

# Info Posta

La rivista per i nostri clienti commerciali

Dicembre 2013

**LA POSTA** 

## Corriere Svizzero A vostra disposizione anche nei giorni festivi



### **Punto logistico**

Know how e scambio  
per professionisti

### **PostCard Creator**

Auguri di buone feste in tutta semplicità

- 2 ■ Corriere Svizzero: **Per voi mettiamo il turbo anche la vigilia di Natale**
- 3 ■ Offerte e prezzi 2014: **Ottimizzazioni dell'offerta di prestazioni della Posta**
  - DirectCalendar 2014: **Il momento ideale per il vostro mailing...**
- 4 ■ Recapito prima di Natale – orari ultimi d'impostazione: **Auguri puntuali per la felicità di tutti**
  - Punto logistico: **Dove perfino i professionisti hanno molto da imparare**
- 5 ■ Centri logistici: **Nodi centrali nella rete logistica della Posta**
- 6 ■ PostCard Creator: **Auguri di buone feste veloci e facili da creare**
  - WebStamp: **Il vostro francobollo personalizzato**
- 7 ■ E-commerce: **Online e offline – un'accoppiata perfetta per il marketing**
- 8 ■ Natur Konkret: **«La Posta si addice perfettamente alla nostra attenzione per la natura.»**
- 9 ■ ÖKK: **«I direct mailing suscitano emozioni!»**
- 10 ■ Presenza della Posta sui social network: **Dialogo spontaneo con i clienti**
  - Nuova piattaforma di supporto per le PMI con ambizioni internazionali: <https://commercioestero.postfinance.ch>
- 11 ■ Sondaggio sulla soddisfazione della clientela: **I clienti commerciali lodano la Posta**
  - PostParc: **A Berna un nuovo centro ricco di vitalità**
- 12 ■ Seminari DM: **Aggiudicatevi più informazione!**

## Corriere Svizzero

# Per voi mettiamo il turbo anche la vigilia di Natale

**Fulmineo e capillare: il Corriere Svizzero prende in consegna i vostri invii urgenti presso di voi e li recapita in un battibaleno. Persino il 24 dicembre o poco prima dell'inizio dell'anno.**

Con Corriere Svizzero «Standard», «Rapid» e «Turbo» mettiamo a disposizione in tutto il paese il babbo Natale più veloce. In questo modo anche i regali dell'ultimo minuto arrivano per tempo sotto l'albero di Natale: Corriere Svizzero «Turbo» consegna i vostri invii in soli 30 minuti garantiti e lo fa all'interno dei principali agglomerati di tutta la Svizzera. Se non è poi così urgente, potete scegliere naturalmente la soluzione che fa per voi tra le altre velocità di recapito «Rapido» (60 minuti) o «Standard» (120 minuti).



Comoda presa in consegna a domicilio, tutto l'anno.

## La vostra hot line Turbo 0800 888 888

Anche se avete fretta, potete prendervela comoda: attivate comodamente il corriere più rapido della Posta alla pagina [www.posta.ch/ordinare-corriere](http://www.posta.ch/ordinare-corriere) oppure chiamando il numero gratuito 0800 888 888. Appena il tempo di conferire l'ordine e il corriere prende in consegna l'invio presso di voi, lo trasporta al destinatario per la via più breve entro il termine da voi indicato e lo consegna dietro firma. Il pagamento avviene comodamente senza denaro contante.

## Per non perderlo di vista: «Tracciamento degli invii»

Corriere Svizzero, inoltre, fornisce informazioni a tutti gli interessati sullo stato dell'invio: i destinatari ricevono un SMS o un'e-mail che li informa sull'invio corriere in arrivo, mentre il committente riceve un messaggio ad avvenuto recapito. Mediante l'applicazione internet «Trac-

ciamento degli invii» è inoltre possibile richiamare in qualsiasi momento lo stato del proprio invio. La disponibilità di queste offerte e tutte le tariffe sono disponibili anche all'indirizzo [www.posta.ch/ordinare-corriere](http://www.posta.ch/ordinare-corriere).

## Il vostro contributo per l'ambiente: «pro clima»

Grazie alla combinazione ottimale di trasporto su bicicletta, ferrovia e gomma, Corriere Svizzero realizza il collegamento più rapido da un punto all'altro riducendo al minimo l'impatto ambientale. Con un supplemento «pro clima» di soli pochi centesimi, spedite i vostri regali a impatto climatico zero. Un servizio sempre apprezzato dai vostri clienti. E altrettanto dall'ambiente. *jme*

[www.posta.ch/corriere-svizzero](http://www.posta.ch/corriere-svizzero)

## Colophon

**Editrice:** Posta CH SA, Viktoriastrasse 21, 3030 Berna | [infopost@posta.ch](mailto:infopost@posta.ch), [www.posta.ch/infoposta](http://www.posta.ch/infoposta)

**Redazione:** Posta CH SA: Jasmin Batt (jb) | BTK GmbH Büro für Textkomposition: Anton Neuenschwander (an) [@texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li \(jme\)](mailto:texter.in Wortagentur: Jamie Wong-Li (jme))

**Grafica, realizzazione:** Polyconsult SA, Berna | **Stampa:** Stämpfli Publikationen AG, 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**

Offerte e prezzi 2014

# Ottimizzazioni dell'offerta di prestazioni della Posta

**Il 1° gennaio 2014 la Posta adegua puntualmente il suo assortimento e i prezzi unitari, semplificando così l'offerta e rendendo più chiari i prezzi. Per i clienti commerciali saranno introdotte alcune riduzioni delle tariffe.**

La Posta offre prestazioni di qualità a prezzi vantaggiosi. Per rendere l'offerta ancora più comprensibile e vantaggiosa per il cliente, l'assortimento viene esaminato regolarmente e tutti gli anni si eseguono adeguamenti. A fronte di una continua ottimizzazione dei costi e alla luce della mancata copertura per alcuni servizi, sono necessari prezzi orientati alle prestazioni e in linea con il mercato.

## Panoramica delle modifiche

All'inizio dell'anno, per i clienti commerciali vengono apportati soprattutto adeguamenti puntuali nella spedizione di lettere e pacchi in Svizzera. Le offerte per l'estero restano sostanzialmente invariate. Di seguito una sintesi:

- Lettera con codice a barre: sistema tariffario semplificato attraverso prezzi unitari per le raccomandate e gli atti giudiziari. Riduzione delle tariffe Posta A Plus per lettere medie e grandi sopra i 500 grammi.
- Rimborso Svizzera: aumento delle tariffe per invii di lettere e pacchi con ricevuta di pagamento cartacea. Le prestazioni alternative come Rimborso senza giustificativo o il pagamento anticipato restano a disposi-

zione dei clienti commerciali senza alcun aumento.

- WebStamp: l'offerta di lancio a prezzo ridotto per i pacchi WebStamp fino a 5 kg resta valida fino alla fine dell'anno. Gli invii affrancati con WebStamp costano d'ora in poi quanto i pacchi pagati allo sportello postale.
- Invii speciali: abolizione del supplemento per la spartizione dei mazzi località. I criteri per gli invii speciali sono stati ridotti da 22 a 13.

Tutte le informazioni dettagliate sono consultabili nel nostro opuscolo gratuito. Ordinatelo tramite la cartolina di risposta allegata o scaricatelo dal nostro sito web. *jme*

[www.posta.ch/offerta14](http://www.posta.ch/offerta14)



DirectCalendar 2014

## Il momento ideale per il vostro mailing...

**... scopritelo grazie al DirectCalendar 2014. Il calendario annuale gratuito mostra le vacanze, le festività e gli eventi più importanti aiutandovi così a raggiungere il vostro gruppo target nel momento più opportuno.**

La pianificazione annuale del marketing diretto sarà un gioco da ragazzi: grazie a DirectCalendar 2014 avrete sott'occhio le date principali di tutta la Svizzera. Il successo di una campagna pubblicitaria dipende anche dalla reperibilità del target. Non conviene scrivere alle famiglie con figli in età scolare durante le vacanze. Se volete preparare accuratamente il momento

giusto per spedire il vostro mailing, considerando gli eventi più importanti, fatevi aiutare da DirectCalendar.

### Meglio la versione stampata o quella online?

Nella versione stampata con formato A4 pieghevole sono incluse le vacanze scolastiche di tutti i Cantoni, le festività ufficiali, gli eventi di settore, culturali e sportivi. Le copie gratuite possono essere ordinate con la cartolina di risposta allegata o online alla pagina

[www.posta.ch/directcalendar](http://www.posta.ch/directcalendar). A questo link troverete anche il calendario elettronico che contiene, in aggiunta, tutti gli eventi più importanti dei paesi esteri confinanti, le previsioni meteorologiche per gli eventi, un calendario lunare, la funzione promemoria e passaparola e, infine, offre la possibilità di registrare e pubblicare eventi propri. Inoltre, nella versione elettronica è possibile esaminare i dati secondo gli interessi individuali per poi importarli nel proprio calendario. *jme*

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

Recapito prima di Natale – orari ultimi d'impostazione

# Auguri puntuali per la felicità di tutti

**Vuotatura natalizia della buca delle lettere: rispettate gli orari di impostazione nella tabella e i vostri biglietti di auguri e pacchi regaleranno puntualmente gioia!**

<sup>1</sup> Impostazione entro l'orario limite di accettazione serale recapito garantito il 21/24/31 dicembre entro le 11.00 anziché entro le 9.00.

<sup>2</sup> Corriere Svizzero «Standard», variante «Consegna diretta», «Rapido» e «Turbo» vengono accettati entro le 11.00 di martedì 24 e 31 dicembre 2013.

<sup>3</sup> Il Corriere Svizzero «Lampo» non viene offerto martedì 24 e 31 dicembre 2013.

<sup>4</sup> I tempi di consegna indicati valgono esclusivamente per i centri economici e i grandi agglomerati. I tempi di recapito esatti possono essere consultati per ogni paese in internet all'indirizzo [www.posta.ch/sgo](http://www.posta.ch/sgo) o chiamando il numero verde «URGENT» 0800 45 45 45 a disposizione sia dei clienti che degli uffici postali.

<sup>5</sup> I tempi di recapito esatti possono essere consultati per ogni paese in internet all'indirizzo [www.swisspost-gls.ch](http://www.swisspost-gls.ch) o chiamando il numero 0848858 686.

Lettere	Pacchi
<b>Svizzera</b> Swiss-Express «Luna» <sup>1</sup> 23.12.2013 Posta A 23.12.2013 Posta B 19.12.2013 Corriere Svizzero «Standard», «Rapido» e «Turbo» <sup>2</sup> 24.12.2013 Corriere Svizzero «Lampo» <sup>3</sup> 23.12.2013	<b>Svizzera</b> Swiss-Express «Luna» <sup>1</sup> 23.12.2013 PostPac Priority 23.12.2013 PostPac Economy 20.12.2013 Corriere Svizzero «Standard», «Rapido» e «Turbo» <sup>2</sup> 24.12.2013 Corriere Svizzero «Lampo» <sup>3</sup> 23.12.2013
<b>Europa</b> Documenti URGENT <sup>4</sup> 20.12.2013 PRIORITY 16.12.2013 ECONOMY 09.12.2013	<b>Europa</b> Merce URGENT <sup>4</sup> 19.12.2013 PRIORITY 10.12.2013 ECONOMY 03.12.2013 Pacchi GLS <sup>5</sup> 11.12.2013
<b>Altri paesi</b> Documenti URGENT <sup>4</sup> 19.12.2013 PRIORITY 09.12.2013 ECONOMY 02.12.2013	<b>Altri paesi</b> URGENT <sup>4</sup> 18.12.2013 PRIORITY 03.12.2013 ECONOMY 26.11.2013 Pacchi GLS <sup>5</sup> 05.12.2013

Punto logistico

## Dove perfino i professionisti hanno molto da imparare

**Come riesce un professionista della logistica a essere in vantaggio sugli altri? Ricavando nel punto logistico un know how innovativo, nuovi approcci interessanti e solide conoscenze di base. Il canale del sapere della Posta dedicato agli addetti alla logistica si raggiunge in un clic.**

Un buon consiglio a tutti coloro per i quali la logistica non è un libro dai sette sigilli, ma una professione con lati infiniti e affascinanti. Allora visitate il punto logistico! Potrete incontrare persone affini nella comunità logistica, scambiare idee con loro e scoprire sempre nuovi aspetti del vostro settore.

**I consigli degli esperti e showtime piacevolmente riuniti**

Sul canale online del sapere i contributi tecnici mettono in luce alcuni retroscena del settore della logistica. Gli esperti che ne curano la redazione vi convinceranno facendo ampi riferimenti alla pratica. Molti visi-

tatori del punto logistico trovano estremamente istruttivi gli esempi di best practice. Le aziende svizzere si lasciano osservare e svelano i segreti che stanno dietro alle loro soluzioni logistiche di successo. Chi ama immagini spettacolari visiti la selezione video. Gli avvincenti filmati raccontano l'offerta logistica della Posta in modo divertente.

**La vostra opinione ci interessa!**

Non da ultimo, il punto logistico vive di scambi tra colleghe e colleghi. Grazie alla funzione commenti, accessibile a tutti, potrete esprimere la vostra opinione e raccontare le vostre esperienze in modo molto semplice. Volete sapere quali novità impegnano gli esperti? Non vi resta che abbonarvi alla newsletter elettronica e agli RSS feed e sarete sempre informati al meglio. *an*

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



Centri logistici

# Nodi centrali nella rete logistica della Posta



Il centro logistico a Pratteln: servizi postali senza confini per il crocevia tra tre paesi.

**Più vicini ai clienti con prestazioni più flessibili: con l'apertura dei nuovi centri logistici di Fétigny (FR) e Pfungen (ZH) nel 2013, la Posta ha rafforzato la sua posizione di leader nel settore logistico. Già dal 2011 i clienti ricevono da un'unica fonte una vasta gamma di servizi nel moderno centro logistico di Pratteln (BL).**

82 nuove rampe, più di 6500 metri quadrati di superficie di trasbordo aggiuntiva: i nuovi centri logistici di Fétigny e Pfungen portano alla Posta una graditissima capacità di crescita nel fiorente settore logistico. Al tempo stesso rappresentano nodi importanti nella rete nazionale composta di nove centri logistici. La Posta rifornisce i suoi clienti partendo da Fétigny, passando per Ginevra, fino al lago di Morat e dal cantone di Neuchâtel fino al Canton Vallese. Dall'agosto del 2013 i clienti collettame e Swiss-Express che si trovano a est di Gubrist e a est di Baregg, ricevono i loro invii da Pfungen. Per entrambi i nuovi centri la connessione alla rete di trasporto della Posta viene garantita tramite collegamenti navetta verso gli altri centri logistici.

## Recapiti anticipati con minori emissioni

Una nota soddisfacente: grazie al buon collegamento con i nuovi centri logistici della sua rete, la Posta riduce i chilometri per il trasporto, abbattendo così le emissioni di CO<sub>2</sub>. I percorsi di trasporto più brevi da Fétigny rendono inoltre possibile il recapito anticipato degli invii

Swiss-Express «Giorno». La Posta riunisce a Pfungen tutti i servizi del settore espresso, nolo e magazzino. In tal modo può effettuare un numero maggiore di prese in consegna combinate, con conseguenze positive: riduzione delle corse e più comodità per i clienti.

## Servizio completo a Pratteln

La Posta gestisce il suo modernissimo centro logistico a Pratteln già dal 2011. I clienti di questa zona possono ricevere una vasta gamma di servizi lungo l'intera catena logistica: dal ritiro preliminare presso i fornitori (anche all'estero), allo sdoganamento e allo stoccaggio a regola d'arte, fino alla distribuzione in qualsiasi forma e tempistica desiderata. Per quest'ultima gli ottimi servizi sono forniti dalla capillare connessione alla rete corriere, espresso e pacchi. Come fiore all'occhiello si può indicare l'offerta estremamente versatile di stoccaggio, cross docking e le prestazioni complementari. Ad esempio, il centro logistico di Pratteln dispone di un deposito per sostanze pericolose, inoltre si occupa per i suoi clienti dell'etichettatura prezzi e della gestione dei rinvii. La multifunzionalità qui non è l'eccezione, ma la regola. *an*

## Scheda informativa

### Centro logistico Fétigny (FR)



25 rampe  
880 m<sup>2</sup> superficie di trasbordo  
147 m<sup>2</sup> superficie di stoccaggio  
Recapito di lettere e pacchi, Swiss-Express «Giorno» e «Innight»

### Centro logistico Pfungen (ZH)

57 rampe  
5663 m<sup>2</sup> superficie di trasbordo  
5851 m<sup>2</sup> superficie di stoccaggio  
Recapito collettame, Swiss-Express «Giorno» e «Innight»

### Centro logistico Pratteln (BL)

16 rampe per autocarri, rampa per 6 vagoni ferroviari  
1300 m<sup>2</sup> superficie di trasbordo  
17 000 m<sup>2</sup> superficie di stoccaggio  
Prestazioni logistiche dalla A alla Z: ritiro preliminare, sdoganamento, stoccaggio, cross docking, VAS, distribuzione

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

PostCard Creator

# Auguri di buone feste veloci e facili da creare

**Scegliere il formato, comporre, indirizzare e spedire: basta questo per creare e spedire online i vostri auguri personalizzati di buone feste e altri mailing. I vostri migliori auguri giungeranno ai destinatari già quattro giorni dopo l'ordinazione oppure, con l'ordinazione espresso, entro le 14 del giorno seguente.**

Vi è già capitato? Presi dagli innumerevoli impegni ed eventi per la fine dell'anno, non riuscite a trovare un attimo per scrivere e spedire gli auguri di buone feste. Inoltre, volete ringraziare di cuore i vostri clienti, partner e conoscenti per la proficua collaborazione... La Posta vi aiuta volentieri ad uscire dall'impasse. Con PostCard Creator in pochissimo tempo create cartoline eleganti e ricche di stile: in tutta semplicità online e con le vostre immagini e parole. E poiché la Posta effettua in modo

rapido la stampa, l'indirizzamento, l'affrancatura e la spedizione, potete star certi che i vostri messaggi arriveranno puntuali.

**Mailing formato cartolina professionali a partire da un solo esemplare**

PostCard Creator si adatta a praticamente qualunque esigenza comunicativa. Avete bisogno di un solo esemplare della vostra cartolina postale o migliaia di copie? Nessun problema: la Posta realizza in modo impeccabile i vostri desideri. Particolarmente pratico: per l'indirizzamento caricate semplicemente il file degli indirizzi. Dopo tre giorni dalla conferma del vostro ordine, le vostre cartoline sono pronte per la spedizione. Sarete voi a decidere la tempistica, dal conveniente invio in grandi quan-

tità della Posta B alla Posta A oppure il recapito espresso.

**Praticamente una serie illimitata di possibilità**

Durante la composizione del vostro mailing, scegliete il formato adatto. Cartolina postale, cartolina di risposta, cartolina con buono, cartolina postale creativa con forme speciali o volantino non indirizzato. Completate la vostra opera con immagini, logo e testi personalizzati. Oppure utilizzate le immagini dall'ampia galleria di PostCard Creator. In ogni caso: redatto in pochi istanti, il mailing che riuscirete a creare farà sicuramente colpo sui vostri destinatari. *an*

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

## 5% di sconto sui mailing!

Approfittane subito: fino al 31 gennaio 2014, per il vostro primo ordine con PostCard Creator riceverete il 5% di sconto sui costi di produzione. Basterà inserire il **codice 310114** al momento dell'ordinazione alla pagina [www.posta.ch/postcardcreator](http://www.posta.ch/postcardcreator).



**Concorso**

## Vince la cartolina di auguri più bella della Svizzera

Nel 2013 avete realizzato e spedito ai vostri clienti una cartolina di Natale o Capodanno particolarmente bella? Ai nastri di partenza: la Posta premia l'opera più bella con il premio «Nicolas – Prix Carte de Noël». In palio tre Nicolas Award.

**Ulteriori informazioni:** [www.post.ch/nicolas](http://www.post.ch/nicolas)

WebStamp

# Il vostro francobollo personalizzato



A Natale sorprendete i vostri clienti e partner con un francobollo creato da voi stessi! Con WebStamp è possibile. In tutta semplicità dal vostro PC potete creare online il vostro francobollo postale personalizzato, che trasporterà direttamente ai destinatari il vostro messaggio con un'immagine scelta da voi, un testo o il vostro logo aziendale. Con i vostri francobolli personalizzati potete affrancare gli invii di lettere e pacchi e le cartoline di auguri create con PostCard Creator. *an*

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

E-commerce

# Online e offline – un'accoppiata perfetta per il marketing

**Qual è il modo più efficace per pubblicizzare il vostro prodotto? Online oppure offline? Secondo diversi studi la soluzione ottimale è la combinazione delle due modalità, poiché i consumatori utilizzano oggi in modo trasversale, cambiando canale di comunicazione secondo le loro esigenze.**

L'e-commerce è riuscito a far raggiungere numeri da record alla vendita per corrispondenza svizzera. Nel 2012 le ditte di vendita per corrispondenza e online hanno fatturato circa 5,7 miliardi di franchi dalla vendita di beni a persone private; una cifra che corrisponde a una crescita del 7,5% rispetto all'anno precedente. Quindi, chi oggi vende prodotti idonei alla spedizione, difficilmente può fare a meno di internet. Tuttavia il commercio online è sempre più complesso: anche se i consumatori scelgono il canale telematico per effettuare l'ordine, nel processo d'acquisto sono spesso importanti anche altri media. Perciò la presenza offline del prodotto è rilevante per l'azienda tanto quanto la pubblicità su internet.

## La pubblicità a mezzo stampa influenza la decisione d'acquisto

Per essere ricordati a lungo, alle ditte di vendita per corrispondenza non basta essere presenti solo in una dimensione. Secondo un nuovo studio dell'associazione tedesca Deutscher Versandhandel e. V., il 49% degli acquirenti online prima dell'acquisto si informa sul catalogo del negozio. Ciò dimostra che la pubblicità a mezzo stampa influenza fortemente le decisioni d'acquisto. Volantini, riviste e cataloghi offrono un accesso più emotivo al prodotto rispetto alle informazioni disponibili in rete. Perché? Una pubblicità a mezzo stampa come un catalogo è qualcosa che permane più a lungo e invita a essere sfogliato.

## Publicità online, sapere come

Rispetto ai negozi tradizionali, gli shop online hanno un enorme vantaggio: possono essere trovati ovunque e in particolare da persone seriamente intenzionate ad acquistare. Per

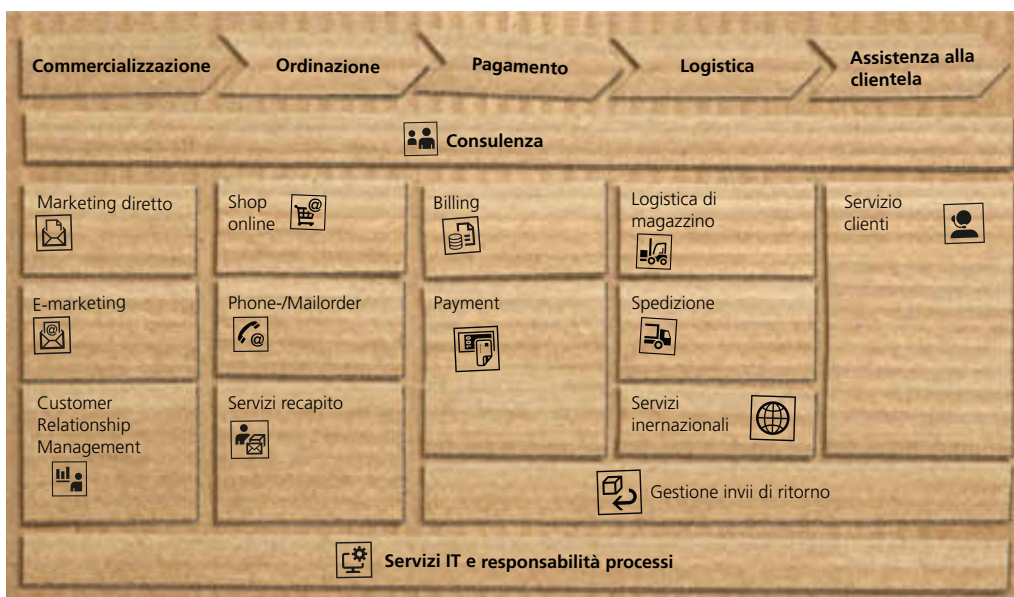
loro sono forme pubblicitarie importanti l'ottimizzazione della struttura del negozio e dei contenuti, così come il marketing nei motori di ricerca. Anche il marketing via e-mail riveste più che mai un grande significato nel mix pubblicitario delle ditte di commercio online, sebbene vada utilizzato con cautela. Infatti, molti consumatori si sono stancati delle newsletter elettroniche. Inoltre, riveste una certa importanza offrire un appstore e ottimizzare il negozio per renderlo accessibile anche da smartphone. Questo perché circa la metà delle ricerche avviene tramite telefono cellulare. Le piattaforme di social network come Facebook, Google+ o Twitter hanno certamente ancora poca influenza sull'andamento degli affari, tuttavia, attraverso questi canali è possibile acquisire nuovi clienti. Per di più queste piattaforme sono adatte per la ricerca di mercato indiretta. Il più delle volte, quindi, il percorso decisionale di acquisto del cliente percorre diverse tappe online e offline.

## E-commerce, la Posta offre il servizio completo

La Posta vi offre pieno supporto anche altrimenti. Dall'idea di costituzione di un negozio online, fino alla vendita e all'incasso, la Posta garantisce ai gestori di shop online un servizio capillare lungo l'intera catena del processo e-commerce. Al vostro fianco, passo dopo passo, avrete degli specialisti che si distinguono per uno spiccato senso per le connessioni lungo l'intera catena del processo. E potete contare su un solo interlocutore per tutte le prestazioni. Concentratevi in tutta tranquillità sul vostro core business. *jme*

→ Partecipate al concorso che trovate sul retro di questo numero di Info Posta e aggiudicatevi, con un po' di fortuna, un prezioso seminario di marketing diretto per una presenza efficace sul mercato!

## Globale: l'offerta e-commerce della Posta



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



Natur Konkret

# «La Posta si addice perfettamente alla nostra attenzione per la natura.»

Quest'anno a Natale potremo forse avere un arrosto del tipo più raffinato? L'innovativa azienda agricola Natur Konkret con i suoi prodotti alimentari di altissima qualità trasforma ogni pasto in un banchetto. E grazie al servizio di recapito serale e del sabato della Posta, le prelibatezze vengono recapitate con certezza ai clienti quando sono a casa.

Se deve essere carne, allora che sia selezionata e genuina. Che provenga da animali allevati con cura. Un atteggiamento condiviso da un numero sempre maggiore di persone. Natur Konkret, il cui motto recita «l'etichetta più amica degli animali e della natura nel mondo», soddisfa a pieno titolo questa filosofia. Così i bovini Highland possono vivere nelle lussureggianti valli di montagna nel sud della Svizzera, come si confà alla loro specie e nutrirsi esclusivamente di erba, fieno e acqua. In questo modo, i pelosi quadrupedi impediscono la crescita di vegetazione spontanea e di boschiva sulle Alpi e contribuiscono attivamente alla moderna tutela del paesaggio in Svizzera. Il direttore dell'azienda, Guido Leutenegger, ci spiega come funziona Natur Konkret.

### Signor Leutenegger, come faccio a comprare la sua carne ecologica?

Guido Leutenegger (G.L.): Ordinandola direttamente nel nostro shop online. Oltre ai bovini Highland, abbiamo i maiali di razza Mangalica e le galline. Può anche acquistare un'azione in animali e ricevere regolarmente la sua carne.

### Che cos'è un'azione in animali?

G.L.: È, per così dire, un'alternativa a un investimento di capitale. Può tranquillamente investire in un bovino Highland o in un suino di razza Mangalica o, ancora, in una gallina. In questo modo ci si impegna per la nostra azienda agricola. Un esempio: un investimento in un bovino Highland costa 2500 franchi. In questo modo, l'investitore riceve, per così dire, la sua mucca personale e addirittura può seguirne i movimenti attraverso il GPS. In cambio del suo impegno riceverà carne di qualità



L'agricoltore Guido Leutenegger si affida per la logistica alle prestazioni della Posta.

per dieci anni per un valore di 350 franchi all'anno.

### Cosa posso aspettarmi dai suoi prodotti?

G.L.: I nostri animali hanno molto spazio a disposizione e vengono allevati solo con fieno e erba. Non ricorriamo a mais e foraggio concentrato da ingrasso. La loro crescita lenta su pascoli estensivi garantisce una carne e un gusto speciale.

### Come fa a essere sicuro che la carne arrivi fresca ai clienti?

G.L.: Con la Posta, naturalmente! (Ride) Direttamente dal centro di lavorazione a Mazegno (GR), la carne viene congelata e da lì consegnata ai clienti utilizzando una speciale scatola refrigerata. Grazie al Recapito serale e al sabato della Posta le consegne sono impeccabili. Questo servizio è molto apprezzato dalla nostra clientela. Durante l'ordinazione online, i nostri

clienti possono dire quando desiderano ricevere la spedizione, da lunedì a venerdì, dalle 7 alle 9 o dalle 17 alle 20. O addirittura al sabato, opzione molto funzionale per chi lavora. La Posta garantisce i tempi di consegna e questo è fondamentale: con gli alimenti deperibili non c'è da scherzare.

### Perché ha optato per una collaborazione con la Posta?

G.L.: Le rispondo con una domanda: con chi altrimenti? Di fatto, non ci sono alternative alla Posta. È l'unico addetto alla logistica in grado di offrirmi ciò di cui ho bisogno. La Posta è un'azienda degna di fiducia ed estremamente a misura di cliente. Non ultimo, la Posta si addice alla nostra attenzione per la natura: una buona metà dei trasporti viene effettuata su rotaia. Per noi è importante che il nostro partner logistico si preoccupi dell'ambiente. *jme*

[www.natur-konkret.ch](http://www.natur-konkret.ch)





Venanzi Vincenz si avvale dell'efficacia del direct mailing.

ÖKK

## «I direct mailing suscitano emozioni!»

**Con circa 167 000 clienti privati e 14 700 clienti commerciali, la ÖKK figura tra le prime compagnie nel mercato svizzero delle assicurazioni malattia; per continuare a crescere, punta con successo sui direct mailing. Un nuovo studio dimostra la loro efficacia.**

«Riciclosi pannolinaria. Una malattia che da noi non esiste.» Nella primavera del 2013, la ÖKK ha inviato alle famiglie con un neonato un direct mailing all'insegna di questo motto per l'acquisizione di clienti. Il punto forte: le famiglie che stipulano un contratto ricevono pannolini gratis per un anno.

Poco dopo il mailing, l'istituto per le ricerche di mercato GfK Switzerland ha condotto interviste telefoniche su 350 destinatari del mailing e, nel contempo, su 350 persone dello stesso gruppo target escluse dal mailing. Il confronto tra le affermazioni dei due gruppi ha confermato l'efficacia del mailing della ÖKK.

### **Aumento significativo dei valori sull'immagine**

Tra i destinatari del mailing la ÖKK ha conseguito, sia in termini di popolarità che d'immagine, risultati notevolmente migliori rispetto al gruppo di controllo. Grazie al mailing, è quadruplicato il numero di destinatari che alla

domanda sulle casse malati più conosciute ha fornito come «prima citazione spontanea» la ÖKK. Il mailing è rimasto impresso nella memoria del 55% dei destinatari fino a quattro settimane dopo la spedizione: una percentuale ampiamente superiore alla media. Inoltre, molti destinatari si sono interessati a un'offerta. Questi risultati non sembrano sorprendere Venanzi Vincenz, responsabile comunicazione marketing della ÖKK: «Non fanno altro che avvalorare le nostre esperienze e confermare gli elevati standard qualitativi dei nostri direct mailing. Siamo abituati a valori di risposta superiori alla media, in questo caso del 3-4%. Ma non ci adagiamo sugli allori: il sondaggio ci ha offerto preziosi spunti per ottimizzazioni che abbiamo attuato in un'edizione successiva.»

### **Ricette vincenti – come richiamare l'attenzione sulla ÖKK nella cassetta delle lettere**

«Il direct mailing è un buon modo per creare un coinvolgimento emotivo», afferma convinto Venanzi Vincenz. «Con questo strumento i nostri clienti sentono la nostra vicinanza. L'intestazione personalizzata, la busta affrancata, sono tutti segni della nostra stima nei loro confronti.» Ogni anno la ÖKK invia in media dai cinque ai sette direct mailing. Affinché richiamino l'attenzione dei destinatari nella

cassetta delle lettere, la ÖKK pondera bene i fattori di successo nella loro creazione. Venanzi Vincenz afferma: «Un mailing acquisisce efficacia se vi è una combinazione perfetta di elementi: materiale, configurazione, colori e soggetto oltre, ovviamente, alla storia interessante che raccontiamo.»

### **Ispirazione dalla Posta**

Durante regolari riunioni di scambio, gli specialisti DM della ÖKK e della Posta sviluppano insieme nuove idee e soluzioni. «A volte facciamo da cavie per la Posta», sorride compiaciuto Venanzi Vincenz, «ma almeno ci nutrono in modo eccellente! Siamo stati ad esempio i primi in Svizzera a introdurre un nuovo mailing con linguetta. I nostri partner della Posta sono sempre al passo con i nuovi sviluppi e hanno un forte orientamento alla clientela. Per di più, grazie alla sua eccellente logistica capillare, la Posta offre opportunità di direct mailing straordinarie.» Possiamo affermare con certezza che la ÖKK è immune alla «Noiosite dei clienti», una malattia che da ÖKK non esisterà neanche in futuro. *an*

[www.oekk.ch/it](http://www.oekk.ch/it)  
[www.posta.ch/effetto](http://www.posta.ch/effetto)

Presenza della Posta sui social network

# Dialogo spontaneo con i clienti



**Facebook, Twitter e Youtube: su queste piattaforme di social network la Posta si confronta con i suoi clienti come partner aperto al dialogo a vantaggio di tutti i partecipanti.**

«Ho effettuato il login in WebStamp, ma non è stato possibile ordinare francobolli», twitta una cliente @PostaSvizzera. Poco dopo riceve una risposta della Posta. «Il tuo codice di attivazione della lettera non è stato attivato e perciò è scaduto. Ti spediamo subito un nuovo codice.» Il problema della cliente è risolto rapidamente e senza lungaggini burocratiche.

### Dialogo alla pari con la Posta

La presenza della Posta su piattaforme di social network è stata accolta bene dai clienti che apprezzano di poter inoltrare in modo molto diretto le loro domande e richieste, ottenendo immediatamente le risposte che li aiuteranno. Non di rado la Posta riceve anche qualche lode per l'ottimo lavoro svolto – alcuni però danno anche sfogo alla loro rabbia. Tutti i feedback dei clienti sono molto importanti per la Posta. Spesso forniscono i giusti stimoli per continuare a ottimizzare l'offerta o determinati processi.

### Informazioni di prima mano per i clienti commerciali

Attraverso i social network anche i clienti commerciali della Posta ricevono le informazioni più aggiornate e consigli di prima mano. La Posta comunica con loro attraverso un canale Twitter dedicato. Vale la pena anche fare un giro su Youtube: qui la Posta presenta se stessa, i suoi prodotti e servizi con video divertenti e istruttivi. *an*

[facebook.com/swisspost](https://www.facebook.com/swisspost)  
[twitter.com/PostaSvizzera\\_b](https://twitter.com/PostaSvizzera_b)  
[youtube.com/swisspost](https://www.youtube.com/swisspost)



Nuova piattaforma di supporto per le PMI con ambizioni internazionali

# <https://commercioestero.postfinance.ch>

**Da agosto 2013 le PMI svizzere possono trovare a questo indirizzo una nuova piattaforma informativa per il commercio estero. Esperti condividono le loro preziose conoscenze in materia di gestione del rischio, logistica, traffico dei pagamenti ed e-commerce.**

Le PMI svizzere sono attive in media in 2,6 continenti. Numerose aziende non hanno ancora mosso un passo oltre il confine, tuttavia vorrebbero nuove possibilità al di fuori della propria patria. Quali domande e quali sfide muovono queste PMI? Con uno studio ad ampio raggio, la Scuola universitaria di gestione di Friburgo ha svolto un'approfondita analisi. I risultati, disponibili gratuita-

mente online, costituiscono la base per le tematiche sulla nuova piattaforma per il commercio estero.

### Sapere a cosa bisogna prestare attenzione

Soprattutto sull'importante tema della gestione del rischio, lo studio ha evidenziato una serie di lacune nelle conoscenze. Di conseguenza, la piattaforma presenta un'ampia gamma di informazioni di base e consigli utili su come affrontare correttamente i rischi. E con xRisk è persino disponibile uno strumento con il quale le PMI possono evidenziare i rischi e calcolarli. Gli imprenditori possono anche acquisire know how nei numerosi seminari offerti online,

ad esempio, sul tema della prevenzione della corruzione.

### Ampio supporto della Posta

Sulla nuova piattaforma per il commercio estero la Posta raccoglie le sue innumerevoli competenze nel business internazionale. Le PMI trovano informazioni di supporto e consigli concreti per gli ambiti traffico dei pagamenti, logistica, e-commerce, direct marketing, sdoganamento ecc. La piattaforma contribuisce inoltre a far sì che le PMI sfruttino ancora meglio il loro considerevole potenziale sui mercati esteri. *an*

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela

# I clienti commerciali lodano la Posta

**Valori stabili con una leggera tendenza al rialzo: i risultati del sondaggio sulla soddisfazione della clientela mostrano che la Posta è sulla giusta strada.**

Una volta all'anno la Posta conduce uno studio sulla soddisfazione della clientela. In un sondaggio ad ampio raggio, un istituto indipendente indaga l'opinione dei clienti commerciali sui servizi e sul personale. L'analisi dei risultati confluisce poi in una serie di misure con cui la Posta ottimizza le sue offerte.

## Grande soddisfazione generale

Le due unità aziendali, PostMail e PostLogistics, sono riuscite a confermare gli ottimi valori degli ultimi anni e hanno ottenuto 78 punti di soddisfazione su 100 possibili. I clienti commerciali hanno ricompensato la prestazione complessiva dell'unità Rete postale e vendita (più 2 punti) addirittura con 82 punti. Asendia Svizzera, responsabile per la spedizione di lettere internazionale, è cresciuta di 4 punti, fino a raggiungerne 79.

## Adottare misure di miglioramento

La Posta ha ottimizzato diverse procedure e offerte anche in seguito ad alcune dichiarazioni dei clienti in sondaggi precedenti. I giudizi attuali della clientela mostrano che ne è valsa



La vostra soddisfazione è importante per noi

la pena. Così, i clienti commerciali, grazie ai miglioramenti nel monitoraggio degli invii e nella gestione dei problemi, oggi sono più soddisfatti del servizio Swiss-Express «Innight». Inoltre, i clienti della spedizione nazionale e internazionale dimostrano una maggiore soddisfazione per il volume di informazioni ricevute grazie alle misure adottate nella comunicazione di PostMail. *an*

PostParc

# A Berna un nuovo centro ricco di vitalità

Adieu Schanzenpost, benvenuto PostParc! Dove prima, non troppo tempo fa, venivano smistati lettere e pacchi sorge un nuovo centro commerciale: direttamente sopra i binari della stazione centrale di Berna. Dal 2015, PostParc diventerà un punto di attrazione per ampie fasce di popolazione. In tre edifici, la Posta affitta più di 40000 metri quadrati di superficie, in posizione invidiabile, ad attività di commercio al dettaglio, gastronomia, uffici, aziende di servizi e ambulatori. Potete trovare altre informazioni sull'offerta di locazione su [www.postparc.ch](http://www.postparc.ch). *an*



Imponente: la nuova costruzione nella Schanzenstrasse.



Ingresso del PostParc dalla passerella della stazione.

## Più comfort per i destinatari

La Posta va incontro alle esigenze dei suoi clienti con offerte nuove e personalizzate. Ad esempio con le sue prestazioni orientate ai destinatari:

- *Recapito serale e recapito il sabato*: gli invii di pacchi vengono recapitati quando il cliente è a casa.
- *pick@home*: i clienti possono far ritirare da casa gli invii di ritorno.
- *Gestire la ricezione della posta*: i clienti decidono online e via smartphone, dove vogliono ricevere un invio.
- *Integrazione PickPost nei negozi online*: i clienti online possono scegliere dove preferiscono ricevere un pacco, se a casa o presso uno degli oltre 700 punti PickPost.
- *My Post 24*: i clienti possono ritirare, consegnare o restituire i loro pacchi 24 ore su 24 presso gli appositi sportelli automatici.



Seminari DM

# Aggiudicatevi più informazione!

**Acquisite nuove idee per la vostra presenza sul mercato: i seminari di marketing diretto della Posta vi forniscono le conoscenze di base e specialistiche più attuali in tutte le più importanti discipline di marketing diretto. Aggiudicatevi subito un buono del valore fino a 1360 franchi per un seminario.**

Più informazione significa più mercato: i seminari di marketing diretto della Posta vi offrono grandi vantaggi competitivi. Puntate di più sul marketing online? Oppure preferite sorprendere i vostri clienti con un direct mailing creativo? Qualunque siano i punti chiave del vostro marketing diretto, vale la pena disporre di conoscenze attuali nel settore di interesse. In questo modo potrete sfruttare al meglio il vostro budget pubblicitario.

### Know how orientato alla pratica

Durante gli interessanti corsi di marketing diretto, relatori di punta vi trasmettono un know how orientato alla pratica. Imparerete ad esempio come raggiungere la vostra clientela nel modo più efficace, come attirarne l'attenzione o suscitare reazioni. Dalla redazione di una lettera pubblicitaria all'ottimizzazione dei motori di ricerca, fino al social media marketing: l'offerta di seminari offre un'ampia varietà di temi.

### Come vincere un seminario del valore fino a 1360 franchi

Partecipate subito alla nostra estrazione e, con un po' di fortuna, potrete vincere un buono del valore fino a 1360 franchi per un seminario di marketing diretto a vostra scelta! Le offerte attuali dei seminari della Posta sono disponibili alla pagina [www.post.ch/dm-seminare](http://www.post.ch/dm-seminare). Oppure scaricate l'opuscolo aggiornato dei seminari in formato PDF: [www.post.ch/pm-dm-seminare-broschuere.pdf](http://www.post.ch/pm-dm-seminare-broschuere.pdf).

### Compilare, spedire e fare il pieno di sapere

Rispediteci la cartolina di risposta allegata compilata entro il 31 dicembre 2013. Tutti i seminari si terranno in lingua tedesca. Il buono è valido fino alla fine del 2014 e può essere utilizzato per ogni seminario DM della Posta. I vincitori saranno informati per iscritto. Non si tiene alcuna corrispondenza in merito al concorso. È escluso il ricorso alle vie legali. *jme*

*In bocca al lupo!*

→ Ulteriori informazioni sull'e-commerce a pagina 7 di questo numero.

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

### Corso telematico gratuito «Shop online»

Anche se non doveste vincere il concorso, avete di sicuro vinto la possibilità di seguire questo corso: in quattro unità didattiche esaurienti e ben comprensibili, la Posta vi conduce in rete alla scoperta dello shop online. Il corso telematico è offerto in tedesco, francese e italiano. Fatevi gratuitamente una solida cultura sulla costituzione e sulla gestione di un negozio in internet.

[www.post.ch/onlinekurs-onlineshops](http://www.post.ch/onlinekurs-onlineshops)

