believe is truly important. Our customers. And finding the better way to deliver value to them.

One issue was brought to our attention. We have made major enhancements to our invoicing practices, including revamping formats and revising layouts. We pledge to continue to

SONDAGE 2004 AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE D'ATS

Les résultats sont arrivés ! Vers la fin de l'année dernière, nous avons demandé à nos clients, de façon anonyme et sécurisée, de nous dire ce qu'ils pensaient de nous. Et c'est ce qu'ils ont fait.

Nous leur avons demandé de nous faire part de leurs idées sur les moyens de nous améliorer et à quel niveau ils nous classaient par rapport à nos concurrents. Nous leur avons également demandé : « Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? Sommes-nous toujours les meilleurs ? »

Chaque année, nous effectuons un sondage auprès de nos clients. Cette année fut une année spéciale.

Qu'avons-nous découvert ? Pourquoi est-ce important pour vous ? Nous sommes à votre écoute. Nous avons appris que les clients qui nous sont fidèles depuis des années sont satisfaits, tout comme ceux qui nous ont rejoints récemment. Voilà une nouvelle spéciale, qui mérite de vous remercier. Nous nous efforçons tout aussi bien de répondre aux attentes des anciens clients que d'impressionner les nouveaux.

Des experts indépendants nous ont aidés à formuler les quelque 200 questions – et ensuite à en interpréter les résultats de façon précise.

Nous avons appris que même au cours d'une année très difficile, nos clients placent la barre plus haut. Ils attendent tout simplement plus de nous que de nos concurrents, un point c'est tout. En fait, lorsque nous leur avons demandé d'évaluer ATS/Concord par rapport au concurrent le plus féroce, dans presque tous les cas, le concurrent qu'ils avaient choisi s'est classé au-dessous d'ATS.

Nous entendons le message. Nous apprenons. Et nous agissons.

Nous ne serions pas parfaitement honnêtes si nous déclarions qu'aucun problème ne s'est posé. Le moment où Concord a rejoint ATS a

improve our service to you in this area.

What no one mentioned was our Returns Service... and that's a good thing. This issue was identified in the Customer Survey Results last year. We listened then - and acted.

Stay tuned. As we discover new ways to improve, based upon what our customers are telling us, we will be reporting specific initiatives in our quest to find the better way. And to those of you who joined our survey, thank you once again!

[Access ATS' Privacy Policy](#)

[Unsubscribe to this Newsletter](#)

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

[Se désinscrire à ce bulletin](#)

représenté un défi. Cependant, notre entreprise s'en est trouvée renforcée et nous pouvons dorénavant de nouveau nous CONCENTRER sur ce qui est réellement important : notre clientèle et les moyens de mieux valoriser nos services à ses yeux. Un problème a été porté à notre attention. Nous avons grandement amélioré nos pratiques en matière de facturation, notamment en modifiant les formats et en révisant la mise en page. Nous nous sommes engagés à continuer d'améliorer nos services dans ce domaine.

Personne n'a mentionné notre service des retours... et c'est une bonne chose. Ce problème avait été identifié dans le sondage auprès de la clientèle de l'année dernière. Nous avons entendu le message et agi en conséquence.

Restez à l'écoute. Au fur et à mesure que nous découvrirons de nouveaux moyens de nous améliorer, fondés sur vos commentaires, nous vous ferons part de nos initiatives visant à trouver une meilleure voie. Et à ceux d'entre vous qui avez participé à notre sondage, merci encore une fois.



ANDLAUER TRANSPORTATION SERVICES INC.