

Schauplatzgasse 3
3000 Bern 7

PostShop

Öffnungszeiten
Schalter

Montag – Freitag

9.00 – 18.30

Sonntag

9.00 – 21.00

9.00 – 16.00

praktisch

tag

omat

Logistique

Intégration de PickPost

Vos clients ne manqueront plus jamais un colis

Documentation pour la vente à distance
Mars 2012

LA POSTE 

Pour que vos clients soient encore plus satisfaits

Orientation client de A à Z

Les produits de votre entreprise ont du succès, votre service clients conseille avec professionnalisme et amabilité, votre logistique fonctionne à la perfection. Vous faites tout pour que votre clientèle soit satisfaite. Malheureusement, vos clients ne sont pas toujours chez eux quand un colis arrive et la livraison s'en trouve retardée.

PickPost: vos clients ne manqueront plus jamais un colis

Grâce à PickPost, vos clients ne manqueront plus jamais un colis. C'est pourquoi vous devez leur signaler activement le service PickPost et l'intégrer dans votre processus de commande. Vous veillez ainsi à ce que vos clients reçoivent rapidement et facilement leur colis.

Retirer les colis où et quand on veut

Vos clients choisissent plus de 700 points de retrait répartis dans toute la Suisse qui proposent le service PickPost. Ces points de retrait se trouvent à des emplacements intéressants et proposent en partie des horaires d'ouverture étendus. Certains d'entre eux sont même ouverts le week-end. Nous informons immédiatement votre client ou cliente par SMS et/ou e-mail de l'arrivée de son colis, qui peut être retiré dans un délai de sept jours à compter de la réception de l'avis.

Un service gratuit

PickPost est un service gratuit. Il n'entraîne pas de frais supplémentaires pour l'expéditeur ni pour le destinataire. Le retrait des colis et l'avis électronique sont gratuits.

Comment se présente une intégration de PickPost

Internet

Il existe diverses manières d'intégrer PickPost dans son processus de commande. Vous verrez ci-après des exemples ainsi que les principaux éléments d'une intégration de PickPost.

Accueil > Ma commande

1 ✓ > > 2 ✓ > > 3 ↓ > > 4 > > 5

Panier > Données client > Livraison > Mode de paiement > Commander

Etape 3: Déterminez votre adresse de livraison

Adresse de livraison

2

- A votre adresse de domicile
Hans Muster
Musterstrasse 11
1234 Musterhaus
- A une autre adresse
- A un point de retrait PickPost

3

Point de retrait PickPost (utilisé en dernier/sélectionné):
Office de poste Thun 1 Bahnhofplatz
Panoramastrasse 1 A – 3600 Thun
Heures d'ouverture: 07:30 – 19:00 lu – ve
08:00 – 12:00 sa

1

«Nous ne nous raterons plus jamais.»
Votre colis
www.poste.ch/pickpost
LA POSTE

5

Comment souhaitez-vous être avisé de l'arrivée d'un envoi au point de retrait PickPost?

Par e-mail E-mail: hans.muster@bluewin.ch *

Par SMS N° de tél. mobile *

* Champs obligatoires

Chercher un point de retrait PickPost >

4

→ Version sans barrières

Thun reprendre ouvert le 01.06.2010 à 16 : 00

Karte

Office de poste 3601 Thun 1 Bahnhofplatz
Panoramastrasse 1A
3600 Thun
Tel. 0848 888 888
sélectionner point PickPost

Heures d'ouverture
Aujourd'hui (01.06.2010)
Guichet normal
07:30 - 19:00
Guichet des clients commerciaux
07:30 - 19:00
→ afficher les détails

Crédère de recherche
Point PickPost
Légende
Office de poste / agence postale
Autres sites (station-service, gare, etc.)

Résultats de la recherche
Office de poste 3601 Thun 1 Bahnhofplatz
Office de poste 3604 Thun 4 Strättligen Markt
Point PickPost 3600 Thun Bahnhof SBB

Retour Passer à l'étape suivante >

Exemple d'une page de commande avec une intégration de PickPost et une recherche de localités géoréférencée

❶ Bannière

Une bannière sur la page de commande attire l'attention sur PickPost. La bannière est reliée à la fenêtre pop-up (voir ci-dessous, page 6). Avec la fenêtre pop-up, vous expliquez à vos clients ce qu'est PickPost et comment fonctionne ce service. Les clients qui ne connaissent pas PickPost peuvent s'informer sur ce service sans quitter la page de commande.

❷ Choix de l'adresse de livraison

Vos clients peuvent se faire livrer l'envoi à leur adresse de domicile, à une autre adresse ou à un point de retrait PickPost. Si l'option «A un point de retrait PickPost» est activée, la question concernant la notification ❺ et la carte pour la recherche d'un point de retrait ❹ s'affichent dans le masque de commande.

❸ Point de retrait PickPost proposé

Vous avez la possibilité de proposer un point de retrait PickPost à vos clients. Cela peut être par exemple le point de retrait qui est le plus proche de l'adresse du domicile. Si le client s'est déjà fait livrer une fois un envoi à un point de retrait PickPost, vous pouvez lui proposer le dernier point de retrait PickPost sélectionné.

❹ Recherche et sélection d'un point de retrait PickPost

Les différents sites avec les informations correspondantes sont visibles sur la carte. Avec la recherche de site géoréférencé, il est possible d'afficher le point de retrait PickPost le plus proche d'une localité définie. La carte se centre de manière dynamique sur cette localité et montre le point de retrait PickPost le plus proche. Lorsque vos clients sélectionnent un point de retrait PickPost, l'adresse de livraison correcte est directement reprise dans le formulaire de commande.

❺ Données pour la notification

Vos clients peuvent indiquer de quelle manière ils souhaitent être avisés lorsque le colis est arrivé au point de retrait PickPost (e-mail et/ou SMS).

Outre la recherche de site au moyen de la carte (voir présentation sur page 3), vous pouvez aussi afficher les points de retrait PickPost dans une liste exhaustive avec les heures d'ouverture.

[MA COMMANDE](#) > [MON COMPTE](#) > [AIDE EN LIGNE](#) > [CONTACTEZ-NOUS](#)

POINT DE RETRAIT PICKPOST UTILISÉ EN DERNIER / SÉLECTIONNÉ

Thun Bahnhof SBB - Seestrasse 2 - 3600 - Thun

Heures d'ouverture :

[> Afficher sur la carte](#)

Lundi	06:15 - 19:45
Mardi	06:15 - 19:45
Mercredi	06:15 - 19:45
Jeudi	06:15 - 19:45
Vendredi	06:15 - 19:45
Samedi	06:15 - 19:45
Dimanche	06:15 - 19:45

RECHERCHEZ ET CHOISISSEZ LE POINT PICKPOST LE PLUS PROCHE

«Nous ne nous raterons plus jamais.»
Votre colis

LISTE DES POINTS DISPONIBLES

[> En savoir plus](#)

Canton :

Ville ou code postal :

CHERCHER UN POINT

Montreux Gare CFF - Avenue des Alpes 74 - 1820 - Montreux
Heures d'ouverture : Ouvrir [> Afficher sur la carte](#)

Office de poste Montreux 1 - Avenue des Alpes 70 - 1820 - Montreux
Heures d'ouverture : Ouvrir [> Afficher sur la carte](#)

Lorsque votre colis est disponible dans le Point PickPost choisi, nous vous prévenons automatiquement par e-mail.

Si vous préférez être averti sur votre téléphone portable (par SMS), merci de renseigner ce numéro : (ex: 07xxxxxxx)

MODIFIER LE MODE LIVRAISON

POURSUIVRE LA COMMANDE (ÉTAPE SUIVANTE)

Exemple de représentation de points de retrait PickPost

Les points de retrait PickPost sont présentés dans une liste et peuvent être sélectionnés par l'activation du bouton. Avantage de ce type de présentation: les heures d'ouverture de chaque point de retrait peuvent être affichées en un clic de souris. Ici aussi, vous avez la possibilité d'afficher le point de retrait sur une carte.



La Poste Suisse

PickPost: Informations pour les clients privés

Fini de courir après un colis!

Si vous êtes rarement chez vous quand le facteur se présente avec un colis, PickPost est la solution idéale pour vous. Avec PickPost, vous retirez vos colis où et quand vous voulez.

Comment fonctionne PickPost?

- Lors d'une commande, indiquez un point de retrait PickPost comme adresse de livraison, ce qui lancera votre inscription automatique au service PickPost. Le service à la clientèle PickPost vous adressera un e-mail de bienvenue et vous communiquera, par la même occasion, votre numéro de client personnel.
- Vous pourrez ensuite demander quand bon vous semble la livraison d'un envoi à un point de retrait PickPost.
- Un SMS et/ou e-mail vous avisera de la mise à disposition de votre envoi. Vous aurez 7 jours pour venir le retirer au guichet PickPost.

Points de retrait PickPost

Plus de 700 points PickPost sont à votre disposition partout en Suisse. Certains sont ouverts tard le soir et d'autres le week-end.

Libre choix

L'inscription à PickPost ne vous engage en aucune façon. Vous pouvez continuer à vous faire livrer vos colis à domicile. Dans ce cas, indiquez sous l'adresse de distribution vos coordonnées personnelles.

Gratuit

PickPost est gratuit. Le retrait des colis et l'avis de mise à disposition par SMS/e-mail ne vous sont pas facturés. La prestation n'entraîne pas non plus de frais supplémentaires pour votre expéditeur.

Contact

E-mail: pickpost@post.ch

Téléphone: 0800 888 099

Informations complémentaires

[→ Points de retrait PickPost](#)

Téléchargements

 [→ Conditions de participation PickPost \(PDF, 159 KB\)](#)

Bulletin de commande

Signalez aussi l'existence de PickPost dans vos imprimés (catalogues, bulletin de commande, etc.).

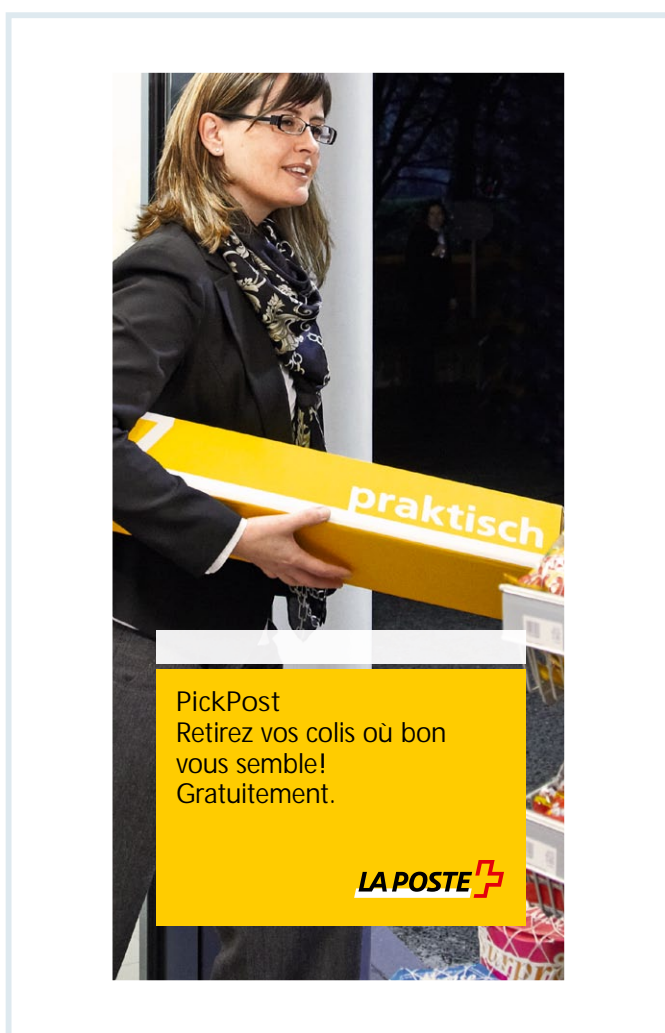
Logo de la société	BULLETIN DE COMMANDE ET DE PARTICIPATION	Passez commande par FAX: 0000 00 00 00																																																																																											
<p>Madame Angela Modèle Avenue Modèle 99, Case postale, 9999 Exempleville Veuillez vérifier vos coordonnées et les corriger si nécessaire.</p>																																																																																													
MERCI D'INDIQUER votre adresse e-mail	<p>VOTRE N° CLIENT à préciser lors de la commande par tél.: <input style="width: 100px;" type="text" value="0000000000"/> .A</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Oui, je souhaite recevoir la newsletter XXXXXX gratuite par e-mail à l'adresse indiquée, et ce jusqu'à révocation. (biffer le cas échéant)</p>																																																																																											
<p>Désignation de la saison 710 – GBK</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">No d'article (7 à 8 chiffres)</th> <th style="width: 10%;">Taille/dimensions</th> <th style="width: 10%;">Nombre</th> <th style="width: 10%;">Page</th> <th style="width: 10%;">Prix unitaire</th> <th style="width: 45%;">Désignation de l'article</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Z</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">7</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">8</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">9</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">10</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </tbody> </table>		No d'article (7 à 8 chiffres)	Taille/dimensions	Nombre	Page	Prix unitaire	Désignation de l'article	Z							1							2							3							4							5							6							7							8							9							10							1							2
No d'article (7 à 8 chiffres)	Taille/dimensions	Nombre	Page	Prix unitaire	Désignation de l'article	Z																																																																																							
						1																																																																																							
						2																																																																																							
						3																																																																																							
						4																																																																																							
						5																																																																																							
						6																																																																																							
						7																																																																																							
						8																																																																																							
						9																																																																																							
						10																																																																																							
						1																																																																																							
						2																																																																																							
ATTENTION!	<p>1. Indiquez toujours le n° d'article en partant depuis le bord gauche de la colonne. 2. Si le numéro d'article ne compte que 7 chiffres, laissez le dernier espace vide.</p>																																																																																												
12 mois sans frais de port	<p>Passez autant de commandes que vous souhaitez pendant 12 mois sans frais de port supplémentaire pour le montant unique de 00.00*. Pour bénéficier de cette offre, saisissez simplement le n° d'article 000 000 00 lors de vos prochaines commandes en ligne sur www.nomsociete.ch/franceport. Si vous passez commande par téléphone ou par écrit, inscrivez le n° d'article 000 000 00. N'oubliez pas de nous communiquer votre adresse e-mail pour des informations complémentaires.</p> <p><small>*Forfait pour les frais de port et d'emballage. Les prestations payantes telles que les livraisons avec expédition soumise à taxe sont exclues de l'offre.</small></p>																																																																																												
<p>Zone réservée aux nom et coordonnées de la société. Participation sans obligation de commande. Que vous passiez commande ou pas, vos chances de gagner demeurent intactes!</p>																																																																																													
<p>LIVRAISON À L'ADRESSE CI-APRÈS</p> <p><input type="checkbox"/> UNE SEULE FOIS <input type="checkbox"/> TOUJOURS</p> <p>En Suisse, nous livrons où vous le souhaitez (p. ex. sur votre lieu de travail). Indiquez l'adresse de livraison ici, uniquement si elle diffère de l'adresse préimprimée sur votre bulletin de commande.</p> <p>Prénom _____</p> <p>Nom _____</p> <p>Nom (complément) _____</p> <p>Rue, n° _____</p> <p>Rue (complément) _____</p> <p>Case postale _____</p> <p>NAP, localité _____</p>		<p>LIVRAISON PICKPOST </p> <p>Vous avez également la possibilité de vous faire livrer à l'un des 350 points de retrait PickPost. Profitez de ce service pour vos commandes en ligne ou par téléphone. Pour de plus amples informations, veuillez consulter www.nomsociete.ch/pickpost</p>																																																																																											
<p>FACTURE MENSUELLE</p> <p>Solutions de paiement. A la réception de la facture, vous avez le choix entre un paiement intégral sous 14 jours ou un modèle de paiement échelonné individuel par tranches. Dans ce cas, aucun intérêt ne vous sera facturé le 1^{er} mois.</p> <p>Pour de plus amples informations, consultez les conditions générales et les conditions de paiement qui figurent dans le catalogue principal ou sur le site www.nomsociete.ch.</p>		<p></p>																																																																																											

Le service PickPost est signalé sur le bulletin de commande. L'adresse de livraison laisse suffisamment de place pour inscrire correctement l'adresse PickPost.

Commandes par téléphone auprès du service clients

Vous pouvez proposer à vos clients de choisir comme adresse de livraison l'option «PickPost» lors des commandes par téléphone. Formé en conséquence, le personnel de votre service clients est en mesure de renseigner avec compétence les clients qui ne connaissent pas encore PickPost.

Brochure



La brochure explique brièvement le fonctionnement de PickPost et la procédure d'enregistrement. Elle est disponible en français, en allemand, et en italien. De format A6/5, elle comprend quatre pages et pèse 5 grammes. Vous avez la possibilité d'ajouter votre logo sur la première page. Le délai de livraison est de quatre semaines environ à compter de la commande. Si cette offre vous intéresse, il vous suffit de vous adresser à votre conseiller ou conseillère à la clientèle. Vous trouverez la brochure en ligne ici:

www.poste.ch/post-pickpost.pdf

Avantages de l'intégration PickPost

Avantages pour vous:

- Vous simplifiez la livraison à un point de retrait PickPost pour vos clients et veillez à ce que la réception du colis soit aussi facile que la commande et le paiement.
- Vos clients sont satisfaits parce qu'ils reçoivent le colis du premier coup.
- Vous avez un avantage sur vos concurrents grâce au service convivial PickPost.
- Vos clients peuvent recourir au service PickPost sans interrompre leur processus de commande.
- Ce service n'entraîne pas de coûts supplémentaires, ni pour vous ni pour vos clients.
- L'adresse de livraison ne doit pas être saisie manuellement et est donc toujours correcte et complète. Les colis sont livrés sans retard.

Avantages pour vos clients:

- Même les clients qui ne sont pas encore enregistrés dans PickPost peuvent se faire livrer un colis à un point de retrait PickPost. Ils sont automatiquement enregistrés dans PickPost.
- Les clients ne sont plus obligés d'indiquer leur numéro PickPost. (Le numéro PickPost est un élément important d'un adressage correct.)
- Les clients ne doivent plus indiquer manuellement l'adresse de livraison. Ils peuvent choisir le point de retrait PickPost sur une carte (ou sur une liste) et le sélectionner d'un seul clic. L'adresse est automatiquement reprise dans le formulaire de commande.

Ce service vous intéresse?

Si vous souhaitez intégrer PickPost dans votre processus de commande ou obtenir d'autres informations sans engagement de votre part, il vous suffit de vous adresser à votre conseiller ou conseillère à la clientèle. Le Service à la clientèle PickPost se fera un plaisir de vous renseigner:

E-mail pickpost@post.ch
Téléphone 0800 888 099

Courrier

Logistique

Marketing direct

Presse

Solutions documents et solutions dialogue

La Poste Suisse
PickPost
Viktoriastrasse 21
Case postale
3030 Berne

pickpost@poste.ch
www.poste.ch/pickpost

LA POSTE 