



La qualité
suisse dans le
monde entier



Solutions pour la vente à distance.

Plus de temps à consacrer à votre cœur de métier.

Excellence delivered.

SWISS POST 



**La Poste Suisse
Swiss Post International
Mingerstrasse 12
3030 Berne
SWITZERLAND**

**Numéro gratuit international
+800 888 777 00
www.swisspost.com/distance-selling**

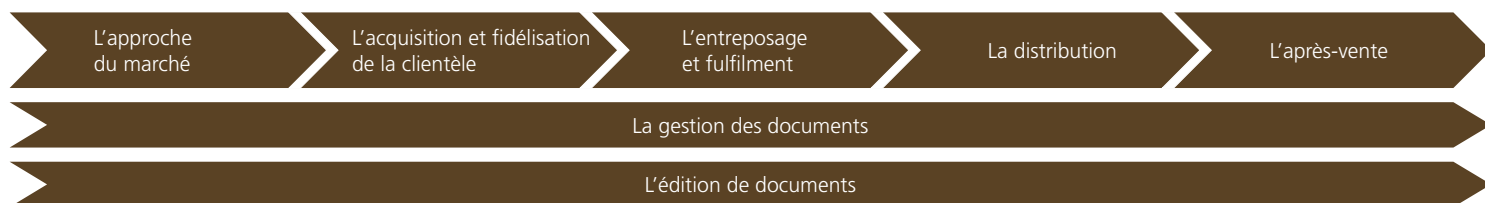
Edition 2011



Sommaire

Une parfaite complémentarité	page 4
L'approche du marché	page 5
L'acquisition et fidélisation de la clientèle	page 6
La gestion des documents	page 8
L'édition de documents	page 9
L'entreposage et fulfilment	page 10
La distribution	page 11
L'après-vente	page 14

Swiss Post. Nous vous apportons une aide ciblée dans toutes vos activités.
 Avec des prestations judicieusement coordonnées ou des solutions sur mesure,
 Swiss Post vous fournit un service professionnel dans les divers domaines spécifiques à votre branche.



Conseils Solution e-shop	Marketing direct physique Télémarketing Response Management Marketing en ligne Marketing mobile Fidélisation Client	Entreposage Fulfilment	Préparation des envois Prise en charge et transport Dédouanement Distribution Prestations complémentaires	Gestion des retours Customer Care Center Call Center Envoi des factures Envoi des rappels
-----------------------------	--	---------------------------	---	---

«Celui qui se concentre sur son cœur de métier apporte une véritable plus-value à sa clientèle, tout en se dotant d'un avantage concurrentiel durable.»

Une parfaite complémentarité: Vous vous consacrez à votre cœur de métier. Nous faisons le reste.

Rapide, commode, à toute heure: il n'a jamais été aussi facile de satisfaire ses envies d'achat. L'incroyable diversité des produits offerts sur catalogue, via Internet et par les boutiques de télé-achat répond aujourd'hui à toutes les attentes.

Mais plus l'offre se développe, plus la concurrence s'intensifie dans la vente à distance. C'est pourquoi la qualité de la marchandise est un facteur de réussite essentiel, car on ne peut séduire le consommateur qu'en lui proposant un produit convaincant.

Néanmoins, pour garantir une satisfaction totale de votre clientèle, vous devez faire preuve de tout autant de professionnalisme dans bien d'autres domaines: un acheminement rapide et une distribution fiable des marchandises, une gestion des retours adaptée aux souhaits des consommateurs et un suivi personnalisé de la clientèle sont pour vous des atouts maîtres. En outre, il vous faut disposer d'instruments efficaces de prospection commerciale.

La performance actuelle et future de votre entreprise sur le marché passe aussi par une optimisation continue de ses processus internes et externes. Qu'il s'agisse des questions de dédouanement qui se posent en logistique ou encore de l'assurance des marchandises, sans oublier la gestion informatisée des données, les processus en place dans chaque domaine doivent être régulièrement reconsidérés.

Où peut-être envisagez-vous de vous lancer sur le marché, auquel cas il vous faut aussi posséder de solides compétences spécialisées.

Avec Swiss Post à vos côtés, vous pouvez facilement relever ces défis. Nos experts-marché connaissent bien votre métier, le marché international et les groupes cibles. Grâce à nos solutions, nous allégeons considérablement votre charge de travail, ce qui vous laisse une plus grande disponibilité pour vous concentrer sur vos propres activités et apporter ainsi un véritable plus à votre clientèle.

Ensemble, optimisons votre valeur.





L'approche du marché: S'implanter avec succès dans d'autres pays.

Réussir son expansion à l'étranger

Devenez un acteur global: nous vous accompagnons dans vos démarches d'implantation sur de nouveaux marchés et nous vous aidons à obtenir toutes les informations et autorisations administratives nécessaires. Ainsi, vous ne subissez plus aucun désavantage par rapport à la concurrence locale et vous êtes toujours parfaitement renseigné sur la situation dans le pays.

De plus, nous vous fournissons des conseils personnalisés sur toutes les questions relatives à la réglementation douanière et à la TVA, y compris en ce qui concerne les franchises de taxe dans les différents pays d'origine et de destination.

Ouvrir une boutique en ligne sur mesure

Avec votre propre site marchand, vos produits seront disponibles à toute heure et vous aurez la possibilité d'atteindre de nouveaux clients par-delà les frontières. En diversifiant vos canaux de distribution, vous pourrez aborder d'autres marchés, développer votre clientèle et intensifier vos ventes, avec une rentabilité accrue à la clé.

De l'offre standard pour un démarrage d'activité aux solutions personnalisées, Swiss Post vous propose un ensemble complet de prestations pour le lancement et l'exploitation de votre propre boutique en ligne, avec des services de conception, de mise en œuvre et d'exploitation mais aussi des outils innovants et efficaces de communication avec la clientèle. Notre service clé en main comprend également la logistique de stockage, les solutions de paiement électronique et l'acheminement des marchandises, y compris le règlement des questions de douane et de TVA ainsi que la garantie de paiement et donc d'encaissement pour un certain nombre de pays.

N'hésitez plus une seconde et investissez dans votre avenir sur le marché extrêmement porteur, à l'échelle nationale et internationale, du commerce électronique.



«Pour mieux faire connaître sa marque et ses produits, et conserver ainsi une supériorité par rapport à la concurrence, il faut entretenir un dialogue ciblé avec la clientèle.»

L'acquisition et fidélisation de la clientèle: Développer de nouvelles relations et les pérenniser.

Acquérir de nouveaux clients

Nous sommes des professionnels du marketing direct. Nos solutions de dialogue parfaitement éprouvées et notre éventail complet de produits et de services vous permettront d'acquérir de nouveaux clients. Nous savons aussi quand et comment vous pourrez le mieux atteindre vos groupes cibles. Planification des envois, acquisition et optimisation des adresses, expédition en soi et gestion des réponses: nous assurons la mise en œuvre de toutes vos opérations en ayant toujours à cœur de garantir leur réussite.

Pour développer votre clientèle, nous vous proposons également des services de télémarketing performants, précisément axés sur les besoins de vos clients potentiels ou existants. Hautement efficace et peu coûteuse, cette forme de contact présente bien des avantages.

S'assurer un taux de réponse hors pair

Suscitez un intérêt accru pour vos envois: Swiss Post a mis au point diverses solutions spéciales et prestations complémentaires pour vous permettre d'attirer l'attention des lecteurs sur vos mailings. Qu'il s'agisse d'adapter les envois aux différents groupes cibles, d'opter pour des formes d'affranchissement inédites ou d'insérer votre message dans un emballage absolument unique, votre communication sera d'autant plus efficace qu'elle fera mouche dès réception.

Renforcer l'impact publicitaire avec la SwissPostCard

Misez sur l'efficacité et l'originalité avec la SwissPostCard, une carte postale que vous pouvez personnaliser à votre gré et qui vous garantit un taux de lecture et de réponse bien supérieur à celui obtenu au moyen d'un simple courrier publicitaire. Accessible via Internet, cette solution vous permet de concevoir en un clin d'œil des cartes conformes à vos souhaits,





puis d'y inscrire un message personnel avant de les faire expédier dans le monde entier sous la forme d'un publipostage par carte postale.

Vos envois font ainsi passer le message sans avoir à être ouverts et attirent d'autant plus le regard qu'ils sont imprimés sur du papier glacé: une bonne façon de s'adresser à vos clients sur un mode plus personnel et de retenir davantage leur attention.

De plus, des bons peuvent être facilement intégrés à la SwissPostCard, qui constitue aussi un support idéal pour transmettre des invitations et annoncer des opérations promotionnelles ou encore transmettre des relances, des remerciements, des vœux d'anniversaire et bien d'autres messages. Découvrez les possibilités qui s'offrent à vous sur www.swisspost.com/swisspostcard.

Etendre sa présence à l'international

Vous souhaitez faire connaître vos produits à plus grande échelle? Internet vous en donne la possibilité, avec notre site en ligne 123 KATALOGE, qui vous permet de diffuser votre catalogue via le Web en profitant de conditions avantageuses. Vos offres seront consultables dans le monde entier et des demandes pourront vous être soumises directement. Outre une présence renforcée, vous obtiendrez aussi très facilement des adresses de clients potentiels. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.123kataloge.de.

Miser sur la croissance en fidélisant durablement la clientèle

En approfondissant votre connaissance de la clientèle, vous serez en mesure de mieux adapter vos actions de marketing et vos gammes de produits à ses différents besoins. Sachez récompenser vos clients, leur offrir une véritable valeur ajoutée et leur donner à vivre une expérience émotionnelle de votre marque. En intégrant les médias sociaux et les appareils mobiles à vos opérations de communication, vous pourrez en outre atteindre vos clients via de multiples canaux.

Nous vous assistons dans cette démarche en vous proposant des solutions de GRC et de fidélisation conçues en fonction du profil de vos clients – du dialogue, en passant par les programmes de bonus, les cartes de paiement et couponing, jusqu'aux clubs clients et autres privilèges exclusifs. Nous concevons, développons, optimisons et déployons des programmes

de fidélisation de la clientèle répondant parfaitement à vos besoins et pouvant être facilement intégrés à vos processus informatiques. Dans ce cadre, nous veillons à garantir la sécurité des données à toutes les étapes.

Enfin, nous vous offrons aussi un avantage durable: grâce aux coordonnées et aux informations recueillies, vous suivez en permanence le comportement d'achat de vos clients.

Vos avantages:

- Des taux de réponse supérieurs pour vos publipostages grâce à des solutions innovantes et un minimum de perte de diffusion.
- L'assurance d'une expédition efficace de vos publipostages vers tous les pays, fondée sur les conseils avisés de nos experts en marketing direct.
- Une fidélisation accrue de votre clientèle et un renforcement de votre image de marque du fait de l'amélioration de la qualité de vos produits et services.
- Une démarcation de la concurrence grâce à des programmes de fidélisation exclusifs.
- Une contribution soutenue à la réussite de votre entreprise avec un développement continu et une fidélisation durable de la clientèle.

«En matière de vente à distance, chaque maillon de la chaîne d'activités joue un rôle essentiel. La réussite passe donc par une parfaite coordination de l'ensemble des opérations.»

La gestion des documents: Maîtrise des processus et optimisation des coûts.

Aujourd'hui comme demain, misez sur des processus commerciaux performants. Avec nos solutions perfectionnées de gestion et de traitement des informations et des documents, vous pouvez compter sur la plus parfaite organisation. Vous disposez en permanence d'une excellente vue d'ensemble et pouvez donc intervenir avec le plus grand discernement à tous les niveaux et selon les besoins.

Traiter le courrier interne de manière efficace et économique

Avec Swiss Post, les opérations de traitement du courrier interne de votre entreprise sont réglées dans le moindre détail. Grâce à une gestion ciblée des documents, les données dont vous avez besoin sont toujours disponibles au bon moment, à l'endroit qui convient et sous une forme appropriée. Vous pouvez ainsi plus facilement maîtriser et planifier le travail de traitement de votre courrier interne.

Nous assurons une gestion fiable et cohérente de votre salle courrier et nous chargeons de la réception, du tri et de la distribution du courrier interne, entrant et sortant, suivi des envois compris. Font également partie de nos prestations: les contrôles de sécurité visant à détecter tout contenu dangereux, le transport entre les différents sites de l'entreprise, les recherches éventuelles et les services de conseil destinés à optimiser les coûts d'expédition.

Gérer les informations via un accès électronique

Nous avons tout prévu pour garantir un déroulement optimal des opérations de traitement des informations. Nous nous chargeons du traitement de l'information dès la réception du courrier dans la salle courrier et gérons les flux d'informations via les processus définis. Nous vous aidons à transformer progressivement votre salle courrier en une plate-forme d'information numérique. Vous pouvez ainsi mettre à disposition à tout moment et dans le monde entier les documents et les informations que vous souhaitez.

Nous nous occupons du traitement manuel et informatisé, y compris de la numérisation des commandes, des réclamations et des autres documents, puis nous préparons les informations avant de les transférer vers les autres services. Ce faisant, nous appliquons une démarche d'assurance de la qualité de bout en bout avec transmission de rapports de gestion en ligne.

Des données disponibles rapidement – partout et à tout moment

Nous vous donnons les moyens de renseigner au mieux vos clients, vos fournisseurs et vos responsables qualité. Avec notre système sophistiqué d'archivage des documents, vous pouvez contrôler l'accès à l'ensemble de vos données en toutes circonstances. Vous bénéficiez ainsi d'un haut niveau de sécurité de l'information. En bref: grâce à son savoir-faire en matière de technologies de l'information, Swiss Post est votre partenaire de confiance pour une gestion optimale des solutions numériques et physiques.

Vos avantages:

- Une garantie de rigueur et de confidentialité grâce à des solutions globales sécurisées et à un service complet.
- Un gain de temps et d'argent du fait de la disponibilité de l'ensemble des informations partout dans le monde.
- Une transparence totale en matière de coûts de gestion des documents et des informations.
- Des processus d'information d'une grande fluidité grâce à une parfaite gestion des documents.



L'édition de documents: Optimiser le coût et accroître l'efficacité des supports imprimés.

Si vous souhaitez améliorer la communication avec vos clients, misez sur un mode de diffusion multicanal pour vos documents commerciaux tels que factures et rappels mais aussi pour vos envois publicitaires.

Nous assurons la mise en forme et l'impression des données, la préparation des envois et la gestion intégrale de vos documents. Nos experts vous fournissent des conseils complets et avisés pour optimiser l'ensemble de vos processus. De plus, nous personnalisons vos documents et nous les faisons parvenir en temps et en heure à vos clients, ce qui vous permet de consolider les relations que vous entretenez avec eux.

Confidentialité assurée dans la gestion des données

Optez pour un processus de gestion des données basé sur la sécurité et le contrôle. Swiss Post vous garantit une sécurité maximale dans la mise en forme de vos documents, tout en vous donnant la possibilité de vérifier à tout moment qu'il ne manque rien à vos envois.

Acceptation automatisée des données et préparation des données d'impression à partir de divers systèmes ou intégration entièrement automatisée de vos données dans la gestion de la production: nous accomplissons chaque tâche avec le plus grand soin. Nous vous proposons également des services professionnels d'élaboration de modèles statiques et dynamiques, y compris la fusion des données et des modèles, associée à diverses possibilités de mise en forme consécutive des données d'impression.

Normalisation, rationalisation et sécurisation de l'expédition

Nous utilisons les systèmes d'impression numérique les plus perfectionnés, respectons les normes de sécurité les plus rigoureuses et appliquons systématiquement des processus standardisés pour assurer un traitement efficace de tous vos documents transactionnels, qu'il s'agisse de factures, de rappels, de bulletins de livraison ou de bons de paiement.

De la réception initiale des données au contrôle final des envois, en passant par l'élaboration et la mise sous pli des documents, nos spécialistes de la production et de l'informatique gèrent les projets de A à Z. Vous bénéficiez ainsi d'un service complet, d'un seul tenant.

Allègement du budget de marketing

Optimisez vos démarches publicitaires en exploitant judicieusement les espaces libres sur vos courriers, tels que factures, bulletins de livraison et bons de paiement. La solution TransPromo vous permet d'utiliser vos documents commerciaux comme supports publicitaires et de transmettre des messages parfaitement adaptés à vos différents groupes cibles, afin de mieux fidéliser votre clientèle.

Nous vous fournissons volontiers des conseils complets dans tous les domaines, notamment en ce qui concerne la gestion de la base de données clients, le marketing, l'élaboration de modèles ou encore la production et bien d'autres aspects de la gestion des documents: la publicité devient ainsi moins coûteuse et bien plus efficace.

Optimisation des coûts d'expédition

Nous vous permettons de réduire vos frais de port, tout en vous garantissant le même niveau de sécurité d'expédition. Notre système de traitement des documents électroniques vous permet d'optimiser vos frais de port et de les regrouper de manière flexible dans le cadre de vos envois. Notre logiciel standardisé et certifié détermine automatiquement le format et le poids de l'envoi. Il prend également en compte des indications particulières, comme les pièces jointes optionnelles ou les envois groupés dans une même enveloppe ou dans un même colis. L'ensemble de vos expéditions sont rigoureusement et systématiquement contrôlées. Vous avez ainsi la certitude que chaque document arrivera en bonne et due forme.

Vos avantages:

- L'assurance d'un traitement rigoureux et totalement confidentiel de l'ensemble de vos documents grâce à l'application des normes de sécurité les plus strictes.
- Une efficacité commerciale renforcée par le système TransPromo de ventes croisées et incitatives.
- Une optimisation des coûts d'expédition du fait du contrôle automatique des envois.
- Une réduction des frais de production grâce à nos centres d'impression hautement performants.

«Tout le savoir-faire logistique réside dans une planification rigoureuse et une organisation efficace des expéditions de courrier et de marchandises, afin que les clients reçoivent toujours leurs envois en temps et en heure, où qu'ils soient dans le monde.»

L'entreposage et fulfilment: Miser sur une parfaite organisation des expéditions.

Des coûts optimisés

grâce à une meilleure gestion des stocks

Pour plus d'efficacité dans l'expédition de vos marchandises, Swiss Post vous propose un ensemble complet de prestations comprenant le stockage des marchandises et la gestion des commandes ainsi que l'adressage et l'acheminement des envois, sans oublier le traitement des retours. Dans ces domaines aussi, nous sommes en mesure de vous proposer des services personnalisés, répondant parfaitement à vos besoins.





La distribution: Avoir la certitude que vos envois arriveront toujours à destination en temps et en heure.

Couvrant toute la chaîne des opérations, notre savoir-faire logistique est inégalé: quels que soient vos besoins, nous pouvons toujours vous proposer des solutions modulables. En outre, vous avez accès à notre réseau mondial de partenaires de distribution et de logistique, tout en profitant de prestations complémentaires conçues sur mesure. Qu'il s'agisse de lettres, de publipostages, de publications ou de petites marchandises jusqu'à 30 kg, nous vous garantissons un acheminement extrêmement fiable et rapide de vos envois, qui arriveront toujours à bon port.

Optimisation de l'expédition grâce à une préparation efficace des envois

Nous vous proposons des solutions personnalisées aux meilleures conditions. Pour vos envois en nombre de petites marchandises jusqu'à 30 kg à destination de l'étranger, nous assurons l'adressage, l'emballage, l'affranchissement et le tri en nous pliant à chacune de vos exigences.

Possibilité de se présenter comme une entreprise locale dans le pays de destination

Montrez à vos clients que vous leur êtes proche, même si votre société est basée à l'étranger. Nos solutions d'affranchissement innovantes vous permettent d'effectuer vos démarches à l'étranger en arborant l'image d'une entreprise locale. Sur demande, nous vous proposons également une adresse de retour dans le pays de destination. Vos clients seront ainsi d'autant plus enclins à vous faire confiance.

Parfaite orchestration des opérations de prise en charge, de transport et de dédouanement

Nous savons combien il est important que vos envois internationaux parviennent en temps et en heure à leurs destinataires partout dans le monde. Afin de vous apporter une aide encore plus efficace, nous prenons en charge toutes les tâches logistiques et administratives associées à la distribution de vos marchandises à l'étranger. Quels que soient vos volumes d'envois, nous vous accompagnons dans toutes les démarches, en vous proposant des solutions parfaitement adaptées à vos différents besoins. Même nos horaires sont flexibles, puisque vous avez la possibilité de choisir librement quand vos marchandises parviendront à vos clients.

«La planification et la coordination parfaite des opérations permet de garantir la distribution ponctuelle des marchandises à vos clients du monde entier. C'est pourquoi nous gérons l'ensemble de vos processus logistiques en vous fournissant un service d'un seul tenant.»





L'assurance d'un dédouanement fiable et efficace

Notre haut niveau de professionnalisme vous garantit une parfaite maîtrise de l'acheminement de vos marchandises au-delà des frontières. Nous vous fournissons des conseils judicieux concernant les réglementations des importations, les franchises de taxe, les taux d'imposition et les droits de douane dans les pays de destination concernés, et nous vous procurons des documents types très utiles pour l'expédition de vos marchandises vers l'étranger.

Nos experts se chargent pour vous du dédouanement des importations, des formalités de transit et des procédures d'exportation, tout comme de dédouanement des éventuels envois en retour.

En prime, nous vous facilitons la tâche de préparation des envois grâce à une solution de dédouanement simplifié et à la mise à disposition rapide de vos documents d'expédition.

Le confort de solutions de distribution sur mesure

Rapide, efficace ou économique, la solution de distribution que nous vous proposerons sera toujours parfaitement éprouvée et précisément adaptée à vos besoins. Avec nos astucieuses prestations complémentaires, telles que le recommandé, la remise en main propre, le suivi des envois et l'attestation de distribution, vous avez la certitude que tous vos envois parviendront en toute sécurité à leurs destinataires.

Une distribution contre remboursement? Aucun problème: si tel est votre souhait, nous ne remettons votre envoi que sur paiement immédiat. Vous minimisez ainsi les risques en étant assuré d'encaisser automatiquement votre dû.

Satisfaction des clients grâce à une réexpédition rapide de catalogues

Offrez à vos clients un service personnalisé et réactif, même dans les cas de demandes ponctuelles d'expédition de catalogues. Avec Swiss Post, vous n'avez pas besoin de justifier d'une quantité minimale d'envois pour bénéficier d'une optimisation des frais de port. Nous pouvons même livrer des exemplaires isolés le jour même et, sur demande, nous vous fournissons l'ensemble des services associés: stockage, conditionnement, emballage, expédition et impression de la lettre d'accompagnement. Vous épargnez ainsi les coûts d'une exécution en interne et disposez de plus de temps pour vous concentrer sur vos propres activités.

Vos avantages:

- Une distribution toujours ponctuelle de vos envois dans le monde entier grâce à des solutions d'expédition et de distribution éprouvées.
- Un déroulement optimal du processus de distribution grâce à des conseils éclairés en matière logistique.
- Un allègement des tâches de traitement des retours.

L'après-vente: Un service professionnel sur toute la ligne.

Des clients 100% satisfaits grâce à un suivi sans faille

Il est important de pouvoir garantir une satisfaction totale de la clientèle, même après l'achat, notamment quand il s'agit de résoudre des problèmes ou de répondre à des questions. C'est pourquoi nous disposons d'un centre de service à la clientèle des plus modernes, en mesure d'assurer un suivi commercial aussi professionnel que convivial. Traitant les demandes en provenance de tous les pays, notre équipe dûment formée gère les problèmes d'articles défectueux, les procédures d'échange ou les questions de paiement en poursuivant toujours un même objectif: la satisfaction de votre clientèle.

Appliquant l'ensemble de vos consignes avec souplesse, nous sommes à l'écoute du client. Outre notre haut niveau de compétences linguistiques, nous vous proposons un vaste éventail de prestations: du traitement des appels téléphoniques à l'encaissement des paiements, en passant par l'enregistrement des ordres et des commandes, le suivi de la clientèle et la gestion des réclamations, nous maîtrisons parfaitement tous les rouages d'un véritable service à la clientèle.

Traitement efficace des retours

Même lorsque les fichiers d'adresses ont été parfaitement contrôlés, chaque expédition comporte toujours son lot de retours. C'est pourquoi nous vous proposons d'en assurer la gestion et de vous épargner ainsi un travail fastidieux. Distribution physique, enregistrement des adresses d'envois en retour ou destruction des envois réexpédiés: nous nous conformons à vos souhaits et vous garantissons un traitement fiable et efficace des envois en retour.

Vos clients ont ainsi la possibilité de renvoyer les produits commandés facilement et conformément aux dispositions en vigueur dans leur pays.

La Poste Suisse
Swiss Post International
Mingerstrasse 12
3030 Berne
SWITZERLAND

www.swisspost.com/distance-selling

