



bpost business,
un **net** avantage
pour vos **paquets**

9 entreprises d'**e-commerce** témoignent de leur expérience convaincante



Carte d'identité de l'e-commerce en Belgique et de sa croissance

Population belge	10,9 millions. ⁽¹⁾
Population belge en ligne	5,9 millions ⁽²⁾ + 10 % d'internautes en moyenne chaque année. ⁽³⁾
Nombre d'acheteurs en ligne	Entre 3 et 3,5 millions ⁽⁴⁾ d'acheteurs en Belgique, soit 75% des utilisateurs Internet. ⁽⁵⁾ Il y a + 15 % de cyberacheteurs en moyenne chaque année. ⁽⁶⁾ Et + 45 % de cyberacheteurs de plus de 65 ans (en 2010). Plus de 40 millions d'e-shoppers dans l'Union Européenne. ⁽⁷⁾
Nombre d'e-shops	200.000 PME belges sont en ligne, c.à.d +/- 50% des PME belges mais seulement une PME sur 7, soit 28.000 PME utilisent leur présence en ligne pour faire de l'e-commerce. ⁽⁸⁾ Il y a 10.000 e-shops qui permettent de passer commande en ligne avec ou sans paiement en ligne. 10 nouveaux e-shops sont créés chaque jour en Belgique. ⁽⁹⁾
Croissance des ventes en ligne	+ 17 % des ventes en ligne en 2009 vs 2008. + 28% en 2010 vs 2009. ⁽¹⁰⁾

(1) 10.973.516 personnes enregistrées dans l'ensemble des communes belges au 1/11/2010, source : Registre National. (2) Soit 75% des personnes entre 16 et 74 ans, ayant un accès Internet à la maison ou ailleurs. Source : Eurostat, 2010. (3) Médiamétrie – Nielsen TSM MCI Mobinautes DM T12010. Mobinautes = Acheteurs via mobile internet. (4) 51% des utilisateurs internet de 16 à 74 ans – Source Eurostat. (5) Rapport – Distant Selling International Post Corporation. (6) Médiamétrie – Observatoire des Usages Internet – Tous lieux de connexion. (7) Eurostat – EU 27 individuals using the Internet for ordering goods or services – 2010. (8) IPSOS: All companies from 0 to 49 employees – Oct 2010 – IPSOS "Oct-Nov 2011 Survey «Understanding the small and medium size business landscape». (9) Rapport 2009 & 2010 Facts & Figures, Distance Selling in Belgium de BeCommerce. (10) Ogone et données internes: Baromètre 2009 et 2010.

« des entreprises **en ligne**, des solutions en lien »

Peut-être songez-vous à **ouvrir une boutique en ligne** ? Découvrez comment **Outlet Avenue** a démarré son activité en collaboration avec les experts en e-commerce de bpost business.

Peut-être cherchez-vous à **diversifier vos activités offline** en créant des e-shops comme **Hachette ou Fnac** pour développer vos ventes via Internet?

Ou encore êtes-vous à la **recherche d'un autre partenaire logistique** qui soit capable de tenir ses promesses de livraison ambitieuses ? Découvrez le cas de **Cool blue** qui a choisi de changer de partenaire et de nous confier ses paquets.

Depuis plus de 20 ans, bpost business compte parmi ses clients les plus grandes entreprises de vente à distance.

Quelle que soit la taille de votre entreprise ou vos ambitions, bpost business vous offre des solutions adaptées à VOS besoins logistiques. De la préparation de vos commandes jusqu'au contact avec vos clients, bpost business s'en charge.

Nous nous efforçons chaque jour d'offrir plus de confort et de leur donner encore plus confiance dans leur acte d'achat à distance.

Découvrez pourquoi 9 de vos pairs - experts en e-commerce – ont choisi bpost business.

« nous avons une relation privilégiée
avec notre Key Account Manager
qui **comprend** nos
besoins logistiques
et la stratégie de notre société. »

Fnac est une référence dans le domaine culturel. Nous mettons tout en œuvre pour trouver le produit que chacun de nos clients désire, même le plus difficile à dénicher, et nous le fournissons avec une qualité de service irréprochable. En ligne, nous avons la même philosophie.

bpost business est le partenaire idéal qui répond parfaitement à la **qualité de service** souhaitée pour nos acheteurs en ligne.

Afin de servir nos clients les plus exigeants, nous avons ouvert l'intégralité de nos références sur notre site. bpost business nous offre un **réseau et un service exceptionnels**, à même de livrer

partout en Belgique avec une qualité sans faille. **Nous connaissons le chauffeur** qui chaque jour se charge d'enlever nos paquets... Nous ne manquons jamais de nous serrer la main!

Nous avons également une relation privilégiée avec notre Key Account Manager qui comprend nos besoins logistiques et la stratégie de notre société. Ce contact unique est le garant d'une qualité de service optimale.

bpost business et Fnac : ensemble, nous répondons à nos clients avec la même exigence. Tout comme notre enseigne l'est pour nos clients, bpost business est pour nous **une valeur sûre**.



« Fnac et bpost
business : ensemble,
nous répondons à nos
clients avec la même
exigence. »

Christophe Bikx
Directeur Vente à Distance
Fnac

Fnac en quelques lignes :

- Depuis plus de 30 ans en Belgique, www.fnac.be présent depuis 2004.
- Produits culturels et de moyens d'accès à la culture : des livres, des CD, des DVD, des jeux vidéo, des accessoires informatiques..., mais le catalogue s'étend également aux produits techniques (TV, photo, informatique, etc.).
- 9 magasins physiques en Belgique.

La collaboration avec bpost business :

- Fnac Belgique travaille avec bpost business depuis de nombreuses années et a décidé d'établir une collaboration plus spécifique pour son site Internet www.fnac.be.
- Plusieurs dizaines de milliers d'envois par an via bpost business.
- Livraison en Belgique.



Outlet-Avenue en quelques lignes :

- Acteur 100 % internet
- Ventes privées de produits de grandes marques (vêtements, accessoires, high-tech, vins, produits de bien-être...) avec des réductions allant jusqu'à 70 %.
- Ces ventes durent 2 à 5 jours avec des stocks limités. L'activité génère beaucoup de volumes en très peu de temps, ce qui nécessite une grande réactivité.

La collaboration avec bpost business :

- Partenaire exclusif depuis janvier 2010, date de la création de l'entreprise.
- Envois en Belgique, aux Pays-Bas et au Grand-Duché de Luxembourg.
- Solution bpost business globale :
 - Fulfilment.
 - Livraison en Belgique (à domicile et dans des points d'enlèvement) et à l'étranger.
 - Gestion des retours.
 - Intégration complète des flux informatiques.



« grâce à la solution Fulfilment, nous pouvons pleinement nous concentrer sur le développement de nos ventes et sur la fidélisation de nos clients. »

Yann Guyonic
Co-Fondateur
Outlet-Avenue

« ils se sont immédiatement enthousiasmés pour **notre projet**. Ils ont compris **nos besoins.** »

Notre collaboration avec bpost business a commencé alors que notre entreprise se résumait encore à un concept. C'est en concertation avec leurs spécialistes que **nous avons établi notre business plan**. Ils se sont immédiatement enthousiasmés pour notre projet. Ils ont compris nos besoins.

Nos ventes en ligne couvrent des domaines très variés et reprennent une même promesse : celle de pouvoir acheter des produits de qualité à des prix très avantageux. Nous avons décidé de **déléguer toute la partie logistique** à bpost business. Tous les jours, sur leur site de Jemelle, nous sommes en contact direct avec la même personne de référence... et de confiance. Elle nous conseille, assure le contrôle de qualité des marchandises réceptionnées, adapte ses équipes de manutention, gère notre interface

informatique en fonction de nos besoins, etc. Grâce au service Fulfilment, nous pouvons pleinement nous concentrer sur le développement de nos ventes et sur la fidélisation de nos clients.

Nous profitons également du **plus vaste réseau de distribution** qui inclut la livraison à domicile partout en Belgique, de multiples points d'enlèvement, ainsi qu'une **capacité à gérer les retours**. Tout est transparent.

bpost business est un **véritable partenaire qui nous offre une solution globale, intégrée et personnalisée**. Ceci représente un atout indispensable pour notre entreprise, mais aussi pour nos clients et nos nouveaux partenaires, tels que Flair magazine ou MTV. Sans oublier, bien sûr, notre futur développement international.

« nous croyons fortement en **l'intégration** entre retail et e-tail. »

Nous garantissons un service extrêmement rapide à nos clients grâce aux commandes en ligne et par téléphone: les commandes effectuées avant 17h sont livrées à domicile dès le lendemain.

Nos sous-traitants et bpost business réalisent de véritables **prouesses** pour que nous puissions tenir chaque jour nos promesses. Toutes les commandes sont d'abord emballées et étiquetées dans notre centre de dispatching à Utrecht. Ensuite, tout est transporté jusqu'au centre de tri d'Anvers, après quoi bpost business confie nos paquets aux **facteurs qui les distribuent dès le lendemain matin.**

Si nous sommes capables de livrer nos paquets en à peine 24 heures, c'est grâce à bpost business. Cet opérateur moderne et performant est un partenaire qui s'implique, qui connaît vraiment les besoins des vendeurs en ligne et, même, les anticipe. C'est ainsi que notre responsable de clientèle nous a récemment suggéré l'adoption du système Taxipost Pick-up & Go afin de rendre **nos délais de livraison encore plus performants.**

Autrement dit : bpost business est une extension logistique fiable de notre service.

eci

« bpost business
est une extension
logistique fiable de
notre service. »

Manuella De Deckker
Directrice
ECI

ECI en quelques lignes :

- Société multimédia active en Belgique depuis déjà plus de 40 ans.
- Début 2009, ECI a choisi de se repositionner pour refléter une image plus moderne. L'offre d'articles a été triplée et rendue plus visible via le nouveau site Internet qui regroupe 600 000 livres, CD, DVD et jeux !
- L'ancien « boekenclub » a été profondément rajeuni. Le catalogue papier reste indispensable, même si 40 % des ventes sont désormais réalisées via la boutique en ligne.
- Ces 2 dernières années, le nombre de commandes en ligne a grimpé de 10 % et le site génère maintenant 40 % des ventes. Mais les points de vente restent essentiels. ECI croit fortement en l'intégration entre retail et e-tail.
- ECI compte également 6 magasins physiques, dont un magasin interactif pilote à Hasselt.
- Le magasin pilote à Hasselt est tout simplement révolutionnaire. C'est un lieu où tout le catalogue Internet prend vie! On ne peut évidemment pas voir les 600 000 articles physiquement, mais une présentation originale de l'assortiment le plus récent se fait via une série d'écrans tactiles (également accessibles après la fermeture du magasin !). Les clients peuvent commander n'importe quel article..., et leur achat est mis à leur disposition au comptoir du magasin. Si un article n'est pas en stock, ils le reçoivent dès le lendemain à domicile, sans frais de port.

La collaboration avec bpost business :

- ECI travaille depuis le début avec bpost business en Belgique.
- Plus de 1 million d'envois par an.
- Livraison en Belgique et gestion des retours.

Hachette Collections

en quelques lignes :

- Filiale d'Hachette Livre et du groupe Lagardère.
- N°2 de l'édition en série de produits culturels en France.
- L'objectif de Hachette Collections est d'offrir un accès simple, direct et rapide à la culture et de satisfaire la passion des petits et grands en proposant des collections variées et adaptées à leurs attentes. Les collectionneurs peuvent découvrir les collections en kiosque ou par correspondance, mais également sur le site www.hachette-collections.com. Via ce site, les clients belges peuvent, en un seul clic, être redirigés vers www.hachette-collections.be, un site qui leur est spécifiquement dédié.

La collaboration avec bpost business :

- Depuis octobre 2009.
- Plusieurs centaines de milliers d'envois par an via bpost business.
- Livraison en Belgique.

« depuis la France,
nous avons confiance
quant à la livraison
de nos paquets en
Belgique. »

Xavier Balesdens
Responsable Logistique
Hachette

« les clients belges sont plus
fidèles et achètent plus via Internet
que nos **clients** français,
et il s'agit de ne pas les décevoir. »

La Belgique constitue un marché essentiel pour nous. Après la France, c'est notre marché le plus important. Et cela ne fait que se confirmer à travers nos ventes en ligne. Les clients belges sont plus fidèles et achètent plus via Internet que nos clients français.

Nos clients cherchent avant tout à (se) faire plaisir, et il s'agit de ne pas les décevoir. C'est pourquoi **la qualité d'envoi et la bonne réception des colis sont très importantes.** Auparavant, nous collaborions avec une société qui nous proposait des services à des prix intéressants. Malheureusement, la qualité du service n'était pas à la hauteur. Exemple insolite : il arrivait que certains colis soient livrés dans le jardin de nos clients... Nous avons des taux de retours et de pertes de plus en plus élevés.

Nos clients étaient mécontents et certains se désabonnaient. Nous avons donc décidé de trouver **un partenaire fiable** pour ce marché clé pour nous. **bpost business a été à l'écoute de nos besoins et a répondu à nos attentes immédiatement**, notamment en travaillant en parfaite symbiose avec notre partenaire logistique situé en France, à Beauvais. Ce dernier réceptionne nos produits, les emballe et colle les factures munies d'un code-barres sur les paquets. Le transporteur de bpost business se présente alors à Beauvais et retire les colis. Il en profite pour ramener en même temps les colis-retour, ce qui évite les transports inutiles. Grâce à bpost business, **nous travaillons plus sereinement** depuis notre siège en France, et nous avons pleinement confiance quant à la livraison de nos paquets dans toute la Belgique.

hachette

« la livraison des produits est la dernière étape, mais elle est **cruciale** dans tout le processus. »

Les tarifs et la fiabilité ont été des critères déterminants pour choisir notre partenaire logistique.

Nous accordons le plus grand soin à chaque paquet. La livraison des produits est la dernière étape, mais elle est cruciale dans tout le processus. Avec bpost business, nous travaillons l'esprit tranquille : nous savons que **nos paquets sont entre de bonnes mains**. Et tout se déroule rapidement. **Nous recevons des e-mails de remerciement de nos clients** qui soulignent que le paquet est effectivement arrivé le jour suivant la commande.

bpost business n'est pas non plus une entreprise sans âme. Au début, nous travaillions avec d'autres partenaires, mais nous avons arrêté notre collaboration avec eux. Ils disposaient

tous d'un logiciel pour créer les étiquettes, certes, mais dès qu'il y avait un problème, nous ne savions pas à qui nous adresser pour y remédier. Désormais, lorsque nous avons une question et que nous appelons le service clientèle de bpost business, **il y a immédiatement quelqu'un en ligne pour nous répondre et proposer une solution.**

bpost business nous contacte aussi de sa propre initiative! Il y a quelques mois, nous avons reçu un appel du département ICT. L'application en ligne e-Shipper Pro offrait de nouvelles possibilités... et notre interlocuteur voulait tout simplement nous les expliquer.

En résumé : à chaque fois, bpost business nous donne le sentiment que nous sommes un partenaire important !

**SUIKER
ZOEN
TJE***



« pour bpost business, les petits magasins en ligne sont aussi des partenaires qui comptent. Et cela nous touche beaucoup. »

Hélène Vanscheeuwyck
Directrice
Suikerzoentje

Suikerzoentje en quelques lignes :

- Suikerzoentje.com est un magasin de vente en ligne spécialisé en dragées personnalisées, cadeaux originaux et imprimés pour tous types de fête.
- Suikerzoentje a débuté comme petit magasin en ligne pour les particuliers. Les sucettes personnalisées ont d'abord remporté un énorme succès. Ensuite, la société a également assuré la livraison de confiseries personnalisées – en tant que grossiste – à des magasins de dragées dans toute la Flandre et même aux Pays-Bas. Le magasin en ligne s'est alors fortement développé, offrant toujours plus de produits personnalisés ou non.
- Via la boutique en ligne, Suikerzoentje propose une alternative plus originale et plus avantageuse que l'offre traditionnelle de la plupart des magasins de dragées.

La collaboration avec bpost business :

- Depuis novembre 2008, six mois après son lancement.
- Environ 2 000 paquets par an via bpost business en Belgique.
- Livraison en Belgique avec ou sans signature (pour toute commande > 100 euros).

FOTO.com en quelques lignes :

- FOTO.com compte le plus grand parc de minilabs au monde avec une capacité de production journalière supérieure à 3 millions de photos.
- Cette société est née suite à une révolution : celle de l'invention de l'appareil photo numérique. En seulement 5 ans, FOTO.com est devenu le n°1 européen du développement photo sur Internet.
- La gamme de produits va du simple tirage photo jusqu'à l'impression sur tissu tout en garantissant une qualité d'impression et de finition photo exceptionnelle à un prix imbattable.

La collaboration avec bpost business :

- Partenaire depuis 2004, année d'entrée en activité de www.foto.com.
- Des centaines de milliers d'envois par an en Belgique via bpost business.
- Livraison en Belgique.

« le critère 'confiance' est essentiel lorsqu'on achète via Internet »

Dida Dhaynaut
Marketing Manager
FOTO.com

« nous pouvons **compter** sur notre personne de contact qui, depuis le début, nous **accompagne** dans notre développement fulgurant. »

Le processus de base est rapide et efficace : le client charge ses photos sur notre site. Ensuite, il passe sa commande en ligne et à peine quelques minutes plus tard, les photos sont déjà traitées dans nos laboratoires ! Nous n'avons plus, ensuite, qu'à déposer nos colis déjà étiquetés et triés par destination au centre de tri de bpost business situé à Charleroi. Notre client reçoit sa commande à **son domicile dès le lendemain**.

Afin de garantir une protection optimale lors de nos envois, bpost business nous a aidés à trouver des emballages de qualité qui s'adaptent parfaitement à nos produits. Chaque produit porte un code, ainsi notre opérateur sait comment l'emballer. De plus,

ces emballages sont 100 % recyclés et recyclables. bpost business constitue notre intermédiaire avec nos clients partout en Belgique.

C'est un relais tout simplement essentiel pour nous. Recevoir son colis à l'heure et en bon état est primordial pour notre client. Nous pouvons lui proposer le meilleur produit du monde, si la livraison se passe mal, il changera de fournisseur. Le critère 'confiance' est essentiel lorsqu'on achète via Internet.

C'est pourquoi, **l'outil de suivi des paquets en ligne constitue également un atout**. Flexibilité, fiabilité et rapidité... notre succès est directement lié à la performance de bpost business.

FOTO.com

« fulfilment, gestion des stocks, **support ICT**... bpost business se charge de tout. »

bpost business s'occupe de la gestion des stocks et du Fulfilment pour nos activités en ligne : ils se chargent notamment de la préparation des commandes dans le centre de dispatching de Jemelle ; ce qui n'est pas toujours chose aisée... Nous avons aussi des verres de champagne dans notre assortiment !

bpost business a assuré **toute la mise en route du projet**. Qu'il s'agisse du démarrage, des modalités quant à notre collaboration, de l'intégration rapide des données... **C'est un partenaire qui sort vraiment du lot.**

Nos exigences par rapport à la qualité et à la rapidité de la livraison sont élevées. Nous avons souhaité – dès le début – avoir la garantie d'une livraison à domicile et par la suite, également profiter de points d'enlèvement. **Les délais de livraison que nous nous sommes fixés sont très courts.** Toute commande effectuée avant 15h peut être livrée dès le lendemain.

Le système Track & Trace de bpost business apporte une véritable valeur ajoutée, même si souvent, à l'instant où vous cherchez à suivre votre paquet, il est déjà livré !

Parlons du prix... Envoyer 50 000 paquets par an, c'est un fameux budget ! Il s'avère que le prix d'envoi de bpost business est conforme au marché ; en outre, nous avons le sentiment d'**en avoir plus pour notre argent !**

Nous enregistrons également très peu de retours - moins de 3% - même si nous mettons tout à disposition du consommateur pour le faire. Nous avons opté pour le service Taxipost Easy Retour : nos clients peuvent utiliser une étiquette-retour qu'ils trouvent directement dans leur paquet. **C'est à travers le traitement des retours que l'on peut souligner la qualité de son partenaire en matière d'envoi.**

Notre communication très ouverte concernant les retours a d'ailleurs été l'une des raisons pour lesquelles nous avons gagné le BeCommerce Award 2010.

bpost business mérite aussi que nous lui tirions notre chapeau. Tout notre concept repose sur une livraison et un service irréprochables. Nous sommes très satisfaits de notre collaboration.



Libelleshop.be en quelques lignes :

- Libelleshop.be est la boutique en ligne du magazine féminin Libelle.
- Les visiteuses y trouvent plus de 500 articles, repris sous les rubriques habitat, cuisine, mode, enfants, livres, CD et DVD.

La collaboration avec bpost business :

- Depuis le démarrage de la boutique en ligne en octobre/novembre 2008.
- Plus de 50 000 envois par an via bpost business.
- Solutions bpost business :
 - Fulfilment
 - Taxipost 24h
 - Taxipost Easy Retour
 - Automatic 2nd Presentation

« libelleshop.be a gagné
le BeCommerce Award 2010,
grâce notamment aux
services Fulfilment et Easy Retour
de qualité. »

Cool blue en quelques lignes :

- Cool blue est une société hollandaise qui gère 63 boutiques en ligne, chacune spécialisée dans un domaine spécifique: lecteurs MP3, smartphones, gps, imprimantes, outillage électrique, etc.
- 4 magasins physiques, dont un à Anvers (ouvert en 2007), complètent le service en ligne.
- Société créée en 1999 par 3 étudiants de Rotterdam qui avaient comme devise « Ce que nous faisons nous-mêmes, nous le faisons mieux ». Depuis leur chambre d'étudiants, ils ont mis sur pied une boutique en ligne. La moyenne d'âge est de 24 ans et Cool blue est passé de 4 à 25 collaborateurs en quelques années.
- Aujourd'hui, le chiffre d'affaires annuel de cette entreprise s'élève à 100 millions d'euros. Les Pays-Bas représentent un marché important pour Cool blue, mais la Belgique également.

La collaboration avec bpost business :

- Depuis juillet 2010.
- Plus de 100 000 envois en Belgique par an.
- Livraison en Belgique à domicile (et bientôt en points-relais) et gestion des retours.

« la promesse
'Commandez jusqu'à 22h et
recevez le lendemain
votre commande chez vous'
est un atout essentiel pour
notre entreprise. »

Werner Bruyns.
Country Manager Belgium
Cool blue

«confier à un partenaire un
**systeme d'envoi
complexe** pour lequel
la vitesse prime.»

Nous avons besoin d'un partenaire local extrêmement fiable, apte à tenir notre promesse : « Commandez jusqu'à 22h et recevez le lendemain votre commande chez vous ».

La barre est en effet placée très haut chez Cool blue : faire arriver à destination et à temps des centaines de paquets par jour, ce n'est pas rien, entre autres car toutes les livraisons vers la Belgique s'effectuent depuis le magasin de Cool blue à Rotterdam.

Les spécialistes de bpost business étaient aussi motivés que les nôtres. Ils ont collaboré inten-

sément avec nous pour définir les itinéraires de livraison et développer les étiquettes d'envoi. Cela peut sembler anodin, mais cette étiquette est la clé pour un envoi sans problème, le suivi en ligne et un éventuel retour.

Grâce à cette collaboration, la transition entre notre partenaire logistique précédent et bpost business s'est déroulée à la perfection.

Nous pouvons désormais livrer nos clients belges plus rapidement et dans de meilleures conditions. Nous pourrions bientôt aussi leur proposer d'autres services comme Taxipost Pick-up & Go.



« livrer des produits
de qualité, personnalisés,
en parfait état et
dans les délais,
est un principe de base. »

Le marché de l'impression de photos numériques connaît une croissance spectaculaire. C'est logique, les photos sont riches en émotion, on veut en prendre soin et les partager avec d'autres. Chaque photo est personnelle et chaque produit qui sort d'ici est donc unique à 100%. Être unique, c'est aussi la philosophie de notre entreprise. **La plus haute qualité et un service inégalé nous différencient de nos concurrents.**

C'est pourquoi, nous travaillons depuis longtemps avec bpost business. Lorsque je suis arrivé ici il y a 6 ans, je percevais bpost comme une entreprise publique un peu vieillotte, mais mes réticences ont vite disparu. bpost business est incontestablement une **entreprise moderne qui sait se remettre en question et prendre des initiatives.** Nous avons ainsi proposé il y a 2 ans le service Track & Trace

à nos clients. Et avec succès! Du coup, **notre service clientèle a reçu bien moins d'appels concernant les délais de livraison** et dispose maintenant de plus de temps pour offrir un service encore plus qualitatif.

Mais la valeur ajoutée pour ExtraFilm est le service Taxipost Pick-up & Go. Il est difficile de faire entrer une photo sur toile dans une boîte aux lettres. Pour ce type d'envoi, nous conseillons à nos clients de choisir directement un point d'enlèvement Pick-up & Go. Pour les retours (il y a en a de temps à autres), bpost business joint un dépliant qui **explique à nos clients finaux comment retourner la marchandise.** C'est avec une telle offre de services que nous pouvons faire la différence.

Et c'est aussi comme cela que bpost business se différencie des autres !

ExtraFilm.be



« la livraison en
points-relais Pick-up & Go
est une réelle
valeur ajoutée pour
nos clients. »

Karl Bosmans
General Manager ExtraFilm
Benelux & Southern Europe

ExtraFilm en quelques lignes :

- Filiale de Spector Photo Group, une entreprise photo et multimédia diversifiée.
- Active dans 14 pays européens.
- Dans son labo de Wetteren, ExtraFilm développe des photos numériques, des albums photos personnalisés, des calendriers, des agendas, des toiles, des cadeaux, etc., pour des clients partout dans le monde qui peuvent personnaliser tous ces produits en mettant leurs propres photos et textes.

La collaboration avec bpost business :

- Depuis plus de 10 ans.
- Plusieurs centaines de milliers d'envois par an.
- Solutions bpost business :
 - Taxipost 24h
 - Taxipost Easy Retour
 - Taxipost Pick-up & Go

« bpost business, parfaitement **connectée** à tous vos besoins. »

Nos clients l'affirment : « bpost business est un partenaire fiable, rapide et flexible en matière d'e-commerce. » Un véritable atout pour votre entreprise. Vous aussi, profitez de nos solutions simples, modulables et faites sur mesure.



0. commande client

- Vente sur votre e-shop.



1. outils IT

- Gestion en ligne de vos envois via e-Shipper Pro.
- Ou intégration avec notre shipping module.
- Ou intégration IT avec vos propres systèmes (LCl).
- Suivi en ligne de vos paquets via e-Tracker.



2. warehousing & fulfilment

- Contrôle de qualité de vos marchandises réceptionnées dans nos entrepôts.
- Gestion « end-to-end » de vos stocks.
- Préparation de vos paquets.
- Emballage et conditionnement.
- Impression des étiquettes à codes-barres.



3. enlèvement / dépôt

- Différentes options d'enlèvement possibles sur base de votre fréquence et de votre volume d'envois.
- Vaste réseau de plus de 1 300 points de dépôt en Belgique selon le nombre de paquets à envoyer.



4. tri

- Traitement fiable, transparent et de qualité de vos paquets dans nos centres de tri ultramodernes.



5. distribution

En Belgique, bpost est seule à offrir la combinaison de :

- Livraison à domicile : la connaissance du terrain de nos 12 000 collaborateurs et la proximité avec le client final.
- Livraison dans les points-relais : le plus vaste réseau en Belgique avec plus de 1 100 points Pick-up & Go.
- Différentes options possibles (SMS ou e-mail de confirmation de livraison, Signature, Contre remboursement, assurances, etc.).
- Plus de 97 %* de livraisons assurées dans les 24 heures.

À l'étranger (dans plus de 220 pays et territoires) :

- Vous avez le choix entre une livraison économique ou une livraison express.
- Vous profitez d'un réseau international de qualité développé en partenariat avec les meilleurs opérateurs étrangers.

* Moyenne calculée sur une base mensuelle par le département Quality & Control de bpost business pour les clients contractuels. La qualité est mesurée pour les envois domestiques sur la base de la première présentation et à partir du scan d'entrée dans le réseau. Elle exclut les cas de force majeure tels que stipulés dans les Conditions Générales Paquets de bpost business.



6. retours

- Faible taux de paquets renvoyés à l'expéditeur grâce à notre connaissance du terrain et à notre proximité avec les clients finaux. Nous produisons des rapports sur mesure pour vous aider à diminuer ce taux de retour.
- Facilité de retour du paquet pour votre client final (au cas où le produit ne répondrait pas à ses attentes) : différentes solutions de retour payantes ou non payantes pour le client final et un vaste réseau à sa disposition lui permettant de renvoyer facilement les paquets.
- Traitement de vos retours éventuels de colis: remise en stock, réemballage, etc.



7. service client

- Efficacité et dévouement de notre service clientèle pour vous fournir des solutions rapides et efficaces.
- Des spécialistes à votre écoute aptes à vous conseiller en fonction de vos besoins spécifiques.

Nous faisons **bien plus** que vous ne le pensez !

Comme vous avez pu le lire tout au long de cette brochure, **bpost business fait bien plus que vous ne le pensez !**

Non seulement nous livrons les paquets de tous ces clients satisfaits en temps et en heure et leur offrons un réseau stable et fiable, un service client efficace et des solutions répondant exactement à leurs besoins.

Mais nous pouvons également faire beaucoup plus.

Que vous soyez une grande ou une petite entreprise en ligne, confirmée ou encore débutante, **bpost business vous propose des solutions à chaque étape de votre chaîne d'approvisionnement.** De la préparation à la livraison de votre paquet.

Et nous venons même le rechercher chez votre client si nécessaire. Et saviez-vous que nous pouvons même en réparer le contenu ?

Souhaitez-vous **plus d'infos**
sur nos produits et services ?



02 201 11 11 ou votre Account Manager



service.centre@bpost.be



www.bpost.be/ecommerce

Plus d'infos ?

 02 201 11 11

 service.centre@bpost.be

 www.bpost.be/ecommerce

