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

Mehrpaket-Sendung 12

Versand international 12

Mitarbeitende **14**

Zentrale für Kundenanliegen **16**

Werkzeuge und Infrastruktur **17**

Technologie **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 Kundinnen und Kunden, um 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. **Mit uns wird der Erhalt eines Paketes zu einem höchstpersönlichen Erlebnis.**

EIN PAKET VON A NACH B

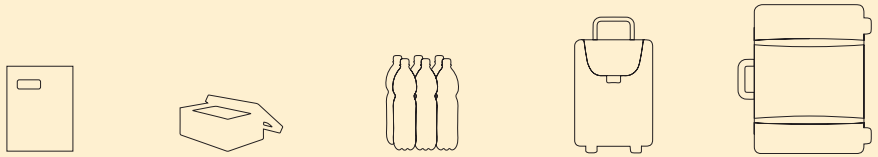
SERVICE

Mit uns können Sie Pakete bis 30 kg in unterschiedlichen Grössen versenden. Diese stellen wir Ihrer Empfängerin oder 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 Ihrer Empfängerin oder Ihrem Empfänger passt (ab Seite 11). Übrigens: Einige Unternehmen versenden mit uns ihren Wein. Und er kommt so an, wie er versendet wurde.

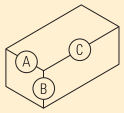
Paketgrössen

Bei Ihren Sendungen unterscheiden wir zwischen fünf Paketgrössen.



	Grosses Couvert	Schuh-schachtel	6er-Pack Wasser	Handgepäck	Reisekoffer
	XS	**S**	**M**	**L**	**XL**
Gurtmass*	800 mm	1 100 mm	1 600 mm	2 000 mm	2 500 mm
Max. Länge	500 mm	500 mm	1 500 mm	1 500 mm	1 500 mm
	< 1,5 kg	< 3 kg	< 10 kg	< 15 kg	< 30 kg

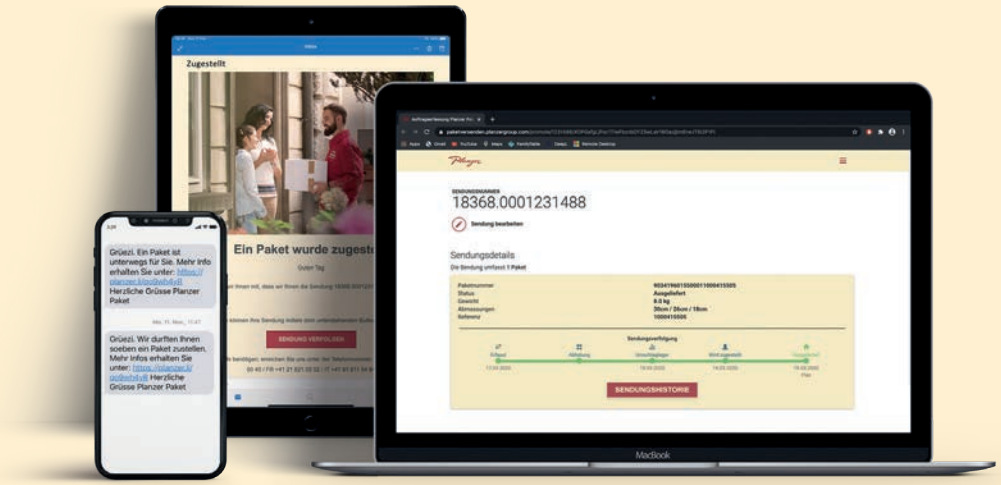
* Berechnung Gurtmass = 2 (A + B) + C
C = längste Seite



EIN PAKET VON A NACH B

Benachrichtigungen

Sobald wir das Paket physisch übernommen haben, erhalten Sie und Ihre Kundin oder 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 Ihre Kundin oder Ihren Kunden respektive unsere Empfängerin oder unseren Empfänger geändert werden. Es kann also veranlasst werden, dass das Paket ins Büro, zum Nachbarn oder an ein Feriendomizil geliefert wird.

Falls die Empfängerin oder der Empfänger bei der ersten Zustellung nicht erreichbar ist, erhält die Person eine automatische Benachrichtigung per E-Mail und/oder SMS und wir hinterlassen 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 Zustellung so, dass sie exakt zu Ihren Kundinnen und Kunden passt.

Wählbare Lieferzeiten

Ohne Zeitangabe erreicht Ihre Sendung die Empfängerin oder den Empfänger jeweils bis spätestens am Abend des folgenden Werktags. Gegen einen kleinen Aufpreis können Sie selber bestimmen, bis wann Ihre Sendung 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

Deponierung oder ID-Check

Für die Zustellung haben Sie die Wahl zwischen zwei Übergabearten:

1. **Zustell-Deponierung ohne Empfangsbestätigung**
   Diese Art empfehlen wir, wenn Ihre Empfängerin oder Ihr Empfänger schwer erreichbar ist, sie oder er das Paket aber trotzdem gerne zu einem bestimmten Zeitpunkt bekommen möchte. In diesem Fall deponieren wir Ihr Paket ohne persönliche Bestätigung der Empfängerin oder des Empfängers. Oder wir übergeben es einer vordefinierten Person.
2. **Persönliche Übergabe mit Identitätsprüfung**
   Vielleicht möchten Sie, dass sich Ihre Empfängerin oder Ihr Empfänger entsprechend ausweist. In Ihrem Namen überprüfen wir bei der Auslieferung die Identität, bevor wir 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 Ihre Kundin oder Ihren Kunden.

Mehrpaket-Sendung

Mit einer Mehrpaket-Sendung erteilen Sie einen Sendeauftrag für mehrere Pakete an einen Empfangsort. Für Sie holen wir die Pakete an unterschiedlichen Standorten ab und liefern sie an eine einzige Empfängeradresse aus.

Umweltboxen

Unsere ökologischen Umweltboxen bieten einen besseren Schutz als herkömmliche Kartonschachteln. Die Umweltboxen werden versandsicher 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.

Versand international

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

MITARBEITENDE

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

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

ZERTIFIKAT
FAHRER NATIONAL PLANZER TRANSPORT AG

Hiermit bestätigen wir, dass

PETER HUBER

die fünftägige Schulung der Planzer Support AG besucht und erfolgreich abgeschlossen hat.

Schulungsinhalt

- Firmenkenntnisse
- Konfliktmanagement
- Unfallprotokoll
- Verhalten im Strassenverkehr
- Signature Moment
- Arbeitssicherheit
- Gefahrgut
- Corporate Identity / Image
- Fahrzeugkunde
- On Board Unit OBU
- Fahrertraining / Parcours fahren
- Verkehrssignale
- Produkte & Prozesse

Planzer Support AG
Simon von Arx
Leiter Ausbildung

Planzer Support AG
Claudio Boschin
Ausbildner

Dällikon, 26. März 2021

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 sauberen und kompetenten Erscheinungsbild unserer Fahrerinnen und Fahrer bei.

ZENTRALE FÜR KUNDENANLIEGEN

Ihre Anliegen als Kundin oder Kunde oder die Ihrer Kundinnen und 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:

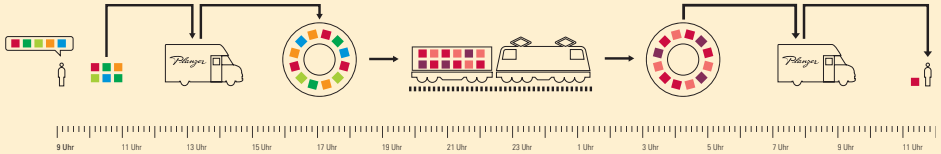
Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr

- Deutsch 044 438 50 40
- Französisch 021 821 02 02
- Italienisch 091 611 54 84
- Englisch 044 438 50 40

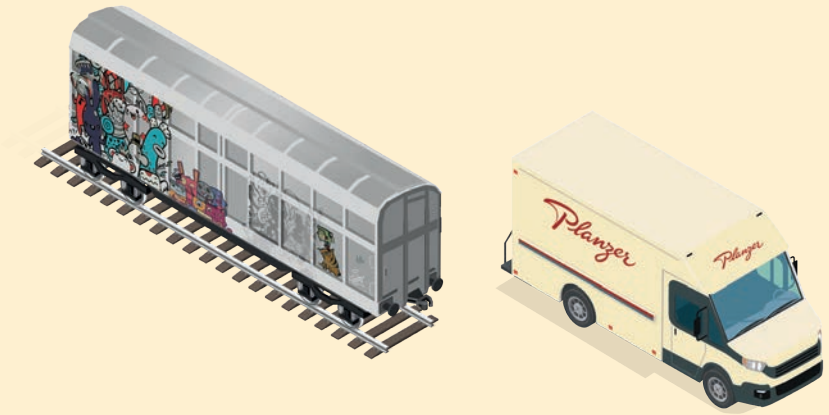
oder per Mail an service@planzer-paket.ch.

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

WERKZEUGE UND 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 zehn Bahncentern und transportieren Ihre Sendungen über Nacht mit der umweltfreundlichen Güterbahn in die Zielregion – stau- und witterungsunabhängig. Die sogenannte letzte Meile bis zur Haustür Ihrer Empfängerin oder Ihres Empfängers legen wir mit unseren Paketfahrzeugen im Originalauftritt von «Planzer Paket» zurück.



TECHNOLOGIE

Bei uns laufen Pakete und Daten parallel. Dazu setzen wir Technologien der neusten 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 Kundinnen, Kunden, Empfängerinnen 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.

Ihre Ansprechpartner

planzer-paket.ch/kontakt

Scan me!