

LE MAGAZINE POUR NOS CLIENTS COMMERCIAUX

INFO POSTE

SEPTEMBRE 2014



Cartes postales avec collage DisaPeel™
Deux fois plus de place
pour vos messages

Page 4

Envoi international de marchandises
La Suisse livre
le monde

Page 11

LA POSTE 
Dynamique jaune.

Séminaires de marketing direct

Des idées fraîches pour votre dialogue clientèle

Au programme des séminaires sur le marketing direct: savoir-faire actuel et nouvelles impulsions pour un dialogue réussi avec vos clients. Découvrez le programme varié regroupant de passionnants séminaires!

En savoir plus permet d'en obtenir plus. Ce principe s'applique aussi au marketing direct. Les séminaires de la Poste vous préparent à toute forme de dialogue clientèle: la gamme variée de séminaires regroupe différents thèmes comme

la conversation téléphonique, la rhétorique, le savoir-faire en ligne, la rédaction ou l'accueil. Le

Prenez exemple
sur les meilleurs.

programme comporte désormais des séminaires sur le marketing de recommandation et les relations clientèle/l'acquisition de clients. Des intervenants de grande qualité partagent leurs connaissances et leurs astuces issues de la pra-

tique. Apprenez des meilleurs – sélectionnez le séminaire qui vous permettra de progresser au quotidien parmi notre vaste gamme de séminaires. Tous les séminaires ont lieu en langue allemande. ■ an

Retrouvez le programme complet de séminaires et les possibilités d'inscription ici:

www.poste.ch/dm-seminare

DirectFacts 2014/15

Marketing direct: rien que les faits

Retrouvez dans le nouveau «DirectFacts» les derniers chiffres et faits et les dernières informations autour du marketing direct: une aide indispensable à la planification de vos activités.

Compact, pratique, instructif: la nouvelle édition du livret «DirectFacts» vous aide à planifier et à réaliser vos campagnes de marketing direct de manière professionnelle. Vous y trouverez des nouveautés et des chiffres à propos de l'acquisition d'adresses, de la conception, de l'envoi national et international et du taux de réponse. Vous aimeriez comparer les différents médias de dialogue ou simplement consulter comment envoyer des publipostages sans adresse avec efficacité? «DirectFacts» vous offre tout le savoir-faire sous un format compact. ■ an

www.poste.ch/directfacts

Savoir ce qui influence le client

Quelle est l'impact des publipostages papier? Des études fournissent des réponses détaillées et confirment leur effet. Les résultats sont résumés dans le livret «Savoir ce qui influence le client». Commandez-le à l'aide du talon de la dernière page de l'Info Poste en n'oubliant pas le «DirectFacts»!

www.poste.ch/impact



Impressum

Edition: Poste CH SA, Viktoriastrasse 21, 3030 Berne | infopost@poste.ch, www.poste.ch/infoposte

Rédaction: Poste CH SA: Jasmin Batt (jb) | Conception, réalisation: Polyconsult AG, Berne

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

Impression: Stämpfli Publications SA, Berne | Changements d'adresse: fax 058 667 33 28

Parution trimestrielle. Sous réserve de modifications.



MIXTE
Papier issu de
sources responsables
FSC® C005019

Le service de prise en charge malin



Un service apprécié: le facteur reprend les envois en retour à domicile.

pick@home propose un confort incomparable à vos clients: la Poste prend en charge les envois en retour directement à domicile. Vous pouvez dès à présent intégrer le service de prise en charge à votre boutique en ligne.

Avec pick@home, vous avez une longueur d'avance sur la concurrence. Pourquoi? Tout d'abord parce que nos clients apprécient le service de prise en charge pratique et reviennent faire des achats chez vous. Et vous recevez plus vite les envois en retour: les articles sont donc immédiatement à nouveau en stock et disponibles pour la vente. En vous offrant l'intégration totale à votre boutique en ligne et le splitting des prix, qui vous permet de décider de la participation des clients aux frais de port, la Poste contribue à votre succès dans le commerce en ligne.

Simple, individuelle et gratuite: l'intégration web totale

Pratique pour vos clients: ils peuvent cliquer sur pick@home dès leur commande et définir immédiatement où et quand l'article retourné doit être pris en charge. Le reste est un jeu d'enfant: imprimer l'étiquette-adresse affranchie, l'apposer sur le colis avec l'article retourné et déposer l'envoi à l'endroit indiqué. Cette procédure simple est possible grâce à l'intégration totale de pick@home à votre boutique en ligne. Bon à savoir: la Poste programme, configure et entretient le système pour vous gratuitement.

Offrez les frais de port et faites-vous des amis

Offrez à vos clients les frais de port et gagnez en capital sympathie (et en acheteurs réguliers!): définissez vous-même avec pick@home si vous assumez les frais de port des retours. Si cela vous est trop onéreux, sélectionnez simple-

ment la variante avec participation des clients aux frais. Et avec le module optionnel de paiement affiché sur la page de renvoi pick@home, l'encaissement des frais d'expédition se règle de lui-même. ■ an

www.poste.ch/pickathome

Nouveau: pick@home via le smartphone

Les clients peuvent gérer la prise en charge pick@home de manière mobile et saisir les ordres via la Post-App disponible pour les iPhone et smartphones Android.

PostCard Creator App

Une carte postale gratuite tous les jours



Créez vous-même votre carte postale sur iPhone, la Poste l'imprime et l'envoi gratuitement: c'est possible grâce à la nouvelle PostCard Creator App.

La PostCard Creator App permet de créer et d'envoyer chaque jour une carte postale gratuite, une manière originale de remercier votre client de sa visite par exemple. Du numérique à l'analogique: la photo correspondante figure au recto de la carte papier au format A6, votre message personnel est inscrit au verso ainsi que l'adresse du destinataire. Une fois toutes informations saisies sur l'iPhone, il suffit d'appuyer sur la touche «Envoyer». La Poste s'occupe du reste. Elle imprime votre carte en haute qualité et la distribue par courrier A.

déterminez précisément le tirage. De l'exemplaire unique à l'envoi en nombre de cartes postales, tout est possible. Le côté très pratique: la Poste reprend les adresses des destinataires du fichier d'adresses que vous aurez téléchargé.

La gestion de la clientèle simplifiée

Créez des cartes postales sur poste.ch/postcardcreator pour divers événements comme les promotions de produits, les envois de bons, les cartes de vœux et les invitations. Vous pouvez même concevoir vous-même l'affranchissement. La Poste se charge de manière fiable et économique de l'impression et de l'expédition à la date choisie. ■ an

Plus de possibilités dans l'outil en ligne

Cette application appréciée est basée sur l'outil en ligne PostCard Creator. PostCard Creator vous offre des possibilités presque illimitées dans la conception de vos publipostages. Sélectionnez le format correspondant, l'outil propose aussi des formes spéciales qui retiendront l'attention. Vous

www.poste.ch/postcardcreator
www.poste.ch/postcardcreator-app



 Télécharger PostCard Creator App dans l'App Store d'Apple

Cartes postales avec collage DisaPeel™

Plus de place pour vos messages

Une bonne astuce: un collage spécial permet de doubler la surface utile d'un publipostage ou d'une carte de recommandation.

La surface publicitaire peut être doublée grâce au collage DisaPeel™ pour le format carte postale (de 90 x 140 mm à 176 x 250 mm [B5]). Vous avez ainsi plus de place pour votre message et continuez de profiter du tarif économique des cartes postales pour les envois en nombre du courrier B à partir de 350 unités. La carte collée grâce à DisaPeel™ étonne le destinataire: une fois la carte ouverte, la colle perd son effet, les pages ne peuvent plus être fermées et le message reste visible.

Idéal aussi pour le marketing de recommandation

Avec les cartes de recommandation préaffranchies de la Poste, vos clients peuvent recommander votre entreprise, votre offre ou votre prestation de manière personnelle et tangible. Vous ne payez que le port des cartes effectivement envoyées. DisaPeel™ permet de nombreuses créations: le doublement de la surface publicitaire permet de mieux présenter votre offre sur la carte de recommandation. Vous pouvez aussi l'intégrer à un envoi adressé de cartes postales. Cela permet d'améliorer l'effet de ce mode sympathique d'acquisition de clients. ■ an

www.poste.ch/presentationlettre
www.poste.ch/carte-de-recommandation



Caritas montre l'exemple: carte de recommandation avec double surface utile.

Une solution innovante pour vos expéditions



La Poste lance la boîte aux lettres de demain: E-Post Office. Les destinataires peuvent choisir comment recevoir du courrier d'entreprises: sur papier ou sous forme électronique.

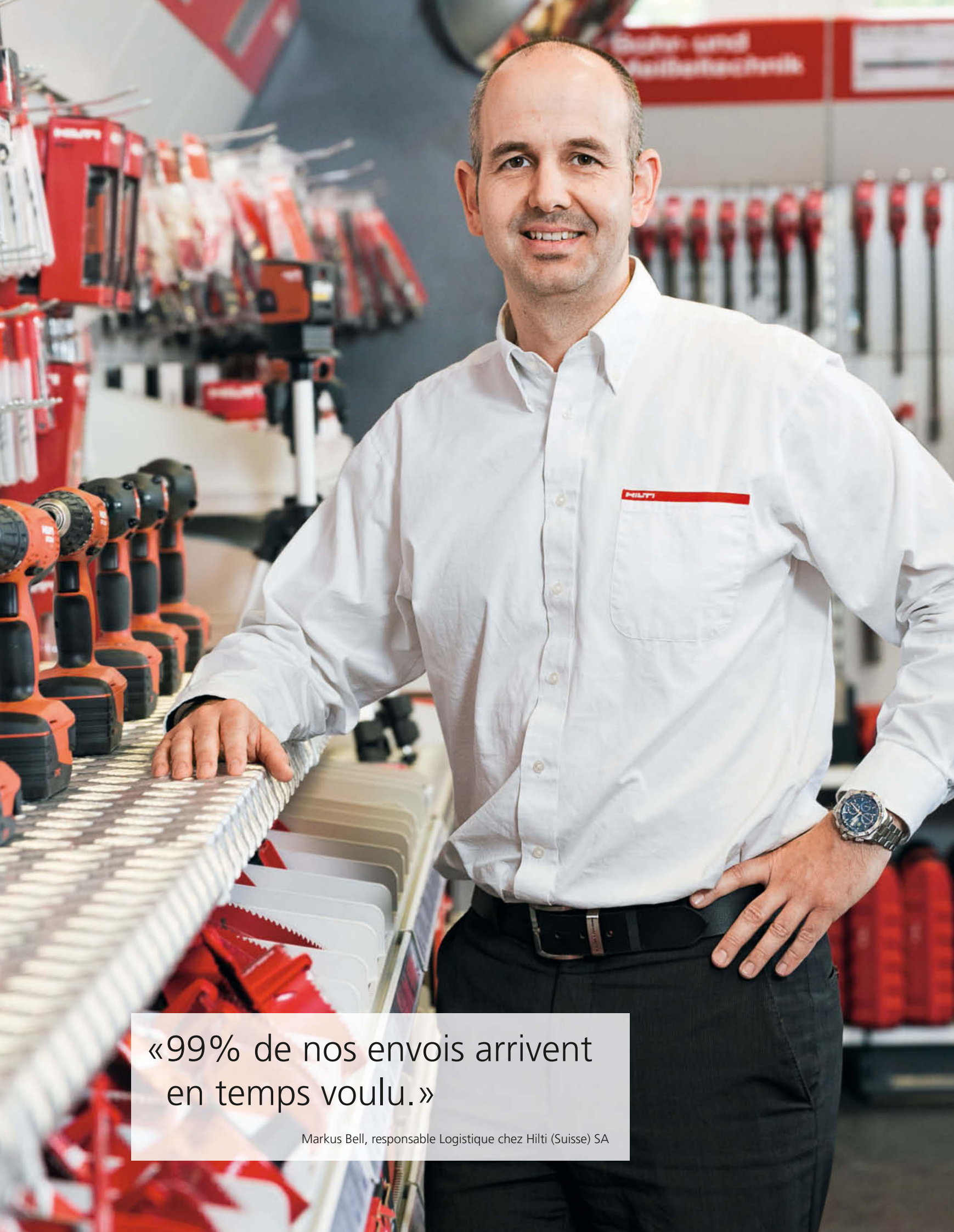
Laissez vos clients choisir le support de vos futurs envois: sur papier dans la boîte aux lettres, au format PDF sur la plateforme E-Post Office ou sous forme d'e-mail sécurisé. Il suffit de livrer vos envois à la Poste par voie électronique, nous faisons le reste.

Si le destinataire en question souhaite recevoir la correspondance par courrier, la Poste prend en charge l'impression, la mise sous pli et l'expédition. Vous pouvez aussi utiliser votre propre infrastructure d'impression ou charger un prestataire tiers de l'impression. Si le destinataire souhaite utiliser le canal numérique, la Poste transmet le document électronique de façon sécurisée et rapide.

Plus de temps pour l'essentiel

E-Post Office vous permet de vous concentrer sur votre activité clé et de rationaliser vos processus et vos charges internes. Mais vous gardez le contrôle et pouvez suivre en ligne vos envois et vos ordres à tout moment. E-Post Office convient notamment aux entreprises à grand volume d'envois. A partir d'octobre 2014, les entreprises à volume d'envois moindre peuvent profiter d'une solution à la demande. ■ Is

www.poste.ch/epostoffice



«99% de nos envois arrivent
en temps voulu.»

Markus Bell, responsable Logistique chez Hilti (Suisse) SA

Hilti (Suisse) SA

«La Poste connaît nos clients.»

De l'entreprise familiale du Liechtenstein au groupe mondial employant 21 000 collaborateurs: la réussite d'Hilti est impressionnante. En Suisse, l'entreprise expédie chaque année environ 250 000 envois, un véritable défi pour la Poste.

Toute entreprise de construction qui se respecte travaille avec des machines Hilti. Leur qualité est légendaire, rien ne leur résiste, pas même le béton le plus solide. Le rouge Hilti ne recouvre pas seulement les perceuses, perceuses-visseuses et meuleuses connus pour leur fiabilité. La gamme Hilti (Suisse) SA regroupe quelque 5000 articles, comme des systèmes de mesure, des chevilles, des consoles ou des systèmes de montage de façades. Markus Bell, responsable Logistique, nous explique l'acheminement des produits.

Monsieur Bell, quels sont les plus importants défis dans l'envoi de vos produits?

Markus Bell (M.B.): La livraison directement sur les chantiers! Comment le facteur colis et le destinataire se retrouvent-ils au beau milieu d'un chantier? Il s'agit du point sensible à résoudre. La notification téléphonique de la Poste est un outil pratique garant de la réussite de la distribution des envois.

250 000 envois par an, c'est une quantité impressionnante. Quelle est la proportion d'envois ponctuels?

M.B.: 99% de nos envois arrivent en temps voulu. Pour être plus précis: nos clients passent commande jusqu'à 16h et reçoivent leurs articles jusqu'à 17h le jour suivant. Environ 85% des envois arrivent même avant midi, dans toute la Suisse. Nous utilisons le canal express en cas d'urgence. Nous acceptons ces commandes jusqu'à 17h et les envois sont distribués jusqu'à 9h le lendemain.

La Poste prend-elle aussi en charge des articles Hilti chez vos clients?

M.B.: Oui, il s'agit surtout d'appareils à réparer ou à réviser, pour une grande part pris en charge directement sur le chantier.

Vous avez récemment lancé un appel d'offres pour la distribution et avez opté pour la Poste. Quel élément a été décisif?

M.B.: La Poste dispose du plus grand réseau et de la meilleure infrastructure. Elle nous convient, car elle est un fournisseur de qualité, comme Hilti. Et surtout: elle connaît nos clients et nous fait sentir que nous sommes importants. Le service à la clientèle affiche par exemple de très courts temps de réponse. Ces services justifient le prix légèrement plus élevé que nous payons pour nos envois.

Qu'aimeriez-vous de plus de la Poste?

M.B.: Nous vivons dans une économie à flux tendu. L'idéal serait donc une définition plus fine des horaires de distribution ou la possibilité pour nos clients de savoir sur quelle route se trouve leur envoi grâce au suivi des envois. Nos souhaits sont entendus et génèrent même des innovations: sur notre suggestion, la Poste a testé l'utilisation de sites de livraison centralisés sur les grands chantiers et les clients profitent aussi des gains en efficacité. ■ an

www.hilti.ch

Distribution le soir et le samedi

Envois VinoLog également le samedi

La Poste est le seul prestataire de services logistiques de Suisse qui propose la distribution le soir et le samedi. Cette offre est notamment appréciée par les entreprises dont la majorité des clients sont des personnes privées.

Elles peuvent alors recevoir leur colis lorsqu'elles sont à la maison: le soir et le week-end. La livraison a lieu en semaine de 17h à 20h et le samedi pendant la journée. Les envois VinoLog peuvent désormais aussi être distribués le samedi.

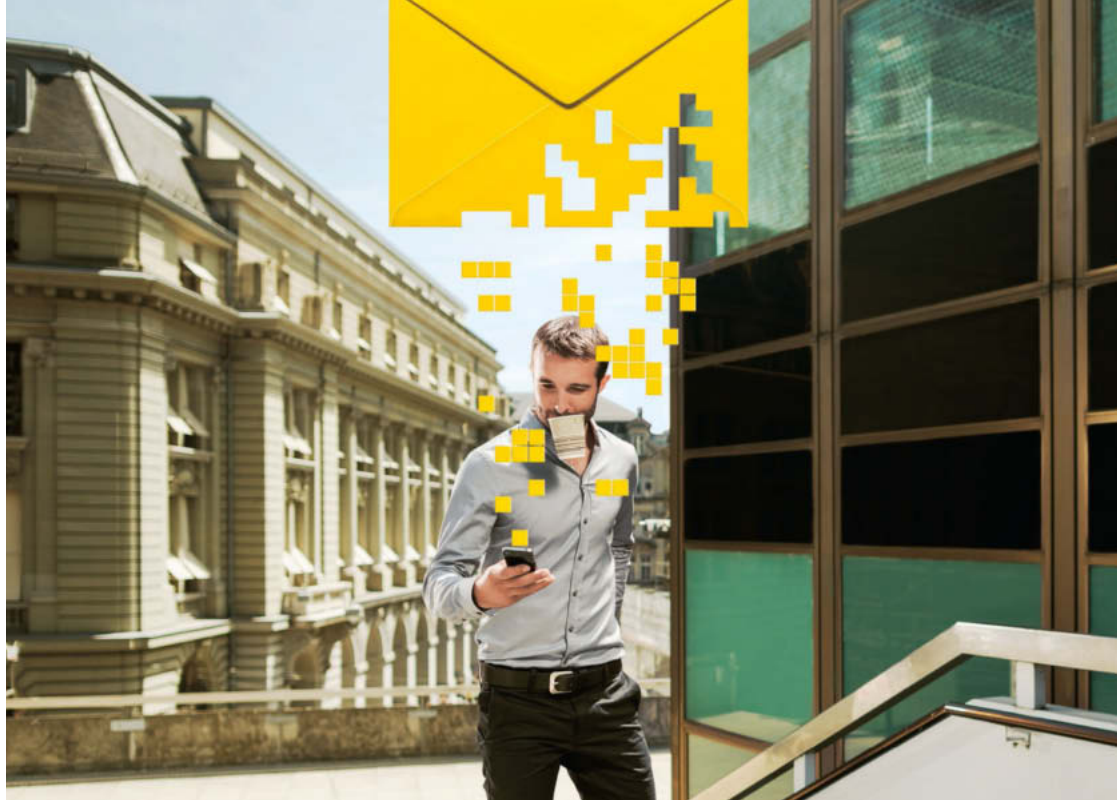
Distribution le soir

La distribution le soir permet aux clients de recevoir leurs envois de 17h à 20h pendant les jours ouvrables. Déposez simplement vos paquets auprès de l'un des 180 points de dépôt ou faites-les prendre en charge. Swiss-Express «Eclair» permet même une distribution le soir le jour même.

Confort et efficacité

Le nombre de retours de la distribution le soir et le samedi diminue nettement, étant donné que les destinataires sont vraisemblablement à la maison et que le colis est remis dès la première tentative. Vos clients sont satisfaits et vous bénéficiez d'un avantage concurrentiel. Nous nous chargeons de plus du stockage des colis à partir du jour de dépôt et jusqu'à la date souhaitée de livraison. ■ Is

www.poste.ch/distribution-lesoir-lesamedi
www.poste.ch/mypostbusiness



Vous êtes souvent en déplacement et toujours très occupé? Swiss Post Box numérise votre courrier et vous le met à disposition en ligne.

Swiss Post Box

Une nouvelle offre pour la boîte aux lettres mobile

La Swiss Post Box vous permet de lire votre courrier partout où vous avez accès à Internet. Le nouvel abonnement «Premium Scan» permet un meilleur contrôle des coûts, car le traitement du courrier entrant est compris dans le prix.

La boîte aux lettres mobile: nous scannons votre courrier sur demande et le mettons à votre disposition par Internet à tout moment et partout dans le monde. L'offre convient avant tout à ceux qui sont en voyage d'affaires, à l'étranger ou en vacances et veulent continuer à rester au courant. La Swiss Post Box convient aussi aux résidences secondaires et aux personnes qui apprécient de pouvoir traiter et archiver leur courrier de manière numérique.

Toujours à jour

Fini les tas de courrier à traiter au retour, fini les réactions trop tardives au courrier important: avec Swiss Post Box, votre courrier est numérisé en une journée et peut ensuite être consulté par ordinateur, iPhone ou iPad. Nous pouvons stocker ou réexpédier les documents importants et détruire le superflu. ■ Is

www.poste.ch/swisspostbox

Utilisation simplifiée

Le nouvel abonnement «Premium Scan» simplifie encore plus l'utilisation de la Swiss Post Box. Le traitement complet du courrier entrant est compris dans le prix de 75 francs par mois. Vous ne devez donc plus choisir les envois à scanner, étant donné que tout votre courrier entrant vous est mis à disposition au format numérique. Seuls le stockage et la réexpédition de documents importants génèrent des frais supplémentaires.

Promotion

Souscrivez un abonnement Swiss Post Box d'ici fin décembre 2014 et profitez des deux premiers mois gratuits. Saisissez simplement le code promotionnel suivant lors de la saisie: INFOPOST-X99-576A-2634

A cœur vaillant rien d'impossible

La Poste réalise toujours plus de solutions de marketing direct personnalisées pour les clients commerciaux, qui vont au-delà des prestations standards. Mettez la Poste au défi: l'an dernier elle a réussi à mettre en œuvre toutes les demandes de clients.



Pour se distinguer de la masse et atteindre efficacement le groupe cible, un publipostage nécessite des idées originales et une perte de diffusion minimale. La Poste vous aide volontiers à réaliser votre campagne de publipostage et à communiquer vos messages de manière ciblée.

Echantillon de produit aux propriétaires de chiens

Un exemple de l'an dernier: un fabricant de nourriture pour chiens voulait faire distribuer des échantillons uniquement aux propriétaires de

chiens. Cependant, ces personnes ne figurent sur aucun répertoire d'adresses. Aucun problème pour le personnel distributeur de la Poste: ils ont distribué les échantillons là où par exemple une niche ou une plaquette d'indication laissait supposer la présence d'un chien.

Propositions de solution sous dix jours

Qu'il s'agisse de distributions spéciales, de services supplémentaires pour le traitement efficace du courrier ou de concepts d'externalisation: notre équipe Solutions clients est à votre dispo-

sition à partir d'un volume de chiffre d'affaires d'environ 10 000 francs. Ses membres vous présentent des solutions en l'espace de dix jours ouvrables et élaborent un devis pour le projet. Profitez de nos prestations personnalisées, le taux de réponse optimisé va aussi vous convaincre. ■ Is

www.poste.ch/solutions-clients-lettres

Des pièces de rechange livrées à l'atelier comme par magie

Votre voiture réparée en un éclair? C'est sûrement grâce au service Swiss-Express «Innight» de livraison nocturne de pièces de rechange aux garages suisses.

Lundi matin. Un automobiliste amène sa BMW au garage. Il n'a pas remarqué un poteau et a enfoncé le pare-choc en se garant. Le chef d'atelier n'a pas la pièce nécessaire, il la commande chez son fournisseur. L'article est pris en charge le soir même avec d'autres commandes grâce au service Swiss-Express «Innight». La Poste effectue le tri et le chargement à la main afin d'éviter toute détérioration d'articles fragiles.

Livraison avant le début de la journée de travail

Le collaborateur «Innight» passe avant l'aube au garage, ouvre l'atelier et y dépose les pièces de rechange en évidence face aux ponts élévateurs. Les mécaniciens commencent leur journée à 7h. Ils répartissent les pièces de rechange livrées et se mettent au travail. Le client, bluffé et ravi, reçoit un appel à 10h, il peut venir chercher sa voiture.



Swiss-Express «Innight» Automotive permet de livrer des pièces de rechange avant l'ouverture directement à l'atelier.

Avantageux pour tous

Les avantages pour les garages sont évidents: inutile d'agrandir l'entrepôt, et les pièces de rechange sont disponibles en un éclair en cas de besoin. L'utilisation du service Swiss-Express «Innight» est également rentable pour les fabricants étrangers de pièces de rechange: ils n'exploitent aucun entrepôt onéreux en Suisse et diminuent ainsi l'engagement de capitaux tout en maintenant la disponibilité de livraison. Le transport est si nécessaire réalisé avec des véhicules à hayon élévateur et les horaires de livraison peuvent être convenus individuellement. ■ Is

www.poste.ch/innight

Gérer en ligne la réception du courrier

La télécommande pour les colis et lettres

La réception de colis et de lettres recommandées est souvent difficile pour les actifs. La Poste leur facilite la vie avec ses services en ligne pour les envois manqués.

Cliquer, commander, c'est fini: commander des articles par Internet est très simple et confortable. Plus désagréable cependant lorsqu'on n'est pas à la maison quand le facteur vient distribuer le colis. La solution réside ici aussi dans Internet.

Gérer la réception en ligne et en toute facilité

Le facteur dépose une invitation à retirer un envoi s'il ne peut pas remettre l'envoi. Celle-ci comporte un code que le destinataire peut saisir

sur poste.ch/invitation-a-retirer. Il a maintenant le choix: il peut prolonger le délai de retrait, demander une deuxième présentation, faire ré-expédier l'envoi à une autre adresse ou aussi avoir recours à un point de retrait PickPost, un

Le service souhaité peut être commandé en quelques secondes.

autre office de poste ou un automate à colis My Post 24. Le destinataire peut également émettre en ligne une procuration unique pour une personne de confiance.

Prise en charge sur les téléphones mobiles

L'utilisateur peut aussi scanner à l'aide de son téléphone mobile le code QR figurant sur l'invitation à retirer un envoi. Le service souhaité peut ensuite être commandé en seulement quelques secondes. Condition préalable: la Post-App est chargée sur le smartphone. ■ an

www.poste.ch/invitation-a-retirer



My Post Business

Déposer des envois en toute simplicité et rapidité

Remplir à la main des lettres de voiture et des bordereaux de dépôt, ressaisir à chaque fois les adresses des clients... franchement: qui a encore le temps de le faire aujourd'hui? My Post Business, la plateforme dédiée aux clients commerciaux de la Poste, permet de gagner en efficacité.

Vous trouverez tout ce dont vous avez besoin pour l'envoi facile de colis et lettres sur My Post Business. Le cockpit clair vous permet d'accéder à de nombreuses prestations et fonctions utiles de la Poste. Une seule plateforme centralisée pour toutes vos activités: de la gestion des adresses au suivi des envois en passant par la création de vos documents d'envoi et des affranchissements.

Vos données: une fois enregistrées, toujours disponibles

Vous accédez à vos données dans My Post Business via un accès sécurisé. Vous enregistrez les données d'envoi comme les adresses et articles dans votre compte utilisateur au lieu de tou-



Un clic, et c'est parti: dépôt d'envois efficace avec My Post Business.

jours devoir les ressaisir ou vous copiez des envois créés précédemment pour préparer votre expédition. L'aperçu des ordres et les données archivées de chaque envoi vous permettent de réaliser des recherches ainsi qu'un suivi des envois précis. Vous pouvez aussi accéder à vos factures et à vos statistiques en quelques clics pour réaliser des analyses.

Commande de prestations complémentaires en toute simplicité

Bon nombre de prestations complémentaires sont uniquement disponibles en ligne. Vous pouvez facilement remettre des ordres pour la distribution le soir ou le samedi, le remboursement sans titre, les services de notification et d'autres prestations sur My Post Business. ■ an

www.poste.ch/mypostbusiness-info

E-commerce transfrontalier: livrer le village global



La Poste livre non seulement à l'étranger mais elle s'occupe aussi des formalités douanières et fiscales.

Conquérez de nouveaux marchés! La Poste propose une assistance globale pour l'envoi international, de la lettre au transport par camion en passant par le colis.

La Poste se tient à vos côtés dans le processus d'internationalisation et vous propose son solide savoir-faire et ses prestations éprouvées: des informations sur le pays, sur des questions douanières et sur la TVA au transport à la distribution, au dédouanement, au suivi des envois et aux retours en passant par la commercialisation et l'acquisition d'adresses.

Croissance sans frontière

Concernant la rentabilité d'une telle démarche, les chiffres actuels parlent d'eux-mêmes: en 2013, l'e-commerce en Europe a connu une croissance de 17% et a généré un chiffre d'affaires d'environ 350 milliards d'euros. Une croissance de plus de 20% de l'e-commerce transfrontalier est attendue pour les cinq prochaines années et près de 27 millions de personnes en Europe font déjà leurs achats en ligne à l'étranger.

Excellentes opportunités pour les produits suisses

«Swiss made» est souvent synonyme de fiabilité. A l'échelle internationale, les produits suisses sont souvent considérés comme les meilleurs. Les clients de pays comme la Norvège, le Luxembourg ou l'Autriche qui disposent d'un pouvoir d'achat élevé achètent plus souvent à l'étranger que la moyenne

européenne. Tous ces facteurs promettent aux entreprises suisses d'intéressantes opportunités de croissance dans l'e-commerce transfrontalier.

Votre partenaire pour l'e-commerce transfrontalier

Se lancer à l'étranger est un parcours semé d'embûches: temps de livraison, retours, aspects légaux et fiscaux et barrières linguistiques, entre autres. La Poste met tout en œuvre pour que vos promesses de livraison envers les clients soient respectées. Nous travaillons pour ce faire avec des partenaires étrangers fiables et garantissons ainsi une livraison prompte et rapide de vos envois. Quand votre entreprise prendra-t-elle pied sur de nouveaux marchés? Nous contribuons volontiers à votre lancement optimal. ■ Is

www.poste.ch/distanceselling-international

www.poste.ch/e-commerce

www.poste.ch/urgent

www.swisspost-gls.ch/fr

**OFFRE
POUR LES
LECTEURS**

DirectDay

A gagner: 10 entrées pour le DirectDay le 18 novembre

«**Le pouvoir des mots. Provoquer. Toucher. Convaincre**»: voici le mot d'ordre du DirectDay de cette année au Kursaal de Berne. Des intervenants hors pair, dont l'entraîneur légendaire Giovanni Trapattoni, vous promettent un programme de haute qualité.

Le grand rendez-vous du marketing direct suisse réussit toujours et encore à définir de nouvelles dimensions. L'événement est cette fois entièrement dédié à la langue: comment convaincre son interlocuteur par les mots?

Un programme riche en temps forts

L'éloquent animateur TV Stephan Klapproth assure l'accueil et vous introduit au thème. Ensuite, Ralf T. Kreutzer, économiste, expliquera les facteurs de succès du marketing direct, suivi du rédacteur et producteur Frank Bauermann et de Sabine Asgodom, coach en management, auteur et journaliste.

Giovanni Trapattoni, une source d'inspiration

Il a tenu le monologue le plus célèbre de l'histoire récente du sport, a entraîné l'équipe nationale italienne ainsi que le Bayern Munich et fait partie des entraîneurs de football

les plus couronnés de succès au monde: Giovanni Trapattoni, dont la célèbre phrase «Ich habe fertig» est devenue culte en Allemagne, animera cet exposé. Ce n'est donc pas par hasard que son exposé a pour titre «The weight of words» (Le poids des mots).

Utiliser la langue pour convaincre et être compris

Matthias Pöhm, professeur de rhétorique, vous expliquera comment mieux convaincre, et le célèbre neuroscientifique Lutz Jäncke présentera les passionnants résultats de ses recherches lors de son exposé «Warum wir glauben, dass wir uns verstehen» (Pourquoi nous pensons nous comprendre). Le comique satirique et psychologue Peter Schneider fera un résumé de la journée le matin et l'après-midi.

Saisissez votre chance!

Remplissez la carte-réponse, envoyez-la jusqu'au 30 septembre 2014 et gagnez avec un peu de chance l'une des 10 entrées d'une valeur de 295 francs pour le DirectDay qui a lieu le 18 novembre. Les gagnants seront informés par écrit. Aucune correspondance ne sera échangée au sujet du concours. Tout recours juridique est exclu. ■ ls

www.poste.ch/directday

**Le pouvoir des mots!
Provoquer. Toucher. Convaincre.**

**Si je n'en avais pas fini avec
la pression, je serais devenu
locomotive.**

**Combien le client devra-t-il encore clamer
son mécontentement par rapport à la
communication avant qu'enfin quelqu'un
ne l'écoute et ne ré...**

person
Giampi
l'UEFA
enbati
du m
prop
quene
rains.
spect
TV. S
finis