

**Votre entreprise.
Votre solution.**

Merit Travel retient Purolator pour des livraisons à temps et sûres



- Outils informatisés en ligne innovateurs et faciles à utiliser, combinés à un système de suivi électronique élaboré simplifiant les envois et le suivi des paquets pour le personnel.
- Directives établies pour les paquets n'exigeant pas de signature permettent aux préposés à la clientèle de savoir facilement quand il faut ou non exiger une signature au moment de la livraison d'un paquet, tout en assurant que les paquets arrivent à temps pour le départ.
- Merit Travel déclare que le nombre d'envois perdus a diminué depuis qu'elle a adopté les services de Purolator. Cela signifie que les voyageurs reçoivent leurs paquets à temps pour le départ.

Nom de l'entreprise :
Merit Travel Group Inc.

Emplacement :
Toronto, ON

Secteur de l'industrie :
Voyages

Profil de l'entreprise :

Merit Travel Group Inc. se spécialise en voyages d'affaires et dans la niche des voyages spécialités/loisirs. L'entreprise offre également des programmes voyages de loyauté et d'échange de points de marchandise, de même que des excursions accompagnées, à plus de 200 000 voyageurs au Canada.

Situation de l'entreprise :

Faisant face à une croissance importante et à la nécessité d'assurer que les documents de vacances des voyageurs ne soient pas perdus ou en retard, Merit Travel avait besoin d'un service de messagerie fiable. L'entreprise avait également besoin d'assurer que ses colis arrivaient rapidement et sûrement en zone tant urbaine que rurale.

Solution :

Chez Purolator, Merit Travel a trouvé la bonne combinaison de fiabilité et de capacité de suivi pour suivre le cheminement des colis importants envoyés aux clients, dont les billets de voyage, les bons d'excursions, les cartes de fidélité et les cartes-cadeaux. De plus, la garantie de services de livraison partout au Canada assure que les envois importants et à délai de livraison critique entre les bureaux, arrivent au moment requis.

Avantages :

- Paix d'esprit pour les employés qui peuvent être sûrs que les documents sont traités professionnellement.
- Dépannage proactif et travail en collaboration pour prévenir et résoudre les défis.
- Livraisons garanties* à plus d'emplacements partout au pays dès 9 h ou 10 h 30 permettant aux employés de se concentrer sur leurs clients plutôt que de s'inquiéter de l'arrivée des paquets.

Résumé

Merit Travel Group Inc. se spécialise dans la niche des services de voyages spécialisés destinés au monde des affaires et aux vacanciers partout au Canada. Étant donné la demande accrue des clients pour des vacances leur permettant de faire du ski, jouer au golf, faire de la plongée sous-marine ou des croisières, Merit Travel étend rapidement ses opérations partout au Canada. Purolator s'est enrôlée pour aider Merit Travel à livrer à temps à ses clients les cartes de loyauté et les cartes-cadeaux, les documents de voyage et les billets.

Profil de l'entreprise

Après plus de 17 ans en affaires, Merit Travel a étendu ses services de voyages corporatifs pour voyageurs d'affaires pour se spécialiser dans de multiples niches de voyages offrant des expériences uniques de vacances et des excursions à forfait aux entreprises et aux individus. Depuis 1991, Merit Travel a connu une croissance qui en fait la plus grande entreprise privée de voyages spécialités au Canada. L'an dernier, Merit Travel a servi plus de 200 000 voyageurs partout au Canada.

Pendant que l'entreprise passait d'un bureau à Mississauga à une agence de voyages nationale opérant dans plus d'une douzaine d'emplacements, Connie Merrithew, gestionnaire des installations de Merit Travel Group, a aidé à gérer cette croissance au cours des 10 dernières années en veillant aux besoins de chaque installation et en fusionnant de nouvelles entreprises à ses opérations.

« Au début, nous étions une entreprise de gestion de voyages corporatifs, puis nous avons commencé à nous développer », dit-elle. « Nous voulions être le

Votre entreprise. Votre solution.

spécialiste dans certaines niches telles que les vacances de skieurs, qu'ils soient débutants ou experts. »

L'entreprise a rapidement étendu ses opérations de Mississauga à un grand bureau à Toronto pour appuyer sa base de clients d'affaires. Après le 11 septembre, quand moins de gens voyageaient, Connie Merrithew a remarqué qu'un grand nombre d'agences luttait pour ne pas fermer boutique. Pendant cette période, Merit Travel a acquis de nouveaux bureaux et a aidé ces agences à demeurer opérationnelles.

Puisque Purolator est le plus grand réseau au Canada, elle utilise ses propres chauffeurs, véhicules, avions et centres de tri pour cueillir et livrer les colis, ce qui donne un sentiment de sécurité à Merit Travel concernant ses envois.

Aujourd'hui, l'entreprise comprend six divisions d'affaires, dont MeritBiz, Merit Vacations Group, Exclusive Tours, Groupe Loyauté de Merit, Merit Golf Vacations et Try That!. MeritBiz offre aux entreprises des solutions sur mesure de gestion de voyages. Merit Vacations Group offre des forfaits individuels ou de groupe sur mesure pour le ski, la plongée sous-marine et les croisières à bord de bateaux de petite taille, et elle exploite également 12 agences au détail dans des villes choisies partout au Canada. Le Groupe Loyauté de Merit exploite des programmes d'affinité de voyages. Merit Golf Vacations élabore et vend des programmes et des forfaits uniques pour le golf à des clubs de golf, des groupes et des individus. Try That! est une division créée pour offrir des expériences inoubliables, comme cadeaux, célébration, encouragement, ou lors de rencontres, aux clients de Merit. Merit Travel a maintenant un personnel de 300 professionnels travaillant dans 15 bureaux.

Défis et solutions

En même temps que la croissance, il est devenu essentiel de s'assurer que tous les documents et forfaits de voyage sont visibles et circulent du siège social et du bureau principal du personnel vers leurs clients.

De plus, l'entreprise veut être sûre de savoir où se trouvent ses envois et si ses clients les reçoivent en temps opportun. Alors que les voyageurs d'affaires confirment souvent leurs billets électroniquement, les membres de voyages organisés et les vacanciers ont besoin de forfaits complexes qui peuvent

également comprendre un sac de voyage à livrer aux clients avant leur départ. Si le colis arrive en retard, les vacanciers n'auront peut-être pas les documents essentiels à temps pour partir.

Lorsque l'entreprise a poursuivi son expansion pour offrir des cartes de loyauté et des bons d'échange de marchandise, la nécessité d'avoir un service de messagerie fiable est devenue encore plus critique. Devant le double défi de s'assurer que les envois de billets d'avion ou de bons de voyage se rendaient sans délai, Merit Travel avait besoin d'un service de messagerie réceptif et fiable.

« Nous avions certains problèmes avec notre partenaire précédent », admet Mme Merrithew, en expliquant que des billets et des documents de voyage perdus, la difficulté de faire des envois à l'étranger, le manque de réceptivité à l'égard des problèmes, et des articles non livrés aux clients n'étaient que certains des défis que Merit voulait surmonter. Ces défis ne donnaient pas bonne figure à Merit Travel et devaient être réglés.

« Ayant travaillé avec Purolator comme fournisseur de service de messagerie dans mon ancien poste, et ayant l'expérience de ses services, il a été facile de trouver les bonnes solutions d'expédition et de livraison convenant à nos besoins », dit-elle.

Des voyages libres de tout problème

La saison de pointe de Merit Travel va de septembre à la fin d'avril, quand les clients partent en expédition et aiment expérimenter au cours de leur voyage. Pendant que les agents font tout en leur pouvoir pour traiter les demandes de vacances, ils n'ont pas le temps de vérifier trois fois si l'envoi a été livré.

« Les membres du personnel sont si occupés qu'une fois qu'ils ont traité une commande de voyage à leur bureau, ils ne veulent plus s'en inquiéter », explique Mme Merrithew.

Bien que nous ayons eu des problèmes dans le passé à cause de plusieurs forfaits de vacances manquants, les critères rigoureux de Purolator sur les livraisons exigeant ou non une signature, et grâce à un suivi en temps réel, le personnel n'est plus pris au dépourvu quand un client appelle. Les préposés au service à la clientèle savent quelles questions poser pour déterminer s'il s'agit d'un client qui doit signer pour confirmer la livraison (p. ex. une personne en appartement sans concierge pour signer au moment de la livraison). Dans les cas où un envoi ne peut être laissé, le personnel est immédiatement averti qu'il devra trouver une autre option de livraison telle qu'envoyer le colis au bureau du client.

Mme Merrithew déclare que Purolator aide Merit Travel à éviter les situations gênantes auxquelles elle faisait face auparavant. « Recevoir un appel d'un client le jour avant le départ disant que les billets ne sont pas encore arrivés crée un chaos pendant que

Votre entreprise. Votre solution.

nous nous ruons pour tout émettre de nouveau et livrer avant le départ de l'avion », dit-t-elle.

Merit Travel expédie plus de 60 colis par jour de ses bureaux partout au Canada et se fie sur Purolator pour livrer les renseignements de vacances aux groupes voyageant des États-Unis. Mme Merrithew souligne que bien que la majorité de leurs colis soient envoyés à l'intérieur du Canada, l'entreprise se fie sur Purolator pour faciliter les envois aux États-Unis également.

Mme Merrithew aime pouvoir envoyer un colis au personnel sur le terrain pour livraison garantie* à 9 h ou 10 h 30, parce que le personnel a ce qu'il faut en main pour fonctionner dès le début de la journée.

Les excursions exclusives exigent des livraisons spéciales

Mme Merrithew note que lors de la livraison des forfaits de programmes d'expéditions exclusives telles qu'une croisière sur le Danube, les cartes, les renseignements sur les villes et les détails de l'excursion sont emballés avec les billets dans un sac de voyage. Ces envois sont particulièrement importants pour Merit Travel parce qu'il faut beaucoup de temps pour réunir le matériel de remplacement. De plus, si le client part le lendemain, en arriver à faire la livraison du matériel avant le départ du vol peut être stressant pour Merit Travel et les vacanciers.

« Nos vacanciers reçoivent des renseignements et de la documentation en même temps que leurs billets et sont donc nos plus grands utilisateurs des services de Purolator. Nous savons que lorsque Purolator a cueilli notre sac, les vacances de nos clients sont entre bonnes mains », dit-elle.

La sécurité est critique pour les cartes de loyauté

En plus des billets de voyage et des bons d'excursion, le Groupe Loyauté de Merit envoie à ses clients des cartes-cadeaux et des cartes de programme qui ont une valeur monétaire. Étant donné la valeur de ces articles, il est critique de s'assurer que ces envois se rendent en toute sécurité chez le client. « Les cartes ont une valeur monétaire. Nous avons donc besoin d'un suivi et d'une preuve de livraison sans faille », explique Mme Merrithew. « Grâce aux capacités de suivi en ligne de Purolator, nous savons où chaque envoi se trouve et nous pouvons le suivre jusqu'à ce que quelqu'un signe pour le recevoir. Je crois que nous n'avons jamais eu de problème à livrer quelque chose à un client avec Purolator. »

De plus, étant donné que Purolator est le plus grand réseau au Canada, elle utilise ses propres chauffeurs, véhicules, avions et centres de tri pour cueillir et livrer les envois, ce qui donne un sentiment de sécurité à Merit Travel concernant ses envois.

« Un grand nombre de nos clients vivent dans des régions éloignées et, puisque Purolator a le plus grand réseau d'expédition au Canada, nous savons qu'elle livre directement à la plupart des points. Même si elle utilise des partenaires pour un petit nombre d'emplacements éloignés, nous pouvons tout de même suivre nos envois importants à chaque étape. »

Le réseau et la portée de Purolator signifient qu'il y a un minimum de transferts lors des livraisons dans des emplacements éloignés. De plus, grâce au suivi en temps réel et à la preuve de livraison, Merit Travel a la tranquillité d'esprit sachant que ses billets de voyage, bons, sacs, cartes-cadeaux et cartes de loyauté peuvent être suivis de la cueillette à la livraison – cet élément de sécurité est important pour Merit Travel.

Les données critiques arrivent à temps

Les agences de voyages sont tenues par la loi de présenter régulièrement des rapports à l'International Association of Travel Agents rendant compte de tous les billets émis. Ces rapports sont créés par un programme spécialisé que le personnel du siège social de Merit Travel appelle BSP et qui compile les données de tous ses bureaux au pays.

Pour compiler les rapports, le siège social a besoin de données contenant les détails de l'émission des billets de chaque bureau et division. Le calendrier de ces rapports est critique à la mission de Merit Travel.

Nous nous fions à Purolator pour faire en sorte que les envois internes arrivent à temps pour créer et présenter ces rapports importants.

Des rapports rendus faciles

L'application de l'expédition en ligne de Purolator accepte les références aux centres de coûts qui peuvent être regroupés pour établir un total partiel sur une facture ou un rapport financier. Cela épargne du temps au personnel de Merit Travel et accélère les délais de la facturation interne.

Mme Merrithew a également souligné que cette application en ligne de Purolator lui permet de sortir une variété de rapports axés sur différents domaines des affaires tout en obtenant une image exacte de leurs dépenses en messagerie. Cela est très important pour Merit Travel parce qu'étant donné que chaque division fonctionne indépendamment, toutes les dépenses et recettes doivent être justifiées au sein de la bonne division.

Votre entreprise. Votre solution.

Livraisons tôt égalent productivité continue des employés sur le terrain

En plus des employés dans ses succursales, Merit Travel a des employés travaillant à domicile et sur le terrain qui ont besoin du même accès rapide et facile aux livraisons que ceux dans les bureaux.

Mme Merrithew apprécie le fait de pouvoir envoyer des colis aux employés sur le terrain dont la livraison est garantie pour le lendemain à 9 h ou 10 h 30, parce que le personnel aura ce qu'il faut pour fonctionner dès le début de la journée. Par exemple, s'il faut un nouvel ordinateur, un employé peut appeler le soutien technique dès 9 h et se mettre au travail peu après. Si cet ordinateur n'arrivait qu'à midi, Merit Travel aurait perdu toute une journée de productivité.

Mme Merrithew explique que pendant les heures de bureau tout comme dans des situations d'urgence après la fermeture, le personnel de Purolator, y compris son chargé de compte Marc Angeli, dépasse les attentes pour aider à résoudre rapidement des problèmes ou des enjeux auxquels Merit pourrait faire face.

L'avenir

Dans le contexte de la croissance continue chez Merit Travel, Mme Merrithew est persuadée que la relation avec Purolator continuera également de croître. L'entreprise explore de nouvelles possibilités d'expansion dans de nouveaux services spécialisés, tels que les services de conciergerie, et des échanges de points de voyage pour les entreprises de cartes de crédit par l'entremise de sa division Groupe Loyauté de Merit.

« Purolator change et croît constamment afin de satisfaire à nos besoins et nous sommes reconnaissants de ses innovations, dont les véhicules produisant peu d'émissions, l'expédition en ligne et les nouvelles technologies qui simplifient notre vie. Je ne peux imaginer qu'une situation encore meilleure pour nous. »

Purolator change et croît constamment afin de satisfaire à nos besoins et nous sommes reconnaissants de ses innovations, dont les véhicules produisant peu d'émissions, l'expédition en ligne et les nouvelles technologies qui simplifient notre vie.

Purolator comprend qu'il faut offrir la souplesse d'accès à des solutions conviviales d'expédition. Les employés de Merit Travel peuvent accéder à leur compte d'expéditions du bureau, de leur domicile ou en déplacement.

Les défis surmontés pro-activement ensemble

Comme pour tout nouveau service, une communication solide est la clé des relations efficaces. Mme Merrithew est impressionnée par le niveau de professionnalisme que le personnel de Purolator offre à Merit Travel. Grâce à la formation sur le terrain et au soutien axé sur la clientèle, Mme Merrithew est convaincue que son personnel choisit le service qui convient le mieux à ses clients.

« Purolator évolue constamment afin de prévenir les défis auxquels ses clients peuvent faire face », dit-elle, soulignant que l'installation d'une boîte de dépôt au quai de chargement a résolu le défi de la fermeture avant que le chauffeur ait eu la chance de prendre un colis tardif.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) représentant(e) du Service à la clientèle de Purolator dès aujourd'hui, au **1-888-529-9777**.

* Certains modalités, conditions de service et restrictions géographiques s'appliquent. Voir les modalités de Purolator, affichées sur le site www.purolator.com pour de plus amples détails. Copyright © 2008 Courrier Purolator Itée. Tous droits réservés. Merit Travel et Exclusive Tours sont des marques de commerce déposées de Merit Travel Group Inc. et du Groupe Loyauté de Merit Inc.