



40 ans d'innovation client





Qui sommes-nous?

Inventeur du concept de livraison en relais dès 1983, riche de **40 ans d'expérience** dans la livraison, grâce à une gamme complète de **solutions** et ses investissements **technologiques**, **Relais Colis®** est aujourd'hui :

Le 1er réseau de livraison aux particuliers en Relais et à Domicile

- **partenaire de nombreux acteurs e-commerce** et de la vente à distance
- **offrant une traçabilité centralisée en temps réel**

Quelques chiffres

26 millions de colis livrés par an

2 millions à domicile

3 hubs, 27 agences, 4000 commerçants de proximité

97% d'utilisateurs satisfaits

56% de notoriété




(Etude IPSOS 2010)

Relais Colis®, c'est aussi la **puissance et l'expertise** de son groupe Redcats (groupe PPR), l'un des leaders mondiaux de la distribution de mode et décoration sur Internet avec 17 marques implantées dans 31 pays.



Partenaire N°1 du Top 10 des sites de e-commerce français

Top 10 des e-marchands de produits BtoC

	Visiteurs uniques par mois (1)	rang total sites (1)	Livraison 
1 Amazon	13,0 M	1	
2 Fnac	9,7 M	2	x
3 Cdiscount*	9,3 M	5	x
4 la redoute	7,1 M	6	x
5 carrefour**	5,8 M	8	x
6 vente-privee.com	6,6 M	9	x
7 pixmania	6,1 M	10	x
8 rue du commerce	5,7 M	11	x
9 Darty	5,1 M	12	
10 3 suisses	5,3 M	13	

(1) Source FEVAD/Mediamétrie, T4 2011

* livraison à domicile ** via merchant Pixmania



26 millions de colis par an pour...



➔ Grâce à notre réseau intégré, nous savons répondre à toutes les spécificités

Échanges et retours

Contrat titulaire et reverse logistic

Sécurisation des flux

Forte saisonnalité





Et faire de la livraison un levier pour votre business:

➔ **compétitivité**



➔ **attractivité**



Prix du produit

Coût de la livraison

Prix de l'achat



Prix du produit

Coût de la livraison

Des économies redistribuées

➔ **marge**



Avec Relais Colis:

- Solution Relais intrinsèquement économique
- Trames domicile optimisées



Les offres de livraison qui montent

Mode de livraison	Part du nombre de colis en 2009	Tendance 2000-2010
Domicile	●	↘
Points Relais	●	↗
Points de retrait (entrepôts, drives)	●	↗
Autres (*)	●	↗

Source: Xerfi d'après Fevad, 2011

(*)Face à des internautes très exigeants en matière d'options de livraison, de nouvelles solutions apparaissent : livraison en horaires décalés (le soir et le week-end), consignes automatiques, livraison avec déballage du colis en présence du livreur, etc.



Une offre complète pour les e-commerçants



Le maximum de confort pour la livraison sur Rendez-vous de mes achats encombrants

- Enlèvement sur site
- Tri et transport
- Stockage sécurisé
- Prise de RV : créneaux de 2h, 6 jour sur 7
- **Livraison dans la pièce d'installation du client à l'intérieur du domicile**
- 2^{ème} présentation incluse en cas d'absence
- Reprise ancien matériel et DEEE sur annonce
- Flux retour sur RV

- 40 ans d'expérience
- 2 millions de colis par an



Le confort et la liberté de retirer son colis à proximité, quand ça m'arrange, sans attendre

- Enlèvement sur site
- Tri et transport
- Stockage sécurisé
- Dépôt au relais le lendemain avant 15h
- Alerte SMS à la mise à dispo et relance
- 10 jours de garde
- Reverse logistic, Web Retour et Swap
- Retrait avec signature de contrat titulaire

- Inventeur du concept dès 1983
- 25 millions de colis par an
- **Un réseau optimisé et animé**



→ Les petits Pros peuvent aussi envoyer leur colis de Relais à Relais



Le retour, vecteur d'innovation au service de la satisfaction client

Retours premium



- **Retours gratuits**
- Remboursement rapide
- Achats plus sereins



Plus de 2000 retours par jour
31% de Web Retour

Le C to C



Le confort et le service Relais Colis **accessible à tous** pour ses propres colis et pour moins cher



Depuis Janvier 2011
Marché à 50 M de colis

Le Troc



La solution anti-crise



Depuis juin 2011
En forte croissance

Le SWAP



Toujours bien équipé
SAV / prêt de matériel
Upgrade de matériel
(opérateurs mobile, FAI, ...)



Gamme complète de prestation :
synchrone /asynchrone
Obligatoire / facultatif
Avec / sans contrôle

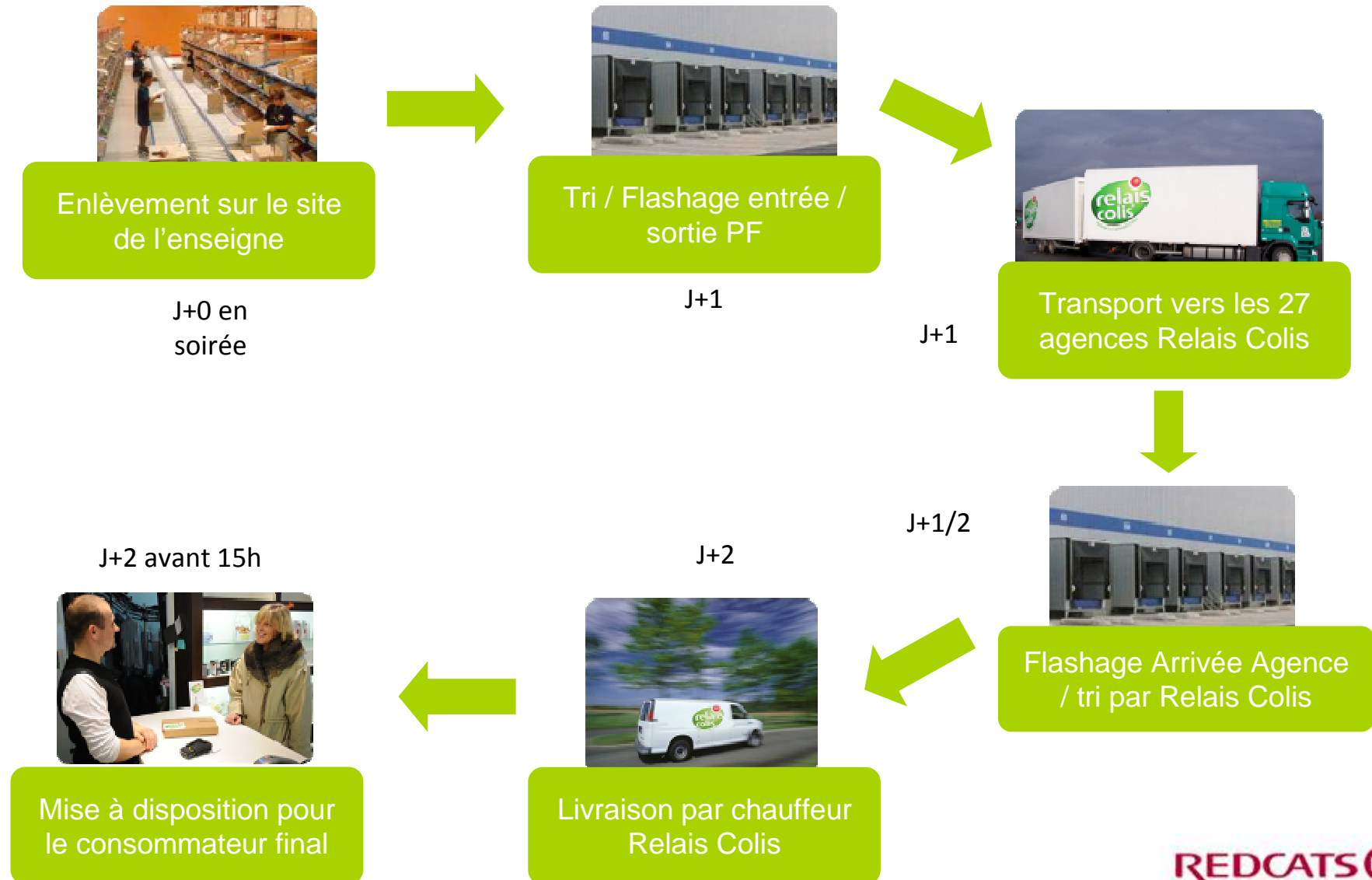


Une maîtrise complète des expéditions grâce à une organisation intégrée



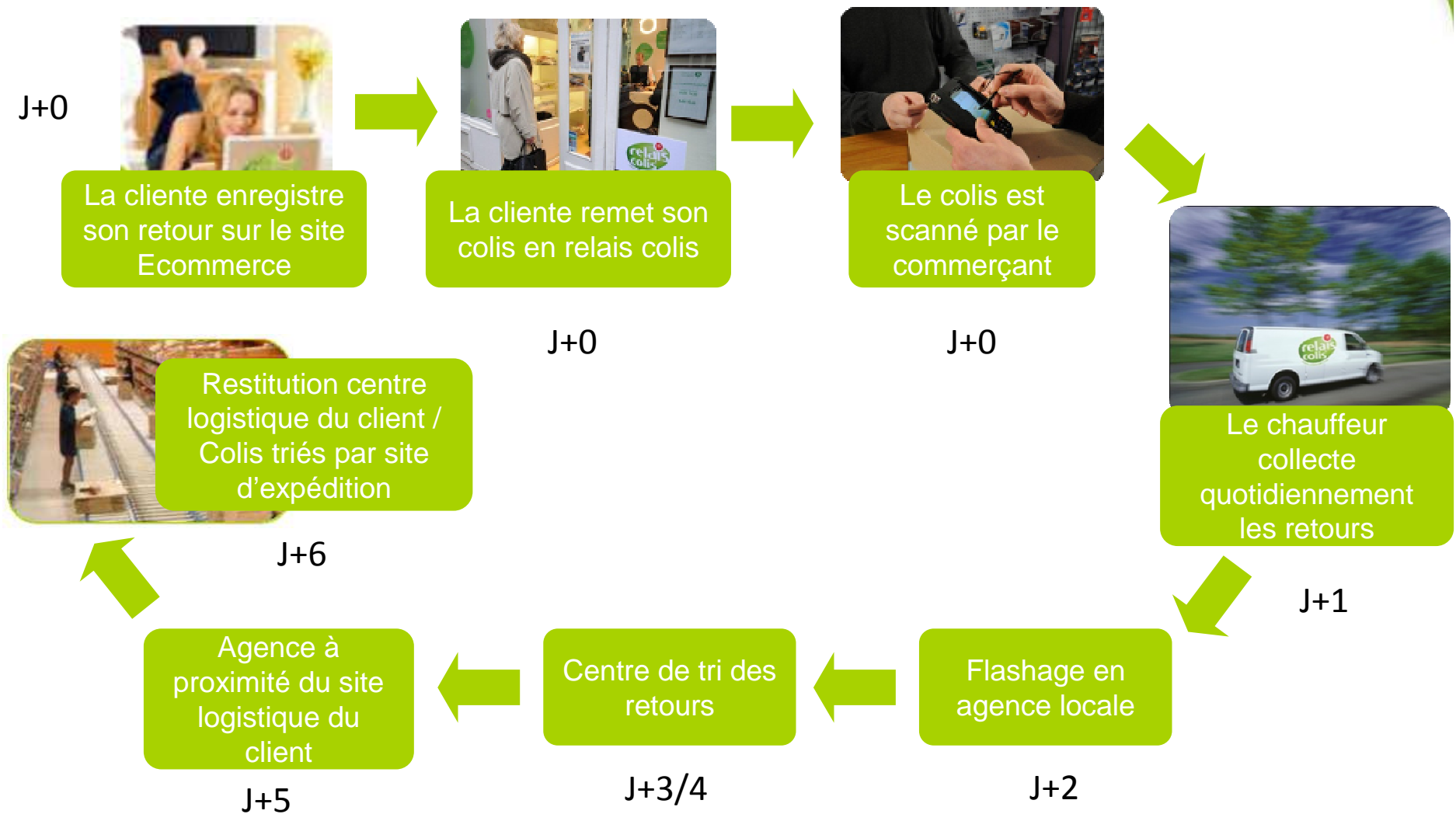


Notre schéma opérationnel: flux Aller





Notre solution retour: le Web Retour





Vous offrir chaque jour la meilleure proximité



Couverture et proximité

- à moins de 10 minutes de chez soi, pour 82% de la population partout en France
- pour 100% de la population des grandes villes (Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux, Lille, Nantes...), où on positionne même à moins de 5 mn

Plus de proximité

- 60% de la population passe chaque jour près d'un Relais Colis (<1 km)
- 52% des lieux de vie préférés sont à côté d'un Relais Colis (<1km)



Un large choix horaire

- Ouverts 50H par semaine en moyenne
- 88% sont encore ouverts à 19h, 28% sont déjà ouverts à 7h30
- 99% ouverts le samedi, 31% ouverts le dimanche



4000 Relais sélectionnés et animés au quotidien

- La qualité de service au rendez-vous
- livrés chaque jour par le même chauffeur
- Équipés d'un PDA dernière génération
- Formés et accompagnés par un animateur relais



Relais Colis: La proximité urbaine

→ Paris

PARIS	< 10 mn à pied	< 1 km	< 5 mn voiture
	80%	99%	100%

→ Grandes Villes

PROXIMITE URBAINE	RELAIS COLIS	
	< 1 km*	5 Min Voiture
Marseille	68,9%	91,7%
Toulouse	61,8%	91,9%
Bordeaux	76,2%	97,3%
Nantes	62,9%	97,2%
Lille	71,4%	99,1%
Lyon	88,7%	98,5%
Paris	98,9%	99,9%

Le + consommateur / grandes villes

Toujours un relais à moins de 5 mn

Les + Relais Colis

- Turn-over le plus bas
- Plus grande ancienneté
- Plus grande stabilité
- Meilleure couverture Paris/IDF
- Proximité

* Km routiers vs vol d'oiseau



La traçabilité à chaque étape

Retour web



Le Client passe une commande et souhaite une livraison en Relais Colis

Proposition du Relais



Intégration des annonces

Solution choix Relais

Annonce Expéditions



Edition étiquettes colis

Préparation commande



Retours

Le Client retourne sa commande



Le Client récupère sa commande

Livraison



Prévenance

Suivi des expéditions

Acheminement transport





...pour une relation solide et durable

● Commerçants

Accessibles, efficaces et disponibles

4000 partout en France, à 10 mn de chez soi
99% ouverts le samedi, 30% le dimanche,
Un réseau animé: une visite chaque jour
PDA dernière génération



Coordination



Consommateurs ●

97% satisfaits
1/2 nous connaît
1/3 nous a déjà mis à l'épreuve



Confiance

25 millions
de colis
par an

● Collaborateurs

Engagés, Réactifs et Disponibles

Equipes commerciales ou opérationnelles,
en agences ou au siège, mûs par l'obsession
du Colis, et sa bonne réception par vos clients



Clients ●

Référents, exigeants, et de plus en plus nombreux

Les grands sites leaders multisecteurs
de plus en plus nombreux à nous faire confiance
Les consommateurs eux-même