

Plutzer



PAKETSERVICE IN FAMILIENHAND.

INHALT

Herzlich willkommen bei «Planzer Paket»	4
Ein Paket von A nach B	6
Service	6
Paketgrößen	6
Benachrichtigungen	8
Zustellung steuern	9
Zusatzoptionen	11
Wählbare Lieferzeiten	11
Deponierung oder ID-Check	11
Retourenmanagement	12
Umweltboxen	12
Mehr-Paket-Sendung	12
Versand international	12
Mitarbeitende	14
Zentrale für Kundenanliegen	16
Werkzeuge & Infrastruktur	17
Technologien	18
Ihr Paketservice	19
Sprechen Sie mit uns über Ihre Bedürfnisse	20

HERZLICH WILLKOMMEN BEI «PLANZER PAKET»

Klick und bestellt – so einfach kauft man heute ein. Doch was richtig Spass macht, ist die Bestellung zu erhalten. Und da kommt «Planzer Paket» ins Spiel, der junge Paketservice unseres gleichnamigen Schweizer Familienunternehmens. Bei uns dreht sich alles um Pakete. Aber eigentlich geht es um Menschen – also um Sie als unsere Kunden, Ihre Anliegen und Wünsche. Dazu schicken wir gut ausgebildete Fahrerinnen und Fahrer los, setzen die nachhaltige Bahn und modernste Logistikalgorithmen ein. Letztere haben wir übrigens gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut entwickelt. **Denn mit uns wird der Erhalt Ihres Paketes zu einem höchst persönlichen Erlebnis.**



EIN PAKET VON A NACH B

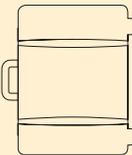
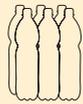
SERVICE

Mit uns können Sie Pakete bis 30 kg mit unterschiedlichen Grössen versenden. Diese stellen wir Ihrem Empfänger in der Schweiz bis am Abend des Folgetags zu und übergeben sie persönlich. Mit interessanten Zusatzoptionen gestalten Sie die Zustellung so, dass sie exakt zu Ihrem Empfänger passt (ab Seite 11). Übrigens: Viele Kunden versenden mit uns ihren Wein. Und er kommt so an, wie er versendet wurde.



Paketgrössen

Bei Ihren Sendungen unterscheiden wir zwischen fünf Paketgrössen. Falls Sie Wein versenden möchten sowie Weinkartons (siehe nächsten Abschnitt).



Grosses Couvert

Schuh-schachtel

6er-Pack Wasser

Handgepäck

Reisekoffer

XS

S

M

L

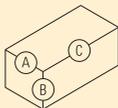
XL

Gurtmass* 800mm 1100mm 1600mm 2000mm 2500mm

Max. Länge 500mm 500mm 1500mm 1500mm 1500mm

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

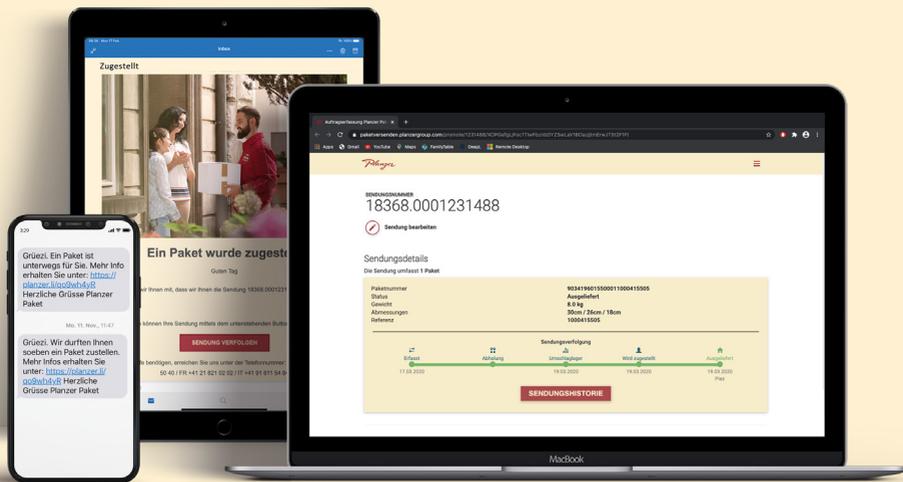
*Berechnung Gurtmass = 2 (A + B) + C
C = längste Seite



EIN PAKET VON A NACH B

Benachrichtigungen

Sobald wir das Paket physisch übernommen haben, erhalten Sie und Ihr Kunde eine erste Auftragsbestätigung per E-Mail und SMS. Ab diesem Zeitpunkt können Sie Ihre Sendung jederzeit im Kundenportal in unserer App «Track & Trace» verfolgen. Bis zur erfolgreichen Zustellung folgen weitere Benachrichtigungen, welche individuell einstellbar und auch im Co-Branding möglich sind.



Zustellung steuern

Bis 15 Minuten vor Zustellung können die Zustellbedingungen durch Ihren Kunden respektiv unseren Empfänger geändert werden. Sei es der Empfänger selber oder dessen Adresse. Sie können also veranlassen, dass ihr Paket ins Büro, zum Nachbarn oder an ein Feriendomizil geliefert wird.

Falls der Empfänger bei der ersten Zustellung nicht erreichbar ist, erhält er eine automatische Benachrichtigung per E-Mail und/oder SMS und wir hinterlassen ihm eine Zustellkarte im Briefkasten. Damit können Präferenzen für eine neue Zustellung angegeben werden.





EIN PAKET VON A NACH B

ZUSATZOPTIONEN

Mit verschiedenen Zusatzoptionen gestalten Sie die Zusellung so, dass sie exakt zu Ihren Kunden passt.

Wählbare Lieferzeiten

Ohne Zeitangabe erreicht Ihre Sendung den Empfänger jeweils bis spätestens am Abend des folgenden Werktags. Gegen einen kleinen Aufpreis können Sie selber bestimmen, bis wann Ihre Sendung beim Empfänger ankommen soll. Bei einer Bestellung bis am Mittag liefern wir Ihre Sendung je nach Wunsch am nächsten Tag wie folgt aus:

- bis 08.00 Uhr
- bis 10.00 Uhr
- bis 12.00 Uhr

Doponierung oder ID-Check

Für die Zustellung haben Sie die Wahl zwischen zwei Übergabearten:

1. Zustell-Deponierung ohne Empfangsbestätigung

Diese Art empfehlen wir, wenn Ihr Empfänger schwer erreichbar ist, sein Paket aber trotzdem gerne zu einem bestimmten Zeitpunkt bekommen möchte. In diesem Fall deponieren wir Ihr Paket ohne persönliche Bestätigung des Empfängers oder wir übergeben es einer vordefinierten Person.

2. Persönliche Übergabe mit Identitätsprüfung

Vielleicht möchten Sie, dass sich Ihr Empfänger als solcher ausweist. In Ihrem Namen überprüfen wir bei der Auslieferung die Identität des Empfängers, bevor wir ihm das Paket aushändigen.

EIN PAKET VON A NACH B

Retourenmanagement

Paketretouren können kompliziert, aufwendig und nervig sein. Das geht auch anders. Bei der Auslieferung von Paketen nehmen wir Retoursendungen gerne mit. Das ist praktisch für Sie und für Ihren Kunden.

Umweltboxen

Unsere ökologischen Umweltboxen bieten einen besseren Schutz als herkömmliche Kartonschachteln. Die Umweltboxen werden versand sicher mit Steckplomben und einem Identifikationscode versehen. Zudem scannen wir Ihr Paket an allen Touchpoints ein, sodass Sie Ihre Umweltbox jederzeit in Quasi-Echtzeit nachverfolgen können.



Mehr-Paket-Sendung

Mit einer Mehr-Paket-Sendung erteilen Sie einen Sendeauftrag für mehrere Pakete an ein und denselben Empfänger. Für Sie holen wir die Pakete an unterschiedlichen Standorten ab und liefern sie an eine einzige Empfängeradresse aus.

Versand international

Gemeinsam mit unseren internationalen Partnern liefern wir Ihr Paket in über 195 Ländern aus. Es spielt also gar keine Rolle, ob Ihr Empfänger in der Schweiz sitzt oder nicht.



MITARBEITENDE

Für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance. Darum sind bei unserem Paket-service Fahrerinnen und Fahrer unterwegs, die bei Ihren Kunden einen bleibenden Eindruck hinterlassen möchten – und zwar nicht nur optisch. Dazu durchlaufen sie eine 5-tägige Ausbildung, die sie schliesslich mit einer Prüfung sowie einem Zertifikat abschliessen. Zu den Schulungsthemen gehören unter anderem:

- Produkte & Prozesse
- Arbeitssicherheit
- Gefahrgut
- Signature Moment
- Image
- Firmenkenntnisse
- Verhalten bei einem Unfall
- Konfliktmanagement

Da unsere Fahrerinnen und Fahrer keine anderen Tätigkeiten wie beispielsweise das Beladen der Fahrzeuge ausführen müssen, können sie sich zu 200% auf die Zustellung Ihres Pakets konzentrieren.

Übrigens wird die Arbeitskleidung unseres Fahrpersonals von unserem hauseigenen Waschservice regelmässig gereinigt. Dies trägt wesentlich zu einem sauberem und kompetentem Erscheinungsbild unserer Fahrer bei.



ZENTRALE FÜR KUNDENANLIEGEN

Ihre Anliegen als Kunde oder die Ihrer Kunden sind für uns zentral. Darum unterhalten wir eine Zentrale für Kundenanliegen mit kompetenten und freundlichen Mitarbeitenden. Diese beantworten Ihre Fragen und nehmen allfällige Abklärungen vor. Das Besondere: Wir haben keine 0900er-Hotline mit Tonband, sondern Sie haben direkt einen unserer Mitarbeitenden am Telefon. Sie erreichen uns telefonisch wie folgt:

Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr unter:

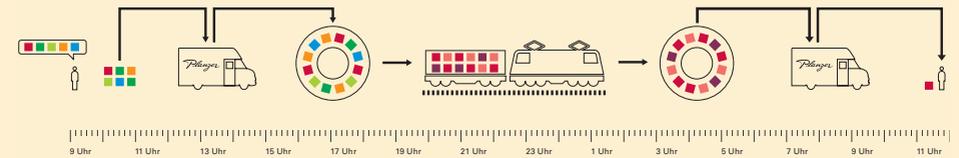
- 044 438 50 40 (Deutschschweiz)
- 021 821 02 02 (Westschweiz)
- 091 611 54 84 (Tessin)

oder per Mail an service@planzer-paket.ch.

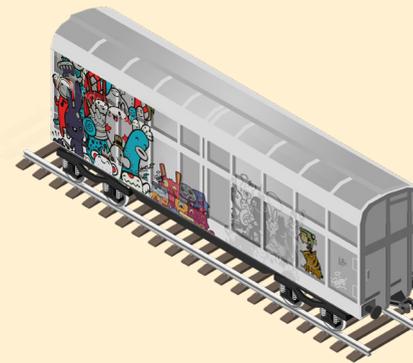
Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme und sind gerne für Sie da.



WERKZEUGE & INFRASTRUKTUR



700'000 Unternehmen, 3,8 Mio. Privathaushalte, 26 Kantone – die Schweiz bietet so manche Herausforderung für eine pünktliche Paketzustellung. Darum unterhalten wir ein schweizweites Netzwerk mit 10 Bahncentern und transportieren Ihre Sendungen über Nacht mit der umweltfreundlichen Güterbahn in die Zielregion – stau- und witterungsunabhängig. Die sogenannte letzte Meile bis zur Haustür Ihres Empfängers legen wir mit unseren Paketfahrzeugen im Originalauftritt von «Planzer Paket» zurück.



TECHNOLOGIEN

Bei uns laufen Pakete und Daten parallel. Dazu setzen wir Technologien der neuesten Generation ein. Zum Beispiel binden wir Ihr ERP-System über eine **EDI-Schnittstelle** an unsere Logistiksoftware an. Über unser **Kundenportal** verwalten und bewirtschaften Sie Ihre Aufträge bequem online oder verfolgen über «Track&Trace» den Weg Ihrer Sendungen.



IHR PAKETSERVICE

Ihre Bedürfnisse motivieren uns zu Höchstleistungen. Darum geben wir für jede Bestellung tagtäglich unser Bestes – zu Ihrem mehrfachen Vorteil:

- Dienstleistung eines Schweizer Familienunternehmens
- Gut ausgebildete und gut bezahlte Mitarbeitende
- Persönlich für Sie da, keine 0900er-Hotline
- Fahrerinnen und Fahrer aus Ihrer Region
- Grossteil der Strecken mit der umweltfreundlichen Bahn
- Schonender Umgang mit Ressourcen
- Vielfältige Logistikdienstleistungen aus einer Hand

Als Schweizer Familienunternehmen pflegen wir übrigens aus Überzeugung nachhaltiges Wirken und persönliche Beziehungen zu unseren Kunden und Empfängern. Denn wir verstehen uns als Teil Ihrer Customer Experience und es geht um mehr, als einfach nur Pakete auszutragen.

SPRECHEN SIE MIT UNS ÜBER IHRE BEDÜRFNISSE. WIR SIND GERN FÜR SIE DA.

Planzer Paket Bern

Herr Roy Pohle
rpohle@planzer-paket.ch

Planzer Paket Pratteln

Herr Christian Hirt
chirt@planzer-paket.ch

Planzer Paket Seewen

Herr Benno Huser
bhuser@planzer-paket.ch

Planzer Paket Zürich Altstetten

Herr Vjekoslav Curic
vcuric@planzer-paket.ch

Planzer Paket Domat/Ems

Herr Thomas Stalder
tstalder@planzer-paket.ch

Ihre Ansprechpartner



Planzer Paket Märstetten

Herr Barbara Leischnerr
bleischner@planzer-paket.ch

Planzer Paket Carouge

Herr Vjekoslav Curic
vcuric@planzer-paket.ch

Planzer Paket Carouge

Herr Elvir Kilic
ekilic@planzer-paket.ch

Planzer Paket Penthalaz

Herr Jérémy Davidi
jdavid@planzer-paket.ch

Planzer Paket Conthey

Herr David Machioro
dmachioro@planzer-paket.ch

Planzer Paket Bioggio

Herr Michele Galli
mgalli@planzer-paket.ch