

# Info Posta

La rivista per i nostri clienti commerciali

Aprile 2013

**LA POSTA** 

## Marketing diretto

Tanti consigli  
per una pubblicità  
di successo

### CEP International

La Posta semplifica  
il trasporto merci  
oltre confine

### PostCard Creator

Mailing in formato  
cartolina pronti  
in un batter d'occhio



- 2 ■ Indice di soddisfazione dei destinatari 2012: **Di nuovo ottimi voti per il personale addetto al recapito**
  - Ricevere l'invio «Trattare la ricezione»: **Trattare in modo professionale la posta in arrivo**
- 3 ■ CEP International: **Servizio di import ed export senza frontiere**
- 4 ■ Logistica di trasporto e di magazzino: **Ritirare, trasportare, immagazzinare – tutto da un'unica fonte**
  - Trasporto combinato: «Green Logistics» è redditizia
- 5 ■ E-commerce: **Un servizio ancora più completo per i webshop**
  - Webservice PickPost: **Maggiore comodità per i clienti del webshop**
- 6 ■ **Agenda**
  - DirectPoint: **Il vostro DM messo a punto**
  - Mailing-Guide: **Il successo pubblicitario in nove passaggi**
- 7 ■ DirectGuide NPO: **Guida per campagne di donazioni di successo**
  - DirectExpert: **Conoscenze di marketing diretto à la carte**
- 8 ■ Fasszination: **Una soluzione globale che affascina**
- 9 ■ Zalando: «**Gli Svizzeri danno molta importanza a un buon servizio.**»
- 10 ■ Visite guidate: **Osservate la Posta da vicino!**
  - Sostenibilità: **Con Eco-Drive diminuiscono le emissioni di CO<sub>2</sub>**
- 11 ■ Moduli fotovoltaici: **Energia solare dalla Posta**
  - Sostenibilità: **A due piani sulla strada per la protezione del clima**
- 12 ■ PostCard Creator: **In palio un mailing formato cartolina!**

Indice di soddisfazione dei destinatari 2012

## Di nuovo ottimi voti per il personale addetto al recapito

**L'indice di soddisfazione dei destinatari 2012 lo conferma ancora una volta: i clienti della Posta sono molto soddisfatti della qualità del recapito lettere.**

La Posta arriva puntuale! Di nuovo, per il sesto anno consecutivo, la qualità del recapito è stata premiata con l'assegnazione di oltre 90 punti su 100 possibili. 13 400 persone in tutto il territorio svizzero sono state intervistate nell'ambito dello studio condotto annualmente dell'«indice di soddisfazione dei destinatari». E anche questa volta il personale addetto al recapito ha raccolto voti eccellenti: ben 95 punti ha ottenuto per la sua cordialità. La popolazione ha valutato ottima anche la qualità del recapito a domicilio e del recapito nella casella postale.

**Anche con un tempo da lupi!**

«Per ottenere un risultato così eccellente abbiamo bisogno di un'interazione ottimale dei servizi coinvolti nel processo di lavorazione delle lettere», spiega Thomas Baur, responsabile Recapito di PostMail riferendosi agli ottimi voti. «Al termine di questo processo a catena sta tuttavia al personale addetto al recapito conquistare punti con un lavoro accurato, competenza e un sorriso cordiale.» E questo anche in condizioni difficili, vale a dire con un tempo da lupi o con il naso chiuso. Il responsabile Recapito è soddisfatto: «I collaboratori sono il nostro biglietto da visita e fanno in modo che la posta arrivi a destinazione ogni giorno. Di questo ne sono orgoglioso. *jme*

Ricevere l'invio «Trattare la ricezione»

## Trattare in modo professionale la posta in arrivo

**Guadagnate visibilità sui vostri invii postali in arrivo in tutta semplicità. La prestazione Ricevere l'invio «Trattare la ricezione» fornisce tramite MyPostBusiness dati relativi all'invio per un trattamento successivo efficiente.**

La registrazione manuale su libretti o elenchi appartiene al passato; oggi si richiedono rapidità, trasparenza e qualità. Registrate su MyPostBusiness semplicemente con uno scanner manuale o con lo smartphone i codici a barre dei vostri invii di lettere e pacchi. All'occorrenza, completate le informazioni già esistenti relative all'invio con i vostri dati specifici. Questo vi semplifica in modo sostanziale lo smistamento e il trattamento successivo. Così potrete, ad esempio, monitorare e documentare il percorso di un invio fino al destinatario interno. Grazie alla funzione di archivio e ai diversi criteri di ricerca troverete in tutta semplicità ogni invio recapitato a livello nazionale. Cercare e sfogliare con un notevole dispendio di tempo sono attività che appartengono al passato. La ricezione professionale della posta è già realtà! *an*

### Colophon

**Editrice:** La Posta Svizzera, Viktoriastrasse 21, 3030 Berna  
infoposta@posta.ch, www.posta.ch/infoposta

**Redazione:** La Posta Svizzera: Jasmin Batt (jb), Manuel Ackermann (ma)  
BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuwenschwander (an)  
texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li (jme)

**Grafica, realizzazione:** Polyconsult SA, Berna

**Tipografia:** Stämpfli Publikationen SA, Berna

**Modifiche dell'indirizzo:** fax 058 667 33 28

Pubblicazione trimestrale. I dati sono puramente indicativi e passibili di cambiamenti e modifiche.



**MISTO**  
Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile  
**FSC® C005019**

[www.posta.ch/ricevere-invio](http://www.posta.ch/ricevere-invio)

CEP International

# Servizio di import ed export senza frontiere

**Se avete bisogno di un corriere veloce per il trasporto merci transfrontaliero per trasportare pallet o invii espresso e pacchi: basta un unico punto di contatto affinché il vostro business proceda senza intoppi.**

Già il nome con cui si presenta è un programma: CEP International significa Courier Express Parcel International. Sotto questo titolo la Posta ha raggruppato le proprie energie per semplificarvi ancora di più il lavoro.

## In totale sicurezza da Aarau in Zimbabwe e ritorno

Benvenuti nello shop One Stop della Posta! Qui ricevete per ogni possibile invio internazionale l'offerta più adatta, di ottima qualità e da un'unica fonte. Dalla semplice spedizione di pacchi da A a B, a soluzioni logistiche specializzate fino al trasporto in tutto il mondo di invii espresso e per corriere: la Posta si occupa di tutto quanto. Risparmiandovi l'onerosa organizzazione di catene di trasporto internazionali. E impegnative formalità doganali: anche per le procedure di sdoganamento la Posta si avvale della propria competenza unica. Satisfacendo ogni esigenza con complesse soluzioni di sdoganamento ritagliate su misura.

## Esportare senza inefficienze

Un unico interlocutore e un'offerta completa che soddisfa tutte le prescrizioni in fatto di rapidità, peso e sicurezza dei vostri invii: l'export con la Posta si distingue per semplicità e precisione. E per efficienza: integrando perfettamente la vostra spedizione export all'interno dei vostri processi aziendali grazie all'impiego di collaudati tool elettronici. E stabilendo il punto d'accettazione più vicino a voi, ad esempio sulla vostra rampa di carico. Indipendentemente dalla destinazione finale delle vostre merci: sono in buone mani ovunque nel mondo, affidate alle migliori reti di servizi pacchi ed espresso.

## Atterraggio di precisione con l'importazione

In Svizzera nessuno come la Posta è così vicino a voi e ai vostri clienti. Tramite la propria rete di recapito capillare la Posta consegna le merci importate in modo affidabile e puntuale a qualsiasi indirizzo, anche se questo dovesse trovarsi in fondo a una valle. Cosa che è enormemente apprezzata dai clienti finali. In qualità di cliente commerciale beneficate di soluzioni complete per lo sdoganamento e il recapito. Ma

non è tutto: su richiesta, ritiriamo il vostro invio pressoché in ogni angolo della terra e ve lo portiamo in azienda. Mentre voi vi concentrate in tutta tranquillità sul vostro business, la Posta vi fa dimenticare che nel nostro paese in realtà ci sono le frontiere... *an*

[www.posta.ch/logistica-internazionale](http://www.posta.ch/logistica-internazionale)



A casa in tutto il mondo: la vostra Posta.



Logistica di trasporto e di magazzino

# Ritirare, trasportare, immagazzinare – tutto da un'unica fonte

**Una combinazione intelligente: potete affidare alla Posta le vostre merci non solo per il trasporto, ma anche per uno stoccaggio a regola d'arte. Grazie a questa catena logistica completa nella vostra azienda si liberano energie che potete impegnare sul core business.**

Nel magazzino non entra più nemmeno uno spillo? Oppure avete bisogno che il vostro collettame venga recapitato entro 24 ore? La Posta è il vostro partner competente sia per la logistica di magazzino che per la logistica di trasporto. In grado di offrire in tutta la Svizzera e nei paesi esteri confinanti soluzioni ritagliate su misura per le vostre esigenze.



Una scelta comoda: delegare trasporto e stoccaggio alla Posta.

### Sicuri a ogni curva

Con un ordine di trasporto potete far consegnare collettame con un peso compreso tra i 30 chilogrammi e le 5 tonnellate. Per il cui recapito la Posta si impegna con grande serietà: garantisce che la vostra merce arrivi entro 24 ore (dal lunedì al venerdì) in tutta la Svizzera e nel Principato del Liechtenstein in qualsiasi destinazione dove può arrivare un autocarro. Con il tracciamento elettronico degli invii avete sempre sott'occhio le vostre merci con un semplice clic del mouse. Numerose prestazioni

complementari quali consegne just-in-time, merci pericolose, trasporti di ritorni o recapito al sabato completano la ricchissima offerta.

### In questo modo esternalizzate il vostro magazzino

Se volete evitare i noti colli di bottiglia stagionali del magazzino oppure preferite investire nel vostro core business piuttosto che nelle infrastrutture di magazzino: la Posta offre soluzioni flessibili e professionali in pratica

per ogni tipologia di prodotto e di esigenza. Sono a vostra disposizione aree di stoccaggio attrezzate e gestite in modo ottimale per prodotti elettronici, merci ingombranti, parti di ricambio e articoli di piccole dimensioni, per prodotti termosensibili, sostanze pericolose e prodotti tessili. Interessante: con prestazioni standard e complementari rispondenti alle effettive esigenze, dal commissionamento alla prezzatura dei vostri prodotti. *an*

[www.posta.ch/trasporti](http://www.posta.ch/trasporti)  
[www.posta.ch/magazzino](http://www.posta.ch/magazzino)

Trasporto combinato

## «Green Logistics» è redditizia

**Per i propri trasporti la Posta combina il trasporto su gomma e su rotaia. Ciò contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente e riduce i costi di trasporto.**

«Su rotaia dove possibile, su gomma dove necessario»: così recita il motto della Posta per il trasporto dei propri invii di lettere e merci. Fulcro del trasporto combinato è il container giallo: in tutta rapidità e semplicità viene trasbordato dall'autocarro ai carri merci ferroviari e viceversa.

### Ora anche per i clienti commerciali

Di recente anche i clienti commerciali della Posta hanno potuto conseguire grazie al trasporto combinato un bilancio ecologico migliore e costi di trasporto più contenuti. Ciò conviene per quelle imprese che trasportano regolarmente grandi volumi attraverso la Svizzera a partire da dieci pallet. I vantaggi sono evidenti: grazie all'orario cadenzato dei treni i committenti beneficiano di termini di consegna eccellenti. Una produzione sostenibile

apporta un vantaggio in termini di immagine, le sgradevoli conseguenze dei prezzi energetici in aumento vengono mitigate e le emissioni di CO<sub>2</sub> risultano più basse. *an*

[www.posta.ch/trasportocombinato](http://www.posta.ch/trasportocombinato)

E-commerce

# Un servizio ancora più completo per i webshop

**Prestazioni professionali dall'idea fino alla spedizione e all'incasso: la Posta offre ai gestori di webshop un servizio completo per l'intero processo a catena dell'e-commerce.**

«Un proprio webshop? L'idea è allettante, però non abbiamo il benché minimo know-how e nemmeno risorse da investire.» Sempre più imprese riconoscono il potenziale di successo del commercio a distanza online: con la vendita dei prodotti su un webshop possono incrementare il volume d'affari in modo considerevole e ampliare le aree di vendita, spesso oltre i confini nazionali. Solo che, la barriera psicologica è ancora alta, anche perché per

costruire e gestire complessi processi a catena nell'e-commerce mancano le persone giuste e le conoscenze specialistiche.

## E-commerce: la somma di molti processi

Sotto il concetto di e-commerce si intende spesso di tutto. Cosa significa in realtà? L'espressione e-commerce indica la gestione di

processi commerciali della vendita a distanza in relazione all'utilizzo di tecnologie d'informazione e comunicazione, per tutte le fasi del processo di vendita dell'e-commerce. Così afferma la teoria. Nella pratica la Posta vi offre soluzioni professionali in ogni fase del processo, ritagliate su misura per le vostre esigenze (vedi grafico). Dalle offerte della Posta potete comporre esattamente quei moduli che ritenete necessari per allestire un processo a catena di e-commerce efficiente e redditizio.

## Più energia al business

Con una grande esperienza alle spalle la Posta si occupa di tutto ciò che ruota attorno al vostro canale di vendita online. Per ogni fase del processo vi affianca degli esperti che non da ultimo si distinguono per uno spiccato senso delle correlazioni che governano l'intero processo a catena. Ciò che è complicato diventa semplice: per tutte le prestazioni avete un solo interlocutore, potendovi così concentrare in tutta tranquillità sul vostro core business. Anche per quanto riguarda l'aspetto dei costi una collaborazione con la Posta vale la pena. Vengono meno investimenti per infrastrutture e IT e potete mettere a budget costi trasparenti e chiaramente definiti. In sintesi, la barriera psicologica per accedere al business online può tranquillamente abbassarsi. *an*



Completa: l'offerta e-commerce della Posta.

[www.posta.ch/e-commerce](http://www.posta.ch/e-commerce)

Webservice PickPost

# Maggiore comodità per i clienti del webshop

Non perderete più nemmeno un pacco: con PickPost questo è possibile! In genere gli shopper online non sono mai in casa quando passa il postino. PickPost offre loro una soluzione allettante: via SMS e/o e-mail vengono avvisati

quando il loro pacco è pronto per il ritiro. Ora possono ritirarlo presso uno degli oltre 700 punti PickPost in tutta la Svizzera: alla stazione ferroviaria, all'ufficio postale o alla stazione di servizio. Pratico per i gestori di web-

shop: PickPost si integra perfettamente nel processo di ordinazione online. *an*

[www.posta.ch/pickpost](http://www.posta.ch/pickpost)

### Agenda

#### Fiera ONE 2013

ONE place for web business: la fiera ONE di Zurigo ruota intorno a internet, e-commerce, social media e marketing online. Anche questa volta la Posta sarà presente con il suo stand e sarà lieta di accogliervi tra i suoi visitatori!

[www.one-schweiz.ch](http://www.one-schweiz.ch)  
15-16 maggio 2013 Fiera di Zurigo

#### transport logistic 2013

Anche quest'anno la transport logistic riconosciuta a livello mondiale come fiera specialistica della logistica, mobilità, IT e Supply Chain Management invita all'«appuntamento d'obbligo» del settore che si terrà a Monaco di Baviera. Venite a incontrare la Posta allo stand 321/422 nel padiglione 5 e scoprite quante cose offre l'esperta di logistica svizzera in fatto di business transfrontaliero!

[www.transportlogistic.de](http://www.transportlogistic.de)  
4-7 giugno 2013 transport logistic  
Monaco di Baviera

#### Programma seminari 1° semestre 2013

Chi più sa, più ha successo! Nel programma seminari della Posta del primo semestre trovate seminari di un giorno e di più giorni sui temi testi/creazione, telefonia, e-mail marketing, nuovi media, eventi, vendita, immagine e molto altro ancora. Scaricate subito il programma seminari come file PDF.

[www.post.ch/dm-seminare](http://www.post.ch/dm-seminare)

#### Officina Posta

Riducete il vostro dispendio di lavoro e ottimizzate la vostra organizzazione postale interna all'esercizio attraverso il perfezionamento orientato alla pratica! Relatori competenti vi possono trasmettere conoscenze preziose su tutte le prestazioni della Posta.

[www.post.ch/postwerkstatt](http://www.post.ch/postwerkstatt)

### DirectPoint

## Il vostro DM messo a punto

**Con la piattaforma web DirectPoint la Posta guida il vostro marketing diretto sulla strada del successo.**

DirectPoint è il primo indirizzo per un marketing diretto di successo. All'indirizzo [www.posta.ch/directpoint](http://www.posta.ch/directpoint) trovate numerose liste di controllo, lettere modello, suggerimenti nonché tool gratuiti per la pianificazione e l'attuazione di campagne pubblicitarie redditizie.

#### Newsletter gratuita a cadenza mensile

Dal concepimento fino al controllo dei risultati la piattaforma online vi offre un comprovato know-how a tutto campo di esperti di DM. Le informazioni sono sempre quelle più aggiornate. Non solo via internet la Posta fornisce conoscenze specialistiche attuali a costo zero, ma anche via e-mail a cadenza mensile: grazie alla newsletter elettronica DirectPoint sarete costantemente informati sulle tendenze del DM.

#### E-learning gratuito a cadenza settimanale

Fino ad oggi circa 56000 partecipanti si sono iscritti ai corsi gratuiti online su DirectPoint, e il loro numero continua a crescere. Non c'è da stupirsi: i corsi orientati alla pratica si adeguano allo spirito del nostro tempo: non solo trasmettono interessanti conoscenze di base e un approfondito know-how pratico, ma in più vengono serviti via e-mail a cadenza settimanale come «delicati bocconcini facilmente digeribili».

La cosa migliore è cliccare ancora oggi stesso sulle diversificate offerte di DirectPoint e fare il pieno di preziose conoscenze che vi possono portare lontano! *jme*

[www.posta.ch/directpoint](http://www.posta.ch/directpoint)

### Mailing-Guide

## Il successo pubblicitario in nove passaggi

**Ottenete il massimo dalla vostra lettera pubblicitaria in tutta semplicità: la Posta vi sostiene con la piattaforma di lavoro Mailing-Guide per la pianificazione di lettere pubblicitarie indirizzate, dal concetto fino all'esecuzione.**

Affinché una campagna di mailing possa considerarsi riuscita è necessario studiare tutto nel minimo dettaglio: momento, target, selezione degli indirizzi, offerta, messaggio, idea, creazione, attuazione e fulfillment. In modo chiaro e semplice la Posta vi guida con la Mailing-Guide basata sul web in nove passaggi attraverso tutte le tappe della vostra azione pubblicitaria. Dall'idea fino al controllo dei risultati dopo la spedizione la pratica piattaforma di lavoro vi offre un aiuto concreto.

#### Noi vi forniamo il concetto

Dopo che avete compilato tutti i campi rilevanti nella Mailing-Guide, il configuratore fa un riepilogo di tutti i vostri dati. Al finale questo genera per voi un concetto di mailing personalizzato che vi potrà servire come base per richieste d'offerta nonché per collaborare con fornitori di servizi esterni e infine per una pubblicità di successo. Il documento può essere salvato sul PC come file Word o PDF e può essere rielaborato in qualsiasi momento. *jme*

[www.posta.ch/ mailing-guide](http://www.posta.ch/ mailing-guide)

DirectGuide NPO

# Guida per campagne di donazioni di successo



Quanto sia riuscita la vostra pubblicità, ve lo rivela la popolare DirectGuide. Oltre alla completa guida pratica per le PMI è disponibile ora anche una versione pratica e gratuita pensata appositamente per le organizzazioni non profit.

In veste di organizzazione non profit (NPO) come sviluppate un'azione mirata di marketing diretto? Le risposte a questa domanda le trovate nel booklet DirectGuide NPO. Il pratico booklet si rivolge a collaboratori di piccole e medie NPO che hanno già alcune esperienze nell'avviare campagne di donazioni e che in futuro desiderano avere ancora più successo.

## Più donatori grazie al marketing diretto

Nel fundraising sono fondamentali l'approccio personale e il dialogo con i donatori. Entrambi sono elementi chiave del marketing diretto. Ancora una volta un invio di lettere indirizzate ottiene grande efficacia. La DirectGuide NPO aiuta con suggerimenti mirati ad accrescere le

possibilità di successo con le entrate derivanti da donazioni. La guida è al momento disponibile solo in tedesco ed è reperibile gratuitamente al link indicato sotto. *jme*

[www.posta.ch/directguide](http://www.posta.ch/directguide)  
→ DirectGuide per NPO

DirectExpert

# Conoscenze di marketing diretto à la carte



All'indirizzo [www.post.ch/directexpert](http://www.post.ch/directexpert) trovate un know-how strutturato che copre tutti gli aspetti del marketing diretto: dai principi teorici fino agli esempi pratici e agli ausili di lavoro.

DirectExpert è la vostra fornitissima biblioteca di marketing diretto. Selezionate qui i temi di vostro interesse e acquisite conoscenze scaricando semplicemente i file in formato PDF, senza preoccuparvi di seguire una sequenza cronologica. Se vengono toccate materie che sono state trattate in un altro punto, dei pittogrammi forniscono i relativi riferimenti. Taluni contenuti vengono ripetuti a causa delle strette correlazioni tra i diversi aspetti del marketing diretto; tali ridondanze sono inserite volutamente affinché ogni argomento risulti il più possibile comprensibile e sia spiegato in maniera esaustiva. Buon divertimento mentre sfogliate! *jme*

[www.post.ch/directexpert](http://www.post.ch/directexpert)



Fasszination

# Una soluzione globale che affascina

**Da un anno la catena di bevande Fasszination gestisce anche online il proprio business, con crescente successo. L'azienda ha affidato tutto il suo commercio online nelle mani della Posta: dalla costruzione dell'e-shop fino al servizio clienti.**

L'assortimento è di tutto rispetto: dalla birra, al vino, ai distillati fino alle bevande analcoliche e svariati articoli regalo: la rivenditrice di bevande e vinoteca Fasszination soddisfa pressoché tutti i gusti in questo segmento di mercato. L'azienda conta al momento 18 punti vendita nella Svizzera tedesca ed è previsto che si aggiungano altri negozi. Inoltre, Fasszination commercializza le proprie bevande anche online. «No, in realtà non noi, ma la Posta!», sorride il direttore Rolf Blumenthal nel suo negozio di Ibach, Schwyz, il penultimo tra quelli appena allestiti, dove ci accoglie per l'incontro. «I prodotti sono intercambiabili, il servizio no. Ovviamente intendiamo – come dice il nostro nome – affascinare i nostri clienti sotto ogni punto di vista. Da noi devono sentirsi in buone mani. Le prestazioni della Posta soddisfano questa aspettativa in tutto e per tutto.»

**«La Posta ci ha lasciati semplicemente senza fiato.»**

Nel 2008 la Heineken Switzerland ha rilevato il birrificio Eichhof compresi i suoi negozi di vendita. La catena è stata ristrutturata dal punto di vista concettuale e nel 2011 si è presentata sul mercato nella sua nuova immagine con il nome di Fasszination. Ben presto è emerso il desiderio di un e-shop: «Senza dubbio in questo mercato emergente si aprono grandi opportunità per fare buoni affari.» E così è partita la ricerca di un offerente che prendesse in mano l'intero business online. Al finale il direttore ha trovato la Posta. «Per caso», afferma Blumenthal e aggiunge restio: «Posso dire una cosa in tutta sincerità?» Inizialmente aveva l'immagine di una Posta antiquata e anche i suoi partner all'inizio sembravano scettici. «Ma dopo i primi incontri di consulenza abbiamo dovuto rivedere il nostro pregiudizio. La Posta ci ha lasciati semplicemente senza fiato! La sua com-



Il direttore Rolf Blumenthal è completamente soddisfatto della scelta del partner: «Con la Posta raggiungiamo i nostri ambiziosi obiettivi.»

petenza e il modo di fare semplice e non convenzionale ci hanno sorpresi profondamente. Abbiamo assolutamente fatto la scelta giusta.»

## **L'e-shop: un formidabile canale di comunicazione**

Dalla costruzione dell'e-shop fino al servizio clienti – da un anno la Posta ha rilevato l'intero processo di e-commerce di Fasszination. «Noi ci occupiamo solamente della fatturazione», aggiunge Blumenthal, «e anche l'immagine comunicativa rientra tra i nostri compiti. Del resto si occupa la Posta per noi.» Il resto inizia dalla gestione dell'e-shop sulla piattaforma e-commerce allestita dalla Posta per proseguire con la gestione del call center e la gestione dei debitori. Anche la spedizione

fisica ed elettronica della rivista per i clienti ESSENZ è a cura dalla Posta. E non da ultimo, finisce con lo stoccaggio di quasi 280 diverse tipologie di vini e distillati nel centro logistico di Dintikon, dove la merce viene commissionata e tramite VinoLog consegnata ai clienti. «Ciò che apprezzo in modo particolare è che abbiamo un interlocutore dedicato che ha in mano tutti i fili del discorso. Ciò semplifica enormemente l'intero processo commerciale.»

L'e-shop come canale di comunicazione è formidabile, ritiene il direttore, ma come per qualsiasi altro progetto commerciale anche per questo commercio ci vuole pazienza. «E noi ne abbiamo. Finora abbiamo raggiunto i nostri ambiziosi obiettivi grazie alla Posta.» *jme*

[www.fasszination.ch](http://www.fasszination.ch)



Zalando

# «Gli Svizzeri danno molta importanza a un buon servizio.»

**Nell'arco di quattro anni da una modesta start-up ad attore europeo: Zalando ha conseguito una crescita da favola. Tra i principali fattori di successo del rivenditore tedesco online di articoli di moda vi è il suo eccellente servizio. Per le spedizioni all'interno della Svizzera si affida alle prestazioni di prim'ordine della Posta.**

Pare che Zalando grazie al suo vasto assortimento al passo con i tempi, al webshop dal design pulito e alla semplicità del processo di ordinazione abbia colpito nel punto giusto la sensibilità di consumatrici e consumatori moderni. Attualmente Zalando spedisce le sue scarpe, articoli di moda e accessori in 14 paesi europei e da ottobre 2011 anche in Svizzera. Qui Dominik Rief, Country Manager Svizzera & Austria, ha con la Posta alle spalle un partner per le spedizioni che lo soddisfa.

## **Signor Rief, quanti pacchi ricevono i clienti svizzeri da Zalando?**

Dominik Rief (D.R.): Diverse migliaia. Al giorno.

## **Zalando analizza il comportamento della clientela in 14 paesi. Quali caratteristiche presenta la vostra clientela svizzera?**

D.R.: I nostri clienti svizzeri hanno delle aspettative molto elevate in fatto di servizio. Ci ha colpito il fatto che pongono domande molto dettagliate, ad esempio in merito alle modalità di pagamento o sui prodotti stessi. Oppure che gli Svizzeri si alzano prima di altri! Per questo motivo il nostro Servizio clienti è raggiungibile già dalle sette di mattina, anche nel fine settimana, e fino alle dieci di sera... Nella fase di pianificazione della nostra presenza sul mercato svizzero abbiamo analizzato molto attentamente con il team dei paesi come «funzio-

nano» gli Svizzeri. E ci è stato subito chiaro che solo conoscendo perfettamente le esigenze e le richieste locali avremmo potuto fare la felicità dei clienti svizzeri...

## **... cosa che, a quanto pare, avete fatto con successo.**

D.R.: Grazie, sì è vero! Anche con l'aiuto della Posta Svizzera, che soddisfa le elevate aspettative dei nostri clienti in fatto di spedizioni celeri. Inoltre, gode di grande fiducia presso i nostri gruppi target e convince grazie alla sua affidabilità: la Posta consegna garantito in modo veloce anche nella più remota valle alpina!

## **Voi offrite ai vostri clienti non soltanto una spedizione gratuita ma anche una restituzione gratuita degli articoli che non vanno bene. Come funziona questo sistema?**

D.R.: Il cliente accede al nostro sito web e stampa molto semplicemente un'etichetta con l'indirizzo che contiene già anche l'affrancatura, incolla l'etichetta sul pacco con la merce indesiderata e lo imposta presso l'ufficio postale.

## **Come si colloca la Posta Svizzera all'interno di questo sistema nel confronto europeo?**

D.R.: È estremamente professionale e molto flessibile nella configurazione di nuovi processi che possono migliorare ulteriormente il nostro servizio. Un esempio: noi consegniamo al centro pacchi i nostri articoli tutte le sere per mezzo di autocarri. Il giorno seguente è recapitato il 98% delle ordinazioni. Al momento stiamo elaborando soluzioni comuni con cui organizzare il recapito in maniera ancora più flessibile. Inoltre i nostri interlocutori presso la Posta sono molto vicini agli addetti al recapito e ai clienti. In questo modo riceviamo un sacco di preziosi riscontri! *an*



Con Zalando, Dominik Rief cavalca l'onda del successo anche in Svizzera.

[www.zalando.ch](http://www.zalando.ch)



Scoprite con i vostri occhi durante una visita guidata come lavora la Posta milioni di lettere e pacchi.

Visite guidate

# Osservate la Posta da vicino!

**Benvenuti nel cuore della Posta Svizzera: nel corso di una emozionante visita guidata assisterete da vicino in che modo migliaia e migliaia di pacchi e milioni di lettere vengono lavorati ogni giorno. Come gita aziendale è davvero ideale.**

Cosa ci vuole perché un pacco o una lettera arrivi puntuale e in perfette condizioni al destinatario? Date un'occhiata dietro le quinte della Posta e a questa come alle molte altre domande che ruotano intorno alla logistica della Posta verrà data una risposta.

## Quantitativi impressionanti e la più moderna tecnologia

La Posta recapita oltre 100 milioni di pacchi all'anno e 15 milioni di lettere, giornali e invii pubblicitari al giorno. Dietro la lavorazione di questi quantitativi impressionanti di invii si nascondono processi precisi, le più moderne tecnologie e l'impegno quotidiano di tantissimi collaboratori della Posta.

## L'imbarazzo della scelta

Centro pacchi o centro lettere? O entrambi? Avete l'imbarazzo della scelta: i centri della

Posta si trovano proprio all'interno dell'asse economico della Svizzera. Tre centri pacchi si trovano a Frauenfeld, Härkingen e Dailens (VD) e tre centri lettere a Zurigo-Mülligen, Eclépens e Härkingen. Potete scegliere anche tra le lingue tedesco, francese, italiano e inglese in cui sono condotte le visite guidate. Queste ultime avvengono in gruppi composti da un minimo di 10 persone. Forse vi incontriamo già a breve in occasione della vostra prossima gita aziendale? La Posta è lieta di accogliervi! *jme*

[www.posta.ch/visiteguidate](http://www.posta.ch/visiteguidate)

Sostenibilità

# Con Eco-Drive diminuiscono le emissioni di CO<sub>2</sub>

**Dare gas nel modo giusto va a vantaggio del clima. Per questo motivo PostLogistics ha formato i suoi quasi 2500 conducenti nella tecnica di guida ecologica Eco-Drive.**

Conformemente alla propria strategia della sostenibilità la Posta intende ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> di 15000 tonnellate nel periodo compreso tra il 2011 e il 2013. Un contributo importante è fornito da PostLogistics con la formazione Eco-Drive di tutti i conducenti di autocarri e furgoni per il recapito.

## Nel cervello la sede del pulsante Eco

Con Eco-Drive guidare in modo intelligente non è un trucco. E per farlo sono necessari solo pochi cambiamenti di comportamento. Per memorizzarli nel cervello come procedure di routine, i quasi 2500 conducenti di PostLogistics hanno portato a termine a fine 2012 i corsi di guida Eco-Drive. Qui ad esempio hanno imparato come avviare il motore senza premere sull'acceleratore. Oppure come passare a una marcia superiore più velocemente del solito per poter viaggiare a un'andatura costante con un rapporto più alto anche nel centro abitato.

## Oltre 1000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> in meno

Se impiegato in modo corretto e coerente, Eco-Drive migliora il bilancio ecologico e riduce i costi. Esperti si aspettano che la Posta riduca le proprie emissioni annuali di CO<sub>2</sub> complessivamente di oltre 1000 tonnellate grazie alla tecnica di guida più intelligente. *an*

Moduli fotovoltaici

# Energia solare dalla Posta

**Nei prossimi anni la Posta intende dotare di moduli fotovoltaici 20 dei suoi edifici. È già in rete l'impianto installato nel Centro lettere Zurigo-Mülligen.**

A fine dicembre 2012 è entrato in funzione l'impianto fotovoltaico installato nel Centro lettere Zurigo-Mülligen. È previsto che produca circa 1300 MWh di energia elettrica all'anno, pari al fabbisogno energetico di 370 utenze domestiche. Con una superficie di 8000 m<sup>2</sup>, vale a dire ben maggiore di quella di un campo di calcio, l'impianto si annovera tra quelli più grandi del suo genere a livello nazionale. Contemporaneamente è entrato in funzione l'impianto installato nel centro logistico di Yverdon-les-Bains con una potenza di 130 MWh. Complessivamente la Posta prevede di dotare di impianti fotovoltaici oltre 20 edifici postali con cui produrre oltre



Energia solare per 370 utenze domestiche dal tetto del Centro lettere Zurigo-Mülligen.

6600 MWh di energia elettrica pulita. Dopo gli impianti installati nel Centro lettere Zurigo-Mülligen e a Yverdon-les-Bains, il prossimo impianto sorgerà nel centro pacchi di Frauenfeld nel corso di quest'anno.

## Importante contributo alla strategia energetica della Confederazione e della Posta

La Posta Svizzera copre il proprio fabbisogno complessivo di energia elettrica con energie rinnovabili prodotte in Svizzera. Con l'impiego di oltre 4000 scooter elettrici e 156 veicoli a biogas per il recapito di lettere e pacchi, la Posta si impegna attivamente per la protezione del clima. Inoltre, dal 1° aprile 2012 la Posta compensa le emissioni di CO<sub>2</sub> dell'intero servizio interno di lettere indirizzate. La spedizione delle lettere all'interno della Svizzera avviene quindi a impatto climatico zero. *ma*

Sostenibilità

# A due piani sulla strada per la protezione del clima



Questi jumbo danno soddisfazioni: 28 semirimorchi a due piani trasportano per la Posta invii di pacchi. Disponendo di due pianali di carico, offrono il 50% di capacità di carico in più. Che ripaga: grazie alla flotta a due piani dispiegata, la Posta risparmia oltre 420000 litri di carburante diesel all'anno e riduce le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> di 1100 tonnellate. *an*



PostCard Creator

# In palio un mailing formato cartolina!

Con PostCard Creator potete creare in un batter d'occhio volantini e mailing professionali formato cartolina – in modo semplice, veloce e online. Con un po' di fortuna potete vincere uno dei cinque mailing di grande effetto pubblicitario (30 cartoline in formato A5 per ogni mailing) per un valore di 70 franchi ciascuno.

Sorprendete i vostri clienti con un mailing formato cartolina creato da voi: PostCard Creator è il vostro laboratorio creativo online. Con pochi clic del mouse e a costi davvero contenuti la vostra posta personale è già presso la vostra clientela.

## Creativi e indipendenti

Date libero sfogo alla vostra creatività con PostCard Creator – e soprattutto quando più vi pare: l'efficiente applicazione online è a vostra disposizione 24 ore su 24. Potete scegliere tra

diversi formati di cartoline postali, aggiungere un soggetto personale oppure attingere ai modelli di PostCard Creator. Dopo aver terminato la composizione caricate semplicemente il vostro file degli indirizzi, che al resto ci pensa la Posta.

## Tiratura minima di grande effetto

Già a partire da una quantità d'ordine minima di un solo esemplare è possibile stampare e inviare il vostro messaggio pubblicitario tramite PostCard Creator. Tre giorni dopo il conferimento dell'ordine le vostre cartoline sono pronte per essere spedite – o ne avete urgenza prima? Con l'ordinazione espresso il vostro mailing viene spedito il giorno stesso.

## Vincere, creare, inviare!

Inviare ai clienti il vostro messaggio pubblicitario completamente personalizzato: la Posta mette in palio cinque mailing gratuiti (30 indirizzi per ogni mailing). Compilate la cartolina-risposta allegata e rispeditela entro il 30 aprile 2013. I vincitori saranno informati per iscritto. Non si terrà alcuna corrispondenza in merito al concorso. È escluso il ricorso alle vie legali. *jme*

Sbrigatevi e buona fortuna!



[www.posta.ch/postcardcreator](http://www.posta.ch/postcardcreator)

**PostCard Creator:  
nome nuovo  
per una prestazione  
comprovata**

Le popolari applicazioni DirectFactory e SwissPostCard sono state inglobate e sostituite dall'applicazione PostCard Creator.