

zomer 2011

# Impressed

© by TNT Express

**KLANTACTIE**  
Neem mij  
mee op reis!  
Zie blz. 19

*Heeft u ambities die vér reiken?  
Dan helpt TNT ze graag realiseren!*

## **Kansen voor u?**

Opkomende markten in Zuidoost-Azië,  
Zuid-Amerika en Midden-Oosten

## **3 experts, 3 visies**

Inclusief ervaringen en  
handige weetjes

## **In alle regio's**

TNT's betrouwbare wegennetwerken



express

sure *we can*



## 'U kunt zonder zorgen terugvallen op onze jarenlange ervaring in de opkomende markten'

Voor TNT Express is een 'Brand New Day' aangebroken. TNT Express zal als zelfstandig beursgenoteerde onderneming verder gaan. Los van TNT Post. Een zelfstandige toekomst met veel kansen om onze wereldwijde netwerken en kennis van lokale markten verder te verfijnen én u als klant nog beter te servicen.

In deze Impressed vindt u dat ook terug. Deze keer nemen wij u mee naar de opkomende markten van Zuidoost-Azië, Zuid-Amerika en het Midden-Oosten. Experts vertellen u over de economische ontwikkelingen en mogelijkheden. Waar liggen kansen? En waar moet u op letten als u hier zaken wilt gaan doen? Janet Kroes, Director Strategy bij TNT Express, geeft u vervolgens inzicht in de uitbreiding en verfijning van ons netwerk ter plekke en hoe onze unieke ervaring met TNT's wegnetwerken binnen Europa is gekopieerd naar de betreffende regio's. Met het uiteindelijke doel om u als klant nog beter van dienst te zijn bij de optimalisatie van uw supply chain.

Dat ook wij met onverwachte gebeurtenissen te maken krijgen, hebben we de afgelopen tijd gemerkt. De gevolgen

van de aardbeving in Japan én de onrust in het Midden-Oosten zien wij nog dagelijks terug in het nieuws. Juist in dit soort roerige tijden kunnen wij zonder zorgen terugvallen op onze jarenlange ervaring binnen de betreffende regio's, onze kennis van de lokale markt én onze opgebouwde dienstverlening ter plekke. *Ons fijnmazige netwerk in Zuidoost-Azië werd zelfs gebruikt voor de herstelwerkzaamheden in Japan.* Zo ziet u dat u zelfs in moeilijke tijden op ons kunt vertrouwen.

Bent u geïnspireerd geraakt door de mogelijkheden die de verschillende regio's u bieden? Wij denken graag met u mee hoe u uw business ter plekke tot een succes kunnen maken.

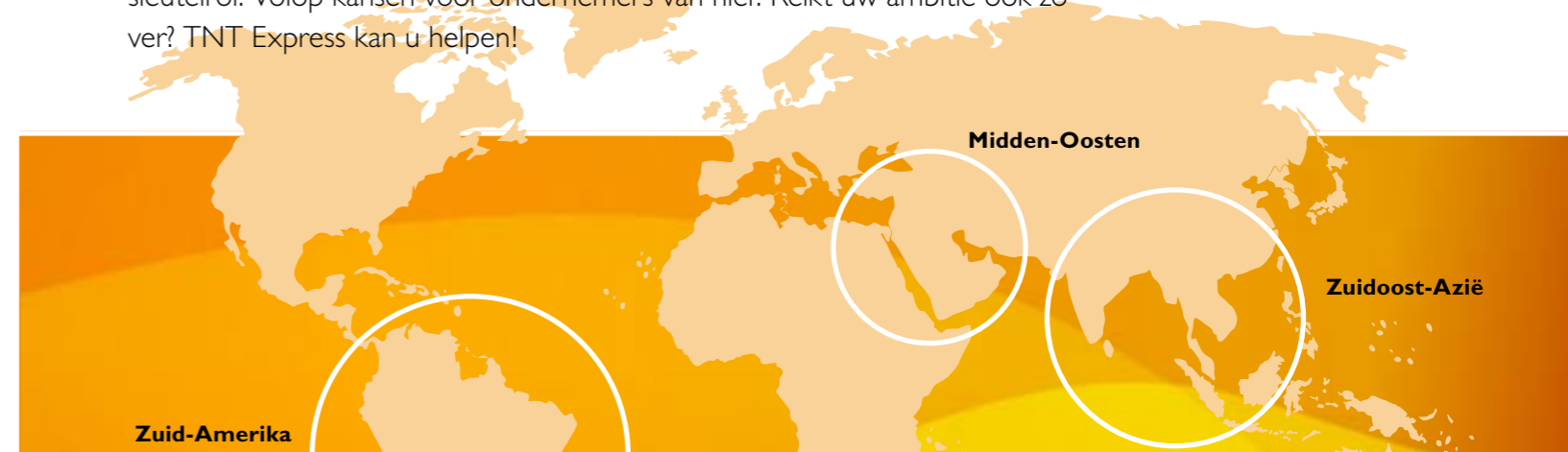
Met vriendelijke groet,

Michel Timmermans



## Thema: opkomende markten

In de wereldeconomie van nu en straks spelen de opkomende markten een sleutelrol. Volop kansen voor ondernemers van hier. Reikt uw ambitie ook zo ver? TNT Express kan u helpen!



### 4-6 Zuidoost-Azië

Zuidoost-Azië? 'Een markt van focussen en volhouden', zegt Koen Klokgieters van Capgemini. 'Zoek een niche. Zet een merk neer. Of richt je op de mainstream-consumenten. Maar doe het niet allemaal op eigen houtje!'

### 13-15 TNT-strategie

In alle opkomende markten hetzelfde kwaliteitsniveau. Over deze en andere strategieën vertelt Director Strategy TNT Express, Janet Kroes.



### 7-9 Midden-Oosten

De cultuur van het Midden-Oosten lijkt misschien wat 'stug' en de economieën zijn nogal ongelijk. 'Toch zijn er volop interessante mogelijkheden', meent Edouard Renson van Flanders Investment & Trade... 'Durf echter wel paal en perk te stellen!'

### 18 Het gezicht achter

'Onze uitdaging is de douaneafhandeling versnellen en verbeteren', aldus Gaston Medina van TNT Chili.



### 10-12 Zuid-Amerika

Een 'spannend' werelddeel, Zuid-Amerika. Risico én rendement zijn er groot! 'En als je iets goed kunt en dat daar in de markt weet te zetten', stelt Madeleine Gielens van EVD International, 'kun je voor veel lokale mensen het verschil maken.'

*Met voor elke regio: de visie van een expert, de ervaringen van een klant van TNT, handige facts & figures, enkele zakelijke do's en don'ts en websites voor meer informatie.*

### 16 Producten & Services

Van Dubai tot Australië. Met trucks op treinen of geruisloze elektrische wagentjes. De dienstverlening van TNT Express is voortdurend in beweging, inspeland op uw behoeften en wensen. Lees het laatste nieuws!

### 19 Productinformatie Klantactie

Een handig overzicht van de diensten en services van TNT Express. En als u, geïnspireerd door deze Impressed, goed bepaakt op reis wilt – doe dan mee met de klantactie!





# Ondernemen in Zuidoost-Azië

## ‘Focussen en volhouden’

*Dat Zuidoost-Azië – met China voorop – de wereldeconomie gaat domineren, is geen nieuws. Maar hoe kunnen westerse ondernemingen hierop inspelen? Koen Klokgieters, Global Leader R&D and Business Innovation bij Capgemini, geeft enkele antwoorden.*

‘Zuidoost-Azië produceert slechts wat we in het Westen bedenken, ontwerpen en consumeren – dat cliché is achterhaald’, begint Klokgieters. ‘Binnen twintig jaar woont negentig procent van ‘s werelds middenklasse grotendeels in Zuidoost-Azië. Daar zit dan ook de consumentenkoopkracht. Bovendien investeren deze landen enorm in hun kenniseconomie. Westerse universiteiten zitten vol Aziaten en in Zuidoost-Azië zelf studeren jaarlijks vijf miljoen mensen af.’

### Verschillen in economieën

‘China’s sterke punt is de centrale uitvoerende macht van de regering als directie van BV China’, stelt Klokgieters. ‘Daardoor realiseren ze enorme infrastructurele projecten in een ongekend tempo. Alles gaat altijd volgens het vijfjarenplan. Als je iets wilt bereiken, moet je weten wat daarin staat en daarnaar handelen.’ Maar vergeet de andere economieën in de regio niet, benadrukt Klokgieters. ‘Japan loopt, ondanks zijn vergrijzing, nog altijd voorop in nieuwe technologieën. In India wonen 1,1 miljard mensen die misschien minder actiegericht zijn, maar wel beter opgeleid. En het onderschatte Vietnam kan in het kielzog van China heel groot worden, met een binnenlandse markt die zich vergelijkbaar ontwikkelt. Ook Indonesië heeft veel potentie met een aantrekkelijke schaalgrootte; daar is echter geen effectieve overheidsorganisatie en geen infrastructuur. De meeste landen zitten ook niet vast aan ‘legacy-techniek’, aan oude systemen en infrastructures, zoals wij. Alleen Zuid-Korea heeft misschien te vroeg gepiekt; nog steeds een sterke economie, maar zonder dominante rol in de regio. Als al deze landen hun maatschappij stabiel weten te houden, met een goede sociaal-economische verdeelsleutel voor de stijgende welvaart, dan is deze eeuw van hen’, meent Klokgieters.



**Koen Klokgieters is Global Leader R&D and Business Innovation bij Capgemini en helpt ondernemingen wereldwijd met strategische scenario’s en business-modellen. Capgemini (hoofdkantoor Parijs) is in meer dan dertig landen een toonaangevende kennispartner in consulting, technologie en outsourcing. Het telt 100.000 medewerkers in Noord-Amerika, Europa en Azië-Pacific.**

### Kansrijke trends voor ons

Deze nieuwe economische wereldorde biedt westerse ondernemingen volop kansen. Klokgieters noemt enkele trends. ‘De behoefte aan voedsel en energie groeit tot 2030 met vijftig procent, de behoefte aan drinkwater met dertig procent. En er is toenemende aandacht voor voedselveiligheid en duurzaamheid. Know how in voedseltechnologie en duurzame productietechnieken is dus goud waard. En al die ouderen in het vergrijzende Japan en China hebben straks zorg nodig. Dat vraagt nieuwe technologische toepassingen, nieuwe businessmodellen. Bovendien krijgen die vele nieuwe middenklasse-consumenten toegang tot webbased technologieën voor onder andere hun aankopen. De Chinese tegenhanger van e-Bay verwerkt nu al 20.000 verkooptransacties per minuut...’

### Samenwerken om te overleven

Wat raadt Klokgieters ondernemers aan die de stap naar dit werelddeel willen maken? ‘Focussen en volhouden’, zegt hij. ‘Laat je niet overdonderen door schaalgrootte of groeitempo. Maak een strategische keuze en zet daar vol op in. Je kunt twee kanten op. Zoek een niche en zet een merk in de markt dat door die grote nieuwe middenklassers wordt gezien als statussymbool vanwege traditie en historie, zoals Italiaanse maatkleding en Nederlandse tulpen. Of richt je op de mainstream-consumenten. Maar de omvang van die markten en het tempo van de economische groei kun je ónmogelijk op eigen houtje bijbenen. Dat vraagt samenwerking en strategische partnerschappen.’ En daar ligt volgens Klokgieters dé unieke kans voor ondernemers uit de Benelux. ‘Wij behoren tot die zeldzame nationaliteiten die, gedreven door onze handelsgeest, onze cultuur kunnen mengen met die van anderen. Aziaten waarderen dat. Als we dát goed benutten, is dat de komende decennia een cruciaal concurrentievoordeel!’

## De zakenetiquette ter plaatse

**Algemeen** – In Azië buigt of knikt men ter begroeting. Geef dus nooit als eerste een hand, maar wacht af wat uw gastheer doet. Om iets in ontvangst te nemen gebruikt u uw rechterhand of beide handen. Maar vermijd grote handgebaren tijdens het spreken en lichamelijk contact. Aziaten kunnen heel directe vragen stellen, over uw inkomen of uw huis. Maar rechtstreeks ‘nee’ zeggen vinden ze dan weer te grof; liever draaien ze ergens omheen en doen ze er alles aan om gezichtsverlies te voorkomen.

**Dress to impress** – Vrijwel overal is gedekte, neutrale kleding de norm. Mannen dragen een pak. Vrouwen dragen geen broeken, geen korte mouwen (helemaal geen ‘blote’ kleding) en geen hoge hakken, gezien de lengte van de Aziaten zelf. Beperk de accessoires en zorg voor gemakkelijke schoenen – u zult ze vaak aan en uit moeten doen.

**De vergadering** – Aziaten hechten aan status en titels. Zorg dus dat u mensen correct aanspreekt en stel niet voor elkaar te tutoyeren. Het uitwisselen van visitekaartjes is een belangrijk ritueel. U geeft en ontvangt een visitekaartje met beide handen. Behandel het met respect en bestudeer het aandachtig. Verder vergen de zakelijke onderhandelingen veel tijd. Wees dus geduldig. Want Aziaten denken in generaties en niet in kwartaalcijfers als het gaat om winstverwachting en succes.

**Relaties onderhouden** – Loyaliteit staat hoog aangeschreven. Daarom beschouwen Aziaten het bouwen aan langdurige zakenrelaties als basis voor succes. Wees voorzichtig met het geven van geschenken en doe dit alleen aan een gehele groep, om niemand in verlegenheid te brengen. En ten slotte: bespreek geen zaken tijdens een maaltijd en bedank niet voor het eten; dat wordt ervaren als een betaling.



### Facts & Figures

**Landen:** China (inclusief Hongkong), Filipijnen, India, Indonesië, Japan, Maleisië, Singapore, Taiwan, Thailand, Vietnam, Zuid-Korea, Australië en Nieuw-Zeeland

**Totale oppervlakte:** ca. 45 miljoen km<sup>2</sup> (5 x Europa)

**Bevolkingsomvang:** ca. 3,63 miljard

**Bevolkingsgroei:** gemiddeld 1,1%

**BNP:** 14.937 miljard US dollar

**BNP per hoofd van de bevolking:** 4.108 US dollar

**Beroepsbevolking:** 1,86 miljard

**Belangrijke steden:** Shanghai (China) 13,9 miljoen; Bombay (India) 13,8 miljoen; Tokio (Japan) 9 miljoen; Ho Chi Minh City (Vietnam) 7,1 miljoen; Jakarta (Indonesië) 9,6 miljoen

**Tijdsverschil met Benelux:** het is er 4,5 tot 7 uur later

**Particuliere consumptie per hoofd van de bevolking:** 2.095 US dollar (totaal: 7.617 miljard US dollar)

**Landen die vooral importeren:** China, Japan, Zuid-Korea, Hongkong, India

**Landen die vooral exporteren:** China, Japan, Zuid-Korea, Hongkong, Singapore

**Regionale handelsverdragen:** er zijn verschillende vrijhandelsverdragen tussen Aziatische landen die voordelen kunnen hebben: de ASEAN-landen en de SAARC-landen. Beide zijn er op gericht de invoer te versimpelen en de bureaucratie af te bouwen.

**Kansrijke sectoren:** verzekeringen, duurzame ontwikkeling en vastgoed, bouw, ICT (China); automobiellandbouw (Thailand); tuinbouw, visserij, havenontwikkeling, kledingindustrie, milieubeheer en afvalwaterzuivering (Vietnam); scheepsbouw (Zuid-Korea); biotechnologie, agro-industrie (India); ICT (Japan)

**Interessante evenementen:** in 2011 is in Taiwan het ‘Year of Design’ met onder andere het jaarcongres van de International Design Alliance en de Taiwan International Design Expo met 1 miljoen bezoekers.

Matthijs Criete, Deputy Director MODINT:

## 'TNT biedt uitstekend wegnetwerk en voordelige tarieven'



### Bedrijfsprofiel

De Nederlandse brancheorganisatie MODINT behartigt de belangen van fabrikanten, importeurs, agenten en groothandelaren in de mode-, tapijt-, textiel- en interieurbranche. Politieke lobby, cao-onderhandelingen, advies en scholing zijn enkele MODINT-services. De ruim achthonderd leden zetten jaarlijks negen miljard euro om, waarvan 45 procent komt uit export.

**Wat hebben de Nederlandse kledingontwerpster Marlies Dekkers, de fabrikant van Parade Tapijt, de textiel- en kunstgrasmattenproducent Ten Cate en de sportartikelenfabrikant Nike met elkaar gemeen? Dat zij lid zijn van brancheorganisatie MODINT. 'Door collectieve inkoop kunnen we onze leden uitgebreide services en kortingen bieden, ook als het gaat om (expres)vervoer vanuit Zuidoost-Azië', vertelt Matthijs Criete van MODINT.**

De MODINT-leden doen zaken over de hele wereld; hun logistieke behoeften lopen dus nogal uiteen. 'Daarom bieden wij verschillende logistieke arrangementen', aldus Criete. 'Van pakketdistributie en expresvervoer tot zee- en luchtvracht. Tapijtfabrikanten laten bijvoorbeeld enorme tapijtrollen verscheppen. Nederland is de derde exporteur ter wereld van tapijten, dus dat zijn nogal wat rollen!', lacht hij. 'Daarvoor is zeevracht voordelig en de wat langere overkomstduur geen probleem.'

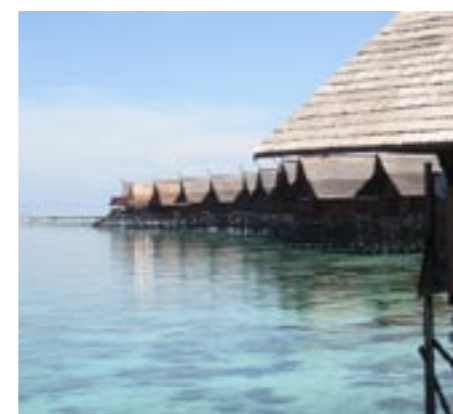
### Uitstekend wegnetwerk

Bij mode-artikelen ligt dat totaal anders. Daar is de factor tijd van het grootste belang. 'Complete kledinglijnen worden hier in Nederland ontworpen en in lagelonenlanden als China, Bangladesh en India geproduceerd', legt Criete uit. 'In de fase tussen ontwerp en eindproduct worden er prototypes gemaakt, samples. Deze moeten heel snel vanuit de Aziatische fabrieken naar Nederland komen.' Daarom koos MODINT voor TNT Express als het gaat om expresvervoer. 'Het wegnetwerk van TNT Express in Zuidoost-Azië is uitstekend, en dat is cruciaal voor ons. De samples zijn daardoor heel snel in Nederland

en zodra afnemers deze hebben geaccordeerd, volgt er bij wijze van spreken een druk op de 'kopieerknop' en gaan complete collecties in productie.'

### Snelheid, tarieven, betrouwbaarheid

'Deze snelheid is belangrijk, maar de voordelige tarieven van TNT Express voor de import vanuit Zuidoost-Azië gaven de doorslag', stelt Criete. 'Fabrikanten in de modebranche hebben te maken met wereldwijde prijsstijgingen. Alleen de katoenprijs is in de afgelopen anderhalf jaar al verdrievoudigd. Door een toenemende vraag uit opkomende markten als China en India enerzijds en door een vermindering aanbod vanwege allerlei natuurrampen anderzijds. Waar het kán, proberen we dus kosten te besparen.' Maar Criete benadrukt dat het belangrijk is om verder te denken dan alleen de prijs. Samples van mode-artikelen zijn bijvoorbeeld redelijk 'geheimhoudingsgevoelig'. 'Betrouwbaarheid van onze dienstverleners is dus minstens zo belangrijk', besluit Criete. 'Evenals de bereidheid om aan innovaties mee te werken. Ook daarom werken we samen met TNT Express!'



### Voor meer informatie

#### Ondersteuning

[www.evd.nl](http://www.evd.nl); [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be); [www.capgemini.nl](http://www.capgemini.nl) (koen.klokgieters@capgemini.com)

#### Economie

The World Factbook (CIA); [www.evd.nl](http://www.evd.nl); [www.aseansec.org](http://www.aseansec.org) en [www.aseanplus3-customs.org](http://www.aseanplus3-customs.org) (Association of Southeast Asian Nations); [www.sarc-sec.org](http://www.sarc-sec.org) (South Asian Association For Regional Cooperation); [www.modint.nl](http://www.modint.nl)

#### Sociaal-cultureel

[www.geert-hofstede.com](http://www.geert-hofstede.com)

#### Douane

[www.evd.nl](http://www.evd.nl); [www.wcoomd.org](http://www.wcoomd.org)



# Ondernemen in het Midden-Oosten

## 'Volop interessante mogelijkheden'

'Het Midden-Oosten is eigenlijk altijd wel aantrekkelijk geweest', zegt Edouard Renson, regiocoördinator Midden-Oosten van Flanders Investment & Trade, het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen. Vanuit het kantoor in Dubai vertelt hij over de ondernemerskansen in deze boeiende regio.

'Elk land heeft zijn eigen economische en sociaal-culturele kenmerken', vertelt Renson. 'Maar er is een groot verschil tussen de landen mét olie en gas enerzijds, en de landen zónder anderzijds. Neem bijvoorbeeld de zeven Verenigde Arabische Emiraten. Daarvan zijn Dubai en Abu Dhabi 'de grote jongens'. Dubai is door grote investeringen in (lucht)havens, transithandel met buurlanden en toerisme een belangrijke draaischijf voor internationale handel. En Abu Dhabi heeft olie. De overige emiraten zijn relatief onbelangrijk vergeleken bij deze twee.'

### Verschillende landen, verschillende mogelijkheden

Voor Europese ondernemers zijn vooral de groeiemarkten Saoedi-Arabië en Qatar interessant, meent Renson: 'In deze landen met grote olie- en gasreserves groeit de bevolking snel en kun je als ondernemer profiteren van de forse investeringen in infrastructuur, gezondheidszorg en woningbouw. Bovendien organiseert Qatar in 2022 het WK Voetbal; ook dat biedt kansen. Landen als Syrië, Jordanië en Libanon staan ook wel open voor zakendoen met Europa, maar zijn financieel minder sterk en hebben zelf weinig investeringsruimte. Iran en Irak daarentegen hebben wél economische mogelijkheden, maar hier verloopt de internationale handel gewoon moeizaam, omdat de grenzen om politieke redenen dicht blijven. En als de 'slappende reuzen' Koeweit en Oman straks ontwaken, gaan ook deze landen economisch



**Flanders Investment & Trade inspireert en ondersteunt Vlaamse bedrijven om te ondernemen in het buitenland. De focus ligt op kleine en middelgrote ondernemingen. Met een hoofdkantoor in Brussel (België) telt het agentschap wereldwijd meer dan negentig locaties, op 'vertrouwde' bestemmingen én in groeiemarkten. Edouard Renson is regiocoördinator Midden-Oosten en heeft zijn kantoor in Dubai.**



## Facts & Figures

**Landen:** Bahrein, Egypte, Irak, Iran, Israël, Jemen, Jordanië, Koeweit, Libanon, Oman, Qatar, Saoedi-Arabië, Syrië, Verenigde Arabische Emiraten

**Totale oppervlakte:** ca. 6,8 miljoen km<sup>2</sup> (iets meer dan de helft van Europa)

**Bevolkingsomvang:** ca. 420 miljoen

**BNP:** 4049,165 miljard US dollar

**BNP per hoofd van de bevolking:** 9.645 US dollar

**Beroepsbevolking:** 244 miljoen (in streng islamitische staten zoals Saoedi-Arabië is het vrouwelijk deel van de beroepsbevolking nauwelijks actief op de arbeidsmarkt).

**Belangrijke steden:** Teheran: 7,7 miljoen; Caïro: 6,8 miljoen; Riaad (Saoedi-Arabië): 3,6 miljoen

**Tijdsverschil met Benelux:** het is daar 1 tot 3 uur later

**Landen die vooral importeren:**

Egypte, Saoedi-Arabië, Iran

**Landen die vooral exporteren:**

Saoedi-Arabië, Koeweit, Qatar, Iran

**Kansrijke sectoren:** olie, aardas, (petro) chemie, toerisme, financiële dienstverlening, vee, zuivel, textiel, automotive, defensie-apparatuur

**Talen:** de meest gesproken talen zijn Arabisch (inclusief dialecten) en Perzisch. De midden- en bovenklasse spreekt Engels; in Israël, Libanon, Syrië en Egypte vooral ook Frans.

**Interessante evenementen:** WK Voetbal 2022 in Qatar

enorm groeien, met alle handelsmogelijkheden van dien. Dubai en Abu Dhabi blijven natuurlijk onverminderd interessant.'

### Paal en perk stellen

'Maar het zijn geen gemakkelijke markten', vervolgt Renson. 'Elk land vereist een andere aanpak en heeft zijn eigen behoeften. Daarom wil Flanders Investment & Trade altijd graag helpen! Europese ondernemers moeten bijvoorbeeld goed onderzoeken of hun product wel geschikt is, of het aan specifieke voorschriften moet voldoen en wie de concurrenten zijn. Zoek daarvoor de juiste lokale partner. Dat is lastig, omdat iedereen zich 'belangrijk' noemt; iedereen heeft wel een oom of verre neef van hoge afkomst... Ga dus eerst op zakenreis om te zien met wie je echt te maken hebt. En houd rekening met de administratieve rompslomp. Het kost veel tijd om een nieuwe onderneming of vestiging volledig erkend te krijgen. Ook onderhandelingen kunnen lang lopen; Arabieren zijn niet zo to the point en het zijn harde onderhandelaars! Als je hen moet geloven zitten er altijd haken en ogen aan de deal. Dan willen ze dit van je, dan dat... Soms lijkt er geen eind aan te komen. Geduld is nodig, maar je moet ook paal en perk durven stellen: 'Dit is het of anders niets'. Anders vinden ze je zwak. Dit geldt ook voor de betalingstermijnen. Een Arabische partner zal altijd proberen er zoveel mogelijk voor zichzelf uit te slepen. Dek jezelf goed in!'

### Open voor vrije handel

Exporteren naar het Midden-Oosten lijkt dan misschien niet eenvoudig. 'Maar aan de andere kant', zegt Renson, 'het is Afrika niet. Ik heb nog nooit gehoord dat zich ergens op grote schaal problemen voordeden bij de douane. Natuurlijk worden bepaalde goederen niet zonder strenge controle binnengelaten. Zoals levende dieren of dierlijke producten. Deze laatste moeten voldoen aan strenge (halal)eisen. Daartegenover staat dat je je in de Verenigde Arabische Emiraten bijvoorbeeld kunt vestigen in een zogenoemde 'free zone'. Dit zijn belastingvrije geografische regio's – meestal in de buurt van havens en vliegvelden – waar de regelgeving soepeler is. Met andere woorden: over het algemeen staat het Midden-Oosten goed open voor vrije handel.'

## De zakenetiquette ter plaatse

**Algemeen** – In het Midden-Oosten speelt de islam een grote rol. Zo kunt u begroet worden met de woorden 'Assalamo Alaikum' ('vrede met u en mogen Gods zegeningen met u zijn'). Voor verschillende gelegenheden zijn er echter verschillende begroetingen. Laat daarom de ander met de begroeting beginnen. Mannen schudden in principe handen met andere mannen. Vrouwen kunnen dus beter even afwachten of een man zijn hand aanbiedt. De linkerhand wordt gezien als onrein, bedoeld voor hygiënische handelingen. Niet mee eten dus en niet mee wijzen. Zit bovendien niet met de benen gekruist, toon nooit je voetzolen en vermijd de aanstootgevende 'thumb up'.

**Dress to impress** – Westerlingen hoeven geen traditionele plaatselijke kleding te dragen; colbert en stropdas voldoen. Maar houd (ook als man!) het lichaam zoveel mogelijk bedekt: lange mouwen, lange broek en het overhemd dichtgeknoopt. Vermijd zichtbare sieraden. Trek je schoenen uit als je een gebouw binnengaat en als je twijfelt, volg dan je gastheer.

**De vergadering** – Zorg dat je de soms verwarrende namen en aanspreektitels van je gesprekspartners goed kent. Bedenk dat 'vrouwen' en 'Israël' taboe zijn als gespreksonderwerp. Conversaties verlopen traag, maar voel je niet gedwongen stiltes vol te praten en wees niet verbaasd als iemand de bespreking onderbreekt voor gebeden. Kijk goed rond: degene die de vragen stelt, is het minst belangrijk; de 'decisiontaker' is degene die observeert. En reken je niet rijk met een 'ja'; op z'n best betekent dit 'misschien'.

**Relaties onderhouden** – Geschenken geven is niet noodzakelijk, maar wordt wel gewaardeerd. Bent u bij iemand op bezoek, kijk dan niet al te bewonderend rond: uw gastheer kan zich daardoor verplicht voelen u iets te schenken.

## Dana van Kammen van Yanmar Europe BV: 'TNT heeft ook dáár uitstekende wegnetwerken'

**'Say what you do and do what you say', zegt Dana van Kammen, Senior Supply Chain Coordinator van Yanmar Europe BV. 'Die hoge eis stellen we niet alleen aan onszelf, maar net zo goed aan onze leveranciers. Ook als het gaat om transporten naar het Midden-Oosten.'**

Het Japanse Yanmar ontwikkelt en produceert dieselmotoren voor schepen en landbouwmachines. In het Europese hoofdkantoor in Almere (NL) houdt Van Kammen zich bezig met logistiek, verkoop, marketing en inkoopcontracten. Ze heeft net een videoconferentie achter de rug met het moederbedrijf in Japan. 'Vanwege het tijdsverschil is dat altijd 's morgens. Vanmiddag volgt een afspraak met de Account Manager van TNT Express', legt ze uit. 'Continu evalueren we hoe het loopt, of we kosten kunnen besparen, en of TNT nog beantwoordt aan onze eisen.'

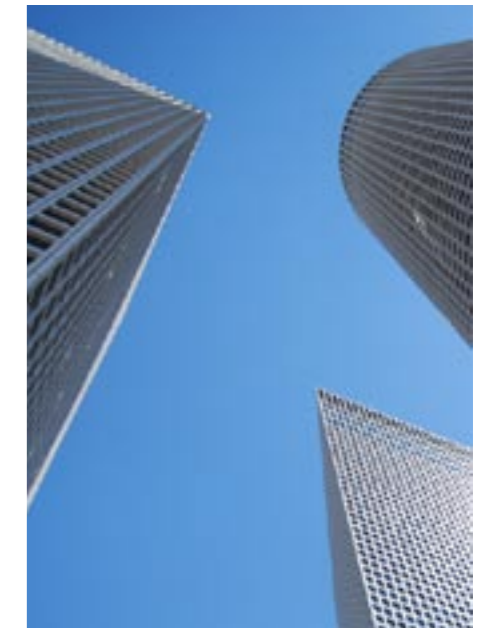
### Wegnetwerken als succesfactor

TNT Express verzorgt de spare parts-distributie van Yanmar. 'Dat we binnen Europa voor TNT kiezen, is logisch', stelt Van Kammen. 'Voor onze klanten is een snelle en betrouwbare levering van reserve-onderdelen essentieel. TNT heeft een uitgebreid Europees wegnetwerk en competitieve transitietijden. Daar hangt een prijskaartje aan, maar

machines die niet werken, kosten ook geld.' Ongeveer eens in de veertien dagen heeft Yanmar zendingen voor het Midden-Oosten, meer specifiek: Israël. Ook dan maakt het bedrijf gebruik van TNT. 'Het klinkt misschien tegenstrijdig, maar dán gebruiken we TNT juist als zendingen minder haast hebben. Want ook in het Midden-Oosten is het wegnetwerk van TNT meer dan uitstekend en wegtransport is natuurlijk veel voordeliger dan luchttransport.'

### Werk uit handen nemen

Of het nu voor de Europese distributie of voor de zendingen naar het Midden-Oosten is, TNT neemt Yanmar veel werk uit handen. 'Wij draaien hier alleen labels uit, plakken die op de zendingen en klaar. TNT haalt de zendingen op, klaart de goederen in bij de douane en zorgt dat de ontvanger de heffingen betaalt', vertelt Van Kammen. 'We hebben er echt geen omkijken naar. Een groot pluspunt is bovendien de track &



trace-mogelijkheid. Wij kunnen precies zien waar onze zendingen zich bevinden en onze klanten daarover informeren.' Yanmar is dus tevreden over de wereldwijde samenwerking met TNT Express. 'Ze staan open voor wat wij willen, beantwoorden onze vragen en nemen snel beslissingen. Kortom: ze maken waar wat ze beloven, en dat is niet weinig!', besluit Van Kammen.



### Bedrijfsprofiel

Yanmar is een Japans familiebedrijf uit 1912, gespecialiseerd in de ontwikkeling en productie van dieselmotoren voor scheepvaart, industrie en landbouw. In oktober 1988 vestigde het zich met een Europees hoofdkantoor en distributiecentrum in het Nederlandse Almere (Yanmar Europe BV). Verspreid over Azië, Amerika en Europa werken er 14.000 mensen voor Yanmar.

### Voor meer informatie

#### Ondersteuning

[www.evd.nl](http://www.evd.nl); [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be)

#### Economie

The World Factbook (CIA); [www.evd.nl](http://www.evd.nl)

#### Sociaal-cultureel

[www.geert-hofstede.com](http://www.geert-hofstede.com); [www.international-business-etiquette.com](http://www.international-business-etiquette.com)

#### Douane

[www.evd.nl](http://www.evd.nl); [www.wcoomd.org](http://www.wcoomd.org)



# Ondernemen in Zuid-Amerika

## 'Risico én rendement zijn groot'

'In Zuid-Amerika liggen genoeg kansen voor Europese ondernemers', zegt de Zuid-Amerikaspecialist Madeleine Gielens van de Nederlandse overheidsorganisatie EVD International. 'De meeste landen groeien sterk en kunnen onze kennis goed gebruiken.'

Buitenlandse bedrijven kunnen vooral kennis bijdragen aan dit continent van regenwouden, bananen en olie, meent Gielens. 'Landen als Colombia, Chili en Peru gaan momenteel heel goed en bieden Benelux-ondernemers kansen om dáár in de markt te zetten waar we hier goed in zijn.'

### Opkomende sectoren

'Een opvallende industrie is die van duurzame energie', begint Gielens. 'Het kappen van regenwouden geeft toegang tot natuurlijke hulpbronnen als hout en aardolie, maar blijft een heikel punt. Daarom is er veel aandacht voor duurzame energieopwekking. Ook waterontwikkeling is in opkomst: de verbreding van het Panamakanaal ten behoeve van de scheepvaart, de ontwikkeling van havens en het aanleggen van dijken. Het grote Brazilië investeert aanzienlijk in logistieke infrastructuur zoals (lucht)havens en (water)wegen met het oog op het WK Voetbal in 2014 en de Olympische Spelen in 2016. Deze evenementen bieden aanzienlijke kansen in ontwikkeling en management van toeristische en sportfaciliteiten. En vergeet de agrarische sector niet', vervolgt Gielens. 'Die is van oudsher groot in dit gebied, maar Europese kennis zou welkom zijn. Kijk bijvoorbeeld naar het verschil tussen tomatenkassen hier en een gemiddeld Zuid-Amerikaans tomatenveld. Bij ons tel je minder planten, maar die hangen wel boordevol tomaten. In Zuid-Amerika heb je enorme oppervlaktes planten, die nauwelijks tomaten dragen. Europese ondernemers kunnen investeren met kennis en producten die Zuid-Amerikaanse ondernemers helpen meer rendement te behalen.'

### Het verschil maken

Ondernemen in Zuid-Amerika heeft ook een andere kant. Gielens vertelt het verhaal van een ondernemer die in Nicaragua bij wijze van primeur eierdozen ging produceren. 'Voorheen waren agrariërs die betrokken zijn bij eierproductie afhankelijk van andere Zuid-Amerikaanse landen voor eierdozen. Soms moesten deze helemaal uit Argentinië komen, wat natuurlijk duur is. Deze ondernemer ging ze met succes zelf produceren voor de Nicaraguaanse markt. In de

**Madeleine Gielens was werkzaam als Project Officer Latijns-Amerika voor het Private Sector Investment-programma van NL EVD Internationaal (EVD). Deze organisatie is onderdeel van Agentschap NL, dat behoort tot het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie. EVD ondersteunt ondernemers met 'buitenland-ambities' met informatie, financiering en netwerken.**



verschillende productieschakels (papier verzamelen, vouwen, distributie, enzovoorts) hielp hij heel wat lokale mensen aan het werk. Zulke initiatieven ontstaan nu overal in Zuid-Amerika. Als je iets goed kunt en dat daar in de markt weet te zetten, kun je voor veel lokale mensen het verschil maken.'

### Partner ter plekke

'Maar je moet wel door een stuk bureaucratie heen kunnen kijken', vervolgt Gielens. 'Je komt namelijk voor situaties te staan die je niet voor mogelijk houdt. Het kan een jaar duren voor je een naamloze vennootschap hebt opgezet en bij sommige papieren vraag je je sterk af waarom je ze nodig hebt... Het helpt dan ook als je een partner ter plekke hebt. Instututen als het EVD kunnen daarbij helpen. Colombia is misschien nog wel het toegankelijkste land om iets op te starten. Daar groeit de economie stevig dankzij de ontwikkeling van havens en logistiek. En het arbeidsethos sluit meer aan bij dat van ons; aanpakken en duidelijke afspraken maken. In de rest van Zuid-Amerika is het vooral 'mañana mañana'.'

### Risico versus rendement

Waarmee moeten ondernemers met internationale ambities verder rekening houden? 'Heb geduld!', herhaalt Gielens. 'Een flinke dosis geduld is misschien wel het allerbelangrijkste. Alles neemt gewoon veel tijd in beslag. Houd daar rekening mee. Of regel je zaken via een betrouwbare lokale partner. En risico's zijn nooit helemaal uit te sluiten. Door de recente militaire coup in Honduras stond een keer een container van een Europese ondernemer een half jaar vast in de haven! Zulke incidenten vormen gelukkig een uitzondering, maar het risico van investeren in Zuid-Amerika is groot', besluit Gielens. 'Het rendement van een succesvolle onderneming daarentegen is dat ook!'

## De zakenetiquette ter plaatse

**Algemeen** – In de regio wordt Spaans gesproken, behalve in het Portugees sprekende Brazilië. Vraag bij het maken van een afspraak of het gaat om 'English hour' (stipte tijd) of 'Latin hour' (een half uurtje later is niet erg). En even wennen misschien: maar wees niet verbaasd als uw Zuid-Amerikaanse zakenpartner dicht tegen u aan staat tijdens een gesprek, of uw elleboog vasthoudt of zelfs arm-in-arm met u door de stad loopt!

**Dress to impress** – Jammer, maar de 'latin spirit' geldt niet voor de zakelijke dresscode. Zakelijke kleding is conservatief en bij voorkeur donker.

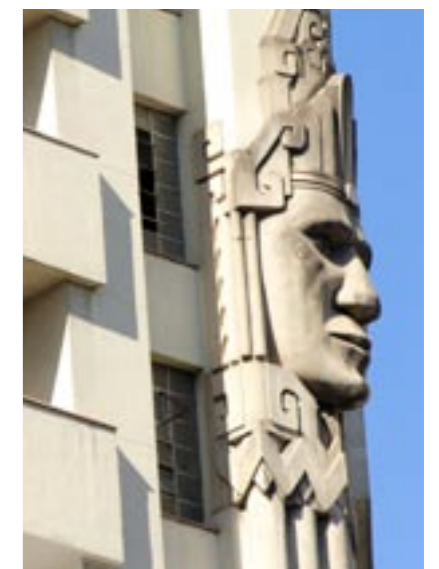
**De vergadering** – Een vergadering begint altijd later dan afgesproken. Vooral zakenpartners met een hoge functie laten op zich wachten; zorg dat u zelf wel op tijd bent en heb geduld! Zuid-Amerikanen praten eerst over koetjes en kalfjes (familie, sport, voetbal!) voordat ze aan een onderhandeling beginnen. Ze zijn meer geïnteresseerd in u als persoon dan in u als vertegenwoordiger van uw bedrijf. Reken dus rustig een kwartiertje voor een informeel gesprek en begin niet direct over wat u wilt; begin het zakengesprek in elk geval ook nooit vóór uw gastheer dit doet!

**Relaties onderhouden** – Relaties warmhouden en persoonlijke contacten zijn op dit continent veel belangrijker dan hier. Eigenlijk moet je iedere week iets laten horen om niet naar de achtergrond te verdwijnen. Het is een cultuur van 'ons kent ons'; je moet door de jaren heen erachter komen wie wie kent. Hoewel de hoofdmaaltijd meestal 's middags wordt genoten, kunt u uw gastheer gerust 's avonds uitnodigen voor een diner. Als u zelf wordt uitgenodigd, stuur de gastvrouw dan na het bezoek een bedankbriefje met bloemen. En bedenk: de gastheer brengt de eerste toast uit!



## Facts & Figures

- Landen:** Brazilië, Argentinië, Venezuela, Colombia, Chili, Peru, Equador, Uruguay, Bolivia, Paraguay, Guyana, Suriname
- Totale oppervlakte:** ca. 18 miljoen km<sup>2</sup> (bijna 2 x Europa)
- Bevolkingsomvang:** ca. 393 miljoen (6% van de wereldbevolking)
- BNP:** 2.873 miljard US dollar
- BNP per hoofd bevolking:** 7300 US dollar
- Beroepsbevolking:** 175 miljoen
- Tijdsverschil met Benelux:** Het is er vier tot negen uur vroeger
- Import en export:** De meeste export uit Zuid-Amerika bestaat uit mineralen, brandstof en landbouwproducten. De meeste import bestaat uit machines, gemotoriseerde voertuigen, chemicalieën en diverse consumentengoederen. De Verenigde Staten, West-Europa en Japan zijn de grootste handelspartners.
- Kansrijke sectoren:** De meest kansrijke sectoren zijn de agrobusiness, alternatieve energie, milieu en de aardolie- en aardgassector. Buenos Aires (Argentinië) heeft sinds 2009 een omvangrijk programma om de fiets te promoten als transportmiddel.
- Interessante evenementen:** Het WK voetbal in 2014 en de Olympische Spelen in 2016 in Brazilië.





### Voor meer informatie

#### Ondersteuning

www.evd.nl; www.flanderstrade.be

#### Economie

The World Factbook (CIA); www.evd.nl

#### Sociaal-cultureel

www.geert-hofstede.com; www.international-business-etiquette.com

#### Douane

www.evd.nl; www.wcoomd.org

Ronald Tabink en Dirk Adriaenssens van SGS:

## 'Zelfs gevarengoederen van deur tot deur naar Zuid-Amerika'

**Er zijn niet veel expres-dienstverleners die over de juiste papieren beschikken om gevaarlijke goederen naar Zuid-Amerika te kunnen vervoeren. Voor SGS, een wereldwijde autoriteit op het gebied van certificeringen, is dat lastig. Juist deze zendingen zijn hun core business. Niet toevallig is er dus een nauwe samenwerking met TNT Express.**

'Dagelijks versturen we samples voor bedrijven uit de olie-, gas- en chemicaliënsector', vertelt Ronald Tabink, Operations Manager Sample Management bij SGS Nederland. 'Kleine pakketjes met kostbare inhoud – benzine, diesel, ethanol, chemicaliën – waarvan de inhoud ergens ter wereld in een laboratorium moet worden onderzocht.' Zijn Belgische evenknie Dirk Adriaenssens voegt toe: 'Bepaalde monsters zijn gevarengoederen (Dangerous Goods). Deze vallen onder strikte regelgeving.'

### Slimme combinaties

SGS stuurt ook samples naar Zuid-Amerika. 'Dat is een lastig gebied', meent Tabink. 'De importregels verschillen per land en overheden hebben niet altijd haast om de juiste vergunningen af te geven. Het gebeurt wel dat een pakketje een paar weken wordt vastgehouden of terugkomt. Een expres-vervoerder kan daar weinig aan doen. Maar TNT Express weet door een slimme combinatie van bestaande lucht-netwerken, hun eigen fijnmazige wegnetwerk en lokale expertise onze samples toch naar de binnenlanden van Zuid-Amerika te krijgen!'

### Veel voorzorgsmaatregelen

Hoeveel lastiger is dan de export van gevarengoederen? 'Er zijn maar weinig expres-vervoerders die gevarengoederen tussen Europa en Zuid-Amerika van deur tot deur brengen', stelt Tabink. 'Wij zorgen voor geschikte verpakkingen en de juiste papieren, maar TNT moet zorgen voor tijdige aflevering. Dat vereist heel wat voorzorgsmaatregelen; goede contacten

met de douane, speciaal getrainde chauffeurs, veilige warehouses... Ik werk nu acht jaar met TNT. En in het begin zag ik ze 'slechts' als leverancier. Maar inmiddels verwijst TNT andere bedrijven naar ons door, als deze gevaarlijke goederen willen vervoeren, maar niet de juiste papieren, kennis of expertise hebben. Zo helpen we elkaar aan nieuwe business.'

### Zeer nauw contact

Sinds vorig jaar heeft SGS één gezamenlijk Benelux-contract met TNT. 'Nu kunnen we klanten binnen de Benelux op dezelfde basis factureren en scherpe aanbiedingen doen', licht Adriaenssens toe. 'Bovendien hebben wij nu één aanspreekpunt', reageert collega Tabink. 'Ook het IT-systeem van SGS is geïntegreerd met dat van TNT. Dat scheelt tijd en fouten. Alle track & trace-gegevens worden automatisch gedownload. Zo hebben we alle informatie op één plek en zijn we altijd geïnformeerd. TNT zit werkelijk bovenop onze zendingen, waar ze ook naar toe gaan.'

### Bedrijfsprofiel

SGS is een wereldwijde speler op het gebied van inspectie-, verificatie-, test- en certificeringsdiensten. Zestigduizend medewerkers zorgen met onderzoek en advies dat producten, diensten en systemen voldoen aan de vereisten op het gebied van kwaliteit, veiligheid en prestatie. De afdeling Sample Management van Ronald Tabink (NL, foto rechts) en Dirk Adriaenssens (BE, foto links) stuurt monsters die overal ter wereld in laboratoria worden geanalyseerd.



## Janet Kroes, Director Strategy TNT Express: 'Wij kunnen in alle behoeften voorzien, hier én in opkomende markten'

*In alle opkomende markten op alle continenten kan TNT Express haar klanten een betrouwbare en kostenefficiënte expres-service bieden. 'Goed luisteren, samen oplossingen verzinnen, meebewegen met onze klanten en snel handelen.' Dat zijn volgens Janet Kroes, Director Strategy van TNT Express, de vaardigheden waarmee TNT Express deze positie heeft veroverd. En de service-mogelijkheden zijn nog niet uitgeput.*

Enkele jaren geleden besloot TNT Express fors te investeren in de opkomende markten. Om – zodra deze regio's een betekenisvolle rol gingen spelen in de wereldeconomie – haar klanten een volledige expres-service te kunnen bieden. Behalve financiële middelen investeerde TNT Express ook expertise op het gebied van wegnetwerken. In Europa heeft zij immers het grootste en beste wegnetwerk voor expres-vervoer. Bovendien gelooft TNT in vervoer over de weg als een betrouwbaar, fijnmazig en kostenefficiënt alternatief voor expres-vervoer via de lucht. De investeringen wierpen vruchten af. Niet alleen kan TNT zendingen op ieder continent ophalen en afleveren; zij beschikt ook over uitgebreide en onderscheidende wegnetwerken in de belangrijke economische regio's als Zuidoost-Azië, Zuid-Amerika en het Midden-Oosten (zie kaders op blz. 14).

### Eén wereldwijd netwerk

Hoe kon TNT Express dit zo snel bereiken? Director Strategy Janet Kroes is daar duidelijk over: 'Wij hebben onze diensten voor



de opkomende markten ontwikkeld zoals we al onze diensten ontwikkelen. Door goed te kijken naar wat klanten nodig hebben: dichtbij de klant, samen met de klant. Toen we merkten dat een deel van onze klanten hun productie verplaatsten naar 'low cost countries', zijn we daar onze expres-netwerken gaan ontwikkelen. Vervolgens hebben we deze lokale en regionale netwerken wereldwijd aan elkaar gelinkt, bijvoorbeeld aan de distributiecentra van diezelfde producenten hier in Europa. Dát is de onderscheidende en sterke kracht van TNT, de manier waarop we al deze netwerken wereldwijd aan elkaar weten te verbinden. Zodat we de goederenstromen van onze klanten over de hele wereld kunnen managen. Op deze manier kunnen onze klanten ook gebruik maken van alle modaliteiten en servicelevels die TNT heeft. Snel, sneller of wat langzamer, via de lucht of over de weg, desgewenst met heel specifieke last mile- of innight-oplossingen tot slot. En met een track & trace-mogelijkheid van begin tot eind. Je ziet dat klanten dát vooral graag willen. Dat waar ook ter wereld altijd zichtbaar is waar hun zending is.'

## Luchtbrug naar Chongqing

'Snelheid van handelen' noemt Janet Kroes als ander sterk punt van TNT. Ze geeft een voorbeeld. 'Op een bepaald moment merk je dat China een deel van alle productiviteit verplaatst van de oostkust richting het westen. Zoals naar Chongqing, een stad die volgens het ontwikkelingsbeleid van de Chinese overheid snel het hart van de hightech-industrie moet worden. Een aantal hightech-merken hebben er hun producties recent gevestigd. Door ons nauwe contact met klanten en de strategisch juiste middelen kunnen wij snel meebewegen. Met als resultaat dat TNT Express nu de enige expresdienstverlener is, die met een Boeing B747 tussen de Airhub in Luik en Chongqing vliegt...'

## Nieuwe ontwikkelingen

Kijkend naar de opkomende markten kun je zeggen dat TNT drie soorten netwerken beheert: intercontinentale netwerken, interregionale netwerken, en binnenlandse netwerken. Bij alle drie ziet TNT nog mogelijkheden voor verruiming van de dienstverlening. 'Je hebt enerzijds de intercontinentale goederenstromen van en naar de opkomende markten', schetst Janet Kroes. 'Maar aan beide kanten van zo'n intercontinentale trade lane ontstaan nieuwe ontwikkelingen. Hier in Europa zie je dat klanten mogelijkheden willen hebben om rechtstreeks aan de eindgebruiker te leveren, business to consumer. In de opkomende markten zie je dat de vraag naar een binnenlands netwerk groeit. Multinationals die in deze 'low cost countries' produceren, willen daar ook de thuismarkt bedienen. Dan gaat het

## TNT biedt in Zuidoost-Azië...

- als enige aanbieder een geïntegreerd weg/luchtnetwerk tussen Europa en Zuidoost-Azië, voor zowel Express-, Economy- en Freight-producten;
- een interregionaal wegnetwerk van 7500 kilometer tussen Singapore, Thailand, Vietnam, Laos, Cambodja en China; dit wegnetwerk 'won' onlangs een internationale logistieke award voor innovatie en uitstekende service;
- een luchtbrug tussen Zuidoost-Azië, China en Europa met drie Boeings 747 (laadvermogen 110 ton);
- als enige in Azië 24/7 internationale deur-tot-deur-express- en vrachtdiensten; en dit alles met volledige track & trace-mogelijkheden;
- drie services voor elke grootte en elk gewicht: Express Freight, Economy Freight en Freight Plus;
- Economy Services via het wegnetwerk: drie keer sneller dan over zee en dertig procent goedkoper dan via de lucht;
- in China: een wegnetwerk met landelijke dekking dat de belangrijkste steden met elkaar verbindt; kostenefficiënt en betrouwbaar alternatief voor binnenlandse luchtvracht;
- in India: 7 hubs en 200 key locations distributiepunten.



is direct een expres-netwerk, maar dat ontwikkelt zich naar behoefte. In China ontwikkelen we nu bijvoorbeeld een daggegarandeerde service via ons eigen wegnetwerk.'

## Wereldwijd dezelfde kwaliteit

Je een positie verwerven als expres-vervoerder in opkomende markten is nog niet eenvoudig, geeft Janet Kroes toe. 'De uitdaging en de marktvaart is per regio anders', meent zij. Zo ook de strategie van TNT. In het geval van China kon TNT één binnenlandse marktplaats overnemen en beschikte daarmee gelijk over een eigen fijnmazig netwerk. In Zuid-Amerika waren daar meerdere acquisities voor nodig. In al deze regio's en in het Midden-Oosten koos TNT ervoor een onderscheidend interregionaal wegnetwerk van nul af aan zelf op te bouwen. 'En dan is het een uitdaging', stelt Janet Kroes, 'om tegen al die verschillende achtergronden het gevraagde serviceniveau te bereiken. TNT is een kwaliteitsbedrijf met kwaliteitsnetwerken. Wij investeren veel om te zorgen dat klanten overal ter wereld kwalitatief hoge service krijgen. Daartoe implementeren we bijvoorbeeld boekings- en facturatiesystemen die wereldwijd op dezelfde manier werken.'

## Alle behoeften gedekt

De intercontinentale vervoersmogelijkheden; de fijnmazige binnenlandse wegnetwerken; de wereldwijde 'track & trace'; het schakelen tussen de verschillende services; het ontwikkelen van oplossingen samen met de klant – het zijn zo maar wat voordelen van TNT voor ondernemers die hun kansen willen wagen in de opkomende markten. 'En natuurlijk onze aanvullende diensten', merkt Janet Kroes tot besluit op. 'Ook al denk je er in China of Brazilië misschien niet zo snel aan, maar ook daar kunnen we bijvoorbeeld onze CO<sub>2</sub>-rapportages leveren, waarin we aangeven

welke CO<sub>2</sub>-uitstoot er is gemoeid met zendingen. Neem bijvoorbeeld grote hightech multinationals die een strikt milieubeleid voeren. Die hebben gewoon behoefte aan zulke rapportages, ongeacht waar hun producten geproduceerd en verzonden worden. Wij kunnen ook op die punten aan alle behoeften tegemoet komen, hier – of daar in de opkomende markten.'

## TNT biedt in het Midden-Oosten...

- een eigen vliegverbinding met een Boeing 767 (50 ton) tussen Europa en de Verenigde Arabische Emiraten (VAE);
- het meest fijnmazige, interregionale netwerk dat onder andere Iran, Koeweit, Bahrein, Qatar, VAE, Oman, Saoedi-Arabië, Jordanië en Libanon met elkaar verbindt;
- transittijden die 24, soms 48 uur korter zijn dan van andere aanbieders;
- een koppeling met TNT's Europese wegnetwerk, voor uniek, snel en voordelig intercontinentaal vervoer over de weg;
- twee keer per week directe lijnverbindingen over de weg naar bijvoorbeeld Syrië;
- een gloednieuw warehouse (10.000 m<sup>2</sup>) in de Jebel Ali Free Zone ten westen van Dubai;
- de mogelijkheid van deur-tot-deur-leveringen;
- Express Services voor snellere daggegarandeerde levering; Economy Services voor voordelige leveringen met minder haast.

## TNT biedt in Zuid-Amerika...

- als enige expresvervoerder een interregionaal wegnetwerk dat Argentinië, Brazilië en Chili met elkaar verbindt over 3000 kilometer langs dertig steden;
- een snelle Express Service voor daggegarandeerde leveringen;
- een bijna net zo snelle Economy Service, als kostenefficiënt alternatief voor luchttransport, van en naar alle landen in Zuid-Amerika, waarbij TNT als enige expresbedrijf ook op een vooraf afgesproken dag vóór 12.00 uur levert;
- als enige een eigen fijnmazig transportnetwerk in Brazilië dat 5000 steden bestrijkt;
- de kortste overkomstduur in de regio;
- deur-tot-deur-levering, snelle en goede douaneafhandeling, uitgebreide track & trace-mogelijkheden;
- GPS tracking-systeem op alle voertuigen zodat de lading uitstekend is beveiligd.

dit niet uitsluitend om een verbinding van hier naar daar, maar ook om een fijnmazig netwerk in die regio's en landen zelf. Daar zet TNT op in. Niet iedere expres-dienstverlener gelooft in het ontwikkelen van binnenlandse netwerken, maar wij wel. In Zuidoost-Azië hebben we intussen een wegnetwerk dat 120 steden met elkaar verbindt. Ook daar is dat een betrouwbaar en kostenefficiënt alternatief voor vervoer via de lucht of over zee. Niet ieder binnenlands wegnetwerk



# Importeren of exporteren? Denk dan ook hieraan!

**Om vertragingen van uw import- of exportzendingen te voorkomen, is het belangrijk om aan alle douanevoorschriften te voldoen. Hieronder leest u de laatste stand van zaken. Mocht u zich niet het hoofd willen breken over zulke ingewikkelde douaneformaliteiten, dan ondersteunt TNT Express u graag.**

**Libanon:** Pakketzendingen moeten zijn voorzien van de originele en ondertekende commerciële factuur in drievoud, samen met de Health & Safety Code (HS-code).

**Zimbabwe:** De Zimbabweanse douane accepteert geen gescande kopieën van documenten. Ook moet op facturen 15 procent btw vermeld staan.

**Saoedi-Arabië:** Van goederen met een handelswaarde boven de honderd Amerikaanse dollar moet de eigenaar als importeur geregistreerd zijn en als zodanig vermeld staan op een schriftelijke autorisatie en een kopie van de commerciële bedrijfsregistratie in Arabië. De autorisatie moet ook de import- en exporttransacties omschrijven en geadresseerd zijn aan de relevante douaneafdeling. Autorisaties moeten geprint zijn op bedrijfsbriefpapier en bevestigd door de Kamer van Koophandel.

**Australië:** De Australische douane heeft de controle op 'low value' goederen verscherpt.

**Nigeria:** Alle Economy Express en WEF-zendingen naar Nigeria moeten voorzien zijn van de originele factuur, paklijst en NAFDAC-certificaat (voor zendingen die voedsel of

medicijnen bevatten). Kijk op [www.nafdac-nigeria.org](http://www.nafdac-nigeria.org) voor meer details.

**Dominicaanse Republiek:** Vermeld in verzendingsmanifesten altijd het Tax ID of paspoortnummer van de geadresseerde. De douane eist ook contactinformatie om de Tax ID te kunnen verifiëren.

**Israël:** Zendingen vanuit Israël naar Europa met een waarde boven de duizend euro



komen in aanmerking voor een voorkeursbehandeling, mits deze vergezeld gaan van de originele commerciële factuur en een ondertekende verklaring van afkomst met bedrijfsstempel. Zendingen van meer dan zesduizend euro moeten bovendien voorzien zijn van een origineel EURI-certificaat of de originele commerciële factuur met EU-declaratie.

**Kenia:** Zendingen naar Kenia, met Dubai als herkomst of doorvoerland, moeten een origineel Certificate of Conformity hebben van een erkend inspectiebedrijf.

**Marokko:** Zendingen van binnen de EU met een factuurwaarde van meer dan 300 Marokkaanse dirham (ca. 26,45 Euro) moeten voorzien zijn van een originele, ondertekende factuur op bedrijfsbriefpapier met bedrijfsstempel, en het originele EURI-certificaat met douanestempels. Een zending ter waarde van meer dan zesduizend euro heeft een verklaring van herkomst nodig. De factuur mag alleen in het Engels of Frans opgesteld zijn.

**Vietnam:** Zendingen met een CIF (Cost Insurance Freight)-waarde onder de 1 miljoen Vietnamese dong (ca. 33 euro) zijn gevrijwaard van belasting.

## Capaciteit Australië

Nabij het Australische Perth, in Welshpool, opende TNT Express een hypermodern depot van 20.000 vierkante meter. Hier zullen op jaarbasis drie miljoen zendingen verwerkt worden. Perth is uitgegroeid tot de belangrijkste toegangspoort van het land voor het goederenvervoer van en naar de regio Azië-Pacific. Dankzij het nieuwe depot kunnen TNT-klanten met groeiende handelsvolumes in deze regio blijven rekenen op snelle en kosteneffectieve levering van hun zendingen.

## Healthcare-service in Azië gelauwerd

Tijdens de BioPharma Asia Convention 2011, het grootste evenement in Azië voor de bio-farmaceutische industrie, verkozen klanten TNT Express tot de 'Best Life Science Logistics Service Provider'. De 'Life Sciences Express Hub' van TNT Express in Singapore is het zenuwcentrum van TNT's regionale healthcare- en cold chain management-activiteiten. Zoals opslag en distributie van me-

dicijnen die gekoeld moeten blijven. De hub verbindt Aziatische en Europese bestemmingen door TNT's uitgebreide weg- en lucht-netwerken. Zo vliegt één van TNT's eigen vliegtuigen, een Boeing 747-400, regelmatig tussen de Airhub in Luik en Singapore, van waaruit vervolgens vrachtwagens vertrekken naar diverse Chinese bestemmingen.



## TNT-trucks pakken de trein

Vanaf nu combineert TNT Express ieder weekend weg- en spoorvervoer voor vracht tussen de roadhubs in Duiven in Nederland



en Barcelona in Spanje. De goederen gaan eerst over de weg van Duiven (NL) naar Bettembourg (LUX), waar de vrachtwagen-opleggers per trein naar Zuid-Frankrijk reizen. Het laatste deel van de route rijden de opleggers weer over de weg. Met deze gecombineerde aanpak omzeilt TNT de Franse weekendfiles, bespaart kosten en vermindert CO<sub>2</sub>-uitstoot. TNT gebruikt al langer weg-spoor-weg combinaties tussen Duiven en Milaan (Italië) en overweegt dit uit te breiden naar andere Europese bestemmingen, zoals Madrid en San Sebastian.

## Koninklijke opening in Dubai

Onlangs opende TNT Express een nieuwe airhub op Dubai International Airport. Zijne Hoogheid Sheikh Ahmed Bin Saeed Al Maktoum, tevens voorzitter van Dubai Airports, knipte persoonlijk het ceremoniële lint door. In de 2500 vierkante meter grote hub verwerkt TNT Express de groeiende luchtvrachtvolumes en werkt daarbij nauw samen met de douane ter plekke. 'Dankzij de nieuwe airhub kunnen onze klanten hun zendingen sneller laten leveren', stelt Bryan Moulds, Regional Managing Director voor TNT Midden-Oosten.

## Let op uw gewicht!

Voor onderstaande bestemmingen gelden nieuwe afmetings- en/of gewichtslimieten. Voor de laatste, meest up-to-date informatie kunt u altijd contact opnemen met de afdeling Customer Service via 0800-1234 (NL) of 070-233633 (BE).

**Noorwegen:** 1,2x0,8x1,0 m; pakket/pallet/container: 70/70/500 kg

**Finland:** maximale lengte: 1.2 m

**Russische Federatie (uitgezonderd Moskou):** 1,0x0,6x0,7 m / 3 m<sup>3</sup> (container); pakket/pallet/container: 30/30/500 kg

**Guadeloupe/Martinique:** 1,7x1,2x1,5 m; pakket/pallet/container: 70/500/500 kg

**Guyana:** 1,7x1,2x1,5 m / 3 m<sup>3</sup> (container); pakket/pallet/container: 70/150/500 kg

**Israël:** Economy Express: 2,4x1,2x1,8 m; 30m<sup>3</sup>; pakket/pallet/container: 70/1000/7000 kg

**Tunesië:** Economy Express: 2,4x1,2x1,6 m; pakket/pallet/container: 70/450/500 kg

**Bahrein/Koeweit/Oman/Saoedi-Arabië/VAE:** 2,4x1,2x1,5 m; 30m<sup>3</sup>; pakket/pallet/container: 70/1000/7000 kg

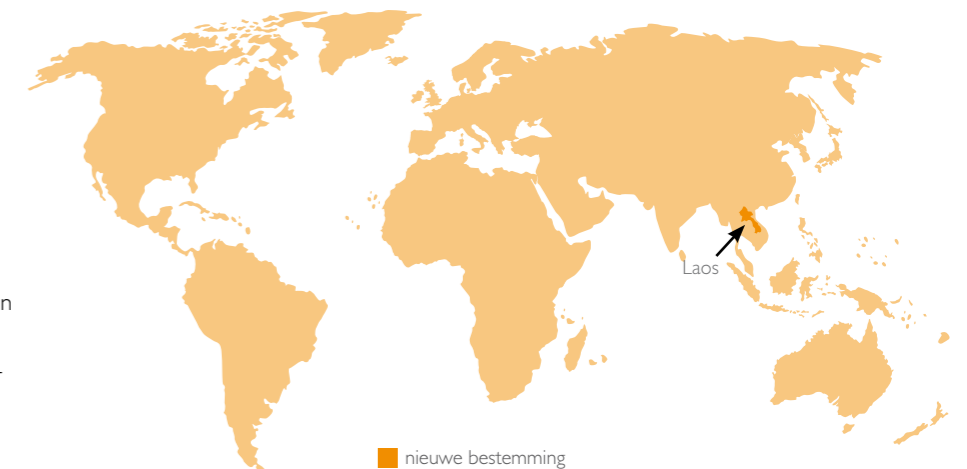
## Geruisloos zendingen afleveren

Een Europese primeur: TNT Express had in Brussel al een cyclocargo (elektrisch aangedreven vrachtfiets) rondrijden, en introduceert nu nog een elektrisch voertuig in Brussel en Den Haag. Dit voertuig van het type COMS is speciaal ontwikkeld voor stadsdistributie. Het wagentje mag op het fietspad, heeft een laadvermogen van honderd kilo en rijdt maximaal 45 kilometer per uur. Als elektrisch voertuig stoot het wagentje geen CO<sub>2</sub> uit en draagt zo direct bij aan een beter leefmilieu in de binnensteden van Brussel en Den Haag. Zowel de cyclocargo's als de COMS zijn onderdeel van het City Logistics-project, één van de initiatieven waarmee TNT Express de eigen CO<sub>2</sub>-uitstoot in 2012 met veertig procent wil verminderen.



## Receiver Pays heeft er een nieuwe bestemming bij

En Laos is nu ook een Economy Express-bestemming! Afmetings- en gewichtsbepalingen zijn respectievelijk 1,0x0,6x0,7 m / 30 kg voor losse pakketten en 3 m<sup>3</sup> / 500 kg voor groupage-zendingen.



■ nieuwe bestemming

Gaston Medina, douane-afhandeling, TNT Chili:

## ‘Wij zijn klaar voor de groei!’

*‘Het lijkt erop dat de economie zich in Zuid-Amerika na de crisis sneller herstelt dan in de rest van de wereld. We zitten alweer bijna op het niveau van 2008. Zuid-Amerika is kennelijk een goede alternatieve afzetmarkt voor Europa. Na Noord-Amerika is Europa nu zelfs de grootste handelspartner van Zuid-Amerika, gevolgd door China.’*

‘Onze eerste verantwoordelijkheid is te zorgen dat iedere dag alle goederen op tijd worden ingeklaard. Zodat zendingen zo snel mogelijk verder kunnen naar de uiteindelijke ontvanger. In alle eerlijkheid kan ik zeggen dat we een zeer goede performance neerzetten. Wij onderwerpen alle binnenkomende zendingen aan een ‘pre arrival procedure’, een standaardprocedure om mogelijke vertragingen zo vroeg mogelijk op te sporen. Met onze systemen kunnen we op ieder moment alle noodzakelijke informatie over een zending opvragen, vanaf het moment dat de zending wordt geboekt tot aan de daadwerkelijke aflevering. Als blijkt dat informatie ontbreekt, nemen we direct contact op met betrokken partijen, zodat de zending alsnog op tijd de eindbestemming bereikt.’

‘Bovendien zien wij het als onze uitdaging om voor onze klanten de douaneafhandeling te versnellen én te verbeteren. Bijvoorbeeld door processen te standaardiseren en over heel Zuid-Amerika gelijk te trekken. Dat is niet gemakkelijk, want elk land stelt zijn eigen eisen aan de import. Zuid-Amerikaanse douaneregels lopen nog erg achter op die van de moderne economieën. Er heerst nog veel protectionisme en er is geen algemeen reglement beschikbaar dat vrije handel tussen landen mogelijk maakt, zoals in Europa. In sommige Zuid-Amerikaanse landen moeten bedrijven bijvoorbeeld eerst geregistreerd staan als erkend importeur, voordat ze überhaupt goederen mogen invoeren. Daarom besteed ik veel van mijn tijd aan het overtuigen van overheden dat het belangrijk is om handel te faciliteren en procedures te vereenvoudigen. Gelukkig zien steeds meer landen de noodzaak van vrije handel. Chili en Mexico hebben al een vrijhandelsverdrag met de Europese Unie en in Peru wordt dat nu ingevoerd.’

‘Wat mijn werk leuk maakt? Elke dag is een uitdaging! Ik heb te maken met een diversiteit aan complexe ‘issues’ en het geeft iedere keer weer voldoening als we met elkaar een oplossing bereiken. Ook het wereldwijde, internationale karakter van het werk van TNT en de bijbehorende douanezaken vind ik mooi. Dankzij TNT’s recente investeringen in het Zuid-Amerikaanse netwerk kunnen we praktisch elke stad in dit werelddeel bereiken. Wij zijn klaar voor de groei!’

**Wie houdt in de wirwar van regels en papierwerk het overzicht over uw zending naar Zuid-Amerika? Onder anderen Gaston Medina, TNT’s Customs Affairs Manager Zuid-Amerika in Santiago (Chili). ‘Ik zit regelmatig met internationale bestuurders om tafel om te hameren op het belang van vrije handel en eenvoudiger regelgeving.’**



## Onze expres-services van en naar de opkomende markten

TNT Express biedt u een uitgebreide reeks expres-diensten van en naar de opkomende markten in Zuidoost-Azië, Zuid-Amerika en het Midden-Oosten. Bij al deze diensten zijn track & trace en aanvullende diensten (opslag en logistiek, levering inclusief handling en speciale verpakkingen) mogelijk.

### Expres-services

- **Express:** overal ter wereld binnen kantooruren opgehaald en de volgende of eerstmogelijke werkdag vóór 17.00 uur geleverd
- **9:00 Express:** in alle grote zakencentra wereldwijd binnen kantooruren opgehaald en de volgende of eerstmogelijke werkdag vóór 9.00 uur geleverd
- **10:00 Express:** in alle grote zakencentra wereldwijd binnen kantooruren opgehaald en de volgende of eerstmogelijke werkdag vóór 10.00 uur geleverd
- **12:00 Express:** in alle grote zakencentra wereldwijd binnen kantooruren opgehaald en de volgende of eerstmogelijke werkdag vóór 12.00 uur geleverd
- **Economy Express:** wereldwijd binnen kantooruren opgehaald en uiterlijk op de aangegeven werkdag geleverd



### Tijdkritische leveringen

- **Next Flight Out:** voor internationale spoedzendingen. Uw zending wordt direct naar de meest efficiënte luchthaven gebracht, vandaar naar de dichtstbijzijnde luchthaven van bestemming gevlogen en door een koerier bij de ontvanger bezorgd.
- **On Board koerier:** uw goederen en documenten worden door een On Board koerier in het vliegtuig als handbagage meegenomen en bij de ontvanger afgeleverd.
- **Air Charter:** zeer snel transport van zware of gevaarlijke goederen, wereldwijd.

### Vervoer over de weg (Road Freight)

Hier en in opkomende markten, internationaal en zelfs intercontinentaal vrachtvervoer over de weg; betrouwbaar en kostenefficiënt.

### Vervoer door de lucht (Air Freight)

- **Airfreight Express:** door-to-door service, zonder beperkingen aan gewicht, grootte of bestemming, ook voor ongebruikelijke goederen, ook door-to-airport zending mogelijk.
- **Airfreight Economy:** kostenefficiënt naar elke gewenste bestemming.

### Import

Import van goederen vanuit de gehele wereld, inclusief afhandeling van alle formaliteiten (douane, andere autoriteiten, etc.).

Voor meer informatie kijk op [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be) of bel met onze Klantendienst 070 233 633

# Ik ga op reis en neem mee...



## Een handige, intercontinentaal bruikbare reistas!

Geïnspireerd geraakt door deze Impressed? En dus op zakenreis, naar dat veelbelovende contact in één van de opkomende markten? Of gewoon de kriebels gekregen en zin in een reisje met nieuwe uitdagingen? Ook dan ondersteunt TNT Express u graag.

## Doe mee! TNT geeft tien multifunctionele reistassen weg!

Als u voor 31 juli 2011 een email stuurt naar [belux.mailing@tnt.com](mailto:belux.mailing@tnt.com) (onderwerp: ‘Actie Impressed’) met daarin uw klantnummer, bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer, dan dingt u automatisch mee naar één van deze tien tassen.

## Colofon

Impressed by TNT Express is een periodieke uitgave voor relaties van TNT Express Benelux.

### Redactie

Afdeling Marketing & Communicatie TNT Express Benelux

**Tekst & vormgeving**  
T&IC, Delft (NL)

### Fotografie

Adriaan van Dam, Dirk Van Dosselaer, John van Iperen, Wierd Massink, Dennis Visser, Jord Visser, iStockphoto, T&IC, TNT Express

### Drukwerk

Instant Solutions, Hoon (NL)

### Redactieadres

TNT Express Nederland  
Postbus 99456  
3990 NA Houten  
T: +31 (0)30 639 83 98  
F: +31 (0)30 639 80 20  
E: [nl.marketing@tntexpress.nl](mailto:nl.marketing@tntexpress.nl)

TNT Express Belux  
Gebouw 711  
1931 Brucargo/Machelen  
T: +32 (0)70 233 633  
F: +32 (0)70 222 122  
E: [marketing.belux@tnt.com](mailto:marketing.belux@tnt.com)

## Reiken uw ambities ook zo ver?



### Vertrouw dan op TNT Express voor al uw intercontinentale zendingen.

De opkomende markten in Zuid-Amerika, Zuidoost-Azië en het Midden-Oosten bieden volop mogelijkheden voor Europese ondernemers. TNT Express speelt hierop in door continu te investeren in de uitbreiding van zijn (weg)netwerken in deze regio's. Met als gevolg dat wij bijna al onze diensten ook intercontinentaal kunnen aanbieden. Uiteraard met dezelfde snelheid én betrouwbaarheid als u van ons gewend bent. En juist voor zendingen die minder haast hebben, creëert het uitgebreide wegnetwerk van TNT in deze regio's verrijkende kansen.

**TNT Express: nieuwe culturen, nieuwe mogelijkheden, dezelfde zekerheid!**

Voor meer informatie, contacteer de Klantendienst 070 233 633 of surf naar [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be).

**TNT** | express  
*sure we can*