

LE MAGAZINE POUR NOS CLIENTS COMMERCIAUX

INFO POSTE

JUILLET 2015

Solutions d'affranchissement

Des offres efficaces
quel que soit le volume
d'envois

Page 3

YellowCube

Pour sa logistique,
Babymüller.ch mise sur
la rapidité et la robotique

Page 6

LA POSTE 

Dynamique jaune.

Carte de recommandation

L'acquisition de clients simplifiée

Des clients enthousiastes sont les meilleurs ambassadeurs de votre entreprise. Avec les cartes de recommandation, vous leur offrez un outil simple pour partager leur satisfaction avec leurs amis et leurs proches.

La carte de recommandation de la Poste allie les avantages du bouche à oreille au confort d'une carte postale préaffranchie. La carte de recommandation imprimée permet à vos clients de partager des expériences positives et, accessoirement, de faire retentir les trompettes publicitaires pour votre entreprise.

Mettez à profit la satisfaction de vos clients

Que vous les disposiez dans votre boutique ou que vous les joigniez à un publipostage ou à une revue: les cartes de recommandation offrent de nombreuses possibilités d'utilisation et sont volontiers utilisées par les

clients. Munie d'un message personnalisé de l'expéditeur, la carte est un vecteur nettement plus individualisé que tout autre envoi publicitaire et suscite un haut niveau d'attention. Les cartes postales portant une adresse manuscrite et un message personnel disposent d'une garantie de lecture quasi totale. Leur succès est encore renforcé, par exemple par un rabais de bienvenue, un bon d'achat ou une entrée gratuite pour les destinataires.

Vous ne payez que les cartes expédiées

La carte de recommandation est un support publicitaire très économique: indépendamment du nombre de cartes de recommandation que vous produisez, vous paierez uniquement les frais de port des recommandations effectivement expédiées – un code Datamatrix imprimé (Letter ID) garantit une identification sans équivoque de chacune des cartes de recommandation. ■ Is

www.poste.ch/carte-de-recommandation

Quand la carte de recommandation devient une entrée gratuite

Depuis mai 2014, le Grand Casino de Berne travaille avec des cartes de recommandation de la Poste – et elles sont utilisées activement: plus d'un quart du tirage a déjà été envoyé. Si un client envoie la carte de recommandation à une personne de son cercle de connaissances ou d'amis, la carte se transforme en bon. Le destinataire peut échanger la carte contre une entrée gratuite au Grand Casino de Berne.

Acquérir de nouveaux clients grâce à la carte de recommandation

Le personnel de vente de la boucherie Lüthi & Portmann Fleischwaren AG remet à chaque client une carte de recommandation faisant également office de bon d'une valeur de 10 francs. La carte peut être envoyée gratuitement à des amis ou à des connaissances et offre un espace pour un message personnalisé. La générosité du geste est très appréciée: plus de 685 des 3000 cartes produites ont été envoyées et plus de 60% des bons transmis ont été utilisés.



Près de la moitié des cartes envoyées ont été utilisées, générant près d'un quart de nouveaux clients.

Bon de 10 francs inclus: carte de recommandation de la boucherie Lüthi & Portmann.



Impressum

Edition: Poste CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berne | infoposte@poste.ch, www.poste.ch/infoposte

Rédaction: Poste CH SA: Manuela Hamadi (ham) | Conception, réalisation: Polyconsult AG, Berne

BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuenschwander (an) | Lukas Schmid, texte et conception: Lukas Schmid (ls)

kommpr.ch: Rolf Marti (rm) | Impression: Staempfli SA, Berne | Changements d'adresse: infoposte@poste.ch

Parution trimestrielle. Sous réserve de modifications.



MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C005019

Rapides et efficaces: les solutions de la Poste

La Poste propose à ses clients un très grand nombre de possibilités d'affranchissement et leur permet d'organiser l'expédition par la poste le plus rationnellement possible.

Qu'il s'agisse de lettres, de publipostages, de prospectus ou de catalogues: l'envoi postal constitue un instrument de marketing essentiel, véhiculant un potentiel de contact de très haute

qualité. La Poste propose diverses solutions d'affranchissement pour différents besoins et volumes d'envois.

Confort, gain de temps et souplesse

Si l'on interroge les collaborateurs responsables de l'expédition, ils sont unanimes: les solutions d'affranchissement doivent être commodes et ne pas absorber trop de temps. L'aspect écono-

mique se situe ainsi clairement au premier plan. Mais le marketing est également de la partie, car l'affranchissement peut être un élément du message publicitaire. WebStamp ou l'affranchissement PP offrent ici d'intéressantes possibilités. L'aperçu ci-après vous présente six solutions d'affranchissement de la Poste. ■ Is

www.poste.ch/affranchir

Les solutions d'affranchissement de la Poste

Affranchissement PP

Une solution d'affranchissement simple et efficace pour les envois en nombre

Le bon choix pour les envois en nombre de même genre ou catégorie de format. Le dépôt s'effectue à l'aide d'un bordereau de dépôt / bulletin de livraison. Les envois sont déposés dans un office de poste, au guichet des clients commerciaux ou directement au centre courrier.

Système d'affranchissement intelligent

Un affranchissement rapide du courrier quotidien et des envois en nombre en propre régie

Un système d'affranchissement intelligent est pertinent pour les petits mais également les gros volumes d'envois, si la préparation pour l'expédition du courrier est centralisée dans l'entreprise. Les envois affranchis à la machine peuvent être déposés dans un office de poste ou glissés dans une boîte aux lettres de la Poste.

Service d'affranchissement Poste

Solution d'externalisation complète pour l'affranchissement du courrier quotidien

La Poste s'occupe de l'ensemble du volume des envois d'entreprises qui ne souhaitent plus affranchir elles-mêmes leur courrier quotidien. Les envois sont livrés par les entreprises à un office de poste ou à un centre courrier ou logistique convenus à l'avance. Sur demande, la Poste collecte également les envois sur site.

WebStamp

Timbres-poste de conception individuelle avec logo, image ou message publicitaire

La solution en ligne WebStamp permet de concevoir des affranchissements originaux munis d'une image personnelle. Elle est parfaitement appropriée aux petits volumes. Les envois peuvent être déposés dans un office de poste ou glissés dans une boîte aux lettres de la Poste.

Letter ID

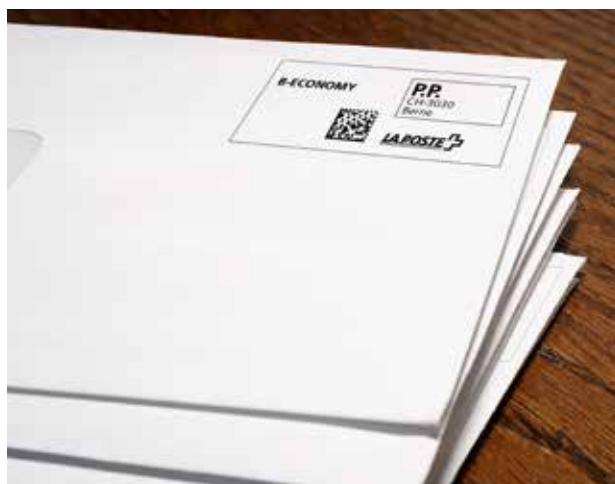
Lettres et publipostages toujours sous contrôle

Grâce à Letter ID, les envois avec affranchissement PP sont munis d'un code Datamatrix comportant des informations relatives à l'expéditeur et à l'ordre ainsi qu'un numéro d'identification. Avec Letter ID, chaque envoi est clairement identifiable.

Envoi de lettres easy

Prestation gratuite pour le dépôt simplifié des envois de lettres avec code à barres

Avec Envoi de lettres easy, l'expédition des envois Recommandé Suisse, Courrier A Plus, Acte judiciaire, Acte de poursuite et Dispomail devient encore plus simple. Il suffit d'apposer les codes à barres avec le numéro de licence d'affranchissement Envoi de lettres easy, d'établir en double la liste des codes à barres et l'envoi est prêt pour l'expédition. La prestation est facturée sur la base du code à barres lu au cours du traitement.



L'affranchissement PP nécessite le logo de la Poste

Les destinataires doivent pouvoir reconnaître clairement qui a acheminé un envoi. Pour cette raison, le logo de la Poste ou la mention «Poste CH SA» doit désormais compléter tous les affranchissements. La Poste a déjà intégré le logo dans la plupart des solutions d'affranchissement. Seul l'affranchissement PP nécessite désormais votre collaboration: en votre qualité d'expéditeur, la Poste vous prie d'observer les nouvelles directives. Vous trouverez les règles de présentation sur Internet et les spécialistes des services «Bon à tirer» régionaux se tiennent volontiers à votre disposition. Vous pouvez naturellement consommer les stocks résiduels d'enveloppes et d'étiquettes. A partir du 1^{er} janvier 2016, les envois avec affranchissement PP sans identification feront l'objet d'un timbrage après coup payant par la Poste. ■ Is

www.poste.ch/affranchir
www.poste.ch/bon-a-tirer

Services pour colis

Quand tout devient plus simple pour tout le monde

Avec ses services attractifs, la Poste facilite la vie des expéditeurs et des destinataires de colis. Aperçu des instruments futés dédiés à une gestion commode des colis.

fons dans le paradis du shopping virtuel ou nous achetons via le smartphone l'un ou l'autre produit durant un déplacement, indépendamment des heures d'ouverture des magasins, car le bouton de commande fonctionne de jour comme de nuit.

pratique et commode et qu'on peut la retourner en cas de besoin. La Poste veille à ce qu'il en soit ainsi grâce à divers services. Ils constituent un véritable pack confort pour les destinataires.

Pratique et commode: c'est ainsi que doit être l'achat en ligne. Allongés sur le canapé, nous sur-

Mais les achats en ligne sont encore plus plaisants si la réception de la commande est aussi



Confort pour le destinataire

Distribution le soir: les personnes actives sont rarement chez elles en cours de journée et elles apprécient une livraison de leurs colis le soir. C'est pourquoi la Poste assure également la distribution de colis entre 17 h et 20 h, du lundi au vendredi, hormis les jours fériés.

Distribution le samedi: la Distribution le samedi réjouit tous ceux qui ont encore besoin d'un extra de toute urgence pour le week-end. Le samedi, la Poste assure la distribution des envois PostPac PRIORITY, Encombrant PRIORITY et VinoLog. La livraison intervient le samedi suivant, indépendamment du jour de dépôt.

PickPost: les plus de 700 points de retrait PickPost représentent une autre possibilité de distribution permettant aux destinataires de retirer leurs colis. Les points de retrait PickPost sont situés dans des gares, des stations-service et des offices de poste – c'est-à-dire à la croisée de nombreux chemins. Les colis peuvent ainsi être récupérés commodément sur le trajet du travail ou au retour.

My Post 24: les automates My Post 24 offrent encore davantage de flexibilité. Les colis peuvent être retirés ou déposés de jour comme de nuit – sept jours par semaine. Près de 40 automates sont déjà en service. A moyen terme, il y en aura sur l'ensemble du territoire.

pick@home: ceux qui achètent en ligne doivent parfois retourner l'envoi. Fidèle à la devise «pratique et commode», la Poste prend ces envois en charge, à la porte du domicile ou du bureau.

Intégrer des services

Les boutiques en ligne innovantes proposent ce pack confort à leurs clients et s'assurent ainsi un avantage concurrentiel. Les services PickPost et My Post 24 sont des prestations gratuites susceptibles d'être intégrées directement dans le système client du commerçant en ligne. Selon le degré d'intégration, le code à barres est généré automatiquement et peut être imprimé en tant

qu'étiquette ou intégré dans les documents de livraison. Les données d'envoi sont transmises automatiquement à la Poste. Une carte géographique en ligne indique aux clients dans quels endroits ces deux prestations sont disponibles. Sur demande, le client est avisé par e-mail ou par SMS de l'horaire de la livraison.

pick@home peut également être intégré dans le système client, ce qui offre davantage de confort

au client pour le renvoi et la garantie pour le commerçant en ligne de récupérer plus rapidement sa marchandise. Celui-ci décide s'il prend les frais de port en charge ou s'ils doivent être assumés par le client.

Quoi qu'il en soit: avec les services de la Poste, tout devient un peu plus simple pour tout le monde. ■ rm

www.poste.ch/monde-colis

Pour aller plus directement à vos services en ligne favoris

La Poste se présente sous un jour nouveau: elle a entièrement remanié son site Internet. Grâce au login uniformisé et à l'accès direct à vos services les plus utilisés, vous effectuez vos opérations postales encore plus rapidement et plus commodément.

Jusque-là, les clients commerciaux et privés ont accédé au services en ligne de la Poste via différents logins. Ce temps est révolu: dès à présent, tous les clients trouveront le chemin vers le nouveau Centre clientèle à l'aide d'un login uniforme.

Travailler efficacement au sein du Centre clientèle

Le Centre clientèle vous offre un aperçu de tous les services en ligne de la Poste. Pour cela, sélectionnez simplement l'entrée de menu «Tous les services en ligne». Souhaitez-vous trouver vos

services les plus utilisés sans détour? Aucun problème: enregistrez-les dans votre liste de favoris et accédez-y à la vitesse de l'éclair. Vous pouvez également ajouter les documents de votre choix à votre liste de favoris. Vous aurez tout ce qu'il vous faut à portée de main pour un travail plus efficace et en réseau.

Le bon environnement pour le bon profil est automatique

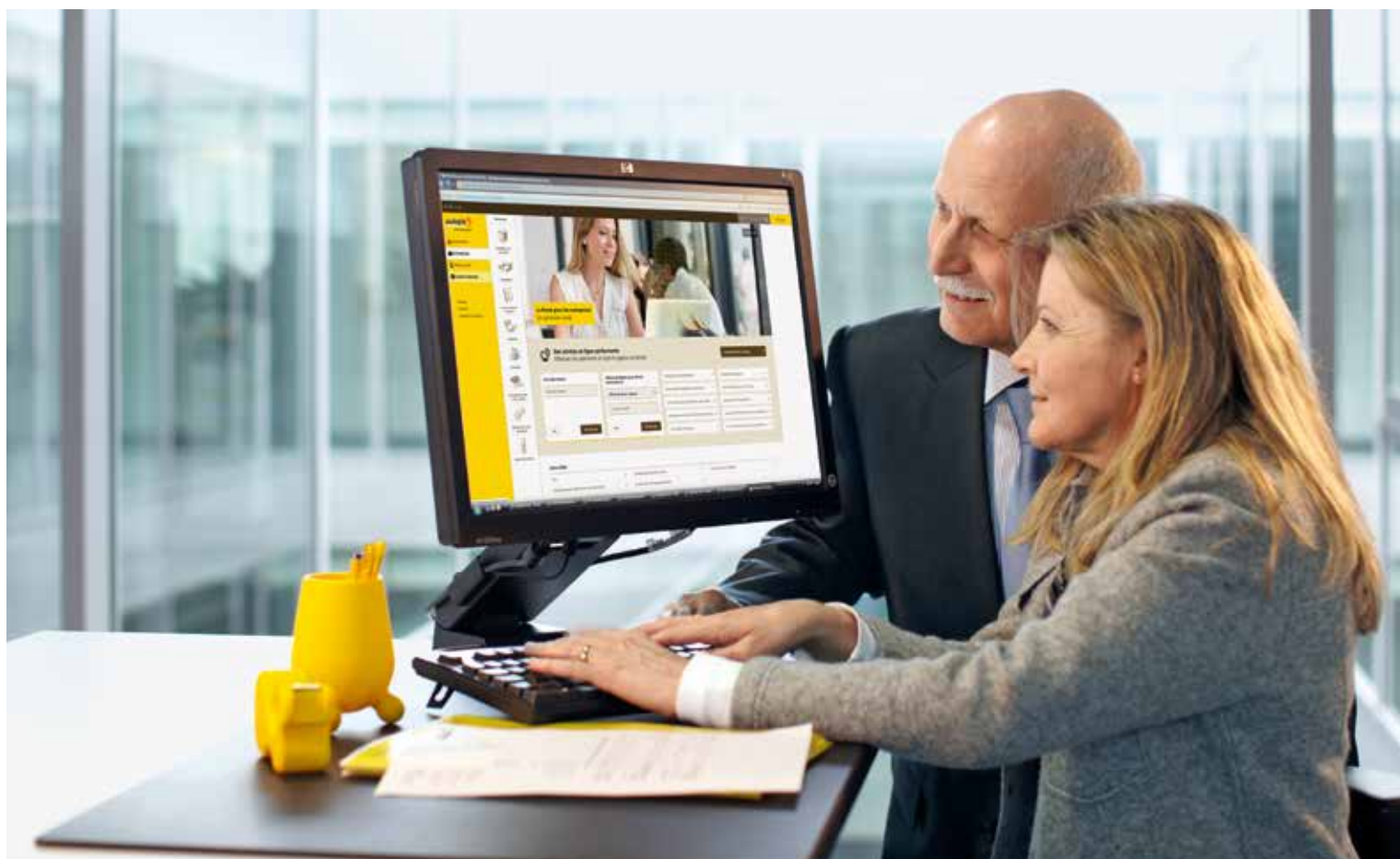
Avec le profil d'utilisateur, vous gérez comme à l'accoutumée vos données d'accès aux services en ligne et aux webservices. Attribuez le bon rôle à vos collaborateurs – en qualité d'administrateur, de collaborateur ou de prestataire. L'environnement du profil s'adapte automatiquement au profil grâce auquel ils se connectent. Découvrez les nouvelles pages de la Poste dès aujourd'hui! ■ an

www.poste.ch

On ne change pas une équipe qui gagne

La Poste vous facilite le passage au nouveau site Internet. De nombreux processus et fonctions ne subissent aucun changement.

- Les fonctions de My Post Business restent accessibles. Elles se nomment désormais Services en ligne.
- Vos autorisations programmées pour les fonctions restent valables.
- La facturation est la même qu'actuellement.
- Le service de contact séparé pour les administrateurs existe toujours.



Effectuer les opérations au bureau et gagner du temps avec les services en ligne de la Poste.



« YellowCube est la base de
notre future croissance. »

Christian Broglie, fondateur de Babymüller.ch

Pampers
Baby-Dry

6
Large
123

Pampers

Easy
Up

4 x EXTRA LARGE 38

Babymüller.ch

La Poste aide Babymüller.ch à grandir

Babymüller.ch est le site marchand leader, purement suisse, de biens de consommation et d'accessoires pour les plus petits et pour leurs parents. Avec YellowCube – la solution logistique globale efficace de la Poste – l'entreprise réduit la complexité de la logistique et maîtrise parfaitement les coûts.

L'assortiment en ligne de Babymüller.ch propose plus de 10 000 articles: du jouet poussah en forme de castor jusqu'aux tétines, biberons et aliments pour bébés en passant par les couches de toutes les tailles. La boutique en ligne assure ses livraisons dans toute la Suisse par la poste dans un délai de trois à quatre jours ouvrables. Dans beaucoup de cas, c'est encore plus rapide et une livraison est possible dès le lendemain. Babymüller.ch a confié à la Poste la logistique complexe des produits à forte rotation. Christian Broglie, le fondateur de l'entreprise, explique les avantages de cette démarche.

Monsieur Broglie, Babymüller.ch est née en automne 2011. Ressentez-vous des douleurs de croissance?

C.B.: Mais certainement! Nous nous développons à une vitesse telle que nous ne pouvons plus assumer efficacement la logistique en régie propre. C'est pourquoi nous avons décidé de confier les articles à forte rotation à la Poste.

Par quelle offre la Poste a-t-elle su vous séduire?

C.B.: Hormis les dépenses de marketing, les coûts de la logistique pèsent le plus lourd dans une boutique en ligne. Si nous réalisons des économies sur les coûts de stockage et de personnel, nous sommes indubitablement mieux positionnés sur un marché compétitif. De plus, grâce à une solution logistique de pointe, nous sommes en mesure de nous démarquer de la concurrence. Avec YellowCube, la Poste nous a présenté une offre qui répond aux deux critères: les coûts et la qualité.

Quelles sont les prestations réalisées par YellowCube?

C.B.: La Poste prend en charge une grande partie de la logistique: le stockage des articles et la préparation des commandes, l'emballage et l'expédition des colis. Grâce au niveau élevé d'automatisation – par exemple par l'utilisation de robots qui prélèvent les marchandises dans le stock – les processus logistiques sont particulièrement rapides. Cette rapidité constitue un facteur de réussite important dans le commerce en ligne: nos clients souhaitent recevoir les articles commandés le plus rapidement possible.

Comment avez-vous vécu le passage à la solution externalisée?

C.B.: Très positivement. Le planning a été respecté, ce qui n'est pas forcément évident pour des processus IT et logistique complexes.

Quel est l'avantage principal que YellowCube vous procure dans votre quotidien?

C.B.: En résumé: sans YellowCube, nous ne pourrions pas maîtriser les volumes – et certainement pas pour des coûts de ce niveau.

Quel regard portez-vous sur l'avenir?

C.B.: Nous voulons continuer à croître, fructueusement et efficacement en Suisse. YellowCube en assure la base. ■ an

www.babymuller.ch
www.poste.ch/yellowcube

Offre pour les lecteurs: CHF 10.– de rabais chez Babymüller.ch

Testez la commodité du shopping par la poste: lors de la commande sur www.babymuller.ch, il suffit de saisir le code YellowCube15 et vous bénéficierez d'une remise de 10 francs. Valable jusqu'au 30 août 2015.



Egalité des chances pour les entreprises suisses grâce au dédouanement UE de la Poste.

Dédouanement

Exporter sans stress à la douane

Le dédouanement des marchandises à l'exportation constitue un mal nécessaire pour de nombreuses entreprises suisses. La Poste les soulage en leur proposant des prestations complètes.

Quelles que soient les marchandises que vous souhaitez livrer à l'étranger – que ce soient des chargements complets, des palettes, des colis ou des envois par coursier: la Poste s'affranchit avec professionnalisme de leur dédouanement correct.

Les PME suisses mises sur un pied d'égalité avec les entreprises de l'UE

Les PME suisses sont traitées comme leurs concurrents européens pour les exportations à destination de l'Europe, et sans devoir ouvrir une succursale dans l'UE. Le dédouanement UE de la Poste en est le garant – car il propose, entre autres, une représentation

fiscale au sein de l'UE. Grâce au haut niveau de savoir-faire de la Poste, vous profitez, en outre, de durées d'acheminement courtes et d'une administration réduite.

Dédouaner là où vous le souhaitez

Dans le cadre du dédouanement des expéditions, vous déterminez vous-même où vos marchandises sont dédouanées: dans un centre logistique de la Poste ou en tout autre endroit de votre choix. Vous faites ainsi l'économie des files d'attente à la frontière et d'inutiles transbordements de marchandises. ■ an

www.poste.ch/dedouanement

Allemagne: le dédouanement groupé sur papier est supprimé

A compter du 1^{er} novembre 2015, la douane allemande n'acceptera plus de listes de destinataires sur papier lors de l'importation des marchandises. Les données correspondantes devront être transmises sous forme électronique.

La Poste élargit sa compétence en matière de dédouanement

La Poste a repris les deux spécialistes en dédouanement, Tele-Trans AG et Tele-Trans SA. Elle dispose ainsi d'une meilleure connaissance des marchés allemand, belge, français et néerlandais ainsi que d'une base étendue pour les passages transfrontaliers à Bâle vers l'Allemagne et la France.

Envois de petites marchandises

E-commerce sans frontières pour prestataires suisses

La Poste assiste ses clients dans l'exportation de petites marchandises grâce à des solutions ingénieuses d'un seul tenant.

Le commerce en ligne est en plein essor – grâce à des conditions cadres favorables, la Suisse est un site très attractif pour les marchands de chaussures, de livres, de CD et autres petites marchandises d'un poids maximal de deux kilos. Les exploitants de boutiques sur Internet peuvent compter sur les solutions efficaces de transport et de dédouanement de la Poste pour les expéditions vers l'étranger.

Conseil compétent inclus

Si les commerçants suisses souhaitent être perçus comme des fournisseurs locaux à l'étranger, la Poste propose la bonne solution avec l'affranchissement «Local Look» du pays de destination. Les spécialistes de la logistique d'exportation de la Poste apporteront également un soutien compétent et ciblé pour les questions relatives à la TVA, le dédouanement, la gestion des retours et des stocks. ■ an

www.poste.ch/distance-selling-international



L'exportation de petites marchandises facilitée: la Poste propose des solutions efficaces.

La Poste livre et installe



Une installation professionnelle – instruction comprise sur demande.

La Poste livre des marchandises encombrantes de toute nature et les installe tout de suite chez vos clients. Grâce au Service de montage, vous vous assurez un solide avantage concurrentiel, tout particulièrement dans le commerce en ligne.

Qu'il s'agisse d'un vélo d'appartement, de meubles ou d'un congélateur: lorsque les spécialistes de la Poste livrent et montent ces appareils, les destinataires sont également requinqués. Ils peuvent les utiliser sans devoir effectuer le moindre travail. Ce n'est pas tout: sur demande, la Poste assure dans la foulée l'élimination du matériel d'emballage et des anciens appareils ou explique à vos clients les fonctionnalités de leur achat. Ce service complet peut renforcer considérablement la décision d'achat des clients des commerçants en ligne et être utilisé comme un puissant instrument de marketing.

Il suffit de réserver le service par un simple clic

Le Service de montage n'offre pas seulement du confort à vos clients, mais également à vous qui êtes fournisseur. Vous transmettez votre ordre en toute simplicité via l'outil d'ordre Swiss Post Car-

go Web ou via l'interface EDI. La Poste prend les appareils en charge chez vous ou vous les livrez à l'un des centres logistiques. Il va de soi que vous savez à tout moment où vos marchandises se trouvent grâce au suivi des envois en ligne.

Plus de temps à consacrer à votre cœur de métier

Avec le Service de montage de la Poste, vous gagnez du temps que vous pouvez investir dans votre cœur de métier. De plus, vous évitez la création et la maintenance de votre propre parc de véhicules. Au fait: les livraisons de la Poste sont possibles du lundi au samedi et sont effectuées avec une grande précision. Le congélateur est installé dans la cave, le serveur dans le local informatique! ■ an

www.poste.ch/service-de-montage

Marchandises dangereuses LQ (Limited Quantities)

Désormais distribuées sans signature

Depuis le 1^{er} mars 2015, les destinataires de parfums, de sprays déodorants et autres envois de marchandises dangereuses LQ n'ont plus besoin de signer lors de la distribution.

Le transport de marchandises dangereuses est soumis à des obligations légales strictes. La Poste en a une grande expérience – et justement dans la distribution sûre de marchandises de la classe LQ (Limited Quantities – marchandises en quantités limitées spécialement autorisées pour l'envoi par la poste). La nouvelle distribution sans signature offre un confort accru bienvenu, essentiellement aux clients des marchands en ligne qui vendent ces biens. ■ an



Les marchandises dangereuses en quantités limitées sont désormais distribuées sans signature.

www.poste.ch/matieresdangereuses

Service «Bon à tirer»

Deux précautions valent mieux qu'une: faites vérifier gratuitement vos envois en nombre

Formats inhabituels, caractères exotiques: les spécialistes du service «Bon à tirer» ont littéralement tout vu. La bonne nouvelle: ils partagent volontiers leurs connaissances et vous épargnent ainsi des coûts supplémentaires.

Si les installations de tri entièrement automatisées de la Poste ne peuvent pas traiter un envoi en nombre en raison de sa non-conformité aux dispositions en matière de format, de présentation ou pour tout autre motif, chaque envoi individuel devra être traité manuellement. Cela génère des coûts supplémentaires qui seront refacturés à l'expéditeur. Mais ces dépenses inutiles sont faciles à éviter: faites vérifier vos envois en nombre avant l'expédition par les spécialistes du service «Bon à tirer».



Le service «Bon à tirer» de la Poste vérifie vos publipostages rapidement, gratuitement et en toute sécurité.

Des réponses gratuites à vos questions

Le service «Bon à tirer» vous aide très rapidement: durant les jours ouvrables, les questions en ligne reçoivent une réponse dans un délai de 24 heures, les questions posées par courrier sont clarifiées dans un délai de deux à trois jours ouvrables après réception de l'envoi. Mieux encore: le service ne vous coûte rien. Les informations complémentaires, les numéros de téléphone et le formulaire de contact peuvent être consultés en ligne. ■ Is

www.poste.ch/bon-a-tirer

Etude sur la poste aux lettres 2014

Preuve éclatante de l'impact de la lettre publicitaire



Le courrier fait mouche en matière de qualité et d'impact sur le chiffre d'affaires.

On considère, de manière quasi unanime, qu'une lettre d'amour ou une carte d'anniversaire attire fortement l'attention. Mais qu'en est-il des lettres publicitaires? Une étude représentative fournit des résultats prometteurs.

Une lettre personnelle demeure dans la mémoire et suscite des émotions. Cette situation incontestée dans la sphère privée s'applique également au monde des affaires: une étude représentative commandée par la Poste confirme le fait par des chiffres sans appel.

La lettre publicitaire bénéficie d'un fort assentiment

Dans le cadre de l'étude en question, 400 clients commerciaux de toute la Suisse ont été interrogés. 95% des sondés accordent une forte crédibilité à la lettre et 93% d'entre eux sont convaincus qu'on peut marquer la mémoire des clients grâce à cette forme de publicité. Les affirmations

selon lesquelles les lettres génèrent une forte attention et qu'elles permettent un abord ciblé des destinataires ont également recueillies plus de 90% d'assentiment. En outre, deux tiers des participants pensent que la lettre génère le plus fort impact en matière de chiffre d'affaires – que ce soit en combinaison avec d'autres supports ou toute seule.

Le courrier convainc également au niveau des facteurs d'image

Ce qu'on peut également retirer de l'étude: le courrier papier et les médias électroniques sont utilisés pour des raisons totalement différentes. Alors que l'on évoque essentiellement les coûts et la pertinence pour la promotion de nouvelles offres au titre des médias électroniques, le courrier adressé sort résolument du lot auprès des sondés quand il s'agit de facteurs d'image comme la fiabilité, la compétence et la qualité. ■ Is

www.poste.ch/impact-etudes

La Poste: votre ambassadrice de marque

La réussite d'une entreprise a de tout temps été mesurée à l'aune de la rapidité et de l'efficacité par lesquelles les désirs des clients sont satisfaits. La Poste représente un rouage essentiel du système.

Imaginez qu'un mardi, à 16 h 45, vous achetez une imprimante laser dans une boutique en ligne suisse. Le lendemain matin, un aimable facteur se présente à la réception à 10 heures et vous remet le carton contenant l'imprimante. A qui vaudront vos louanges pour une prestation d'une telle promptitude? Exact, naturellement à la boutique en ligne. Mais ce que personne ne soupçonne: une bonne partie de la logistique d'expédition a été assurée par la Poste.

Le bras armé de votre entreprise

Des entreprises de toute taille font confiance à la Poste pour les tâches logistiques. Le personnel de distribution remplace ou complète, en l'occurrence, le service extérieur de l'entreprise. Cette tâche représente une grande responsabilité pour la Poste. Car chaque retard, chaque mot manquant d'amabilité nuit inmanquablement à l'image du donneur d'ordre.

Qualité de service – un thème permanent

L'amélioration constante de la qualité de service et de la distribution revêt une importance majeure pour la Poste. Elle met également en œuvre des connaissances recueillies dans le cadre de sondages de la clientèle et d'ateliers de clients.

Les résultats sont réjouissants: dans les mesures de satisfaction, les clients commerciaux attribuent régulièrement les notes les plus élevées à la fiabilité de la distribution et à l'engagement du personnel de distribution.

La Poste à la hauteur de la concurrence

Près de 80% des prestations de la Poste sont fournies en libre concurrence. Ici, ce ne sont pas seulement la rapidité et le prix qui donnent le «la», mais également des facteurs qualitatifs comme l'amabilité du personnel de distribution ou le soin apporté au transport des envois. Ce n'est que si le paquet complet est bon que la Poste demeure concurrentielle. Et c'est justement ici que les collaborateurs de la distribution font la différence, car ils sont le visage de la Poste. ■ Is

La Poste remporte l'ESPRIX Swiss Award

La chaîne de création de valeur de la Poste est considérée comme exemplaire. Ce point a été récemment confirmé par un organisme indépendant: la fondation ESPRIX a distingué la Poste en lui décernant l'ESPRIX Swiss Award for Excellence 2015.

Trois éléments ont été décisifs auprès du jury: un suivi exemplaire des clients commerciaux, l'amélioration constante des processus de travail grâce à Kaizen et le fait que la Poste mise sur des équipes hautement performantes.

Une voie durable et porteuse d'avenir

La fondation ESPRIX attache une grande importance au fait que les entreprises distinguées assurent la responsabilité d'un avenir durable et obtiennent des résultats équilibrés. La chaîne de création de valeur de la Poste répond à tous ces critères. De plus, elle entretient de manière suivie ses relations avec sa clientèle et connaît exactement les besoins de cette dernière. Mais en quoi la Poste agit-elle différemment des autres entreprises? Le mot magique s'appelle Kaizen.

Vers une amélioration constante avec Kaizen

En japonais, Kaizen signifie «changer pour rendre meilleur». En Occident, Kaizen a été développé en tant que système de gestion pour l'optimisation des processus. Le concept implique au même titre les collaborateurs et les cadres, ce qui génère une forte identification avec le processus d'amélioration. La Poste a encore élargi le champ des participants en incluant également ses clients dans le processus. Depuis, des entreprises comme SwissPrinters, Helsana et la Banque cantonale de Saint-Gall ont participé à des ateliers Kaizen et ont soumis des propositions d'amélioration.

Une situation gagnant-gagnant

La Poste a introduit Kaizen en 2011. Les succès sont perceptibles et mesurables avec précision: en 2014, la Poste a pu économiser 30 000 heures et 1,2 million de francs après avoir recueilli environ 5000 idées des collaborateurs et concrétisé 63% d'entre elles. L'optimisation des processus internes à la Poste et des interfaces avec les clients n'est qu'une partie de l'histoire de cette réussite: les entreprises participantes mettent également leurs processus en question, optimisent les interfaces et réalisent d'appréciables économies de coûts. ■ Is

www.esprix.ch

Remise de la distinction ESPRIX 2015 (de g. à d.): le président du jury Wolfgang Martz, Ulrich Hurni (la Poste), Marco Schöpflin (la Poste), la directrice d'ESPRIX Priska Wyser et Valentin Vogt, président de l'Union patronale suisse.



**OFFRE
POUR LES
LECTEURS**

Centres courrier

Envie d'une visite guidée VIP du centre courrier?

Découvrez les coulisses de la Poste! Vous pouvez gagner une visite exclusive du centre courrier de votre choix avec tout ce qui en fait le charme: apéritif, suivi personnalisé et découvertes fascinantes comme seul un petit groupe exclusif (jusqu'à 20 personnes au maximum) peut en bénéficier.

Les centres courrier de la Suisse comptent parmi les plus modernes au monde. A sein de nos centres, des collaborateurs motivés et des technologies innovantes sont à l'œuvre pour que les lettres soient triées en quelques secondes et expédiées sans délai aux quatre coins de la Suisse ou vers le vaste monde.

Trois centres courrier vous souhaitent la bienvenue

Le gagnant n'aura que l'embarras du choix: nous vous recevons dans l'un de nos centres courrier, à Eclépens, à Härkingen ou à Zurich-Mülligen. La visite sera commentée dans la langue de votre choix: allemand, français, italien ou anglais.

Voici comment profiter de cette chance

Envoyez-nous la carte-réponse ci-jointe jusqu'au 31.7.2015 au plus tard. Le prix peut être utilisé du lundi au vendredi dans les centres courrier d'Eclépens, de Härkingen ou de Zurich-Mülligen. Les gagnants seront avertis par écrit. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du tirage au sort et tout recours juridique est exclu. ■ Is

www.poste.ch/visitesguidees

