



Schweizer  
Qualität  
weltweit

## Lösungen für den Distanzhandel.

Mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft.

Excellence delivered.

**SWISS POST**



**Die Schweizerische Post  
Swiss Post International  
Mingerstrasse 12  
3030 Bern  
SWITZERLAND**

**Gratisnummer international  
+800 888 777 00  
[www.swisspost.com/distance-selling](http://www.swisspost.com/distance-selling)**

**Ausgabe 2011**



# Inhaltsverzeichnis

Das perfekte Zusammenspiel .....	Seite 4
Der Markteintritt .....	Seite 5
Die Kundengewinnung und -bindung .....	Seite 6
Das Dokumentenmanagement .....	Seite 8
Der Document Output .....	Seite 9
Das Warehousing und Fulfilment .....	Seite 10
Die Distribution .....	Seite 11
After Sales .....	Seite 14

**Swiss Post. Wir unterstützen Sie dort, wo Sie uns brauchen.**

Ob fein aufeinander abgestimmte Angebote oder massgeschneiderte Gesamtlösungen: Swiss Post unterstützt Sie kompetent in diversen Aufgabenbereichen Ihrer Branche.



Beratung E-Shop Lösung	Physisches Direct Marketing Telemarketing Response Management Online Marketing Mobile Marketing Loyalty Marketing	Warehousing Fulfilment	Sendungsvorbereitung Abholung und Transport Verzollung Zustellung Zusatzleistungen	Retourenmanagement Customer Care Center Call Center Rechnungsversand Mahnungsversand
---------------------------	--	---------------------------	--	--

“Kernkompetenzen fokussieren und so den Kundennutzen bedeutend steigern. Das ist die Grundlage für einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil.”

## Das perfekte Zusammenspiel: Sie konzentrieren sich auf Ihr Kerngeschäft. Wir machen den Rest.

Schnell, bequem und rund um die Uhr. Noch nie war es so leicht, die eigenen Shoppingwünsche zu erfüllen wie heute. Die unendliche Produktvielfalt in Katalogen, im Internet oder in TV-Shops bietet für jede Kauflust genau das Richtige.

Mit dem Angebot steigt auch der Wettbewerb im Distanzhandel. Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist dabei die Qualität Ihres Produktes. Nur wer ein überzeugendes Produkt anbietet, überzeugt auch seine Kunden.

Doch um Ihre Kunden rundum zufriedenzustellen, müssen Sie in weitaus mehr Bereichen Perfektion beweisen: Eine zuverlässige Zustellung der Waren, kurze Lieferzeiten, kundenfreundliches Retourenmanagement sowie eine individuelle Kundenbetreuung sind für Sie als Unternehmen unverzichtbar. Das gilt auch für professionelle Instrumente für die Neukundengewinnung.

Und mehr noch: Wer als zukunftsorientiertes Unternehmen am Markt bestehen möchte, muss interne wie auch externe Prozesse ständig optimieren. Das reicht von Verzollungsfragen in der Logistik über das Datenmanagement in der IT bis hin zur Versicherung von Waren: In jedem Bereich müssen bestehende Prozesse neu überdacht werden.

Oder planen Sie gerade erst Ihren Markteintritt? Dann kommt es auch hier auf ein vielfältiges Expertenwissen an.

Mit Swiss Post an Ihrer Seite können Sie sich diesen Herausforderungen problemlos stellen. Unsere Branchenexperten kennen Ihr Geschäft, den internationalen Markt und die Zielgruppen. Unsere Lösungen entlasten Sie spürbar und schenken Ihnen so mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft. Und damit Ihren Kunden ein Mehr an Service.

Erhöhen Sie Ihre Wertschöpfung gemeinsam mit uns.





## Der Markteintritt: Ihr Unternehmen erfolgreich an neuen Märkten etablieren.

### **Erfolgreich in neue Länder expandieren**

Werden Sie zum Global Player. Mit unserer kompetenten Unterstützung helfen wir Ihnen, in neue Märkte einzutreten und alle notwendigen Auskünfte und Bewilligungen bei den Behörden einzuholen. So entfallen Wettbewerbsnachteile gegenüber der einheimischen Konkurrenz und Sie profitieren stets von den aktuellsten lokalen Informationen. Dazu bieten wir Ihnen eine individuelle Beratung zu Zoll- und Mehrwertsteuervorschriften sowie den geltenden Abgabefreigrenzen in den jeweiligen Ausgangs- und Bestimmungsländern.

### **Den eigenen Onlineshop nach Mass eröffnen**

Mit einem eigenen Onlineshop machen Sie Ihre Produkte rund um die Uhr verfügbar und haben die Möglichkeit, Kunden über Ländergrenzen hinweg anzusprechen. Erschliessen Sie sich mit einem neuen Vertriebskanal zusätzliche Märkte, gewinnen Sie neue Kunden und generieren Sie mehr Umsatz mit höheren Erträgen.

Vom einfachen Standardangebot für Neueinsteiger bis zur Individuallösung bietet Ihnen Swiss Post sämtliche Leistungen für den erfolgreichen Aufbau und den Betrieb Ihres eigenen Onlineshops aus einer Hand: Konzeption, Implementierung und Betrieb sowie eine innovative und effektive Kundenkommunikation. Zum Full Service zählen aber auch die Lagerlogistik, E-Payment, Warenversand inklusive Klärung von Zoll- und Mehrwertsteuerfragen, Zahlungsgarantie in ausgewählten Ländern und dadurch gesicherte Zahlungseingänge.

Steigen Sie jetzt ein und investieren Sie kostengünstig in Ihre Zukunft im stetig wachsenden E-Commerce-Markt – national und international.



“Wer seine Kunden mit der Marke und den Produkten vertraut macht, verringert durch einen zielgerichteten Kundendialog die Abwanderung zur Konkurrenz.”

## Die Kundengewinnung und -bindung: Neue Beziehungen aufbauen und langfristig erhalten.

### **Erfolgreich Kunden gewinnen**

Professionelles Direct Marketing ist unser Tagesgeschäft. Mit erprobten Dialoglösungen und einem breit gefächerten Angebot an Produkten und Dienstleistungen unterstützen wir Sie bei der Kundengewinnung. Wir wissen, wie und wann Sie Ihre Zielgruppe am besten erreichen. Von der Versandplanung inklusive Adressbeschaffung und -bereinigung über den Versand bis hin zum effizienten Responsemanagement: Wir setzen jede Massnahme ganzheitlich und erfolgsorientiert um.

Für die Kundengewinnung bieten wir Ihnen auch professionelles Telemarketing, mit dem wir gezielt auf die Bedürfnisse potenzieller und bestehender Kunden eingehen. Die hohe Effizienz und die geringen Kosten machen diese Kommunikationsform besonders attraktiv.

### **Für einen höheren Response sorgen**

Steigern Sie das Interesse an Ihren Sendungen. Mit den vielfältigen Sonderlösungen und Zusatzleistungen von Swiss Post ziehen Sie die Blicke des Lesers auf Ihre Mailings. Ob zielgruppengerechte Ansprache, innovative Frankierlösungen oder die unverwechselbare Verpackung Ihrer Nachricht – eine erfolgreiche Kommunikation beginnt beim ersten Eindruck.

### **Mit der SwissPostCard die Werbewirkung erhöhen**

Machen Sie stärker auf sich aufmerksam – mit der SwissPostCard. Im Gegensatz zu Werbebriefen profitieren Sie mit dieser individuell erstellbaren Postkarte von einer hohen Lese- und Responsequote. Im Internet können Sie sie spielend leicht und ganz nach Ihren Wünschen gestalten, mit einer persönlichen Botschaft versehen und als physisches Postkarten-Mailing in die ganze Welt versenden.





Ohne geöffnet werden zu müssen, verkündet sie sofort Ihre Nachricht und wirkt durch den Hochglanzdruck besonders attraktiv. Sie erreichen Ihre Kunden persönlich und steigern das Interesse an Ihrer Sendung deutlich.

Auch Gutscheine lassen sich einfach integrieren. Die SwissPostCard ist der perfekte Werbeträger für Einladungen, Aktionswochen, Erinnerungen, Dankeschreiben, Geburtstagsgrüsse und vieles mehr. Entdecken Sie Ihre Möglichkeiten auf [www.swisspost.com/swisspostcard](http://www.swisspost.com/swisspostcard).

#### **Die Marktpräsenz global ausweiten**

Wünschen Sie eine höhere Beachtung Ihrer Kataloge? Dann nutzen Sie das Internet. Auf unserem originellen Onlineportal 123 KATALOGE haben Sie die Möglichkeit, Ihre Kataloge zu besten Konditionen ins Internet zu stellen. So werden Ihre Angebote weltweit sichtbar und können direkt angefordert werden. Und neben der gesteigerten Aufmerksamkeit gewinnen Sie zusätzlich auch noch spielend leicht Adressdaten von potenziellen Neukunden. Erfahren Sie mehr unter [www.123kataloge.de](http://www.123kataloge.de).

#### **Dank langfristiger Kundenbindung nachhaltig wachsen**

Bauen Sie sich Wissen über Ihre Kunden auf, um Marketingaktivitäten und Sortimentsgestaltung besser auf die Kundenbedürfnisse auszurichten. Belohnen Sie Ihre Kunden, bieten Sie individuelle Mehrwerte und ein emotionales Erlebnis mit Ihrer Marke. Integrieren Sie Social-Media-Plattformen und mobile Geräte, um mit Ihren Kunden auf allen Kanälen zu kommunizieren.

Wir unterstützen Sie dabei mit unseren innovativen CRM- und Loyalty-Lösungen, die zu Ihren Kunden passen. Vom individuellen Kundendialog über professionelle Bonusprogramme, Zahlkarten, Couponing bis hin zu exklusiven Kundenclubs und Communities.

Wir konzipieren, entwickeln, übernehmen oder ergänzen auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Kundenbindungsprogramme, die sich einfach in Ihren IT-Bereich integrieren lassen – und das mit fortwährender Datensicherheit.

Ihr langfristiges Plus: Durch die gewonnenen Kontaktdaten erhalten Sie jederzeit einen Einblick in das Kaufverhalten Ihrer Kunden.

#### **Ihre Vorteile:**

- Höhere Erfolgsquote Ihrer Mailings dank innovativen Lösungen und geringem Streuverlust.
- Weltweit sorgenfreier Versand von Direct Mailings dank Beratung durch unsere Direct-Marketing-Spezialisten.
- Erhöhung der Kundenloyalität und Stärkung Ihrer Marke durch Verknüpfung von Produktqualität und Service.
- Differenzierung von der Konkurrenz durch exklusive Treueprogramme.
- Ein nachhaltig positiver Beitrag zum Unternehmenserfolg dank erfolgreicher Kundengewinnung und langfristiger -bindung.

“Im Distanzhandel entscheidet jedes Glied in der Prozesskette über den Erfolg. Deshalb ist das perfekte Zusammenspiel der einzelnen Komponenten so wichtig.”

## Das Dokumentenmanagement: Alles im Blick behalten und Kosten optimieren.

Setzen Sie auch zukünftig auf optimale Geschäftsabläufe. Mit unseren professionellen Lösungen zum Lenken und Verarbeiten von Informationen und Dokumenten sind Sie immer perfekt organisiert. Sie behalten alles im Überblick und können auf allen Ebenen jederzeit kompetent und bedürfnisorientiert handeln.

### **Die interne Post effektiv und kosteneffizient behandeln**

Sorgen Sie für eine perfekte Organisation Ihrer betriebsinternen Postverarbeitung – mit Swiss Post. Durch den Aufbau eines gezielten Dokumentenmanagements sind für Sie alle Daten immer zur richtigen Zeit, in der richtigen Form und am richtigen Ort griffbereit. Das macht den Arbeitsaufwand Ihrer internen Post jederzeit nachvollziehbar und planbar.

Wir bearbeiten Ihren Mailroom ganzheitlich und sicher. Ob Eingangspost, interne Post oder Ausgangspost: Wir kümmern uns um die Entgegennahme, Sortierung und die Verteilung inklusive Sendungsverfolgung. Auch Sicherheitsprüfungen auf gefährliche Inhalte, der Transport zwischen verschiedenen Geschäftsstandorten, Nachforschungen und die Beratung zur Optimierung der Sendungskosten gehören zu unseren Leistungen.

### **Informationen durch digitalen Zugriff verwalten**

Wir sorgen für den perfekten Ablauf bei der Informationsverarbeitung. Bereits im Mailroom lenken wir ab Posteingang alle Informationen in die richtigen Bahnen. Schritt für Schritt entwickeln wir Ihren physischen Mailroom zu einer digitalen Informationsdrehscheibe. So sind jegliche Informationen jederzeit und überall verfügbar.

Ob zur manuellen oder automatischen Weiterverarbeitung, wir übernehmen das Scanning von Bestellungen, Beschwerden und anderen Dokumenten. Anschliessend bereiten wir die Informationen auf und überführen sie in die weiteren Geschäftsprozesse. Das Regelwerk der automatisierten Postverarbeitung macht es auch möglich, Aufträge direkt in Ihr CRM-System einzuspeisen. Wir gewährleisten dabei ein durchgängiges Qualitätsmanagement – inklusive Online Management Reporting.

### **Ortsunabhängig, zeitgerecht und schnell über Daten verfügen**

Verbessern Sie Ihre Auskunftsmöglichkeiten bei Kunden, Lieferanten und Qualitätsmanagern. Mit unserer professionellen Archivierung Ihrer Dokumente behalten Sie stets die Kontrolle darüber, wer wann auf welche Informationen zugreift. Das gibt Ihnen Sicherheit bei jeder Auskunft.

Kurz: Swiss Post steht Ihnen bei digitalen wie physischen Lösungen als vertrauenswürdige Partnerin mit der richtigen Technologie zur Seite.

#### **Ihre Vorteile:**

- Sichere Systemlösungen und Full Service mit höchster Vertraulichkeit und Sorgfalt.
- Zeit- und Kostenoptimierung bei weltweiter Verfügbarkeit aller Informationen.
- Transparenz aller Kosten für das Dokumenten- und Informationsmanagement.
- Reibungslose Informationsprozesse dank erstklassiger Dokumentenverwaltung.



# Der Document Output: Kostenoptimierter und effizienter Transaktionsdruck.

Sie wollen Ihre Kundenkommunikation verbessern? Dann versenden Sie transaktionsbasierte Dokumente wie Rechnungen, Mahnungen oder Ihre Werbesendungen gleich in mehreren Kanälen.

Wir übernehmen die Datenaufbereitung, den Druck und die Versandvorbereitung Ihrer Dokumente sowie das gesamte Dokumentenmanagement. Unsere Experten beraten Sie ganzheitlich und kompetent in allen Prozessabläufen. Darüber hinaus bereiten wir Ihre Dokumente individuell auf und übermitteln sie termingerecht an Ihre Kunden. Für eine starke Kundenbeziehung.

## **Beim Datenmanagement auf höchste Vertraulichkeit setzen**

Verbinden Sie beim Datenmanagement Sicherheit mit Kontrolle. Swiss Post nimmt die Druckdatenaufbereitung Ihrer Dokumente auf höchster Sicherheitsstufe vor. Dabei haben Sie jederzeit die Möglichkeit, Ihre Sendung auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Ob automatisierte Datenannahme, eine Druckdatenaufbereitung aus verschiedenen Systemen oder die vollautomatische Übernahme Ihrer Daten in die Produktionssteuerung, wir bearbeiten jeden Bereich mit absoluter Sorgfalt. Auch bei der Entwicklung statischer und dynamischer Layouts sowie der Zusammenführung von Daten und Layouts mit anschliessender Druckdatenaufbereitung in diversen Formaten bieten wir Ihnen professionelle Lösungen.

## **Standardisiert, intelligent und sicher versenden**

Wir setzen auf modernste Digitaldrucksysteme, hohe Sicherheitsstandards und standardisierte Prozesse – für eine effiziente Verarbeitung sämtlicher Transaktionsdokumente wie Rechnungen, Mahnungen, Lieferscheine oder Gutschriften.

Vom Dateneingang über die Produktion und Kuvertierung bis hin zur Sendungskontrolle übernehmen wir das gesamte Projektmanagement mit erfahrenen Produktions- und IT-Spezialisten – alles aus einer Hand.

## **Das Marketingbudget entlasten**

Nutzen Sie die Freiflächen Ihrer Briefschaften als Werbeflächen. Ob auf Rechnungen, Lieferscheinen oder Gutschriften – mit TransPromo machen Sie das Trägermedium zur Marketingbotschaft und sorgen mit zielgruppenspezifischen Aussagen für eine starke Kundenbindung.

Gern beraten wir Sie umfassend zu allen relevanten Themen. Von der Führung einer professionellen Kundendatenbank über das Marketing, das Layout bis hin zur Produktion und zu weiteren Optionen beim Output Management. So wird Ihre Werbung vom Kostenfaktor zum Ertragsbringer.

## **Die Versandkosten optimieren**

Geringere Portokosten bei gleichbleibender Sicherheit: Wir machen es möglich. Dank der elektronisch vollautomatisierten Dokumentenverarbeitung und einer flexiblen Portokosten-Konsolidierung versenden Sie Ihre Dokumente weltweit kosteneffizienter. Unsere zertifizierte Standard-Software ermittelt selbstständig Sendungsformate und -gewichte. Auch individuelle Vorgaben wie optionale Beilagen oder Sammelsendungen in einem Kuvert oder Paket werden berücksichtigt – selbstverständlich mit durchgängiger Sendungskontrolle. Für Ihre Gewissheit, dass jedes Dokument gut ankommt.

### **Ihre Vorteile:**

- Höchste Vertraulichkeit und Sorgfaltspflicht in der Verarbeitung Ihres Document Outputs dank unseren strengen Sicherheitsstandards.
- Effizientes Cross- und Upselling mit TransPromo.
- Optimierung der Versandkosten dank der automatischen Sendungskontrolle.
- Kostensenkung dank modernster Hochleistungs-Druckzentren.

“Kompetenz in der Logistik bedeutet, den weltweiten Warenversand präzise zu planen und effizient zu organisieren. Damit Kunden ihre Waren weltweit rechtzeitig erhalten.“

## Das Warehousing und Fulfilment: Für den Versand auf die perfekte Organisation setzen.

### Durch effiziente Lagerverwaltung Kosten optimieren

Was immer den Versand Ihrer Waren betrifft – Swiss Post bietet Ihnen alle Leistungen aus einer Hand. Wir übernehmen die Lagerhaltung, die Verarbeitung von Bestellungen wie auch das Adressieren und Versenden. Darüber hinaus bearbeiten wir die Sendungen, die der Endkunde an Sie retourniert. Und möchten Sie diese Leistungen individuell an Ihre Bedürfnisse anpassen, dann stehen wir Ihnen gern zur Seite.





# Die Distribution: Ihre Sendungen immer zur richtigen Zeit am richtigen Ort wissen.

Unser Logistik-Know-how setzt in allen Bereichen neue Massstäbe. Mit Swiss Post an Ihrer Seite verfügen Sie immer über flexible Lösungen. Sie profitieren von unserem Zugang zu einem weltumfassenden Netz von Distributions- und Logistikpartnern und haben immer Zugriff auf massgeschneiderte Zusatzleistungen. Ob für die Distribution von Briefen, Direct Mailings, Publikationen oder Kleinwaren bis 30 kg: Kurze Laufzeiten sowie eine hohe Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen unterstützen Sie dabei, jedes Ihrer Ziele zu erreichen.

## **Durch effiziente Sendungsvorbereitung den Warenversand optimieren**

Sichern Sie sich einen individuellen Service zu besten Konditionen. Sie möchten in grösseren Mengen Kleinwaren bis 30 kg ins Ausland schicken. Wir adressieren, verpacken, frankieren oder sortieren Ihre Sendungen ganz nach Ihren Bedürfnissen.

## **Weltweit wie ein Unternehmen aus dem Zielland auftreten**

Vermitteln Sie Ihren Kunden Nähe – auch im Ausland. Unsere innovativen Frankierlösungen ermöglichen es Ihnen, auch in anderen Ländern wie ein einheimisches Unternehmen aufzutreten. Auf Wunsch bieten wir Ihnen auch eine Rücksendeadresse im jeweiligen Bestimmungsland an. Für eine hohe Akzeptanz bei Ihren Kunden.

## **Nahtlose Organisation von Abholung, Transport und Verzollung**

Wir wissen, wie wichtig es ist, dass Ihre internationalen Sendungen weltweit zuverlässig ausgeliefert werden. Als kompetente Partnerin an Ihrer Seite übernehmen wir alle logistischen und administrativen Aufgaben, die mit dem internationalen Vertrieb Ihrer Waren zusammenhängen. Ganz gleich wie umfassend Ihre Lieferung ist – wir betreuen Sie rundum und bieten Ihnen für jedes Bedürfnis eine massgeschneiderte Lösung. Und das alles zeitlich flexibel: Mit unseren frei wählbaren Abholzeiten bestimmen Sie, wann die Ware bei Ihren Kunden ankommt.

“Die internationale Distribution Ihrer Warensendungen verlangt eine präzise Planung und effiziente Organisation, damit Ihre Kunden weltweit rechtzeitig erreicht werden. Wir managen Ihre gesamten Logistikprozesse kompetent aus einer Hand.”





### **Auf eine effiziente und kompetente Verzollung setzen**

Unser professionelles Know-how bringt Ihre Ware problemlos über alle Grenzen. Ob Einfuhrbestimmungen, Abgabefreigrenzen, Steuersätze oder Zollabgaben in den von Ihnen gewünschten Zielländern, wir beraten Sie in allen Punkten. Zusätzlich erhalten Sie hilfreiche Musterdokumente, die Sie für den internationalen Warenversand benötigen.

Unsere Experten erledigen für Sie die Zollabfertigung der Einfuhr, den Transit sowie die Ausfuhr Ihrer Sendung und regeln auch die Rückverzollung von Retouren.

Ihr Plus: Durch die einfache Verzollungslösung und die schnelle Verfügbarkeit Ihrer Versandpapiere senken Sie Ihren Aufwand bei der Sendungsvorbereitung.

### **Stets auf massgeschneiderte Zustelllösungen zugreifen**

Wünschen Sie eine aktuelle, effiziente oder kostengünstige Zustellung Ihrer Sendung? Dann setzen Sie auf unsere bewährten Versandlösungen. Diese sind auf Ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten und dank unseren intelligenten Zusatzleistungen wie Einschreiben, persönliche Übergabe, Sendungsverfolgung und Zustellbescheinigung kommen Ihre Sendungen immer sicher ans Ziel.

Auslieferung per Nachnahme? Kein Problem! Auf Wunsch übergeben wir Ihre Sendung nur gegen Bezahlung. Damit Sie einfach und sicher zu Ihrem Geld kommen und so Ihr Risiko minimieren.

### **Mit schnellem Katalognachversand Kunden begeistern**

Bieten Sie Ihren Kunden einen persönlichen und prompten Service – auch bei einzelnen Kataloganforderungen. Mit Swiss Post brauchen Sie nicht auf eine kritische Mindestmenge für mögliche Portooptimierung zu warten. Wir bringen auch Einzel-exemplare taggleich auf den Weg. Und auf Wunsch sind alle Leistungen inbegriffen: Lagerhaltung, Kommissionierung, Verpackung, Versand und Druck des Empfängeranschreibens. So sparen Sie sich kostenaufwändige Inhouse-Lösungen und schenken sich mehr Zeit für Ihre Kernkompetenz.

#### **Ihre Vorteile:**

- Dank bewährten Versand- und Distributionslösungen erreichen Ihre Sendungen Ihre Kunden weltweit rechtzeitig.
- Reibungsloser Ablauf der Distribution dank fundierter Beratung in Logistikfragen.
- Senkung des Bearbeitungsaufwandes für Retouren.

# After Sales: Kompetente Kundenbetreuung bis zum Schluss.

## **Rundum zufriedene Kunden durch perfekten Service**

Sichern Sie sich die Zufriedenheit Ihrer Kunden nach dem Kauf – auch wenn ein Problem oder eine Frage vorliegt. Mit unserem modernen Customer Care und Service Center betreuen wir Ihre Kunden professionell und freundlich. Ob Anfragen aus dem In- oder Ausland – unser geschultes Team sorgt bei Mängeln, Fragen zur Bezahlung oder zu Umtauschmöglichkeiten aktiv bei Ihren Kunden für Zufriedenheit.

Wir setzen Ihre individuellen Anforderungen flexibel und kundenorientiert um und bieten Ihnen nebst unserer grossen Sprachkompetenz eine Vielfalt an Dienstleistungen: Von der Hotline über die Auftrags- und Bestellannahme, die Kundenbetreuung, das Reklamationsmanagement bis hin zum Inkasso – wir wissen, was perfekten Service ausmacht.

## **Die Retouren effizient bearbeiten**

Bei jedem Versand kommt es zu Retouren – selbst bei einer intensiv gepflegten Adressdatei. Übergeben Sie uns das Retourenmanagement und wir entlasten Sie spürbar. Ob physische Zustellung, die Adresserfassung der Retoursendungen oder die Sendungsvernichtung: Wir bearbeiten retournierte Sendungen gemäss Ihrem Auftrag effizient und zuverlässig. So können Ihre Kunden bestellte Produkte gemäss den landesüblichen Bedingungen jederzeit problemlos zurücksenden.



Die Schweizerische Post  
Swiss Post International  
Mingerstrasse 12  
3030 Bern  
SWITZERLAND

[www.swisspost.com/distance-selling](http://www.swisspost.com/distance-selling)

**SWISS POST** 