



Marketing direct

MAT[CH]return

Le traitement des retours par la Poste

LA POSTE 

MAT[CH]return

Traitement des retours postaux

La Poste Suisse s'occupe de l'expédition des envois et de leur retour. Le Centre de compétences Adresses se charge sur demande du fulfilment et actualise votre fichier d'adresses.

Le traitement des retours vaut la peine

Quelque 15 % de la population suisse changent de domicile chaque année. Nombre de ces déménagements occasionnent des retours à l'expéditeur. A l'époque du «Customer Relationship Management», l'actualisation des adresses est devenue une nécessité. Pour cela, la Poste peut vous proposer des solutions intéressantes.

L'acquisition de nouveaux clients coûte cher, très cher même. Il est bien meilleur marché de soigner les relations existantes.

Le suivi de la clientèle inclut également le traitement soigneux et systématique des changements d'adresse. Exécuter ce travail en interne demande beaucoup de temps. Les retours vous parviennent quotidiennement dans le désordre. Vous devez trier les enveloppes et effacer ou modifier les adresses à la main.

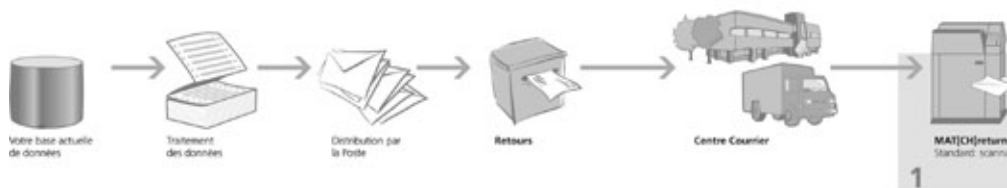
Vous avez donc suffisamment de raisons d'étudier plus en détail la possibilité d'externaliser cette activité.

Des processus qui sont en place

Le traitement électronique des retours permet d'«intercepter» les piles d'envois retournés à l'expéditeur dès leur arrivée dans les centres courrier. Quoi de plus logique que de traiter les retours là où ils s'amoncellent? La Poste vous propose la solution suivante:

MAT[CH]return, pour que vous puissiez vous concentrer sur vos activités de base:

- Les retours sont saisis électroniquement sans qu'un seul d'entre eux passe entre les mailles du filet avec un rapport détaillé inclus.
- Les données sont transmises conformément aux délais planifiés et cela indépendamment du volume.
- Les retours physiques sont soit détruits directement, soit archivés, ou vous sont renvoyés.



- Si vous le souhaitez, nous nous chargeons également de la mise à jour de toute votre base de données à l'aide de notre banque de données de déménagement MAT[CH]move.

Le traitement des retours vous procure les avantages suivants

- Amélioration sensible de la qualité de vos adresses
- Réduction de vos coûts de production, de personnel et d'infrastructure
- Élimination du vieux papier (retours physiques)
- Réduction des frais pour les mailings de suivi grâce à la diminution du nombre de retours à l'expéditeur
- Obtention d'une base structurée, sous forme informatique, pour vos analyses et vos statistiques
- Amélioration de la transparence pour l'établissement de votre budget
- Optimisation des mailings de suivi

Vous choisissez la prestation selon vos besoins

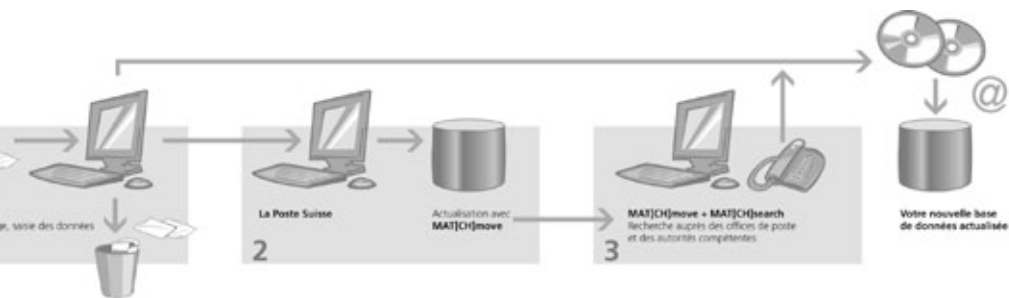
Trois offres sont à disposition pour le traitement de vos retours. Nous avons ajouté à la prestation de base «Retours Standard» deux nouveaux services intégrés.

Prestation 1: «Retours Standard»

Vos retours sont regroupés et scannés dans les centres courrier de la Poste, puis l'enregistrement correspondant vous est envoyé afin que vous puissiez corriger votre base de données. Les retours physiques sont détruits ou, si vous le désirez, vous sont renvoyés en bloc.

Prestation 2: «Retours Move»

Sur la base de la prestation «Retours Standard», les retours sont en outre harmonisés avec la banque de données des déménagements MAT[CH]move de la Poste. Vous obtenez ainsi l'adresse actuelle de toutes les personnes vivant en Suisse qui y sont enregistrées et ce, bien entendu, dans un format compatible avec votre base de données.



Prestation 3: «Retours Move & Search»

Pour les adresses particulièrement importantes, il peut valoir la peine de faire appel à cette prestation en complément à la précédente: nous nous renseignons pour vous auprès des offices de poste concernés en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'auprès du contrôle des habitants ou d'autres autorités pour retrouver les adresses de réexpédition égarées.

Carte-réponse



Oui, je suis intéressé par le traitement des retours.
 Veuillez prendre contact avec moi:

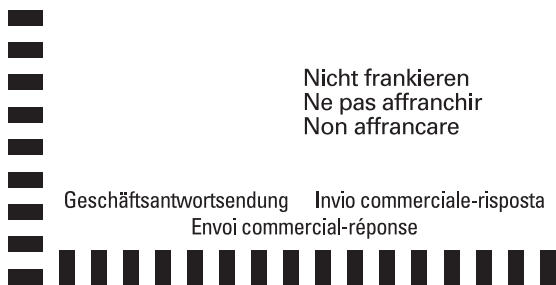
Prénom	Nom
Entreprise	
Rue	
NPA / Lieu	
Téléphone	E-mail
Remarques	

Qui peut vous assister?

L'équipe de conseillers du Centre de compétences Adresses de la Poste vous fournira volontiers toutes les informations dont vous avez besoin. Un appel ou un e-mail suffit.

Roland Bitterlin
Tél. +41 (0)58 338 41 69
roland.bitterlin@poste.ch

Hans Scheidegger
Tél. +41 (0)58 448 42 43
hans.scheidegger@poste.ch



La Poste Suisse
PostMail
Centre de compétences Adresses
Sternmatt 6
Case postale 2151
6010 Kriens 2

Courrier

Logistique

Marketing direct

Presse

Solutions documents et solutions dialogue

La Poste Suisse
PostMail
Centre de compétences Adresses
Sternmatt 6
Case postale 2151
6010 Kriens 2

Téléphone +41 (0)58 448 43 00

match@poste.ch
www.poste.ch/match

LA POSTE 