

LA RIVISTA PER I NOSTRI
CLIENTI COMMERCIALI

CONCRETO

AGOSTO 2017

**PMI escluse dalla
rete della Posta?**

Just in time tramite presa
in consegna ad hoc

Elevato response rate
con soluzione di recapito
individuale

Servizi per PMI
più efficienti

LA POSTA 

Dinamismo giallo.



Care lettrici, cari lettori,

per me una delle sfide più avvincenti dell'assistenza personale ai clienti commerciali è trovare insieme la soluzione individuale più adatta. Vi cito l'esempio di un'azienda dell'Oberaargau che ha conquistato tutta la Svizzera con il suo caffè appena tostato. Dopo la conversione del «loro» ufficio postale in filiale in partenariato, abbiamo dovuto riorganizzare il regolare disbrigo delle consegne, le cui tempistiche dipendono dal processo di tostatura. Abbiamo optato per un ritiro nel giorno stabilito all'interno di una fascia oraria definita. Il servizio non solo soddisfa tutte le precedenti condizioni, ma fa anche risparmiare tempo all'azienda.

Spero che questo nuovo numero fornisca stimoli preziosi anche per le vostre attività postali.

Ruedi Moor
Responsabile filiale postale di Langenthal

In questo numero

Altri temi
Come funziona 8
La rubrica di Nicole Althaus 14
Concorso 14



L'evoluzione della rete postale corrisponde alle esigenze delle PMI?
Urs Gerber, tipografo, Reto Lindegger, direttore dell'Associazione dei Comuni, e Thomas Baur della Posta parlano dei cambiamenti.

L'esperto risponde alle vostre domande

Ecco la più interessante tra le domande dei lettori sul tema «Addio costi fissi, benvenuta dipendenza?» dell'ultimo numero:

Rolf Bruggmann, Wil:

Attualmente la nostra azienda si occupa spesso della valutazione di offerte di outsourcing. Le condizioni di pagamento variano da operatore a operatore. Esistono standard ai quali posso fare riferimento come cliente?

Hanspeter von Ah, esperto di ADLATUS:

Di norma le diverse condizioni di pagamento e tariffazioni rispecchiano anche differenze di prestazioni. Ci sono due modi per fare chiarezza: 1) analizzare innanzitutto cosa esattamente si intende con «esternalizzare» e poi cercare l'operatore più adatto, oppure 2) farsi illustrare con precisione da due o tre operatori quali prestazioni possono offrire.



Tutto per un marketing dialogico di successo

Il requisito chiave per un marketing di successo è la passione. Ma occorrono anche competenze specifiche e strumenti adeguati. Due risorse che trovate sulla nostra nuova piattaforma informativa DirectPoint, insieme a molti spunti e consigli pratici. Un sito web, una newsletter e una nuova rivista cartacea ricchi di contenuti interessanti. DirectPoint vi offre sia offline sia online tutto quello che, unito alla vostra passione, serve per il successo della vostra attività.

► posta.ch/directpoint



9 La parola all'esperto

La presa in consegna si adatta perfettamente al just in time di ogni azienda.



10 Business in concreto

Grazie a una soluzione personalizzata, il mailing di Sentieri Svizzeri ha ottenuto un riscontro eccezionale.

WebStamps animati, partner pubblicitari ad hoc e altri servizi della Posta per rendere più snella ed efficace la vostra attività.



12 Offerte

Ultime notizie

Tracciamento internazionale delle merci di piccole dimensioni

Ora con E-Tracking Light potete tracciare in modo semplice ed economico gli invii internazionali di merci di piccole dimensioni. ► posta.ch/e-tracking-light

Scelta della fascia oraria

Con la nuova offerta Recapito in determinate fasce orarie, i clienti degli esercenti online possono decidere quando ricevere un pacco durante la giornata. ► posta.ch/zfz

Un sistema di prezzi più semplice e nuove possibilità

Il 1° gennaio 2018 la Posta adeguerà la propria offerta alle nuove esigenze della clientela. Tra l'altro, il sistema dei prezzi per gli invii espressi e di pacchi diventerà più semplice e la gestione degli invii di ritorno delle lettere più versatile. ► www.posta.ch/offerta18

Sostegno alle idee più brillanti

Fino al 24 settembre 2017 giovani talenti e aziende dalle idee originali possono candidarsi al programma PostVenture. Sono richiesti modelli innovativi di business per i poli di sviluppo strategici della Posta. Le idee presentate saranno valutate da una giuria di esperti. I progetti più promettenti riceveranno un finanziamento iniziale e l'accesso alla rete di esperti della Posta al fine di realizzare un prototipo nel giro di sei mesi.

► posta.ch/postventure



PMI escluse dalla rete della Posta?

di Daniel Meierhans

La trasformazione della rete degli uffici postali disorienta le PMI. Urs Gerber della Gerber Druck AG di Steffisburg, Reto Lindegger dell'Associazione dei Comuni Svizzeri (ACS) e Thomas Baur, responsabile RetePostale, discutono di esperienze concrete.

Signor Gerber, quali sfide deve affrontare la Gerber Druck al momento?

Urs Gerber: Sfide estremamente eterogenee, in particolare la concorrenza internazionale sempre più forte, la digitalizzazione che incalza sul cartaceo ma offre anche opportunità, e la pressione dei costi. Dobbiamo riflettere costantemente su che qualità vogliamo offrire e soprattutto se i clienti saranno ancora disposti a pagarla. Ne consegue che nell'attività quotidiana, le scadenze diventano sempre più brevi. I nostri clienti ci scrivono una mail al mattino

aspettandosi che il giorno dopo le brochure pronte siano recapitate ai destinatari finali. Ci servono pertanto mezzi di produzione modernissimi e un partner di consegna che ci consenta tale flessibilità.

Signor Lindegger, come si ripercuotono queste dinamiche su scala comunale e regionale?

Reto Lindegger: Ciò che serve al signor Gerber e a tutte le altre PMI è inevitabilmente essenziale anche per i Comuni. Solo se sono connessi alle reti infrastrutturali, infatti, restano

attraenti a livello economico. Se in Svizzera non abbiamo ancora paesi fantasma, è pur vero che in alcune località si tende a ciò. È anche per questo che i dibattiti sugli uffici postali hanno un forte impatto emotivo.

Signor Baur, si riconosce nelle sfide tratteggiate dal signor Gerber?

Thomas Baur: Molti degli aspetti citati da Gerber valgono anche per la Posta. Sentiamo la pressione della concorrenza e anche per noi la digitalizzazione è cruciale. Per la corrispondenza e la fatturazione, ad esempio, si predili-



gono sempre più i canali elettronici. E il numero delle lettere consegnate allo sportello è crollato di due terzi. Dobbiamo adeguarci ai mutamenti delle esigenze dei clienti.

I cambiamenti sono percepibili soprattutto nella rete postale. Signor Gerber, cos'è cambiato in concreto per lei?

UG: In passato l'ufficio postale di Steffisburg si occupava di tutto. Ora le questioni nazionali sono di competenza del responsabile di zona e per quelle internazionali abbiamo un refe-



Urs Gerber

A suo tempo, il direttore della Gerber Druck AG di Steffisburg ha imparato a fondere le lettere di piombo. Ma oggi, grazie alle tecnologie digitali, le stampe ordinate per e-mail al mattino vengono prodotte e spedite entro la sera stessa.



Reto Lindegger

Da ex responsabile dello staff del sindaco di Bienne e docente per aspiranti esperti di amministrazione comunale, il direttore dell'Associazione dei Comuni Svizzeri conosce la situazione dei Comuni sotto vari punti di vista. Negli ultimi mesi ha supportato i Comuni svizzeri nelle trattative con la Posta.



Thomas Baur

In qualità di responsabile RetePostale e membro della direzione del gruppo, Thomas Baur è a capo della trasformazione della rete postale. Nel suo lavoro cerca attivamente il contatto con imprese e Comuni per trovare soluzioni che soddisfino il più possibile le loro esigenze.



Daniel Meierhans

Moderatore

Dottore di ricerca in biochimica, è diventato giornalista specializzato nel rapporto tra tecnologia e business.

Glossario

- Sistema d'informazione geografica (SIG) (ted. Geografisches Informationssystem (GIS))
- Letter ID
- Sistema ERP (ted. ERP System)

► post.ch/glossar

rente a Berna. Per noi il nuovo punto clienti commerciali self-service è ottimale. All'ufficio postale potevano consegnare gli invii Priority solo fino a mezzogiorno. Con questa nuova formula, invece, è possibile farlo fino alle 18 e senza più dover attraversare la città.

In fin dei conti, quindi, il servizio per lei è migliorato?

UG: Per le consegne sicuramente. Ma si è ridotto il contatto personale. Se i servizi si spostano sempre più su internet, prima o poi sarà indifferente scegliere la Posta o un altro operatore. I referenti personali che, conoscendo la nostra situazione in loco, possono aiutarci a trovare soluzioni ottimali sono molto importanti per noi.

TB: Anche dal nostro punto di vista il contatto con il cliente è importante. Per questo se da un lato stiamo ampliando costantemente le opzioni digitali, dall'altro curiamo la nostra rete di filiali. Nel complesso stiamo addirittura portando il numero delle possibilità di accesso a oltre 4000, per essere più vicini ai nostri clienti.

Buono a sapersi

Importanti servizi online per i clienti commerciali

- **Ordinare la presa in consegna:** consente di ordinare comodamente online gli incarichi di presa in consegna.
- **Codice a barre:** i codici a barre per pacchi, lettere e invii espressi possono essere prelevati online direttamente dal supporto d'indirizzo o integrati nei bollettini di consegna.
- **WebStamp:** questo servizio è integrabile nel «*sistema ERP*», nello shop online o nel sito web.
- **E-Post Print & Send:** le lettere vengono spedite direttamente dal PC. La Posta si occupa di stampa, imballaggio e invio.
- **Monitorare gli invii:** tramite la «*Letter ID*» è possibile gestire e monitorare gli invii in grande quantità e trattare individualmente gli invii di ritorno.

► posta.ch/servizi-online

«Con il SIG possiamo evidenziare con precisione le lacune derivanti e interagire attivamente con le PMI per trovare insieme soluzioni efficaci.»

Thomas Baur



Anche l'ACS ha vissuto in maniera così positiva i cambiamenti della rete postale?

RL: Direi di no. All'inizio il tutto mi ha dato l'idea di un'azione impulsiva intrapresa troppo dall'alto verso il basso. Alcune esigenze fondamentali delle PMI sono state trascurate. Ad esempio gli invii in grandi quantità e i versamenti in contanti, che nelle agenzie non sono più disponibili o sono possibili solo in parte. In una prima fase le imprese non sapevano più dove e come dovessero fare cosa.

TB: Devo ammettere che non avevamo considerato adeguatamente le conseguenze per le PMI. Pensavamo che con le nostre soluzioni le loro esigenze fossero ampiamente coperte. Ma per fortuna sappiamo correggerci. Ora, quando avviamo un cambiamento, analizziamo dapprima la situazione con l'ausilio di un «*sistema d'informazione geografica (SIG)*». Esso riporta su una mappa tutte le attività postali delle aziende con cui intratteniamo relazioni commerciali. Così possiamo evidenziare con precisione le lacune derivanti e interagire attivamente con le PMI per trovare insieme soluzioni efficaci.

Cosa si attende in futuro dalla Posta?

UG: Dovrà essere competente e soprattutto rapida. Ne abbiamo bisogno per differenziarci dalla concorrenza dell'Europa orientale. Se ad esempio il recapito quotidiano venisse meno, dovremmo cercare un'altra soluzione. Se sul nostro territorio non fossero più disponibili importanti reti infrastrutturali, come azienda potremmo ovviare al problema cambiando sede. I Comuni ne risentono molto di più, non potendosi trasferire.

RL: Per questo hanno anche paura. È importante che le regioni periferiche non vengano escluse. Pertanto la Posta dovrà rimanere presente nei paesi anche visivamente come marchio. Ma non si tratta soltanto della Posta. In futuro, nel centro dei paesi vedo la presenza di cosiddetti hub nei quali diversi fornitori di servizi ed esercenti condivideranno le infrastrutture incentivando reciprocamente l'affluenza degli utenti. La Posta può assumere un ruolo guida nella formazione di centri funzionali di questo tipo.

TB: Se parla di presenza visiva, con me sfonda una porta aperta. Stiamo migliorando le insegne delle nostre filiali in partenariato. Ma in futuro la Posta sarà sicuramente diversa da oggi. Personalmente sono convinto che, soprattutto nelle zone periferiche, la digitalizzazione possa creare anche nuovi posti di lavoro. Nel Giura, ad esempio, ora stiamo sperimentando un servizio clienti decentrato in cui gli addetti operano con il telelavoro.



«I referenti personali che conoscono la nostra situazione in loco sono molto importanti per noi.»

Urs Gerber



«In una prima fase le imprese non sapevano più dove e come dovessero fare cosa.»

Reto Lindegger



Sondaggio online: web o sportello?

Sempre più servizi per i clienti commerciali della Posta sono disponibili anche online. Li utilizzate spesso o preferite lo sportello? Partecipate al nostro sondaggio online!

► post.ch/concreto-sondaggio



Spedizioni semplici 24 ore su 24

di Claudia Bardola

Un breve tragitto, niente code allo sportello e orari continuati: nei punti clienti commerciali self-service le aziende possono effettuare gli invii in modo semplice, rapido e flessibile.

Si tratta di container e padiglioni poco appariscenti o spazi appositamente ricavati in quartieri periferici, zone industriali o altre sedi logisticamente favorevoli. Stiamo parlando dei punti clienti commerciali self-service, dove le aziende dispongono 24 ore su 24 dei principali servizi di base della Posta. Qui le PMI possono inserire autonomamente negli appositi contenitori la corrispondenza preaffrancata, in modo semplice e senza attese. L'offerta comprende invii della posta A e B nonché gli invii espressi e in grandi quantità in Svizzera e all'estero. Se la corrispondenza viene depositata entro il termine massimo di consegna indicato, giunge puntualmente a destinazione come se fosse stata recapitata al tradizionale sportello.

La sicurezza necessaria è garantita da un sistema con badge. Le porte si aprono soltanto per le aziende che hanno stipulato il relativo contratto di utilizzo con la Posta. Avvalersi del servizio è altrettanto semplice. È sufficiente una breve spiegazione del consulente clienti per far sì che l'azienda possa approfittare subito del comodo servizio 24 ore su 24.

Gli uffici self-service per clienti commerciali ampliano le possibilità di accesso per le imprese. Essendo facilmente raggiungibili in auto, fanno anche risparmiare tempo e consentono più flessibilità. Di questo parere è anche Hugo Fontana della Fontana & Fontana AG di Rapperswil-Jona, azienda specializzata in tinteggiature decorative e per ristrutturazioni: «Per noi il punto self-service nella zona industriale è un'ottima alternativa all'ufficio postale, difficilmente raggiungibile in auto. Ormai è diventato il nostro punto di riferimento per i principali servizi postali. Praticamente ogni giorno, qui depositiamo lettere, pacchi e – se necessario – persino raccomandate. Per noi è davvero comodo non doverci più adeguare agli orari di sportello». Quest'ultimo aspetto è particolarmente importante anche per i dipendenti delle imprese più piccole che durante gli orari di lavoro non possono interrompere l'attività a piacere per recarsi in posta.

In futuro la rete svizzera di punti clienti commerciali self-service sarà ampliata tenendo conto delle esigenze delle aziende locali.



Buono a sapersi

Altre possibilità di accesso e servizi postali per le PMI:

- **Punto clienti commerciali con servizio:** accettazione di invii da parte di addetti della Posta.
- **Preso in consegna:** la Posta può prendere regolarmente in consegna gli invii a un orario concordato.
- **Recapito speciale:** ricezione di lettere e pacchi nel momento desiderato.
- **Gestione dei contanti:** presa in consegna degli introiti giornalieri tramite SecurePost.
- **Centro clienti sul sito [posta.ch](https://www.posta.ch):** accesso a tutti i servizi online come il tracciamento degli invii o E-Post Print & Send, la spedizione delle lettere con un clic.

Contattate il vostro consulente clienti e scoprite di quali altre soluzioni personalizzate potete approfittare.

► [posta.ch/commerciale](https://www.posta.ch/commerciale)



Porta a porta immediato

di **Stefan Hert**, Manager prodotti Presa in consegna

Nell'attuale società del just in time, gli esercenti hanno sempre più l'esigenza di estendere gli orari di consegna dei propri invii. Le soluzioni di presa in consegna della Posta consentono di rispettare i termini pattuiti e di risparmiare tempo.

La Posta lo sa e i numeri lo dimostrano. Uno studio recentemente pubblicato dall'istituto di ricerche di mercato GfK indica che negli ultimi cinque anni in Svizzera il commercio online e per corrispondenza è passato da 5,3 a 7,8 miliardi di franchi. La vendita al dettaglio è in grande mutamento, le abitudini dei consumatori cambiano profondamente e aumenta la richiesta di consegne sempre più rapide degli ordini da parte dei clienti. La «next day delivery» è ormai data per scontata e la forte concorrenza spinge il commercio ad assecondare queste esigenze consegnando se possibile anche nelle prime ore serali.

La Posta è consapevole delle sfide peculiari che la società del just in time pone. Poiché molte imprese non hanno né il tempo né la possibilità di consegnare volumi di corrispondenza costantemente in crescita poco prima della chiusura degli sportelli, affidano la presa in consegna alla Posta. Attualmente sono circa 8000 le imprese in tutta la Svizzera delle quali la Posta prende in consegna quotidianamente lettere, pacchi, invii espressi e per l'estero.

Una seconda conseguenza del boom del commercio online è che nelle aziende già nel pomeriggio si accumulano lettere e pacchi da inviare il giorno stesso. Con il servizio Presa in consegna regolare, pertanto, la Posta offre ai

clienti la possibilità di far ritirare regolarmente già a inizio pomeriggio una prima tranches di invii postali. Così si fa spazio e chiarezza per l'elaborazione degli ordini successivi. La società del just in time è realtà. Non la si può fermare. Per i clienti commerciali della Posta, tuttavia, esistono soluzioni su misura che riducono il carico di lavoro e consentono loro di rispettare i tempi di consegna pattuiti.



Offerta

Presca in consegna ad hoc

- **Presca in consegna regolare:** offerta standard con fasce orarie giornaliere e volumi a scelta.
- **Prezzo di listino individuale con presa in consegna integrata:** adatta per clienti con un volume di pacchi relativamente ridotto (750–2500 invii all'anno).
- **Presca in consegna regolare durante il giro di recapito e Giro di presa in consegna PMI:** per clienti con pochi invii giornalieri – a seconda della regione.
- **Presca in consegna secondo necessità:** variante aggiuntiva rispetto alle prese in consegna periodiche di cui sopra, ordinabile fino a quattro ore prima dell'orario desiderato.

► posta.ch/presa-in-consegna

Fare pubblicità quando ce n'è più bisogno

di Daniel Meierhans

Come tutte le PMI, l'associazione Sentieri Svizzeri vuole ottenere il massimo rendimento con pochi strumenti pubblicitari. Grazie a una soluzione personalizzata, questa primavera l'associazione è riuscita a recapitare un mailing proprio quando c'era un clima ideale per le camminate. Il successo ha superato ogni aspettativa.

A noi svizzeri l'amor patrio prende più le gambe che lo stomaco. Oltre il 44 per cento della popolazione va a camminare. E il trend è in ascesa. Si tratta dunque in assoluto dell'attività preferita per il tempo libero. Decisiva risulta la rete di sentieri di ben 65 000 chilometri. Dalla loro introduzione nel 1934, i cartelli gialli sono diventati sinonimo di orientamento sicuro.

«Ciò che rende i sentieri svizzeri unici al mondo è la rete di segnali permanente e uniforme», sottolinea Michael Roschi, direttore dell'associazione Sentieri Svizzeri: «Per garantirne qualità e preservazione, dipendiamo dal sostegno finanziario della popolazione». Se è vero che la realizzazione e la tenuta dei sentieri è prevalentemente a carico di Cantoni e Comuni, l'ufficio nazionale preposto al coordinamento territoriale, alla formazione dei responsabili e alla promozione dell'escursionismo si finanzia al 60 per cento tramite contributi di benefattori e donazioni. Per la marcatura e il controllo dei percorsi, inoltre, è irrinunciabile l'apporto di 1500 volontari delle organizzazioni escursionistiche cantonali.

Grande successo dei mailing cartacei

«In tema di donazioni, il cartaceo resta sempre la soluzione migliore», chiarisce Evelyne Zaugg-Niederhauser, responsabile della raccolta fondi presso l'associazione Sentieri Svizzeri. Come sempre, il successo dei mailing cartacei è notevolmente più grande di quello delle campagne online. Tanto più che le opzioni di impostazione e invio dei mailing aumentano costantemente. Tutto quello che si può fare oggi è illustrato da una campagna con cui Sentieri Svizzeri ha esteso le proprie attività al Ticino.

Soluzione

Pianificare, calcolare e spedire mailing online

Con PromoPost Manager, aziende, enti e associazioni che inviano regolarmente mailing dispongono di un tool online estremamente utile. Esso consente di pianificare, calcolare e attivare comodamente la spedizione. Le aree di recapito e il target possono essere definiti con precisione in base a vari criteri geografici e sociodemografici. Il Quick Calculator, utilizzabile anche senza registrazione, mostra rapidamente i costi previsti.

► posta.ch/promoposttool

Soluzione

Le soluzioni personalizzate aumentano il successo dei mailing. Per l'associazione Sentieri Svizzeri, all'offerta standard PromoPost Clienti privati è stata aggiunta un'opzione legata al meteo. In questo caso è stata fissata una data, ma la spedizione è scattata soltanto quando il tempo era adatto alle escursioni. Oltre alla data, è possibile adeguare anche il target, l'area di recapito o il formato della spedizione, tenendo conto tra l'altro di specificità come presenza di giardino o balcone nell'abitazione. Ed è persino possibile la consegna personale da parte del postino.

Volete aumentare in modo mirato il successo della vostra pubblicità?
Contattate il vostro o la vostra consulente clienti.

► [posta.ch/promopost](https://post.ch/promopost)



Nell'autunno 2016 è stato deciso di rivolgersi miratamente anche ai potenziali benefattori della Svizzera italiana tramite una brochure con interessanti proposte di escursionismo. Discutendone con la Posta, si è pensato di testare un nuovo strumento. Nella regione di Bellinzona/Lugano si sarebbe effettuato un volantinaggio destinato a tutti gli indirizzi privati – ma solo in caso di bel tempo. Per esperienza, infatti, se il meteo è favorevole il messaggio è più efficace.

Il doppio del valore di benchmark

Il risultato dell'esperimento ha convinto appieno i responsabili. «Abbiamo superato nettamente i nostri obiettivi. Il response rate ha raggiunto il doppio del valore di benchmark per le ONG», riassume Roschi. E Zaugg-Niederhauser aggiunge: «Oltre che dell'innovativa soluzione di recapito, abbiamo anche beneficiato della grande esperienza in fatto di campagne degli esperti della Posta». Questo ha consentito di ottimizzare il testo e il layout della busta. «Con il volantinaggio individuale, ora disponiamo di uno strumento aggiuntivo dall'ottimo rapporto costi-benefici», afferma soddisfatto Roschi.



Il tipico segnavia bianco-rosso-bianco dei sentieri montani e tutte le altre indicazioni vengono controllati e rinnovati regolarmente.

Michael Roschi, direttore Sentieri Svizzeri

Per Michael Roschi, la cosa più bella del suo lavoro è far parte di un team in cui ciascuno è entusiasta del «prodotto». Anche il 41enne, operatore turistico e padre di famiglia, nel tempo libero è sovente a spasso per le valli e i monti svizzeri.

► sentierisvizzeri.ch





Più emozioni per le vostre lettere

Con WebStamp create francobolli personalizzati, con logo aziendale o un'immagine del vostro ultimo prodotto. Novità: WebStamp con video. Il funzionamento è semplice: caricate nel servizio online WebStamp il vostro breve filmato personale. Stampate poi il WebStamp con il codice a matrice cifrato su etichette o buste e inviate. Il destinatario visualizzerà il video tramite la Post-App o il sito della Posta. Questa prestazione complementare è gratuita: pagate solo la normale affrancatura.

Buono a sapersi

Il WebStamp con video è adatto alla presentazione di nuovi prodotti, a inviti e promozioni nonché alla diffusione di notizie.

► posta.ch/webstamp-business



Un aiuto per la ricerca di partner

Vi interessa una collaborazione pubblicitaria? Su Atrium, la nuova piattaforma online della Posta, trovate il partner ideale. Per acquisire nuovi clienti o fidelizzare quelli esistenti. ► post.ch/atrium

Tutto compreso

Post Company Cars vi gestisce il parco veicoli aziendale: di qualsiasi marca, con o senza finanziamento, a prezzi forfettari o in base al tempo investito. Voi vi concentrate sulla vostra attività principale e noi ci occupiamo su richiesta di gomme, guasti e polizze. ► posta.ch/gestione-del-parco-veicoli

Scansionare il codice è guardare il film animato.



2 giorni di gastronomia e cultura? Partecipate subito al concorso!

Qual è il vantaggio dei punti clienti commerciali self-service?

- Accesso libero a tutti
- Orario continuato

Termine di partecipazione: 15 settembre 2017.



GAS/ECR/ICR

Nicht frankieren
Ne pas affranchir
Non affrancare

50405 180
000002



Posta CH SA
PostMail
Servicecenter Direct Marketing
Wankdorfallee 4
3030 Berna



Meno invii di ritorno

Spedite pacchi con la prestazione complementare Signature o Assurance a clienti privati? Essi da inizio aprile possono rilasciare online l'autorizzazione di recapito. Quando il postino riceve l'autorizzazione, può recapitare l'invio anche in assenza del destinatario o nella cassetta di deposito o nel luogo desiderato. Per le aziende il vantaggio è doppio: la riduzione degli invii di ritorno fa risparmiare denaro e aumenta la soddisfazione dei clienti.

► posta.ch/autorizzazione-di-recapito

Il vostro referente della Posta

Avete domande sui nostri prodotti o servizi? Il vostro personale consulente clienti è a vostra disposizione.

Montaggio perfetto!

Il nostro Servizio di montaggio riduce il lavoro dei vostri addetti al servizio clienti e di consegna. Mobili, televisori, lavatrici: addetti qualificati della Posta montano i dispositivi presso il cliente, li mettono in funzione e, se necessario, smaltiscono imballaggi e vecchi apparecchi.

► posta.ch/servizio-di-montaggio

A tutela dell'ambiente

Per brevi tragitti il camion, per viaggi lunghi il treno merci. Il trasporto combinato unisce i punti di forza dei due mezzi assicurando un servizio porta a porta capillare e affidabile. Adatto soprattutto per trasporti regolari di materie prime, merce sfusa o beni commerciali sull'asse Nord-Sud ed Est-Ovest.

► posta.ch/trasportocombinato



Colophon

Editore: Posta CH SA, Berna, concreto@posta.ch, posta.ch/concreto | Concezione/redazione: alert AG, Zurigo | Grafica: Daniel Kauer | Traduzione: textocreativ | Stampa: Stämpfli AG, Berna | Informazioni sugli autori: posta.ch/concreto | Pubblicazione tre volte l'anno. Con riserva di modifica e variazioni.

Ordinazione di un altro abbonamento gratis / Correzione indirizzo

Destinatario aggiuntivo

Variazione indirizzo

Società: _____

Società: _____

Nome/cognome: _____

Nome/cognome: _____

Posizione: _____

Posizione: _____

Indirizzo: _____

Indirizzo: _____

Aggiunta all'ind.: _____

Aggiunta all'ind.: _____

NPA/località: _____

NPA/località: _____

Telefono: _____

Telefono: _____

E-mail: _____

E-mail: _____

Felicità su misura

In teoria sappiamo oramai tutti cosa significhi «su misura». Sappiamo anche che l'espressione deriva originariamente dalla sartoria e che ha preso piede in molte tipologie di servizi: dal vestito, al letto, alle vacanze, oggi ai clienti si offre la massima personalizzazione. Tuttavia, soltanto quando ci si trova davanti allo specchio con un abito estivo che accarezza il corpo come un complimento sincero, si riconosce davvero la differenza: negli anni precedenti si indossava semplicemente qualcosa. Ora, invece, si ha una vera mise. Quella piccola aggiunta attorno alle anche, la pince vagamente bizzarra sotto il petto: alla fine sono i piccoli dettagli a decidere se un vestito va solo bene o calza proprio a pennello.

Questo vale anche in altri settori: in un hotel, non è tanto lo champagne di benvenuto offertoci all'arrivo a restare nella memoria, quanto la tazza di tè verde richiesta la prima sera e servita poi in camera spontaneamente anche tutte le altre sere. È il fatto che l'agenzia di viaggi, quando partiamo, ci invii un SMS con la descrizione del tragitto dall'aeroporto all'hotel a dare l'impressione di essere in buone mani.

«Su misura» non significa tanto dedicare più risorse, ma piuttosto qualche attenzione in più. Chi desidera che un cliente si senta assistito individualmente, deve innanzitutto sapere

di cosa lo stesso ha veramente bisogno. E qual è quella piccola differenza che fa sì che un servizio non vada solo bene, ma che calzi proprio a pennello. Bisogna, per così dire, considerare il cliente da capo a piedi. In fin dei conti, un buon fornitore di servizi è un po' come un bravo sarto: sa dove può togliere qualcosa e dove deve aggiungere qualcos'altro affinché il cliente sia totalmente soddisfatto. Le persone, infatti, sono troppo diverse per pensare di poterle accontentare tutte allo stesso modo.

Chi è l'autrice

Nicole Althaus è autrice, editorialista e co-caporedattrice del settimanale «NZZ am Sonntag». Scrive articoli su temi sociopolitici e cura le riviste del gruppo editoriale, tra cui «Stil» e «Z».



Immagine: Anne Gabriel-Jürgens

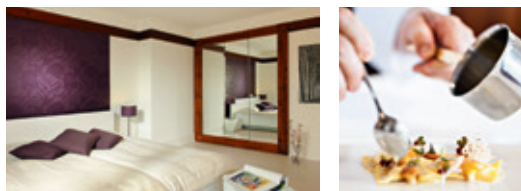
Concorso

Weekend gourmet nella pittoresca Stein am Rhein

Soggiornando presso l'Hotel Chlosterhof, potrete scoprire questa località ricca di storia, cultura e paesaggi naturali incantevoli. La sera vi attendono esperienze gastronomiche di alta classe: gusterete una cena da 3 portate e una da 5 portate al ristorante Le Bateau. Rispondendo alla domanda sulla cartolina potrete vincere:

- ▶ **2 pernottamenti per 2 persone in una lussuosa suite, incl. prima colazione con spumante e cena gourmet!**

Condizioni di partecipazione: alla domanda corrisponde un'unica risposta corretta. Tra tutte le risposte esatte ricevute sarà sorteggiato il nome del vincitore, che verrà informato per iscritto. Sono ammesse a partecipare al concorso tutte le persone, a eccezione dei collaboratori e delle collaboratrici di Posta CH SA. Il premio del concorso non è trasferibile e non può essere corrisposto in contanti. Non si terrà alcuna corrispondenza sul concorso. È escluso il ricorso alle vie legali.



Vincitore di «Concreto» 1/17
 Allowag AG,
 Reinach BL

P.P. CH-3030 Berna Posta CH SA

Posta CH SA
 3030 Berna



219.23.1

Immagine: Hotel Chlosterhof