

LA RIVISTA PER I NOSTRI CLIENTI COMMERCIALI

# INFO POSTA

LUGLIO 2015



Soluzioni di affrancatura

Offerte efficienti  
per qualsiasi volume  
di spedizione

Pagina 3

YellowCube

Per la logistica  
Babymüller.ch punta su  
velocità e robotica

Pagina 6

**LA POSTA** 

*Dinamismo giallo.*

Cartolina passaparola

# Acquisire clienti: nulla di più facile!

**I clienti entusiasti sono i principali messaggeri della vostra azienda. Con le cartoline passaparola offrite loro uno strumento semplice per condividere la propria soddisfazione con amici e conoscenti.**

Le cartoline della Posta uniscono i vantaggi del passaparola alla praticità degli invii preaffrancati. La cartolina passaparola prestampata consente ai vostri clienti di condividere le proprie esperienze positive fungendo al contempo da cassa di risonanza per la promozione della vostra azienda.

## Sfruttate la soddisfazione dei vostri clienti

Sia che le esponiate nel vostro negozio o che le alleghiate a un mailing o a una rivista, le cartoline passaparola sono uno strumento versatile che i clienti utilizzano con piacere. Aggiungendo poi un messaggio di saluto individualizzato, la cartolina ha un effetto più personale rispetto ad altri invii

pubblicitari e cattura maggiormente l'attenzione: con un indirizzo scritto a mano e un messaggio personalizzato, la lettura è garantita. E il risultato può essere anche migliore se il destinatario, insieme alla cartolina, riceve ad esempio uno sconto di benvenuto, un buono d'acquisto o un ingresso omaggio.

## Pagate solo ciò che spedite

La cartolina passaparola è un mezzo pubblicitario estremamente conveniente: indipendentemente da quante cartoline passaparola facciate produrre, pagherete soltanto le spese di affrancatura per quelle effettivamente inviate. Un codice a matrice prestampato (Letter ID) garantirà la corretta identificazione di ogni singola cartolina passaparola. ■ Is

[www.posta.ch/cartolina-passaparola](http://www.posta.ch/cartolina-passaparola)

## La cartolina passaparola diventa un ingresso omaggio

Dal maggio 2014 il Grand Casino di Berna utilizza le cartoline passaparola della Posta, con riscontri straordinari: un quarto di tutte quelle stampate sono state già spedite. Se l'ospite spedisce una cartolina passaparola a un amico o conoscente, quest'ultimo la può utilizzare come un buono da scambiare con un biglietto d'ingresso omaggio al Grand Casino di Berna.

## Nuovi clienti acquisiti grazie alla cartolina passaparola

Tutti i clienti della macelleria Lüthi & Portmann Fleischwaren AG al momento di pagare ricevono dal personale di vendita una cartolina passaparola che equivale a un buono da 10 franchi. La cartolina può essere inviata gratuitamente ad amici e conoscenti e può essere personalizzata con un messaggio di saluto. Questo gesto generoso è molto apprezzato: delle 3000 cartoline prodotte ne sono state spedite finora più di 685 e più del 60% dei buoni sono stati utilizzati.



Quasi la metà delle cartoline-omaggio spedite sono state poi effettivamente utilizzate, per un 25% circa di nuovi clienti.

In regalo un buono da 10 franchi: cartolina passaparola della macelleria Lüthi & Portmann.



## Colophon

Editrice: Posta CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berna | [infoposta@posta.ch](mailto:infoposta@posta.ch), [www.posta.ch/infoposta](http://www.posta.ch/infoposta)

Redazione: Posta CH SA: Manuela Hamadi (ham) | Layout e realizzazione: Polyconsult AG, Berna

BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuenschwander (an) | Lukas Schmid, Progetto e testo: Lukas Schmid (ls)

[kommpr.ch](http://kommpr.ch): Rolf Marti (rm) | Stampa: Stämpfli SA, Berna | Modifiche dell'indirizzo: [infoposta@posta.ch](mailto:infoposta@posta.ch)

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



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

# Semplici ed efficaci: le soluzioni della Posta

**La Posta offre ai suoi clienti una varietà di soluzioni di affrancatura che li aiutano a razionalizzare al meglio le loro spedizioni postali.**

Lettere, mailing, prospetti o cataloghi: c'è sempre una soluzione! La spedizione per posta è uno strumento di marketing fondamentale e rappresenta un'opportunità di contatto qualita-

tivamente preziosa. La Posta offre svariate soluzioni di affrancatura per le esigenze e i volumi di spedizione più diversi.

## **Praticità, rapidità e flessibilità**

Se chiedete agli addetti alle spedizioni, la risposta sarà sempre la stessa: le soluzioni di affrancatura devono essere pratiche e far risparmiare tempo. Alla base di tutto vi sono quindi considerazioni di

natura economica. Anche gli aspetti di marketing entrano attivamente in gioco, perché anche l'affrancatura è una componente essenziale del messaggio pubblicitario. Da questo punto di vista, le soluzioni WebStamp e Affrancatura PP offrono interessanti opportunità di configurazione. Di seguito trovate una panoramica delle sei soluzioni di affrancatura della Posta. ■ Is

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

## Le soluzioni di affrancatura della Posta

### **Affrancatura PP**

**Soluzione semplice ed efficiente per invii in grandi quantità**

La scelta giusta per gli invii in grandi quantità di stessa categoria e identico formato. Per l'impostazione è necessaria una distinta d'impostazione/un bollettino di consegna. Gli invii possono essere impostati presso un ufficio postale, allo sportello clienti commerciali o presso il centro lettere.

### **Sistema di affrancatura intelligente**

**Affrancatura rapida per la gestione autonoma di corrispondenza giornaliera e invii in grandi quantità**

Per le aziende che predispongono internamente la corrispondenza, in quantità più o meno grandi, il sistema di affrancatura intelligente è la soluzione ideale. Gli invii affrancati meccanicamente si possono impostare in qualsiasi ufficio postale o in una buca delle lettere.

### **Servizio di affrancatura Posta**

**Outsourcing a tutto tondo per l'affrancatura della corrispondenza giornaliera**

Se decidete di non occuparvi più internamente dell'affrancatura, potete affidare alla Posta la gestione delle vostre spedizioni. Gli invii vengono consegnati dall'azienda negli uffici postali, nei centri lettere o nei centri logistici prestabiliti. Su richiesta, la Posta prende anche in consegna gli invii.

### **WebStamp**

**Francobolli personalizzabili con logo, immagini o messaggi pubblicitari**

La soluzione online WebStamp consente di utilizzare affrancature originali con immagini personalizzate ed è adatta in particolare a spedizioni in quantità contenute. Gli invii si possono impostare in qualsiasi ufficio postale o in una buca delle lettere.

### **Letter ID**

**Lettere e mailing sempre sotto controllo**

Con Letter ID agli invii con affrancatura PP viene assegnato un codice a matrice contenente le informazioni su mittente e ordine, oltre a un numero di identificazione. Letter ID rende quindi ogni singolo invio chiaramente identificabile.

### **Spedizione di lettere easy**

**Prestazione gratuita per l'impostazione semplice di lettere con codice a barre**

Con Spedizione di lettere easy, l'invio di raccomandate, Posta A Plus, atti giudiziari, atti esecutivi e Dispomail è ancora più semplice. I clienti devono soltanto applicare sulla lettera il codice a barre con l'apposito numero di licenza di affrancatura, allestire la lista dei codici a barre in duplice copia e la spedizione è pronta. La prestazione viene fatturata tramite il codice a barre rilevato durante la lavorazione delle lettere.



## L'affrancatura PP con il logo della Posta

I destinatari devono poter riconoscere chiaramente chi è responsabile per il recapito degli invii. Pertanto, d'ora in poi sarà necessario apporre anche il logo della Posta o la dicitura «Posta CH SA» su tutte le affrancature. Per la maggior parte delle soluzioni di affrancatura la Posta ha già provveduto a integrare il logo. Solo nel caso delle affrancature PP è richiesto un vostro contributo: la Posta vi prega, in qualità di mittenti, di rispettare le nuove disposizioni. In internet trovate le disposizioni sul layout e i dati di contatto degli uffici «Visto si stampi» nella vostra regione. Naturalmente potete utilizzare le rimanenze di buste ed etichette fino al loro esaurimento. A partire dal 1° gennaio 2016 sugli invii con affrancatura PP senza contrassegno quest'ultimo verrà applicato successivamente dalla Posta a pagamento. ■ Is

[www.posta.ch/affrancare](http://www.posta.ch/affrancare)  
[www.posta.ch/visto-si-stampi](http://www.posta.ch/visto-si-stampi)

Prestazioni per i pacchi

# Quando tutto diventa un po' più semplice per tutti

**Con i suoi interessanti servizi, la Posta rende tutto più semplice agli speditori e ai destinatari: una panoramica delle innovative soluzioni per una gestione dei pacchi all'insegna della comodità.**

Pratico e comodo: ecco come deve essere lo shopping online. Comodamente sdraiati sul divano navighiamo nel paradiso dello shopping virtuale, oppure acquistiamo questo o quel prodotto con lo smartphone mentre siamo in viaggio, senza vincoli di orario di apertura dei negozi, tanto il pulsante di ordinazione funziona 24 ore su 24.

Ma lo shopping online è davvero un piacere solo se anche ricevere l'ordinazione e, all'occorrenza, poterla rinviare è altrettanto pratico e comodo. La Posta fa in modo che sia proprio così, grazie a una serie di prestazioni complementari, comprese in un vero e proprio pacchetto comfort per i destinatari.



## Comodità per il destinatario

**Recapito serale:** chi lavora è raramente a casa durante il giorno, pertanto fa senz'altro piacere che i pacchi vengano consegnati di sera. Per questo la Posta effettua i recapiti anche tra le 17.00 e le 20.00, da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi.

**Recapito il sabato:** il recapito il sabato è gradito a tutti coloro che hanno bisogno urgentemente di qualcosa in più per il fine settimana. Il sabato la Posta recapita gli invii PostPac PRIORITY, Ingombrante PRIORITY e VinoLog. La consegna viene effettuata il sabato immediatamente successivo, indipendentemente dal giorno di impostazione.

**PickPost:** un'altra possibilità di recapito è offerta dagli oltre 700 punti PickPost presso i quali i destinatari possono ritirare i propri pacchi. I punti PickPost sono presenti presso le stazioni ferroviarie, le stazioni di servizio e gli uffici postali, insomma nei posti in cui molte strade si incrociano. Così è possibile prelevare comodamente i pacchi lungo il tragitto verso il lavoro o verso casa.

**My Post 24:** gli sportelli automatici My Post 24 offrono ancora più autonomia. I pacchi possono essere ritirati o impostati 24 ore su 24, sette giorni su sette. Attualmente sono già in funzione quasi 40 sportelli automatici. A medio termine la Posta ambisce a creare una rete di sportelli automatici a livello nazionale.

**pick@home:** chi acquista online a volte deve effettuare un invio di ritorno. Fedele al motto «pratico e comodo», la Posta ritira tali invii su richiesta a casa o in ufficio.

## Servizi integrati

Gli shop online innovativi offrono questo pacchetto comfort ai loro clienti, assicurandosi così un vantaggio competitivo. I servizi PickPost e My Post 24 sono gratuiti e possono essere integrati direttamente nel sistema cliente del commerciante online. A seconda del grado di integrazione il codice a barre viene generato automaticamente e può essere stampato come etichetta o integra-

to nei documenti di consegna. I dati di invio vengono trasmessi alla Posta automaticamente. Una cartina geografica virtuale mostra ai committenti i punti presso i quali vengono offerti entrambi i servizi. Su richiesta il cliente viene avvisato tramite e-mail o SMS dell'orario della consegna.

Anche pick@home può essere integrato nel sistema del cliente, offrendo così un maggior comfort in caso di rinvio e al commerciante on-

line la garanzia di tornare più rapidamente in possesso della propria merce. Il fornitore decide inoltre se il porto è a proprio carico o deve essere addebitato al cliente.

In ogni caso, con le prestazioni complementari della Posta tutto diventa più semplice per tutti. ■ rm

[www.posta.ch/pacco-mondo](http://www.posta.ch/pacco-mondo)

# Accesso più rapido ai vostri servizi online preferiti

**La Posta ha un nuovo volto: il suo sito internet si è rifatto il look. Grazie al login unificato e all'accesso diretto ai servizi più utilizzati, i nostri clienti possono gestire le proprie operazioni postali in modo più rapido e comodo.**

Finora i titolari di account commerciali e privati hanno avuto accesso ai servizi online della Posta attraverso login distinti. Adesso tutto cambia: d'ora in poi tutti i clienti potranno accedere al nuovo centro clienti con un unico login.

## **Lavorare in modo efficiente con il centro clienti**

Il centro clienti offre una panoramica di tutti i servizi online della Posta, consultabili semplicemente selezionando la voce di menu «Tutti i servizi online». Volete accedere direttamente ai servizi che utilizzate di più? Nessun problema:

basterà salvarli nel vostro elenco dei preferiti per poi accedervi in maniera immediata. Inoltre è possibile aggiungere alla vostra lista dei preferiti anche i documenti e le pagine web che desiderate. In questo modo avrete accesso immediato a tutto ciò che vi serve per lavorare in modo efficiente e interconnesso.

## **Adeguamento automatico dell'ambiente al profilo**

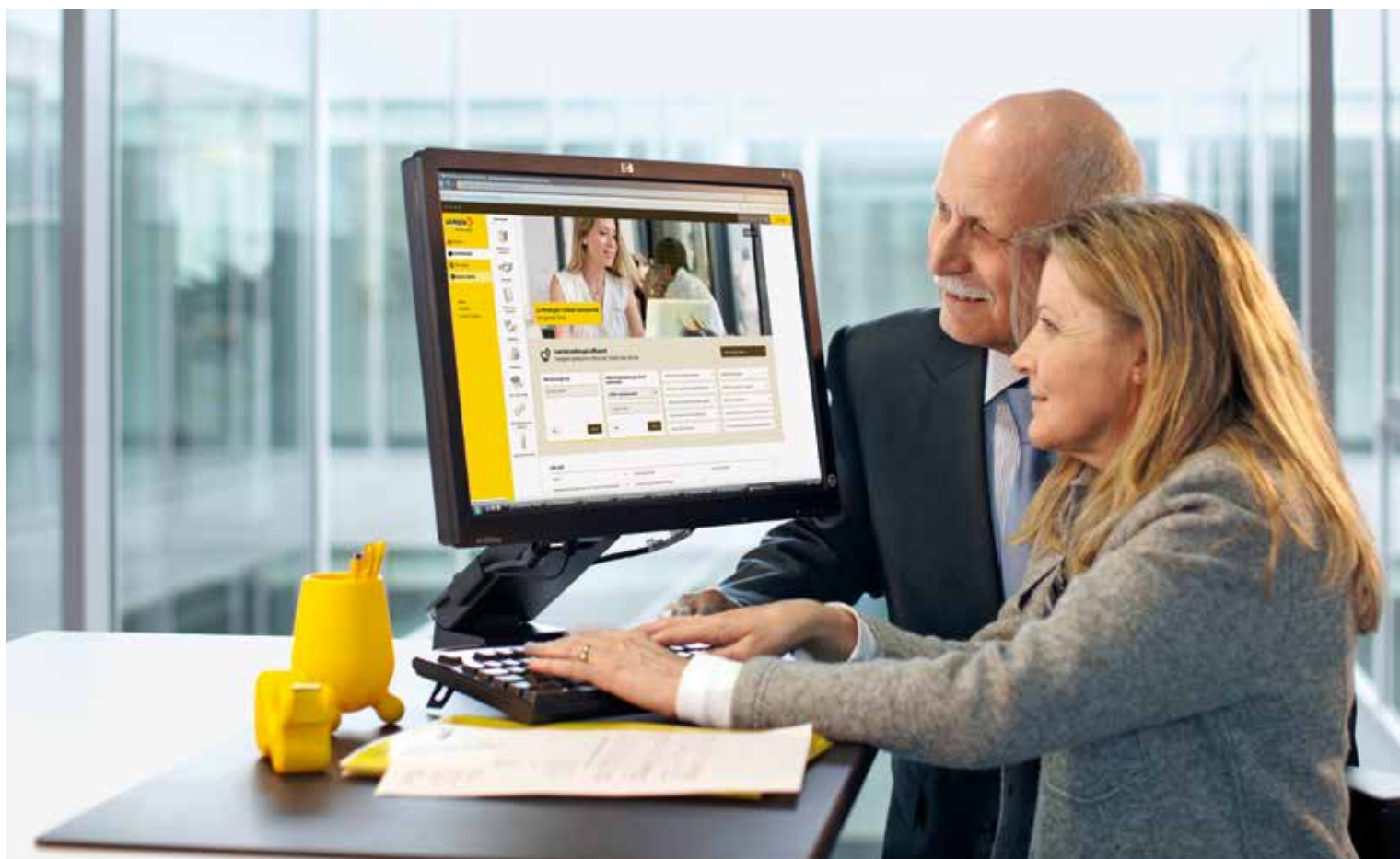
Con il profilo utente la gestione dei propri dati per l'accesso ai servizi online e ai webservice resta invariata. Assegnate ai vostri collaboratori il ruolo appropriato a scelta tra amministratore, collaboratore o fornitore di servizi. L'ambiente si adatta automaticamente a seconda del profilo con cui viene effettuato l'accesso. Scoprite oggi stesso il nuovo sito della Posta! ■ an

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

## Squadra che vince non si cambia

La Posta semplifica la transizione al nuovo sito web. Svariati processi e funzioni consolidati rimangono invariati:

- tutte le funzioni di My Post Business restano accessibili; cambia soltanto il nome: ora si chiamano «servizi online»
- le autorizzazioni impostate per le funzioni rimangono tali
- la fatturazione resta invariata
- il punto di contatto separato per gli amministratori resta invariato



Gestite le operazioni postali dalla vostra scrivania e risparmiate tempo con i servizi online della Posta.



«YellowCube è la base per la nostra crescita continua.»

Christian Broglie, fondatore di Babymüller.ch

Babymüller.ch

## La Posta aiuta Babymüller.ch a diventare grande

**Babymüller.ch è il negozio online totalmente svizzero leader del mercato per la fornitura di beni di consumo e accessori dedicati ai più piccoli e ai loro genitori. Con YellowCube, l'efficiente soluzione logistica full service della Posta, l'azienda riduce la complessità delle proprie operazioni con il pieno controllo dei costi.**

L'assortimento online di Babymüller.ch conta oltre 10000 articoli: dal pupazzo a dondolo a forma di castoro, ai pannolini Pampers di qualsiasi taglia, fino ai ciucciotti, ai biberon e agli alimenti per neonati. Lo shop online consegna via posta in tutta la Svizzera in tre o quattro giorni lavorativi. In molti casi i tempi di spedizione sono anche più ridotti, con possibilità di consegna già il giorno seguente. Babymüller.ch ha deciso di esternalizzare la gestione della complessa logistica dei «prodotti a rapida rotazione» alla Posta. Christian Broglie, il fondatore dell'azienda, illustra i vantaggi di questa scelta.

### Signor Broglie, Babymüller.ch è nata nell'autunno del 2011. State registrando problemi dovuti alla crescita del business?

C.B.: Eccome! Ci stiamo sviluppando così rapidamente che non siamo più in grado di gestire da soli la logistica in modo efficiente. Pertanto abbiamo deciso di esternalizzare alla Posta la logistica degli articoli a rapida rotazione.

### Con quale offerta la Posta è riuscita a convincervi?

C.B.: In uno shop online il fattore di spesa più determinante, oltre ai costi di marketing, sono le spese per la logistica. Risparmiando sui costi fissi di stoccaggio e personale, indubbiamente saremo meglio posizionati in un mercato così competitivo, riuscendo a distinguerci dai nostri concorrenti con una soluzione logistica di eccellenza. Con YellowCube la Posta ci ha proposto

un'offerta in grado di rispondere in modo ottimale a entrambi i requisiti: costi e qualità.

### Cosa include YellowCube?

C.B.: La Posta ci solleva dall'onere della gestione di una grossa parte della logistica: l'immagazzinamento e il commissionamento dei prodotti, l'imballaggio dei pacchi e la spedizione. Grazie all'elevata automazione – ad esempio vengono usati robot per prelevare la merce dai magazzini – i processi logistici sono estremamente rapidi. La rapidità è un fattore di successo fondamentale nel commercio online: i nostri clienti chiedono di ricevere i loro ordini nel più breve tempo possibile.

### Come avete vissuto il passaggio all'esternalizzazione?

C.B.: In modo molto positivo. Le tempistiche sono state rispettate, il che non era scontato, vista la complessità dei processi IT e logistici coinvolti.

### Qual è il vantaggio principale di YellowCube per la vostra attività quotidiana?

C.B.: Detto in poche parole: senza YellowCube non saremmo mai riusciti a gestire tali volumi, e sicuramente non a questi costi.

### Cosa si aspetta dal futuro?

C.B.: Vogliamo incrementare il nostro successo e la nostra efficienza nel mercato svizzero, partendo proprio da YellowCube. ■ an

[www.babymüller.ch](http://www.babymüller.ch)  
[www.posta.ch/yellowcube](http://www.posta.ch/yellowcube)

## Offerta per i lettori: sconto da CHF 10.– su Babymüller.ch

Provate la comodità di un acquisto per corrispondenza: al momento di effettuare la vostra ordinazione su [www.babymüller.ch](http://www.babymüller.ch) vi basterà inserire il codice Yellowcube15 e potrete beneficiare di uno sconto di 10 franchi. Valido fino al 30 agosto 2015.



Parità di trattamento per le aziende svizzere grazie allo sdoganamento UE della Posta.

Sdoganamento

## Esportazione senza problemi alla dogana

**Lo sdoganamento delle merci destinate all'estero è un aspetto ostico per molte aziende svizzere. La Posta viene in vostro soccorso con servizi a tutto tondo.**

Indipendentemente da che tipo di merce vogliate spedire all'estero, che si tratti di carichi interi, pallet, pacchi o invii per corriere, la Posta si occupa in modo professionale del relativo sdoganamento.

### PMI svizzere equiparate alle aziende europee

Ai fini dell'esportazione di merci in Europa, le PMI svizzere, anche senza filiali in uno degli stati europei, possono godere delle stesse opportunità dei loro concorrenti comunitari. Ciò è possibile grazie allo sdoganamento UE della Posta, che include, tra le

altre cose, una rappresentanza fiscale in Europa. L'ampio know how in materia della Posta vi consente di esportare con tempi di consegna brevi e un onere amministrativo ridotto al minimo.

### Luogo di sdoganamento a vostra scelta

Voi decidete dove, e la Posta si occupa dello sdoganamento delle vostre merci direttamente nei centri logistici o in un luogo da voi indicato, evitando lunghe attese al confine e inutili trasbordi della merce. ■ an

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

### Germania: niente più sdoganamento collettivo in formato cartaceo

A partire dal 1° novembre 2015 la dogana tedesca non accetterà più elenchi di destinatari in formato cartaceo per le merci in ingresso. I dati rilevanti dovranno essere trasmessi in formato elettronico.

### La Posta amplia le sue competenze nel settore dello sdoganamento

Avrà effetto a partire dal 1° gennaio 2015 l'acquisizione da parte della Posta delle due società specializzate in sdoganamento Tele-Trans AG e Tele-Trans SA. L'azienda acquista così ulteriore know how specifico sui sistemi di Germania, Belgio, Francia e Paesi Bassi, oltre a una base più ampia a Berna per la gestione delle operazioni transfrontaliere verso Germania e Francia.

Invii di merci di piccole dimensioni

## E-commerce senza frontiere per i fornitori svizzeri

**Soluzioni intelligenti con un unico partner: la Posta supporta l'esportazione delle merci di piccole dimensioni.**

Il commercio online spopola e grazie al contesto vantaggioso la Svizzera rappresenta la sede di elezione di molti fornitori di scarpe, libri, CD e altre merci di piccole dimensioni e peso inferiore ai 2 kg. Per le spedizioni all'estero gli operatori del commercio online possono contare sulle efficienti soluzioni di trasporto e sdoganamento della Posta.

### Competenza e consulenza comprese nel pacchetto

Per i commercianti svizzeri che desiderano presentarsi come fornitori locali in un Paese estero, la soluzione ideale è l'affrancatura con contrassegno del Paese di destinazione «Local Look». In caso di dubbi su IVA, sdoganamento, gestione degli invii di ritorno e delle scorte, gli specialisti della logistica per l'esportazione della Posta sapranno consigliarvi con puntualità e competenza. ■ an

[www.posta.ch/distance-selling-international](http://www.posta.ch/distance-selling-international)



L'esportazione di merci di piccole dimensioni diventa più semplice: la Posta offre soluzioni efficienti.



## La Posta consegna e installa



Montaggio a regola d'arte e istruzioni su richiesta.

**La Posta recapita ingombranti di ogni tipo e li installa dove i vostri clienti lo richiedono. Nel commercio online in particolare, il servizio di montaggio vi assicura un vantaggio competitivo enorme.**

Un attrezzo per l'allenamento in casa, un mobile o un frigo: se ci pensa lo specialista della Posta a recapitarlo e montarlo, il destinatario sarà particolarmente soddisfatto, perché può iniziare a utilizzarlo immediatamente e senza fatica. E c'è di più: su richiesta, la Posta smaltisce al contempo il materiale d'imballaggio e i vecchi apparecchi, oppure illustra al vostro cliente il funzionamento dell'articolo acquistato. Questo interessante servizio completo può influenzare in modo sostanziale le decisioni di acquisto dei clienti dei fornitori online e può essere utilizzato come potente strumento di marketing.

### **Un semplice clic e il montaggio è prenotato**

Il servizio di montaggio è estremamente pratico da usare non solo per i vostri clienti, ma anche per voi. L'ordine viene trasmesso semplicemente tramite il tool elettronico per gli ordini Swiss Post

Cargo Web o tramite interfaccia EDI. La Posta ritira gli apparecchi presso il vostro magazzino, oppure potete consegnarli in uno dei nostri centri logistici. Naturalmente, grazie alla funzione di tracciamento degli invii online potrete sempre verificare dove si trova al momento la vostra merce.

### **Più tempo per il vostro core business**

Appare quindi evidente come l'affidabile servizio di montaggio della Posta vi farà risparmiare molto tempo che potrete dedicare al vostro core business. Senza contare il fatto che non dovrete accollarvi l'onere della costituzione e del mantenimento di un parco veicoli interno. Ma non è tutto: la Posta consegna dal lunedì al sabato e con estrema puntualità. Il congelatore in cantina, il server nel locale antincendio? Sarà fatto! ■ an

[www.posta.ch/servizio-di-montaggio](http://www.posta.ch/servizio-di-montaggio)

## Ora il recapito avviene senza firma

**A partire dal 1° marzo 2015 gli invii di profumi, deodoranti spray e altre merci pericolose LQ (Limited Quantities) non dovranno essere più recapitati dietro firma del destinatario.**

Per il trasporto di merci pericolose vigono disposizioni molto rigorose. La Posta ha una vasta esperienza a riguardo, con particolare riferimento al recapito di merci incluse nella categoria LQ (Limited Quantities), merci recapitabili per posta solo in quantità limitate. Le nuove disposizioni sul recapito senza obbligo di firma sono un gradito vantaggio in termini di praticità per tutti i clienti dei negozi online che trattano questo tipo di prodotti. ■ an

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



Decade l'obbligo di firma per il recapito di merci pericolose in quantità limitate.

Servizio «Visto si stampi»

## Nessuna brutta sorpresa: controlli gratuiti per i vostri invii in grandi quantità

**Formati insoliti, caratteri esotici: gli specialisti del servizio «Visto si stampi» della Posta ne hanno già viste letteralmente di tutti i colori. Ma c'è una buona notizia: i nostri specialisti condividono volentieri le proprie conoscenze con voi, consentendovi di risparmiare denaro.**

Se i sistemi di smistamento completamente automatici della Posta non rilevano gli invii in grande quantità, poiché questi non corrispondono alle prescrizioni per formato, layout o altro, ogni singola spedizione deve essere elaborata a mano. Ciò comporta costi aggiuntivi da fatturare al mittente. È tuttavia facile evitare le spese non necessarie: fate controllare i vostri invii in grande quantità prima della spedizione dagli specialisti del servizio «Visto si stampi»!



Il servizio «Visto si stampi» della Posta controlla i vostri mailing in maniera rapida, sicura e gratuita.

### Risposte gratuite alle vostre domande

Il servizio «Visto si stampi» vi aiuta in modo estremamente rapido: le richieste online ricevono una risposta entro 24 ore nei giorni feriali, mentre quelle via posta entro due o tre giorni lavorativi dal momento della ricezione dell'invio. E per giunta il servizio è gratuito. Ulteriori informazioni, numeri di telefono e moduli di contatto sono disponibili online. ■ Is

[www.posta.ch/visto-si-stampi](http://www.posta.ch/visto-si-stampi)

Studio sulla lettera 2014

## Impatto chiaramente dimostrato per la lettera pubblicitaria in formato cartaceo



La posta-lettere stravinca per quanto riguarda l'impatto sulle vendite e la qualità.

**Alle lettere d'amore o ai bigliettini di auguri prestiamo grande attenzione. Cosa succede invece con le lettere pubblicitarie? Uno studio rappresentativo ha registrato numerosi risultati promettenti.**

Una lettera personale resta impressa nella memoria e suscita emozioni. Sebbene questo dato sia universalmente riconosciuto per la vita privata, risulta valido anche per il mondo degli affari: uno studio rappresentativo commissionato dalla Posta ne dà conferma con cifre impressionanti.

**La lettera pubblicitaria in formato cartaceo ottiene notevole consenso**

Nell'ambito dello studio, sono stati intervistati 400 clienti commerciali provenienti da tutta la Svizzera. Il 95% degli intervistati attribuisce affidabilità alla lettera, mentre il 93% è convinto che questa forma di pubblicità consenta di rimanere impressi nella mente dei clienti. Oltre il 90% de-

gli intervistati è concorde con le affermazioni secondo le quali le lettere generano grande attenzione e consentono un approccio mirato al destinatario. Due partecipanti su tre ritengono inoltre che la lettera eserciti l'impatto maggiore sulle vendite, sia in combinazione con altri mezzi sia in maniera indipendente.

**La posta-lettere convince anche sotto l'aspetto dell'immagine**

Dallo studio è anche possibile dedurre un altro aspetto: corrispondenza in formato cartaceo e media elettronici vengono impiegati con motivazioni molto diverse. Mentre i media elettronici vengono citati soprattutto per la convenienza e l'idoneità alla promozione di nuove offerte, per gli intervistati la posta-lettere indirizzata è la vincitrice indiscussa per quanto riguarda fattori legati all'immagine quali affidabilità, competenza e qualità. ■ Is

[www.posta.ch/effetto-studio](http://www.posta.ch/effetto-studio)

## La Posta: ambasciatrice del vostro marchio

**Da sempre il successo di un'azienda si misura in base alla rapidità e all'affidabilità con le quali riesce a soddisfare le esigenze dei suoi clienti. La Posta è un ingranaggio fondamentale in questo sistema.**

Immaginate di acquistare una stampante laser in uno shop online svizzero il martedì alle 16.45. Il mattino successivo alle 10.00 si presenta un simpatico fattorino alla porta di casa e vi consegna il pacco con la stampante. Chi merita il vostro apprezzamento per l'eccellente servizio? Esatto, lo shop online naturalmente. Pochi, infatti, sanno che una buona parte della logistica della spedizione è stata gestita dalla Posta.

### Il prolungamento ideale della vostra azienda

Aziende di qualsiasi dimensione affidano le proprie attività di logistica alla Posta. Gli addetti al recapito sostituiscono o integrano il personale del servizio esterno dell'azienda. Per la Posta si tratta di una mansione di grande responsabilità. Ogni ritardo, ogni frase sgradevole nuocerebbe immancabilmente anche alla reputazione del committente.

### Qualità del servizio: un tema sempre attuale

Il miglioramento continuo della qualità del servizio e dei recapiti è una priorità assoluta per la Posta. Per raggiungere l'obiettivo l'azienda sfrutta le conoscenze ottenute con i sondaggi e i workshop con i clienti. I risultati sono positivi: nelle

misurazioni della soddisfazione i nostri clienti commerciali valutano l'affidabilità dei recapiti e l'impegno dei fattorini con voti sempre molto alti.

### La Posta si afferma nel mercato di libera concorrenza

La Posta offre l'80% circa dei servizi in un mercato di libera concorrenza. In un contesto del genere, non contano solo rapidità e costi, ma anche fattori qualitativi come la cortesia del personale di recapito o l'attenzione nella manipolazione della merce trasportata. Solo raggiungendo l'eccellenza sotto tutti i punti di vista, la Posta può affermarsi sulla concorrenza. Ed è proprio in questo che gli addetti al recapito fanno la differenza: loro sono il volto della Posta. ■ Is

## La Posta vince il premio ESPRIX Swiss Award

**La catena di creazione del valore della Posta è esemplare. Di recente ne abbiamo ricevuto conferma da osservatori indipendenti: la fondazione ESPRIX ha conferito alla Posta il premio ESPRIX Swiss Award for Excellence 2015.**

Tre aspetti si sono rivelati determinanti per la giuria: l'assistenza esemplare ai clienti commerciali, il miglioramento continuo dei processi lavorativi attraverso il metodo Kaizen e il fatto che la Posta utilizza team a performance elevata.

### Sulla rotta giusta in maniera sostenibile e lungimirante

La fondazione ESPRIX attribuisce grande importanza al fatto che le imprese premiate si assumano la responsabilità di un futuro sostenibile e ottengano risultati equilibrati. Con la sua catena di creazione del valore, la Posta soddisfa tutti questi criteri. In aggiunta, la Posta cura intensamente le relazioni con i clienti e conosce perfettamente le loro esigenze. Ma cosa distingue la Posta dalle altre imprese? La parola magica è Kaizen.

### Con il metodo Kaizen verso il miglioramento continuo

In giapponese, Kaizen significa «cambiamento in meglio». In occidente questo metodo è stato ulteriormente sviluppato come sistema di gestione per le ottimizzazioni dei processi. Questa filosofia riguarda collaboratori e dirigenti in egual misura, con il risultato di una elevata identificazione con il processo di miglioramento. La Posta ha ampliato ancora di più la partecipazione, includendo i suoi clienti nel processo. Nel frattempo, aziende come SwissPrinters, Helsana e la Banca cantonale di San Gallo hanno partecipato ai workshop Kaizen apportando proposte di miglioramento.

### Una situazione di vantaggio reciproco

La Posta ha introdotto il metodo Kaizen nel 2011. I successi sono percettibili e accuratamente misurabili: nel 2014, la Posta ha potuto risparmiare circa 30000 ore e 1,2 milioni di franchi, attraverso la raccolta di circa 5000 idee inoltrate dai collaboratori e la messa in atto del 63% di queste. L'ottimizzazione dei processi interni e le interfacce con i clienti non sono però altro che una parte del caso di successo: anche le aziende partecipanti mettono in discussione i propri processi, ottimizzano i punti di contatto e ottengono notevoli risparmi sui costi. ■ Is

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

Consegna del premio ESPRIX 2015 (da sinistra): il presidente di giuria Wolfgang Martz, Ulrich Hurni (la Posta), Marco Schöpf (la Posta), la direttrice di ESPRIX Priska Wyser e Valentin Vogt, presidente dell'Unione svizzera degli imprenditori.



**OFFERTA  
PER  
I LETTORI**

Centri lettere

## In palio una visita guidata per pochi eletti!

**Venite a scoprire la Posta da vicino. Aggiudicatevi una visita guidata esclusiva in un centro lettere di vostra scelta con trattamento completo: aperitivo, assistenza personalizzata e approfondimenti interessanti, proposti solo a piccoli gruppi altamente selezionati (massimo 20 persone).**

I centri lettere svizzeri sono tra i più moderni al mondo. All'interno dei nostri centri il grande impegno del personale e le tecnologie all'avanguardia fanno sì che le lettere vengano smistate nell'arco di pochi secondi e raggiungano in modo impeccabile la loro destinazione in ogni angolo della Svizzera e del mondo.

**Tre dei nostri centri lettere sono pronti ad accogliervi**

I vincitori avranno l'imbarazzo della scelta: saremo lieti di ospitarvi in uno dei nostri centri a scelta tra Eclépens, Härkingen o Zurigo-Mülligen. La visita guidata si svolgerà in tedesco, francese, italiano o inglese, secondo la vostra preferenza.

**Un'opportunità da non perdere**

Rispediteci la cartolina di risposta allegata entro il 31 luglio 2015. La vincita potrà essere riscossa dal lunedì al venerdì presso i centri lettere di Eclépens, Härkingen o Zurigo-Mülligen. I vincitori saranno informati per iscritto. Non si terrà alcuna corrispondenza in merito all'estrazione ed è escluso il ricorso alle vie legali. ■ Is

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



Un piccolo assaggio per ingannare l'attesa:  
«Il percorso di una lettera»

Tramite codice QR è possibile accedere al filmato «Il percorso di una lettera» che in sei minuti spiega in dettaglio come una lettera viene recapitata da A a B e con quale precisione vengono calcolati i tempi della lavorazione delle lettere.