

Info Poste

Le magazine pour nos clients commerciaux

Avril 2013

LA POSTE 

Marketing direct

Astuces pour
campagnes
publicitaires
fructueuses

CEP International

La Poste facilite l'expédition internationale de vos marchandises

PostCard Creator

Créer soi-même des publipostages par carte postale



- 2 ■ Indice des clients destinataires 2012:
Le personnel de distribution à nouveau plébiscité
■ Recevoir l'envoi «Traiter la réception»:
Le traitement professionnel de votre courrier entrant
- 3 ■ CEP International: **Un service sans frontières pour l'import et l'export**
- 4 ■ Logistique des transports et logistique de stockage: **Prise en charge, livraison et stockage par un seul et même prestataire**
■ Transport combiné: **La «logistique verte» est rentable**
- 5 ■ E-commerce: **Service complet pour les boutiques en ligne**
■ Webservice PickPost: **Un gain de confort pour les clients de boutiques en ligne**
- 6 ■ **Agenda**
■ DirectPoint: **Votre MD droit au but**
■ Mailing-Guide: **Les neuf étapes du succès publicitaire**
- 7 ■ DirectGuide NPO: **Un guide pour des appels aux dons couronnés de succès**
■ DirectExpert: **Des connaissances en marketing direct à la carte**
- 8 ■ Fasszination: **Une solution globale fascinante**
- 9 ■ Zalando: **«Les Suisses accordent beaucoup d'importance au service.»**
- 10 ■ Visites guidées: **Observez la Poste en pleine activité!**
■ Durabilité: **Baisse des émissions de CO₂ avec Eco-Drive**
- 11 ■ Modules photovoltaïques: **L'énergie solaire de la Poste**
■ Durabilité: **Deux niveaux pour la protection du climat**
- 12 ■ PostCard Creator: **Gagnez un publi-postage par carte postale!**

Indice des clients destinataires 2012

Le personnel de distribution à nouveau plébiscité

L'indice des clients destinataires le confirme une nouvelle fois: les clientes et clients de la Poste sont très satisfaits de la qualité de la distribution du courrier.

Le courrier arrive à bon port! Pour la quatrième année consécutive déjà, la qualité de la distribution est créditée de plus de 90 points sur une échelle de 100. 13 400 personnes de toute la Suisse ont été interrogées dans le cadre de l'étude annuelle «Indice des clients destinataires». Cette fois encore, le personnel de distribution a reçu d'excellentes notes: il se voit même attribuer 95 points pour son amabilité. La population a également très bien noté la qualité de la distribution à domicile et aux cases postales.

La qualité même par mauvais temps

«Pour obtenir un tel résultat, une interaction optimale entre les différents services impliqués dans le traitement du courrier est indispensable», explique Thomas Baur, responsable Distribution PostMail, à propos de ces très bonnes notes. «Mais à la fin de la chaîne du processus, c'est le personnel de distribution qui doit marquer des points en faisant preuve de compétence, en fournissant un travail minutieux et en affichant un sourire aimable.» Et ce, même lorsque les conditions sont difficiles, notamment par mauvais temps ou lorsque le personnel est un peu malade. Le responsable Distribution se montre satisfait: «Les collaborateurs sont notre carte de visite et veillent à ce que le courrier arrive à bon port chaque jour. J'en suis fier.» *jme*

Recevoir l'envoi «Traiter la réception»

Le traitement professionnel de votre courrier entrant

Procurez-vous une vue d'ensemble de vos envois postaux entrants en toute simplicité. La prestation Recevoir l'envoi «Traiter la réception» vous fournit des données sur vos envois postaux pour un traitement efficace via My Post Business.

La saisie manuelle dans des carnets ou sur des listes est dépassée: aujourd'hui, la rapidité, la

transparence et la qualité sont les maîtres mots. Enregistrez facilement les lettres et colis avec codes à barres à l'aide du scanner à main ou de votre smartphone sur My Post Business. Au besoin, complétez les informations relatives à vos envois déjà disponibles avec vos données spécifiques. Cela vous simplifiera considérablement la distribution et le traitement du courrier. Vous pouvez notamment suivre et documenter l'acheminement d'un envoi jusqu'à son destinataire interne. Vous trouvez aisément chaque envoi distribué en interne grâce à la fonction Archives ainsi qu'à des critères de recherche divers et variés. Les recherches et la navigation laborieuses appartiennent au passé. Le traitement professionnel du courrier entrant est une réalité! *an*

Impressum

Editeur: La Poste Suisse, Viktoriastrasse 21, 3030 Berne
infoposte@poste.ch, www.poste.ch/infoposte

Rédaction: La Poste Suisse: Jasmin Batt (jb), Manuel Ackermann (ma)
BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuwenschwander (an)
texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li (jme)

Conception et réalisation: Polyconsult SA, Berne

Impression: Stämpfli Publikationen SA, Berne

Changements d'adresse: fax 058 667 33 28

Paraît trimestriellement.

Sous réserve de modifications.



MIXTE
Papier issu de
sources responsables
FSC® C005019

www.poste.ch/recevoir-envoi

CEP International

Un service sans frontières pour l'import et l'export

Que vous ayez besoin d'un coursier rapide pour l'expédition internationale de marchandises ou que vous souhaitiez faire transporter des envois exprès, des colis postaux ou palettes, un seul et même service suffit à la bonne marche de vos affaires.

Le nom de l'offre en dit long: CEP International signifie Courier Express Parcel International. Sous ce titre, la Poste a réuni toutes ses compétences pour vous rendre le travail plus facile que jamais.

Aller-retour maîtrisé entre Aarau et le Zimbabwe

Bienvenue dans la boutique tout-en-un de la Poste! Pour tous les envois possibles et imaginables, vous y trouverez une offre appropriée et de qualité optimale fournie par un seul et même prestataire. Du simple envoi de colis d'un point A à un point B à l'acheminement international d'envois de service de coursier et envois exprès en passant par des solutions logistiques spécialisées, la Poste se charge de tout pour vous. Cela vous épargne l'organisation laborieuse de chaînes de transport internationales ainsi que des formalités douanières complexes: même pour l'acquittement des droits de douane, la Poste fait appel à ses compétences uniques. Ses solutions de dédouanement complexes et sur mesure répondent à tous les besoins.

Exporter sans accroc

Un interlocuteur unique et une offre complète répondant à toutes les exigences en termes de rapidité, de poids et de sécurité de vos envois: avec la Poste, les exportations séduisent par leur simplicité, leur précision et leur efficacité. D'une part, vous intégrez parfaitement vos envois à l'export dans vos processus d'entreprise en utilisant des outils électroniques sophistiqués. D'autre part, votre point de dépôt se trouve près de chez vous, par exemple sur votre aire de chargement. Peu importe la destination de vos marchandises: elles seront entre de bonnes mains dans les meilleurs réseaux d'envois de colis et exprès du monde entier.

Atterrissage millimétré pour les importations

Personne n'est plus proche de vous et de vos clients en Suisse que la Poste. Son réseau de distribution dense lui permet de livrer de manière fiable et ponctuelle les marchandises importées à toute adresse, même au fin fond d'une vallée. Ceci est extrêmement apprécié par les clients finaux. En tant que client commercial, vous bénéficiez de solutions globales pour la distribution et le dédouanement.

Mieux encore: nous prenons en charge sur demande vos envois presque partout dans le monde et vous les livrons à votre entreprise. Tandis que vous vous concentrez sur votre activité en toute sérénité, la Poste vous fait oublier que notre pays a des frontières... *an*

www.poste.ch/logistique-internationale



Votre Poste: un chez-soi dans le monde entier.

Logistique des transports et logistique de stockage

Prise en charge, livraison et stockage par un seul et même prestataire

Une combinaison intelligente: vous pouvez non seulement faire confiance à la Poste pour transporter vos marchandises, mais également pour les stocker de manière appropriée. Cette chaîne logistique complète permet à votre entreprise de libérer des ressources pour son activité de base.

Votre entrepôt est plein à craquer? Ou vous avez besoin que votre marchandise soit livrée sous 24 heures? La Poste est votre partenaire compétent aussi bien pour la logistique de stockage que de transport. Dans toute la Suisse et dans les pays limitrophes, elle propose des solutions répondant parfaitement à vos besoins.



S'affranchir de contraintes en déléguant transports et stockage à la Poste.

La sécurité d'un bout à l'autre

Un ordre de transport vous permet de faire livrer des marchandises pesant entre 30 kilos et 5 tonnes. La Poste ne prend pas leur distribution à la légère. Elle garantit la livraison de votre marchandise sous 24 heures (du lundi au vendredi) en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, dans tous les endroits accessibles aux poids lourds. Grâce au suivi électronique des envois, vous pouvez suivre à tout moment vos marchandises en un clic. Des prestations complémentaires variées comme la

livraison à terme, le transport des marchandises dangereuses et des retours ou la distribution le samedi complètent l'offre.

Désengorgez vos stocks

Que vous souhaitiez éviter l'encombrement saisonnier de votre entrepôt ou que vous préféreriez investir dans votre activité de base plutôt que dans l'infrastructure de stockage, la Poste propose des solutions flexibles et professionnelles pour pratiquement tous les produits et exi-

gences. Elle met à votre disposition des entrepôts gérés et aménagés de manière optimale pour les marchandises électroniques, encombrantes, les pièces de remplacement et les produits de très petite taille, les substances dangereuses et le textile. Autres services intéressants: les prestations standard et complémentaires dédiées allant du commissionnement à l'étiquetage des prix de vos articles. *an*

www.poste.ch/transports
www.poste.ch/stockage

Transport combiné

La «logistique verte» est rentable

Pour l'acheminement de vos marchandises, la Poste combine le transport sur route et sur rail. Ce mode d'acheminement préserve l'environnement et vous permet de réduire vos coûts liés au transport.

«Par rail si possible, par route si nécessaire»: telle est la devise de la Poste pour le transport de votre courrier et de vos marchandises. Les containers jaunes sont les pièces maîtresses du transport combiné: ils se transbordent rapidement et simplement du camion sur le wagon de marchandises, et inversement.

Désormais également disponible pour la clientèle commerciale

Depuis peu, la clientèle commerciale de la Poste peut elle aussi améliorer son écobilan et réduire ses coûts de transport grâce au transport combiné. Ce type de transport est rentable pour les entreprises qui acheminent régulièrement à travers la Suisse d'importants volumes à partir de dix palettes. Les avantages sont évidents: grâce aux horaires cadencés des trains, les mandants bénéficient d'excellents délais de livraison. Une production durable

améliore votre image et vous permet d'atténuer les conséquences négatives de l'augmentation constante des prix de l'énergie tout en réduisant vos émissions de CO₂. *an*

www.poste.ch/transportcombine

Service complet pour les boutiques en ligne

Des prestations professionnelles, de l'idée à l'envoi, en passant par l'encaissement: la Poste propose aux exploitants de boutiques en ligne un service complet tout au long de la chaîne de processus de l'e-commerce.

«Exploiter notre propre boutique en ligne? L'idée est séduisante, mais nous ne disposons ni du savoir-faire ni des ressources nécessaires.» De plus en plus d'entreprises reconnaissent le potentiel de succès du commerce à distance en ligne: en vendant vos produits par le biais d'une boutique en ligne, vous pourriez accroître significativement vos ventes et étendre votre secteur de vente, bien souvent au-delà des frontières suisses. Mais le seuil d'inhibition est élevé, car les personnes com-

pétentes et les connaissances spécifiques vous font défaut pour l'élaboration et la gestion de chaînes de processus e-commerce complexes.

L'e-commerce: un ensemble de processus multiples

Le terme d'«e-commerce» est souvent utilisé pour désigner tout et n'importe quoi. Mais que signifie-t-il réellement? L'«e-commerce» se défi-

nit comme le traitement de processus commerciaux pour la vente à distance en utilisant des technologies de l'information et de la communication, et ce pour toutes les phases du processus de vente. Voilà pour la théorie. Dans la pratique, la Poste vous propose à chaque phase du processus des solutions professionnelles répondant précisément à vos besoins – cf. graphique. Les offres de la Poste vous permettent de combiner les modules dont vous avez besoin pour constituer une chaîne de processus e-commerce efficace et rentable.

Plus d'énergie pour vos affaires

Forte d'une longue expérience, la Poste prend en charge tout ce qui touche à votre canal de vente en ligne. A chaque étape du processus, elle met à votre disposition des spécialistes qui se distinguent notamment par un sens aigu des interactions sur l'ensemble de la chaîne de processus. Ce qui est complexe devient simple: vous n'avez qu'un seul interlocuteur pour l'ensemble des prestations et vous pouvez vous concentrer en toute quiétude sur votre cœur de métier. Une collaboration avec la Poste s'avère également rentable en termes de coûts. Les investissements dans l'infrastructure et le matériel informatique sont supprimés, et vous budgétisez des coûts transparents et clairement définis. Bref: le commerce en ligne est beaucoup plus accessible qu'il n'y paraît. *an*



Complète: l'offre e-commerce de la Poste.

www.poste.ch/e-commerce

Webservice PickPost

Un gain de confort pour les clients de boutiques en ligne

Fini les colis que l'on ne peut pas réceptionner – c'est possible avec PickPost: les acheteurs en ligne se trouvent rarement chez eux lorsque le facteur se présente à leur porte. PickPost vous propose une solution attrayante: par un SMS et/

ou un e-mail, vous êtes avisé de la mise à disposition de votre colis. Vous pouvez désormais le retirer auprès de l'un des plus de 700 points de retrait PickPost répartis sur toute la Suisse: dans les gares, les offices de poste ou les stations-

service. Pratique pour les personnes exploitant une boutique en ligne: PickPost s'intègre parfaitement au processus de commande en ligne. *an*

www.poste.ch/pickpost

Agenda

Salon ONE 2013

ONE place for web business: au salon ONE de Zurich, tout tourne autour de l'internet, de l'e-commerce, des médias sociaux et du marketing en ligne. Cette année encore, la Poste sera présente sur un stand et se réjouit de vous y rencontrer!

www.one-schweiz.ch
15.-16.5.2013 Messe Zurich

transport logistic 2013

Cette année encore, transport logistic, le salon international de référence incontournable pour le secteur de la logistique, la mobilité, l'informatique et la gestion de la chaîne logistique, se tiendra à Munich. Venez rencontrer la Poste sur son stand 321/422 dans la halle 5 et découvrez tout ce que ce logisticien suisse peut vous proposer pour vos affaires internationales!

www.transportlogistic.de
4.6-7.6.2013 transport logistic Munich

Programme de séminaires 1^{er} semestre 2013

S'informer est le début du succès! Le programme de séminaires de la Poste pour le 1^{er} semestre comprend des séminaires d'un ou plusieurs jours sur les thèmes suivants: textes/création, téléphonie, marketing par courriel, nouveaux médias, événements, vente, image et bien plus encore. Téléchargez dès maintenant le programme de séminaires au format PDF.

www.post.ch/dm-seminare

Atelier Poste

Réduisez votre charge de travail et optimisez votre organisation postale interne grâce à la formation continue axée sur la pratique! Des intervenants compétents vous transmettent un savoir précieux concernant les prestations de la Poste.

www.poste.ch/ateliers-poste

DirectPoint

Votre MD droit au but

Avec la plate-forme Web DirectPoint, la Poste mène votre marketing direct sur la voie du succès.

DirectPoint est la première adresse pour un marketing direct réussi. Vous trouverez une multitude de check-lists, de lettres modèles, d'astuces ainsi que des outils gratuits pour la planification et la réalisation de campagnes publicitaires fructueuses à l'adresse www.poste.ch/directpoint.

Une newsletter mensuelle gratuite

De la conception de votre campagne au contrôle d'efficacité, la plate-forme en ligne met à votre disposition le savoir-faire solide et complet d'experts en MD. Vous bénéficiez ainsi des informations les plus actuelles. Mais la Poste ne se contente pas de mettre gratuitement en ligne des connaissances spécialisées et actuelles, elle vous en envoie également chaque mois par e-mail: grâce à la newsletter électronique DirectPoint, vous êtes informé à tout moment des tendances du MD.

Un apprentissage en ligne hebdomadaire gratuit

Jusqu'à présent, près de 56 000 personnes se sont inscrites au cours en ligne gratuit sur DirectPoint, et leur nombre est en constante augmentation. Ce n'est pas étonnant, car les cours pratiques sont dans l'air du temps: ils transmettent non seulement des connaissances de base captivantes et un savoir-faire pratique approfondi, mais sont également délivrés chaque semaine par e-mail sous forme de contenus brefs facilement assimilables.

Pour vous en rendre compte, parcourez sans attendre les nombreuses offres de DirectPoint et faites le plein de connaissances précieuses qui vous feront avancer! *jme*

www.poste.ch/directpoint

Mailing-Guide

Les neuf étapes du succès publicitaire

Tirez le maximum de votre lettre publicitaire en toute simplicité: grâce à la plate-forme de travail Mailing-Guide, la Poste vous aide à planifier vos lettres publicitaires adressées, du concept à l'exécution.

Pour être efficace, une action de mailing doit être élaborée avec précision: le moment de contact, le groupe cible, la sélection d'adresses, l'offre, le message, l'idée, la création, la réalisation et la production. En neuf étapes, le Mailing-Guide de La Poste Suisse vous guidera clairement et simplement à travers le processus d'élaboration de votre action publicitaire. Cette plate-forme de travail pratique vous accompagne de l'idée au contrôle d'efficacité suivant l'envoi.

Nous vous fournissons le concept

Une fois que vous avez rempli tous les champs requis dans Mailing-Guide, le configurateur synthétise l'ensemble de vos données. Il génère finalement pour vous un concept de publipostage personnalisé qui vous sert de base pour les demandes de devis, pour collaborer avec des prestataires externes et enfin pour des campagnes publicitaires réussies. Vous pouvez sauvegarder le document sur votre ordinateur sous forme de fichier Word ou PDF et le modifier à tout moment. *jme*

www.poste.ch/mailling-guide

DirectGuide NPO

Un guide pour des appels aux dons couronnés de succès



Le DirectGuide tant apprécié vous fera découvrir comment élaborer des publicités efficaces. Une version gratuite et facile à utiliser spécialement conçue pour les associations à but non lucratif est désormais disponible en plus du manuel pratique complet pour PME.

Comment élaborer une action de marketing direct ciblée en tant qu'association à but non lucratif (Non-Profit-Organisation – NPO)? Vous trouverez des réponses à ce sujet dans le guide DirectGuide NPO. Ce guide pratique est destiné aux collaborateurs des petites et moyennes NPO qui ont déjà une certaine expérience en matière d'envoi d'appels aux dons et qui souhaitent encore gagner en efficacité à l'avenir.

Plus de donateurs grâce au marketing direct

Lors d'une collecte de fonds, l'appel individuel et le dialogue avec les donateurs jouent un rôle central. Ces deux aspects sont des éléments clés du marketing direct. Une expédition de lettres adressée reste un outil très efficace. Par ses astuces ciblées, le DirectGuide NPO contribue à augmenter vos chances de réussite dans

la collecte de dons. Cet ouvrage spécialisé ne sera disponible qu'en allemand dans un premier temps. Il peut être demandé gratuitement via le lien ci-dessous. *jme*

www.poste.ch/directguide
→ DirectGuide pour NPO

DirectExpert

Des connaissances en marketing direct à la carte



A l'adresse www.poste.ch/directexpert, vous trouverez des connaissances structurées recouvrant tous les aspects du marketing direct, allant des principes théoriques aux exemples pratiques, en passant par des auxiliaires de travail.

Le DirectExpert est une bibliothèque globale sur le marketing direct. Vous y sélectionnez les thèmes qui vous intéressent et vous y approprierez aisément des connaissances en téléchargeant des PDF, le tout sans suivre un ordre chronologique. Lorsqu'un sujet abordé est traité dans une autre partie, un pictogramme apparaît à côté du mot en question. Des répétitions de contenu apparaissent en raison des relations étroites entre les différents aspects du marketing direct. Toutefois, ces redondances ont été délibérément maintenues, de manière à ce que chaque chapitre soit aussi complet et compréhensible que possible. Nous vous souhaitons d'agréables recherches! *jme*

www.poste.ch/directexpert

Faszination

Une solution globale fascinante

Depuis un an, la chaîne de boissons Faszination poursuit ses activités également en ligne avec un succès croissant. Pour ce faire, l'entreprise a confié l'intégralité de son commerce en ligne à la Poste, de l'élaboration de la boutique au service à la clientèle.

Avec une offre considérable allant de la bière au vin, en passant par les spiritueux, les boissons sans alcool et autres cadeaux, le vendeur de boissons et vinothèque Faszination a de quoi satisfaire les souhaits les plus variés sur ce segment. L'entreprise a déjà ouvert 18 points de vente en Suisse alémanique, et d'autres magasins sont prévus. Faszination commercialise également ses boissons en ligne. «Non, ce n'est pas nous qui nous en chargeons, mais la Poste!», nous explique en souriant le gérant Rolf Blumenthal dans l'avant-dernier magasin qu'il a ouvert, à Ibach (Schwyz), où il nous accueille. «Les produits sont substituables, mais pas le service. Nous souhaitons naturellement fasciner nos clients à tout point de vue, comme notre nom l'indique. Il doivent se sentir choyés chez nous. Les prestations de la Poste répondent parfaitement à ces exigences.»

«La Poste nous a tout simplement époustoufflés.»

Heineken Switzerland a racheté en 2008 la brasserie Eichhof et ses magasins de vente. La chaîne a remodelé son concept et est réapparue sur le marché en 2011 sous le nom de Faszination. Elle a très vite souhaité disposer d'une boutique en ligne: «Il y a sans aucun doute de grandes opportunités sur ce marché en pleine expansion.» Elle s'est alors mise à la recherche d'un prestataire capable de prendre en main l'ensemble de ses activités en ligne. Le gérant a fini par trouver son bonheur à la Poste. «Par hasard», explique R. Blumenthal. Il ajoute ensuite avec une légère hésitation: «Puis-je me montrer franc avec vous?» Au début, la Poste renvoyait au gérant une image démodée, et ses partenaires étaient également sceptiques. «Mais nos préjugés sont tombés après les premiers entretiens de conseil. La Poste nous a tout simplement époustoufflés! Votre compétence et vos méthodes de travail



Rolf Blumenthal, gérant, est on ne peut plus satisfait de son choix: «Avec la Poste, nous atteignons nos objectifs ambitieux.»

simples et peu conventionnelles nous ont complètement surpris. Nous avons fait le bon choix.»

La boutique en ligne: un formidable canal de communication

Depuis un an, la Poste a pris en charge l'ensemble du processus e-commerce de Faszination, de l'élaboration de la boutique en ligne au service à la clientèle. «Nous ne nous occupons que de la facturation et de notre communication. La Poste se charge du reste pour nous», ajoute R. Blumenthal. Le reste, c'est tout d'abord l'exploitation de la boutique sur la plate-forme e-commerce développée par la Poste ainsi que la direction du centre d'appels et la gestion des débiteurs. La Poste s'occupe aussi de l'envoi physique et électronique de

notre magazine ESSENZ destiné à notre clientèle. Sans compter que 280 variétés de vins et de spiritueux sont stockées au centre logistique de la Poste à Dintikon où la marchandise est commissionnée et expédiée aux clients via VinoLog. «Ce que j'apprécie particulièrement, c'est d'avoir un interlocuteur unique qui tient toutes les ficelles. Cela simplifie énormément l'ensemble des processus de l'entreprise.»

Selon le gérant, la boutique en ligne est un formidable canal de communication, même si comme pour toute autre activité, sa mise en place demande de la patience. «Mais nous en avons. Jusqu'à maintenant, nous avons atteint nos objectifs ambitieux avec la Poste.» *jme*

www.faszination.ch

Zalando

«Les Suisses accordent beaucoup d'importance au service.»

En l'espace de quatre ans, Zalando est passée du statut de petite start-up à celui d'acteur à l'échelon européen: l'entreprise a connu une croissance digne d'un conte de fée. L'une des principales recettes du succès de ce vendeur de vêtements et de chaussures en ligne allemand est son excellent service. Il compte sur les prestations de pointe de la Poste pour l'expédition de sa marchandise en Suisse.

Il semblerait bien qu'avec sa gamme étendue et actuelle, sa boutique en ligne ordonnée et son processus de commande simple, Zalando ait touché au cœur les consommateurs modernes. Zalando expédie aujourd'hui ses chaussures, articles et accessoires de mode dans 14 pays européens, dont la Suisse depuis octobre 2001. Dominik Rief, Country Manager Suisse et Autriche, a trouvé avec la Poste le partenaire idéal pour les expéditions.

Monsieur Rief, combien de colis Zalando expédie-t-elle à sa clientèle suisse?

Dominik Rief (D.R.): Ce sont plusieurs milliers de colis. Par jour.

Zalando analyse le comportement de ses clients dans 14 pays. Quelles sont les singularités de votre clientèle suisse?

D.R.: Nos clientes et clients suisses ont de très hautes exigences en matière de service. Nous avons remarqué qu'ils posent des questions très détaillées, notamment en rapport avec le mode de paiement ou les différents produits. Autre particularité: les Suisses se lèvent plus tôt que les autres! C'est pourquoi notre service client est joignable dès sept heures du matin, également le week-end, et ce jusqu'à 22 heures... Une équipe a analysé très précisément comment les Suisses «fonctionnent» lors de la planification de notre entrée sur le marché suisse. Nous avons conscience que nous

ne pourrions satisfaire les clients suisses que si nous connaissions très précisément leurs besoins et leurs souhaits.

Ce que vous avez manifestement très bien réussi.

D.R.: Oui, merci! La Poste Suisse y a aussi contribué. Elle répond aux attentes élevées de notre clientèle en termes de rapidité d'expédition. Nos groupes cibles lui accordent en outre une grande confiance et elle convainc par sa fiabilité: la Poste garantit une livraison rapide jusque dans les vallées les plus reculées!

Vous proposez à votre clientèle non seulement une livraison gratuite, mais également la reprise gratuite des articles qui ne conviennent pas. Comment cela fonctionne-t-il?

D.R.: La cliente se rend sur notre site Web et imprime simplement une étiquette-adresse qui comporte également l'affranchissement. Elle colle alors l'étiquette sur le colis contenant la marchandise inutile et le dépose à l'office de poste.

Quelle est la position de La Poste Suisse par rapport à ses concurrents européens?

D.R.: Elle est très professionnelle et se montre très flexible dans la conception de nouveaux processus qui améliorent notre service. Un exemple: nous livrons chaque soir nos articles par camion au centre colis. Le lendemain, 98% de nos clients ont reçu leur commande. Nous élaborons actuellement des solutions communes grâce auxquelles nous souhaitons rendre la distribution encore plus flexible. Par ailleurs, nos interlocuteurs à la Poste sont extrêmement proches des facteurs et des clients. Nous obtenons ainsi une multitude de feedback instructifs! *an*



Avec Zalando, Dominik Rief surfe sur la vague du succès, aussi en Suisse.

www.zalando.ch



Découvrez lors d'une visite guidée comment la Poste traite des millions de colis et de lettres.

Visites guidées

Observez la Poste en pleine activité!

Bienvenue au cœur de La Poste Suisse. Découvrez sur place comment des milliers de colis et des millions de lettres sont traités chaque jour à l'occasion d'une visite guidée captivante: une expérience tout simplement idéale comme sortie d'entreprise.

Que faut-il pour qu'un colis ou une lettre arrive en temps voulu et en parfait état chez son destinataire? Jetez un œil dans les coulisses de la Poste, et vous obtiendrez des réponses à cette question ainsi qu'à de nombreuses autres en rapport avec la logistique à la Poste.

Un volume imposant et une technologie de pointe

La Poste distribue plus de 100 millions de colis par an et 15 millions de lettres, de journaux et d'envois publicitaires par jour. Des processus précis, des technologies de pointe et l'engagement quotidien d'une multitude de collaborateurs de la Poste permettent de traiter ce volume d'envois imposant.

La difficulté du choix

Centre colis ou courrier? Ou les deux? Jugez plutôt: les centres de la Poste se situent en

plein sur l'«axe économique» de la Suisse. Trois centres colis se trouvent à Frauenfeld, Härkingen et Dailens (VD) et trois centres courrier se situent à Zurich-Mülligen, Eclépens et Härkingen. Vous avez également le choix entre les langues allemande, française, italienne et anglaise dans lesquelles les visites sont effectuées. Les visites sont possibles pour des groupes à partir de 10 personnes. Peut-être allons-nous bientôt vous rencontrer lors de votre prochaine sortie d'entreprise? La Poste s'en réjouit! *jme*

www.poste.ch/visitesguidees

Durabilité

Baisse des émissions de CO₂ avec Eco-Drive

Mettre les gaz correctement permet d'épargner le climat. C'est la raison pour laquelle PostLogistics a fait former ses près de 2500 conductrices et conducteurs à la conduite écologique Eco-Drive.

Conformément à sa stratégie en matière de durabilité, la Poste souhaite réduire de 15000 tonnes ses émissions de CO₂ entre 2011 et 2013. PostLogistics y contribue largement en proposant une formation Eco-Drive à l'ensemble de ses conductrices et conducteurs de camions et véhicules de livraison.

L'écologie commence dans la tête

Avec Eco-Drive, conduire plus intelligemment n'a rien de sorcier. Cela ne requiert que quelques changements comportementaux. A fin d'ancrer ces changements dans leurs esprits, les quelque 2500 conductrices et conducteurs de PostLogistics ont suivi des cours de conduite Eco-Drive fin 2012. Ils y ont par exemple appris à démarrer le moteur sans accélérer, ou encore à monter plus rapidement les rapports afin de parvenir à une conduite homogène en passant la dernière vitesse même en ville.

Plus de 1000 tonnes de CO₂ en moins

Appliqué correctement et de manière cohérente, Eco-Drive améliore l'écobilan et fait baisser les coûts. Les spécialistes prévoient une réduction annuelle totale de plus de 1000 tonnes des émissions de CO₂ de la Poste grâce à la conduite intelligente. *an*

Modules photovoltaïques

L'énergie solaire de la Poste

La Poste équipera 20 de ses bâtiments avec des modules photovoltaïques dans les prochaines années. L'installation sur le centre courrier Zurich-Mülligen est déjà en service.

L'installation photovoltaïque sur le centre courrier Zurich-Mülligen a été mise en service fin décembre 2012. Elle devrait produire près de 1300 MWh de courant par an. Cela équivaut à la consommation de 370 ménages. Avec ses 8000 m², soit une superficie supérieure à celle d'un terrain de football, l'installation est l'une des plus grandes en son genre en Suisse. Dans le même temps, une autre installation d'une capacité de 130 MWh a été mise en service au centre logistique d'Yverdon-les-Bains. La Poste prévoit d'équiper au total plus de 20 bâtiments postaux avec des installations photovoltaïques et de produire ainsi plus de 6600 MWh de courant propre. Après celles de Zurich-Mülligen et d'Yverdon-les-Bains, la prochaine



De l'énergie solaire pour 370 ménages sur le toit du centre courrier de Zurich-Mülligen.

installation verra le jour au centre colis de Frauenfeld dans le courant de l'année.

Contribution significative à la stratégie énergétique de la Confédération et de la Poste

La Poste Suisse couvre l'intégralité de ses besoins en énergie par du courant issu des énergies renouvelables provenant de Suisse. En utilisant plus de 4000 scooters électriques et 156 véhicules fonctionnant au biogaz pour la distribution du courrier et des colis, la Poste s'engage activement pour la protection du climat. Depuis le 1^{er} avril 2012, la Poste compense par ailleurs les émissions de CO₂ de toutes les activités d'acheminement du courrier national adressé. De ce fait, l'expédition de lettres à l'intérieur de la Suisse n'a plus d'impact sur le climat. *ma*

Durabilité

Deux niveaux pour la protection du climat



Ces mastodontes font plaisir à voir: 28 semi-remorques à deux plans de chargement transportent des colis pour la Poste. Avec leurs deux étages, ils offrent une capacité de chargement supplémentaire de 50%. Le calcul est simple: grâce à sa flotte de semi-remorques à deux étages, la Poste économise chaque année plus de 420 000 litres de diesel et réduit de 1100 tonnes ses émissions de CO₂. *an*

PostCard Creator

Gagnez un publipostage par carte postale!

PostCard Creator vous permet de créer en un tour de main des publipostages par carte postale et des flyers professionnels – facilement, rapidement et en ligne. Avec un peu de chance, vous gagnerez l'un des cinq publipostages efficaces (30 cartes A5 par mailing) d'une valeur de 70 francs chacun.

Surprenez vos clients avec un publipostage par carte postale personnalisé: PostCard Creator est votre atelier créatif en ligne. Votre courrier personnalisé arrive chez vos clients en quelques clics et pour un coût peu élevé.

Créativité et autonomie

Laissez libre cours à votre créativité avec Post Card Creator, et ce quand vous le souhaitez: cette application en ligne efficace est à votre disposition 24 heures sur 24. Vous avez le choix entre une multitude de formats de carte postale

et pouvez intégrer vos propres motifs ou recourir aux modèles proposés dans PostCard Creator. Après la mise en page, il vous suffit de charger votre fichier d'adresses, et la Poste se charge du reste.

Petit tirage, grand impact

Avec PostCard Creator, vous avez la possibilité d'imprimer et d'envoyer votre message publicitaire dès un volume minimal s'élevant à un exemplaire. Vos cartes sont prêtes à être envoyées trois jours après votre commande, à moins que vous n'ayez besoin encore plus vite? En cas de commande express, votre publipostage est expédié le jour même.

Gagnez, créez et envoyez!

Envoyez à vos clients votre message publicitaire personnalisé: la Poste met en jeu cinq publipostages gratuits (30 adresses par mailing). Remplissez le coupon-réponse ci-joint et renvoyez-le d'ici au 30 avril 2013. Les gagnants seront avertis par courrier. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. La voie juridique est exclue. *jme*

A vous de jouer et bonne chance!



www.poste.ch/postcardcreator

PostCard Creator: nouveau nom pour des services éprouvés

Vos applications favorites DirectFactory et SwissPostCard ont été regroupées et remplacées par l'application PostCard Creator.