



La qualité  
suisse dans le  
monde entier

## Solutions pour les maisons d'édition et les médias.

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/press](http://www.swisspost.com/press)**

**Edition 2011**



# Sommaire

Une parfaite complémentarité .....	page 4
Le portefeuille de produits .....	page 5
Le marché des consommateurs .....	page 6
La production .....	page 9
La distribution .....	page 10

**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.



«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.

Le monde de l'édition et des médias évolue très rapidement. Vous le savez, et nous le savons aussi.

De ce fait, votre réussite passe par une concentration sans faille sur vos activités journalistiques. Des informations de qualité, solidement documentées, sont votre bien le plus précieux. Néanmoins, pour faire parvenir vos publications en temps et en heure à leurs destinataires, vous devez faire preuve du même professionnalisme dans bien d'autres domaines: Un processus de production parfaitement au point et une logistique de distribution rigoureusement cordonnée sont pour vous deux atouts maîtres. Vos publications doivent être produites dans des conditions d'efficacité et de rentabilité maximales, et atteindre votre clientèle via les canaux les mieux adaptés.

Il est encore plus important de pouvoir compter sur des solutions performantes quand on lance un nouveau produit. Avant même d'entreprendre votre démarche, il vous faut disposer de connaissances approfondies du marché des lecteurs mais aussi d'outils de marketing modernes et performants pour avoir du succès avec votre publication.

Avec Swiss Post à vos côtés, vous pouvez facilement relever ces défis. Nos spécialistes de la branche connaissent bien le 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 votre cœur de métier, et apporter ainsi une véritable plus-value à votre clientèle.

Optimisez votre chaîne de création de valeur avec nous.





## Le portefeuille de produits: Introduire avec succès de nouvelles publications sur le marché.

Vous avez une idée pour une nouvelle publication. Pour vous permettre d'atteindre un vaste public dès le stade de son lancement, nous vous livrons au préalable des informations fondées concernant le marché des lecteurs. Qu'il s'agisse d'introduire un nouveau produit de presse ou de relancer une publication déjà existante, notre solide connaissance du secteur nous permet de vous assister sur l'ensemble du marché et avec toute la logistique requise à l'appui. Nous produisons pour vous des études de marché, des plans de marketing et des estimations budgétaires en matière d'impression et de distribution.



# Le marché des consommateurs: Trouver de nouveaux clients et les passionner de façon durable.

Exploitez le savoir-faire de nos spécialistes. Avec Swiss Post à vos côtés, vous profitez d'un haut niveau d'expertise dans les domaines du marketing, de la distribution et de la GRC. Vous pouvez compter sur nous pour acquérir de nouveaux clients et les fidéliser durablement.

## **Bien connaître la clientèle**

Pour vous démarquer de la concurrence aux yeux des lecteurs, misez sur un facteur clé de réussite: des modes de traitement de la clientèle soigneusement différenciés. Dans le cadre de notre marketing par groupes cibles, nous identifions et évaluons pour vous les prospects en fonction de caractéristiques spécifiques, ou nous optimisons votre base existante de données clients en l'enrichissant de précieuses informations. Vous êtes ainsi parfaitement armé pour mener vos futures actions de marketing et pour assurer un démarchage ciblé.

## **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 expéditions, 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.

### **Gagner la confiance du client en restant à son écoute**

Dans les salons grand public ou les centres commerciaux, nos actions de vente vous permettent de rester au plus près de votre clientèle. Sur place, nous démarchons des lecteurs potentiels avec lesquels nous instaurons le dialogue dans le cadre d'un entretien commercial individuel. Notre seul objectif: vous permettre d'acquérir de nouveaux clients.

### **Développer une présence internationale**

Si la tendance actuelle est à la régression des abonnements, nous vous donnons les moyens de la contrer avec un nouvel outil de prospection commerciale: notre site Internet Press Shop International vous permet d'atteindre de nouveaux lecteurs partout dans le monde, sans prendre de risques. Vous effectuez ainsi une démarche publicitaire et commerciale qui ne vous coûte rien tant qu'elle n'a pas porté ses fruits. Via Press Shop International, vos publications s'offrent au regard de près d'un million de lecteurs potentiels par mois. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.swisspost.com/press-shop](http://www.swisspost.com/press-shop).

### **Fidéliser les clients, durablement**

Nous déployons un savoir-faire complet en matière de services aux lecteurs: nous traitons les commandes, les modifications (d'adresses, du type ou statut de l'abonnement, etc.), les résiliations, les jeux-concours et toutes les demandes spécifiques de votre clientèle. Avec professionnalisme et prévenance, exactement comme si nous gérons nos propres affaires.

Pour leur commodité, nous proposons à vos lecteurs des possibilités de contact simples et variées, par téléphone, e-mail, SMS, fax ou courrier.

Enfin, avec notre système de GRC hautement sophistiqué, nous vous aidons à mieux appréhender les attentes de vos clients, à dynamiser vos relations commerciales et à proposer des services répondant parfaitement aux besoins, en sachant exploiter les potentiels les plus prometteurs, associant intérêt réel et pouvoir d'achat.

#### **Vos avantages:**

- Une contribution soutenue à la réussite de votre entreprise avec un développement continu et une fidélisation durable de la clientèle.
- Une augmentation potentielle du chiffre d'affaires grâce aux pratiques de ventes croisées et incitatives.
- Une fidélisation accrue de la clientèle et un renforcement de votre marque s'appuyant sur un service à la clientèle hautement personnalisé.
- Des taux supérieurs de réponse à vos mailings grâce à des solutions de marketing direct innovantes, avec un minimum de perte de diffusion.

«Aujourd’hui, la remise en question des modes de planification existants tout comme l’optimisation des processus internes et externes font partie du travail quotidien.»

#### **Promouvoir efficacement les ventes en kiosque**

Pour mieux attirer l’attention des lecteurs, mettez en valeur vos publications dans les points de vente. Afin de les démarquer de tous les autres titres en rayon, nous organisons des actions promotionnelles ciblées en kiosque. Notre service extérieur assure un encadrement sans faille de l’ensemble des points de vente et veille à ce que vos publications se voient attribuer un emplacement de choix, conforme à vos souhaits. Vous avez ainsi l’assurance qu’elles bénéficieront toujours d’une présentation optimale.

#### **Vos avantages:**

- Des ventes en hausse grâce à l’activation de points de vente dont s’occupe un personnel qualifié.
- Une optimisation de la distribution grâce aux évaluations périodiques des résultats des points de vente.
- Une présentation idéale de vos produits sur le point de vente grâce à des actions individualisées.

#### **Professionaliser le merchandising**

Optez pour la tranquillité et misez sur des services complets de merchandising ainsi que d’expédition des primes. Du traitement des commandes à l’encaissement, en passant par un soutien logistique global, nous vous proposons des solutions de fulfillment clés en main.

En exploitant les synergies et en assurant un haut niveau de qualité de service, nous voulons tout simplement garantir la satisfaction totale de votre clientèle.

En prime, vous profitez de notre savoir-faire unique en matière de préparation manuelle et automatisée des expéditions, quels que soient leurs volumes et leurs fréquences.





## La production: Miser sur le partenaire idéal.

### **Abaisser les coûts de logistique avec des sites de production judicieusement choisis**

Nous vous conseillons volontiers dans le choix et la coordination des sites d'impression et mettons en place pour vous la meilleure solution de logistique de distribution. Depuis le quai de chargement jusqu'aux lecteurs, nous coordonnons toutes les opérations de transport et distribution. De plus, nous pouvons vous fournir des conseils avisés en matière d'impression.

### **Gagner du temps en optant pour les procédés d'impression les mieux adaptés**

Veillez à ce que vos publications atteignent leurs lecteurs rapidement. Le procédé d'impression numérique décentralisé permet de distribuer vos journaux en réduisant l'écart avec les médias électroniques. Grâce à notre solution de production et de distribution intégrée, vos quotidiens parviennent à leurs lecteurs le jour même de leur parution, tout droit sortis de l'imprimerie et contenant les informations les plus récentes. Et ce dans le monde entier.

### **Préparer les expéditions de la manière la plus efficace**

Une fois vos publications imprimées, nous prenons en charge toutes les opérations nécessaires en vue de leur expédition dans les règles de l'art. En nous confiant vos travaux de lettershop, vous profitez des compétences d'un partenaire qui connaît tous les rouages du métier et qui dispose des ressources nécessaires pour vous garantir un traitement et une gestion sans faille.

Nous sommes des professionnels du conditionnement: en fonction des spécificités du produit et des normes applicables dans les canaux de distribution concernés, nous emballons les publications selon vos désirs, insérons les annexes et préparons les envois contenant des exemplaires uniques ainsi que les envois collecteurs pour leur distribution à l'échelle tant nationale qu'internationale, y compris l'apposition en bonne et due forme des adresses du destinataire et de l'expéditeur ainsi que la mention correcte d'affranchissement, et, le cas échéant, le logo de votre entreprise.

C'est avec tout autant de soin et de savoir-faire que nous préparons les paquets destinés aux grossistes pour l'approvisionnement des kiosques. Bien entendu, nous nous chargeons aussi d'établir les bordereaux de dépôt et les documents d'expédition. Vous pouvez ainsi compter sur une parfaite maîtrise des processus sur toute la ligne.

#### **Vos avantages:**

- Une efficacité accrue grâce à notre solution de production et de distribution intégrée.
- Du temps gagné et des ressources libérées grâce à la sous-traitance des tâches de préparation des envois.
- Une image de marque confortée par un service d'une qualité sans faille.

«L'actualité des contenus est particulièrement importante pour le lecteur. D'où la nécessité de soigneusement planifier et organiser la distribution internationale.»

## La distribution: Avoir la certitude que les publications arriveront toujours en temps et en heure à destination.

Pour la distribution de vos journaux et magazines à l'échelle internationale, vous devez parfaitement connaître les marchés visés, mais aussi pouvoir intervenir sur place. Swiss Post assure le lien entre vous et l'ensemble de vos lecteurs, dans le monde entier.

### Optimiser les délais de distribution

Offrez à vos lecteurs ce que la presse a plus de précieux: l'actualité. Avec nos solutions conçues selon vos besoins spécifiques, vos produits imprimés sont livrés en tous points du globe. Rapide ou économique, nous vous offrons une solution d'expédition adaptée à vos besoins individuels.

### Coordonner parfaitement les opérations de prise en charge, de transport et de dédouanement

Confiez-nous toutes les tâches logistiques et formalités administratives à accomplir pour le transport. Quel que soit le volume d'expédition, nous vous conseillerons et c'est volontiers que nous occuperons de tout, de la prise en charge à la livraison, en passant par le transport et le dédouanement. N'hésitez pas à nous demander un service de transport de nuit ou d'expédition directe depuis l'imprimerie: nous vous fournirons la preuve de notre compétence et de notre fiabilité.

### Faire plaisir aux lecteurs avec des exemplaires d'éditions antérieures

Il est important de satisfaire les clients dans leurs moindres désirs en leur offrant, par exemple, la possibilité de commander des numéros antérieurs de leur publication favorite, difficiles à trouver. En gérant et exécutant les commandes d'exemplaires d'éditions antérieures avec rigueur et diligence, nous contribuons à vous positionner comme un éditeur à l'écoute de sa clientèle.

### Garantir une qualité irréprochable grâce aux exemplaires de remplacement

Les abonnés apprécient tout particulièrement d'avoir en main un produit de presse impeccable. Sur demande, pour le cas où la moindre anomalie surviendrait, nous assurons volontiers un service rapide d'expédition d'exemplaires de remplacement. La satisfaction de votre clientèle reste ainsi pleine et entière.

### Traiter les retours efficacement

Même lorsque les fichiers d'adresses ont été soigneusement contrôlés, chaque expédition comporte son lot

de retours. C'est pourquoi nous vous proposons d'en assurer la gestion: nous traitons directement et rapidement tous les envois en retour et nous nous chargeons de réactualiser les adresses.

### Gérer la diffusion internationale en kiosques de façon optimale

Les activités liées à la diffusion internationale en kiosques sont particulièrement fastidieuses et complexes. C'est pourquoi nous avons conçu des solutions complètes permettant d'en assurer une parfaite coordination, à tous les niveaux.

En étroite collaboration avec nos partenaires de longue date pour l'importation dans les différents pays, nous élaborons pour vous la proposition relative à la distribution et au nombre d'exemplaires à commander, puis nous établissons le plan de transport et exportons votre publication en vous garantissant un service fiable et efficace. De plus, étant en contact permanent avec les importateurs, nous vous communiquons régulièrement de précieuses informations sur le comportement du marché, les volumes de commande, le taux d'inventus et les points de vente de vos titres: vous contrôlez parfaitement la situation, comme si vous étiez sur place!

En parallèle au mode classique de diffusion en kiosques, nous vous proposons également d'autres canaux de distribution éprouvés, tels que les aéroports, les hôtels ainsi que les foires et salons, qui vous permettront d'être encore plus proches de votre clientèle, dans le monde entier.

#### Vos avantages:

- Une distribution ponctuelle, en tous points du globe, grâce à nos solutions d'expédition et de distribution éprouvées.
- Des services innovants offrant un haut niveau de qualité et de fiabilité.
- Une présence internationale renforcée par le recours à de multiples canaux de vente et de distribution.
- La tranquillité de ne plus avoir à assumer les tâches administratives pour le dédouanement et le transport.



La Poste Suisse  
Swiss Post International  
Mingerstrasse 12  
3030 Berne  
SWITZERLAND

[www.swisspost.com/press](http://www.swisspost.com/press)

