



EDITO

"WE BLIJVEN GROEIEN"

Verbaast deze titel u? Natuurlijk voelt ook Belgian Post International de gevolgen van de wereldwijde financiële crisis. Maar dat betekent niet dat we niet blijven werken aan onze groei!

We kunnen niet altijd alleen goed nieuws brengen. De **crisis** die de hele wereld nu al maanden in de ban houdt, laat zich ook bij Belgian Post International voelen. Zo merken we dat de postvolumes die andere postbedrijven uit de hele wereld naar België sturen, in de eerste 4 maanden van dit jaar met meer dan 10% gedaald zijn. Dat is ook zo voor **Direct Mail**. Bedrijven die anders bijvoorbeeld 4 mailings per jaar verstuurden, schroeven dat nu terug naar 3 mailings per jaar. Nochtans is Direct Mail het **ideale medium** om de crisis te bezweren. Het is heel precies en de respons is onmiddellijk meetbaar. U leest er verderop in deze Newsletter alles over.

Desondanks doet het me plezier te mogen melden dat **Belgian Post International de crisis aardig het hoofd kan bieden**. Dat komt in de eerste plaats omdat 80% van onze kosten variabel zijn. En daarnaast blijven we natuurlijk steeds nieuwe klanten aantrekken. Sinds 2002 is **het volume internationale post** verwerkt door Belgian Post International maar liefst meer dan **verdrievoudigd**. Ook voor dit jaar verwachten we ondanks de crisis een kleine groei. Geen wonder dat onze oude gebouwen uit hun voegen barstten. Gelukkig kon op 23 april het langverwachte, **nieuwe European Mail Centre** bij Brussels Airport officieel geopend worden. Niet alleen Vice-Eerste Minister Steven Vanackere en CEO De Post Johnny Thijs, maar ook alle andere genodigden waren aangenaam verrast. Ons nieuw sorteercentrum is **groter, moderner**, en het brengt nu alle medewerkers op één centrale

plaats samen. Dat bevordert niet alleen de teamspirit, het doet ook alle verwerkingsprocessen **vlotter** verlopen. Daardoor zullen we u in de toekomst nog efficiënter van dienst zijn.

En we denken ook aan de toekomst. Het nieuwe gebouw biedt immers nog voldoende mogelijkheid tot **uitbreiding**. Want zoals u verderop in deze Newsletter zult merken: Belgian Post International is nog steeds volop in **nationale én internationale expansie!**

Peter Somers
Managing Director
Belgian Post International
Lid van het directiecomité van De Post
peter.somers@post.be



WIST U HET?

Belgian Post International heeft een **nieuwe bedrijfsfilm!**

Maak kennis met BPI Bill: www.bpibill.com

www.belgianpostinternational.eu



PARCELS BUSINESS IS A BOOMING BUSINESS

“BPI is ready. Let's work together!”

Snel, op maat, geïntegreerd, veilig en prijsbewust. Het zijn maar enkele van de troeven die de nieuwe internationale pakkettendienst van Belgian Post International vleugels geven.

“Europese bedrijven versturen vandaag massaal pakketten naar het buitenland. E-commerce is momenteel in volle expansie.”, weet Isabelle Fréhisse, Senior Product Manager Parcels. Voor hen ontwikkelde Belgian Post International de dienst **BPI Parcels**, voor pakketten tot 30 kg. “Dé oplossing op maat voor kleine, middelgrote of grote bedrijven. BPI behandelt en verstuurt nu ook hun pakketten vanuit Europa naar **180 verschillende bestemmingen** overal ter wereld.”

1, 2, 3... vertrokken

De internationale verzending van een pakket gebeurt in drie stappen. “Het enige wat we onze klant vragen, is surfen naar www.belgianpostinternational.eu om het pakket te registreren via onze internetapplicatie “e-Shipper”. Voor de verzendingen van heel grote bedrijven is het ook mogelijk om een interface tussen hun en onze server te creëren.”

Na de registratie komt stap 2: **ophaling en transport** tot aan het European Mail Centre (EMC) in Zaventem. “Hiervoor bieden we de klant meestal een logistieke oplossing op maat aan. Maar uiteraard kan hij ook zelf de pakketten aan het EMC afleveren.”

“Na stap 3, de **verwerking in het EMC**, vertrekt het pakket via de gewone postdiensten of via een alternatief netwerk van betrouwbare partners naar zijn bestemming. Dat grote degelijke netwerk van partners om de pakketten ter plaatse te krijgen, is één van onze voornaamste troeven,” zegt Isabelle Fréhisse trots.

Van A tot Z

U kunt uw pakket altijd **online traceren**. Naast uw Account Manager, houdt ook uw persoonlijke Operation Manager steeds een oogje in het zeil, zodat uw pakketten snel en zonder incidenten op hun bestemming raken. Een **kwaliteitsgarantie** als geen ander!

Kortom, BPI biedt u vanaf nu een geïntegreerde oplossing aan: de behandeling van **uw brievenpost EN uw pakketten**. En dat alles voor een aantrekkelijke en competitieve prijs? “Yes, we can!”

Isabelle Fréhisse

Senior Product Manager BPI Parcels
isabelle.frehisse@post.be

“Yes, we can!”



Isabelle Fréhisse

PAKKETTEN

COMMUNICATIE IN TIJDEN VAN CRISIS

Direct Mail keert uw kansen!

Niet communiceren in tijden van crisis is geen optie. Studies tonen aan dat wie als leader uit de crisisperiode zal komen, diegene is die zijn Share of Voice tijdens de crisis behield of zelfs verhoogde. **Direct Mail vergroot daarbij meer dan ooit uw kansen.**

In België is **Direct Mail populairder dan ooit**, zo blijkt uit de meest recente DM studie van De Post/La Poste en de Belgian Direct Marketing Association. Met een aandeel van 11,7% in januari – maart is Direct Mail vandaag zelfs het **3^e meest gebruikte publicitair medium** na tv en dagbladen. En dat ondanks de crisis! Of is het juist dankzij? We vragen het aan Christine Jean, manager DM Consultancy Services bij de Belgische Post. “Direct Mail wordt plots niet meer gekozen omwille van de crisis”, zegt ze, “maar wie de voordelen kent, gaat het zeker meer gebruiken.”

Krachtig en direct

Direct Mail is een krachtig medium in tijden van crisis. “Een mailing kan op maat samengesteld worden naargelang de interessepunten van uw klant”, legt Christine Jean uit. “Dat maakt het **emotieel heel sterk**.”

Direct Mail wordt omwille van die emotionele waarde graag gebruikt om de **loyalty** van de klant te versterken. Christine Jean: “Niet onbelangrijk in crisistijden. Het kost immers veel minder om een klant te behouden, dan om er een te verwerven.”

Grensverleggend

Wat voor België geldt, geldt ook **internationaal**. Inge Vandyck, Senior Product Manager Direct Mail bij Belgian Post International: “Uit een studie van de International Post Corporation (IPC)” blijkt dat Direct Mail ook internationaal wordt gelauwerd. Dit marketing medium is immers doeltreffend in zowel **klantenbinding** als **klantenwerving**, **merkimago**, **product advertising** en **korte termijn verkoop**. Toch zijn er duidelijke nationale verschillen. Zo wordt Direct Mail in België en Frankrijk vooral om retentieredenen aangewend, terwijl Nederland ook mikt op nieuwe klanten of product advertising.”

Grijp uw kans!

Die kennis maakt van Belgian Post International een **gegeerde internationale Direct Mail partner**. Christine Jean: “Voor mailings naar de Belgische markt enerzijds beschikken we over een database van **700.000 particuliere adressen** waarop geselecteerd kan worden. Voor internationale mailings blinken we anderzijds uit in **expertise**, **kwaliteit** en **customer intimacy**. Een heel team van gemotiveerde en gespecialiseerde mensen begeleidt uw Direct Mailing van A tot Z zodat hij op een goede manier wordt opgesteld, vertrekt en aankomt. Return on investment verzekerd!”

Christine Jean

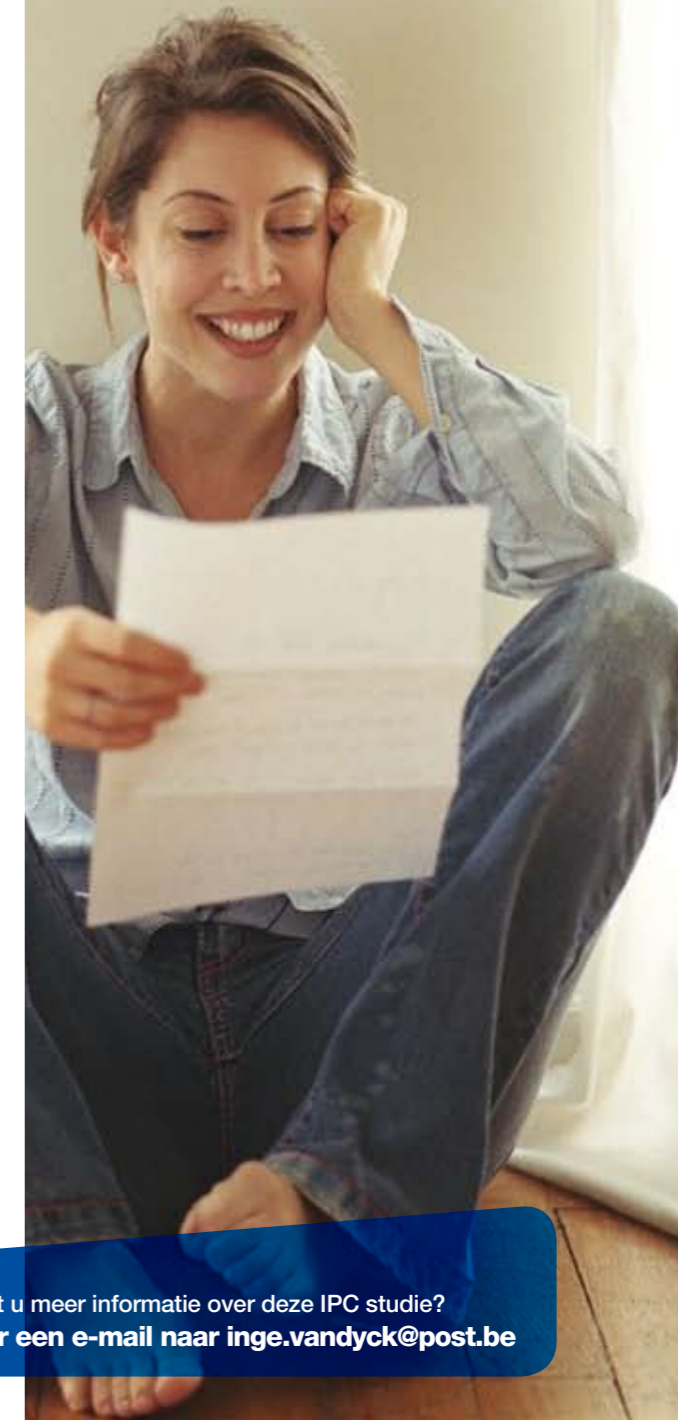
Manager DM Consultancy Services De Post/La Poste
christine.jean@post.be

Inge Vandyck

Senior Product Manager Direct Mail BPI
inge.vandyck@post.be

Goed responsmanagement is van kapitaal belang voor wie Direct Mail gebruikt.

Daarom biedt Belgian Post International de unieke service Mail Respo aan. Met Mail Respo stuurt u een vooraf gefrankeerde antwoordkaart mee, die de bestemming gratis mag terugsturen.



* Wenst u meer informatie over deze IPC studie? Stuur een e-mail naar inge.vandyck@post.be



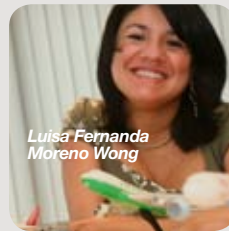
OFFICIËLE OPENING EMC3

Alle diensten en afdelingen van Belgian Post International zitten sinds maart 2009 samen onder één dak, en dat in een gloednieuw gebouw. Dat vraagt natuurlijk om een officiële opening! Die vond plaats op donderdag 23 april, in het bijzijn van tal van prominente gasten, waaronder Vice-Eerste Minister Steven Vanackere, bevoegd voor Overheidsinstellingen. BPI knipte die dag het spreekwoordelijke lint door en zette succesvol de activiteiten in haar nieuwe omgeving in.

MULTI CULTUREEL



Jonita Prifti



Luisa Fernanda
Moreno Wong



Charles Duong

“WIJ ZIJN DE ‘I’ IN BELGIAN POST INTERNATIONAL”

Bij Belgian Post International in Brussel werken maar liefst 15 verschillende nationaliteiten. “Daarmee is Belgian Post International een echte weerspiegeling van de multiculturele maatschappij”, zegt Peter Somers, Managing Director. Luisa, Jonita en Charles vervulde onlangs het internationale team van Belgian Post International.



“Ik vreesde een beetje dat ik de enige buitenlandse bij Belgian Post International zou zijn”, geeft Luisa schoorvoetend toe. “Maar dat bleek helemaal niet zo. Als internationale afdeling van de Belgische Post, kan het natuurlijk ook niet anders. Die moet internationaal en multicultureel zijn.” **Luisa Fernanda Moreno Wong** kwam in 2003 uit Peru naar België als studente. Nu is ze de nieuwe Assistent Operationele Kwaliteit.

Is het moeilijk voor een buitenlandse om te aarden in de Belgische werksfeer? Luisa: “Helemaal niet, ik voel mij hier zeer **welkom en geïntegreerd**. Het moeilijkste voor mij zijn de talen.” “De volhouder wint”, moedigt **Jonita Prifti** haar aan. Zij kwam op haar 13^e als **Albanese** in België wonen. Ze sprak geen woord Nederlands of Frans. “Op school nam ik fonetische nota’s, waar ik niets van begreep. Maar na 3 maanden kon ik Frans.” Later studeerde ze Germaanse talen (Engels en Nederlands) en Spaans. Haar liefde voor talen deed haar op zoek gaan naar een bedrijf waar een **meertalige sfeer** hing, want “een taal gaat verloren als ze niet regelmatig gesproken wordt”.

Daardoor kwam ze bij BPI terecht, als de nieuwe Marketing & Sales Assistent.

Of die meertalige, multiculturele achtergrond gaat helpen bij het uitvoeren van hun nieuwe taak? “Zeker weten, mensen met een andere achtergrond zijn een **verrijking voor een bedrijf**. Het helpt om andere mensen en culturen beter te begrijpen”, vult **Charles Duong**, de nieuwe Senior Contact Centre Agent aan. Charles werd geboren in **Cambodja**, maar kwam in 1979 samen met zijn ouders in België wonen omwille van de oorlog. Hij werkte sindsdien niet alleen in Brussel, maar ook in andere wereldsteden als Bangkok. “Mensen in andere delen van de wereld denken niet noodzakelijk hetzelfde. Wie een internationale achtergrond heeft of vaak in internationale omgevingen gewerkt heeft, kan zich **makkelijker verplaatsen in hun standpunt**. Zo kunnen we onze buitenlandse klanten efficiënter verder helpen.”

MAIL ORDER WORLD

Dé internationale vakbeurs voor postorderbedrijven in Europa.

29, 30 september & 1 oktober 2009 (Wiesbaden, Germany)

NATIONALE VAKDAG MULTICHANNEL DM

Een dag vol tips en adviezen op het gebied van DM waarbij meerdere (digitale) kanalen worden ingezet.

www.vakdagdm.nl/2009

8 oktober 2009 (Rotterdam, Nederland)

VAD LILLE

De VAD e-commerce trade show geeft inzicht in alle laatste ontwikkelingen binnen multichannel verkoop op afstand, e-commerce, direct marketing technieken, en de e-trends van de toekomst.

www.vad-e-commerce.com

13, 14 en 15 oktober 2009 (Lille, Frankrijk)

AGENDA

Belgian Post International

European Mail Centre
Gebouw 829 C | 1931 Zaventem
Brucargo | België

+32 2 276 22 74

sales.international@post.be

www.belgianpostinternational.eu