

Planzer



**VOTRE SERVICE DE COLIS D'UNE
ENTREPRISE FAMILIALE**



CONTENU

Bienvenue chez «Planzer Colis»	4
Un colis du point A au point B	6
– Service	6
– Tailles de colis	6
– Notifications	8
– Contrôler sa livraison	8
– Options supplémentaires	11
– Possibilité de sélectionner ses délais de livraison	11
– Dépôt ou vérification d'identité	11
– Gestion des retours	12
– Boîtes écologiques	12
– Expédition de plusieurs colis	12
– Envoi international	12
Collaborateurs	14
Centrale des demandes clients	16
Outils et infrastructure	17
Technologie	18
Votre service de colis	18
Plug-in destiné aux boutiques en ligne: «Plug & Planzer Colis»	21
3 bonnes raisons pour «Plug & Planzer Colis»	23
Faites-nous part de vos besoins	24

BIENVENUE CHEZ «PLANZER COLIS»

Cliquer et commander – pas besoin de plus pour faire ses achats aujourd’hui. Mais le vrai bon moment, c’est lorsque la commande arrive. C’est ici que «Planzer Colis» entre en jeu: le nouveau service de colis de notre entreprise familiale suisse du même nom. Chez nous, tout tourne autour des colis, mais nous nous intéressons plutôt à l’humain: à vous, nos clientes et clients, et à vos questions et vos souhaits. Nous envoyons donc nos chauffeurs qualifiés sur les routes, nous utilisons le train, moyen de transport durable, et des algorithmes logistiques de pointe. D’ailleurs, nous en avons développé un en collaboration avec l’institut Fraunhofer.

Avec nous, recevoir un colis devient une expérience toute personnelle.



Planzer

UN COLIS DU POINT A AU POINT B

SERVICE

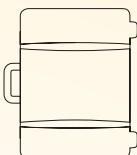
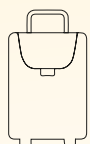
Avec nous, vous pouvez envoyer des colis de différentes tailles, jusqu'à 30 kg. Nous les livrons à vos destinataires en Suisse le lendemain, jusqu'au soir, et nous les remettons en main propre.

Nos options supplémentaires intéressantes vous permettent d'organiser votre livraison de manière parfaitement adaptée à votre destinataire (à partir de la page 11). Par ailleurs, certaines entreprises font appel à nous pour expédier leur vin. Et il arrive comme il a été envoyé.



📏 Tailles d'emballage

Nous répartissons vos expéditions en cinq tailles de colis.



Grande enveloppe

Boîte à chaussures

Eau en pack de 6

Bagage à main

Valise

XS

S

M

L

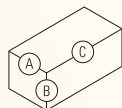
XL

Pourtour* 800 mm 1 100 mm 1 600 mm 2 000 mm 2 500 mm

Max. longueur 500 mm 500 mm 1 500 mm 1 500 mm 1 500 mm

< 1,5 kg < 3 kg < 10 kg < 15 kg < 30 kg

* Calcul du pourtour = 2 (A + B) + C
C = côté le plus long



UN COLIS DU POINT A AU POINT B

📱 Notifications

Dès que nous avons reçu le colis physiquement, vous et votre cliente ou client recevez une première confirmation de commande par e-mail et par SMS. A partir de ce moment, vous pouvez suivre votre expédition à tout moment sur le portail client de notre application «Track & Trace». D'autres notifications suivent jusqu'à l'arrivée de l'expédition. Elles sont personnalisables et un co-branding est également possible.

↩ Contrôle de sa livraison

Votre cliente ou client, donc notre destinataire, peut modifier les conditions de livraison jusqu'à 15 minutes avant l'arrivée du colis. Il est également possible d'organiser la livraison du colis au bureau, chez un voisin ou dans une résidence de vacances.

Si le destinataire n'est pas joignable lors de la première livraison, il ou elle reçoit une notification automatique par e-mail et/ou par SMS et nous déposons une carte de livraison dans sa boîte aux lettres, lui permettant d'indiquer ses préférences pour une nouvelle livraison.





UN COLIS DU POINT A AU POINT B

OPTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Nos options supplémentaires variées vous permettent d'organiser votre livraison de manière parfaitement adaptée à votre cliente ou client.

🕒 Possibilité de sélectionner ses délais de livraison

En l'absence d'indication de délais, votre expédition arrivera chez votre destinataire au plus tard le soir du jour ouvré suivant. Contre un petit supplément, vous pouvez déterminer vous-même le moment où votre expédition doit arriver. Si vous passez votre commande avant midi, nous livrerons votre expédition le lendemain si vous le souhaitez, aux horaires suivants:



- jusqu'à 08h00
- jusqu'à 10h00
- jusqu'à 12h00

↓ Dépôt ou vérification d'identité

Pour la livraison, vous avez le choix entre deux types de remise:

1. Dépôt de la commande sans confirmation de réception

Nous vous conseillons cette méthode si votre destinataire est difficilement joignable mais souhaite tout de même recevoir son colis à un certain moment. Dans ce cas, nous déposons votre colis sans confirmation personnelle de votre destinataire, ou nous le remettons à une personne définie au préalable.

2. Remise en main propre avec vérification d'identité

Vous souhaitez peut-être que votre destinataire prouve son identité. Nous la vérifions en votre nom avant de remettre le colis.

UN COLIS DU POINT A AU POINT B

☰ Gestion des retours

Les retours de colis sont parfois compliqués, fastidieux et agaçants. Mais ce n'est pas une fatalité. Nous prenons volontiers en charge les retours au moment de la livraison de colis. Cette option est pratique pour vous et votre cliente ou client.

↻ Boîtes écologiques

Nos boîtes écologiques offrent une meilleure protection que les boîtes en carton habituelles. Pour sécuriser les envois, les boîtes écologiques sont munies de scellés de transport et d'un code d'identification. Nous scannons également votre colis à tous les points de contact, ce qui vous permet de suivre votre boîte écologique à tout moment, presque en temps réel.



☒ Expédition de plusieurs colis

Quand vous expédiez plusieurs colis, vous passez une commande de livraison de plusieurs colis à un même point de réception. Nous allons chercher pour vous les colis aux différents endroits et nous les livrons à la même adresse de réception.

🌐 Envoi international

Avec nos partenaires internationaux, nous livrons votre colis dans plus de 195 pays. Il importe donc peu que votre destinataire réside en Suisse ou ailleurs.



Planzer



COLLABORATEURS

Comme chacun sait, la première impression n'offre pas de seconde chance. C'est pourquoi notre service de colis est représenté par des chauffeurs qui laisseront une impression durable à vos clients – et pas seulement par l'aspect. Ils suivent à cet effet une formation sur cinq jours, qui s'achève par un examen et la délivrance d'une certification.

La formation aborde notamment les sujets suivants:

- Produits et processus
- Sécurité au travail
- Marchandises dangereuses
- Moment de la signature
- Image
- Connaissance de l'entreprise
- Comportement en cas d'accident
- Gestion des conflits

Comme nos chauffeurs n'ont pas à effectuer d'autres tâches, comme le chargement des véhicules par exemple, ils peuvent se concentrer à 200% sur la livraison de votre colis.

Par ailleurs, les vêtements de travail de nos chauffeurs sont nettoyés régulièrement par notre service interne de nettoyage, ce qui contribue largement à leur garantir une apparence soignée et compétente.



CENTRALE DES DEMANDES CLIENTS

Vos demandes en tant que clients, ou celles de votre propre clientèle sont très importantes à nos yeux. Nous possédons donc une centrale des demandes clients, où travaillent des collaborateurs compétents et chaleureux. Ils répondent à vos questions et clarifient les éventuels points de doute. Précisons que nous n'avons pas de hotline en 0900 avec un message pré-enregistré, vous obtenez directement l'un de nos collaborateurs au bout du fil. Vous pouvez nous joindre par téléphone:

Du lundi au vendredi de 07h00 à 19h00

Allemand	044 438 50 40	Italien	091 611 54 84
Français	021 821 02 02	Anglais	044 438 50 40

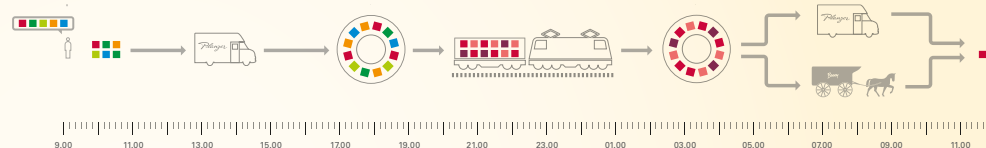


Scan me!

ou par e-mail à l'adresse service@planzer-paket.ch.

N'hésitez pas à nous contacter! Nous sommes là pour vous.

OUTILS ET INFRASTRUCTURE



700 000 entreprises, 3,8 millions de foyers privés, 26 cantons – la Suisse comporte son lot de défis quand il s'agit de livrer les colis en temps et en heure. Nous entretenons donc un réseau national avec dix centres ferroviaires, et nous transportons vos expéditions de nuit avec des trains de marchandises écologiques, jusqu'à la région de destination – sans être gênés par les embouteillages ou les intempéries. Pour les derniers kilomètres jusqu'à la porte de votre destinataire, nous utilisons nos véhicules de livraison avec la présentation originale de «Planzer Colis».

Miser sur le bon cheval

Dans la ville de Zermatt, interdite aux voitures, pas facile de traverser la foule qui peuple la Bahnhofstrasse pour livrer nos colis. Et pourtant, nous y arrivons... et ce, sans dépasser 1 ch de puissance!



derbenny.ch





700 000 entreprises
26 cantons

3,8 millions de foyers privés
30 000 boutiques en ligne




TECHNOLOGIE



Chez nous, les colis et les données circulent en parallèle. Pour cela, nous utilisons des technologies de dernière génération. Par exemple, nous raccordons votre système ERP à notre logiciel de logistique via une **interface EDI**. Sur notre **portail client**, vous pouvez gérer et diriger vos commandes en ligne, confortablement, ou suivre le déplacement de vos expéditions via «Track & Trace».

VOTRE SERVICE DE COLIS

Vos exigences nous poussent à donner le meilleur de nous-mêmes, et ce chaque jour, et pour chaque commande. Vous y gagnez sur plusieurs tableaux:

- Des prestations d'une entreprise familiale suisse
- Des collaborateurs bien formés et bien rémunérés
- En personne à vos côtés, pas de hotline en 0900
- Des chauffeurs de votre région
- Une grande partie des trajets réalisée par le train, moyen de transport écologique
- Une attitude respectueuse vis-à-vis des ressources
- Des prestations logistiques multiples auprès d'un seul fournisseur

En tant qu'entreprise familiale suisse, nous nous engageons par conviction à agir de manière durable et à entretenir des relations personnelles avec notre clientèle et nos destinataires. En effet, nous considérons faire partie intégrante de votre expérience client; il ne s'agit pas seulement de transporter des colis.

ÉGALEMENT BIEN PRÉPARÉ POUR VOTRE COMMERCE EN LIGNE ✓

Les employés de Planzer récupèrent un colis vos envois directement chez vous



PLUG & PLANZER COLIS

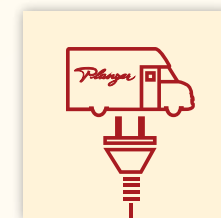




Scan me!

ONLINE-SHOP-PLUGIN

«**Plug & Planzer Colis**» est aussi simple qu'il en a l'air: vous installez le plug-in dans votre système d'e-commerce sous WooCommerce (WordPress), Shopify ou Peppershop, et vous pouvez directement expédier des colis jusqu'à 30 kg depuis votre boutique en ligne avec notre service de première classe.



Complet, mais simple

Dès que vous aurez installé «Plug & Planzer Colis», les commandes passées sur votre boutique en ligne seront transmises automatiquement à Planzer Colis et s'afficheront immédiatement sur votre portail. C'est au même moment qu'entrera en jeu la logistique physique: les collaborateurs de Planzer Colis viendront enlever vos expéditions directement chez vous, entre 16h et 18h, avant de remettre les colis à leurs destinataires respectifs en Suisse jusqu'au lendemain soir.

Installation facile

Notre plug-in est facile à installer et intègre tout aussi facilement vos données. Activez-le, faites-le passer en mode «Live», et c'est parti: vous préparez vos expéditions et Planzer Colis vient les récupérer chez vous.

Peu d'erreurs

Les commandes passées sur votre boutique en ligne sont transmises automatiquement à Planzer, tel qu'elles ont été saisies par vos clients. Le taux d'erreur est ainsi presque nul, notamment en ce qui concerne l'orthographe des adresses de destination et de facturation.

Du temps pour ce qui compte vraiment

Avec notre plug-in, plus besoin de saisir manuellement vos commandes sur le portail Planzer. Grâce à ce temps gagné, vous pourrez mieux vous consacrer à vos activités quotidiennes, et nous laisser tout simplement nous charger de votre logistique de transport pour vos clients B2B ou B2C.

Bon de livraison personnalisé

Nous pouvons remplacer sur demande l'étiquette classique par un bon de livraison personnalisé avec code QR, ce qui simplifie encore les manipulations. Veuillez consulter ici les dimensions des colis.

3 BONNES RAISONS



✓ Plug & Send

Installez et lancez la livraison. Ramassage quotidien ou après Accord directement sur votre site.



✓ Entièrement automatisé

Transfert de données et processus entièrement automatisés. 60% rail, 40% route, 100% cœur.



✓ Excellent service livraison

Livraison au plus tard le lendemain soir, avec de multiples options pour le destinataire.

🛒 Le petit plus de votre boutique en ligne

Avec «Plug & Planzer Colis», vous maîtrisez la gestion logistique de votre boutique en ligne. Plus encore: vous simplifiez vos processus logistiques grâce à la création automatique d'un bon de livraison pour le colis à chaque achat en ligne. Vous gagnez ainsi beaucoup de temps tout en ayant la certitude que votre colis sera livré dans les temps et au bon endroit. Et surtout, avec le sourire.

📄 Une nouvelle dimension dans l'efficacité

Nous avons mis au point «Plug & Planzer Colis» pour vous simplifier la gestion de vos commandes en ligne et ajouter une dimension supplémentaire à l'expérience client sur votre boutique en ligne. Le plug-in génère automatiquement des bons de livraison à partir des commandes reçues, ce qui vous fait gagner du temps et vous permet d'éviter les erreurs à la saisie des informations des clients.



PLUG & PLANZER COLIS

Planzer



Un Plugin.
Tout en elle,
mais facile.



Scan me!

Renseignements et installation au :
planzer-colis.ch/plugin

**FAITES-NOUS PART DE
VOS BESOINS.
NOUS SOMMES À
VOTRE DISPOSITION.**

Vos interlocuteurs



Scan me!

planzer-paket.ch/fr/contact/

