

УДК 656.01

Каплуновська А.М.¹, Лескова Т.О.²

¹ старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. Т-310 НУ «Запорізька політехніка»

ОСНОВНІ ЕТАПИ ЛОГІСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Логістичне обслуговування – важлива складова обслуговування клієнтів, яка дає можливість забезпечити необхідний рівень задоволення потреб клієнтів за як найнижчих сукупних витрат і гарантованого отримання клієнтом відповідного товару потрібної якості та асортименту в певному місці, в певний час та за певну ціну [1].

Головним питанням, яке вирішує логістика у процесі надання послуг споживачам, є визначення оптимального співвідношення між витратами на обслуговування і досягненням ефекту від нього.

До показників, які мають вплив на вибір споживачами компанії з надання логістичних, послуг можна віднести такі, як: ціна на послугу, надійність, якість обслуговування, рівень обслуговування, культура обслуговування, термін обслуговування, умови обслуговування, можливість консультування, рівень інформування клієнтів, спектр послуг, зручне місце розташування, знижки, бонуси й програми лояльності тощо.

Основним завданням служб логістики є оптимізація рівня послуг із позиції загальних витрат та оптимізація з позиції користі для потенційних споживачів. Необхідним є визначення переліку послуг, які обов'язково надаються різним групам клієнтів, і витрат на різні види послуг. Також необхідним є ранжування послуг за вартістю та попитом на них.

За традиційним підходом обслуговування спочатку розпочинають з замовлення клієнта й завершують поставкою.

Основні етапи логістичного обслуговування:

Обслуговування замовлень споживачів (приймання та організація);

Складське обслуговування;

Транспортно-логістичне обслуговування;

Логістичне обслуговування замовлень споживачів (супровід, коригування та документація) [2].

Етапи логістичного обслуговування клієнтів на прикладі компанії Amazon:

1. Підбір замовлень відбувається онлайн на сайті, де клієнт, увійшовши у власний акаунт обирає у наявних категоріях те, що потрібно. Надають товари окремі незалежні продавці, котрі виставляють на сайт свої товари, а також товари, які безпосередньо виробляє сама компанія.

2. Відправка відбувається після того, як всі бажані товари були відправлені у кошик, потрібно підтвердити покупку, ввести платіжну інформацію та інформацію про доставку.

3. Транспортування відбувається спочатку наземним видом транспорту, коли вантаж прибуває на сортувальні склади за певною адресою, там відбувається пакування, а вже звідти товар можна перенаправити літаком до України.

4. Доставка продукції може відбуватися як літаком, так і морським видом транспорту, якщо вантаж великогабаритний. В цілому доставка може відбуватися до 10 днів, якщо по США, то за 2-3 години або 1 день. Посилку можна відстежувати онлайн, також є онлайн підтримка на сайті, куди можна звернутися, якщо сталися якісь проблеми з доставкою товару [3].

Висновок: розвиток сфери логістичних послуг в Україні зростає, проте послуги здебільшого не відповідають міжнародним стандартам обслуговування споживачів. Більшість підприємств усвідомлює, що завдяки оптимізації та покращення логістичного обслуговування споживачів можливо збільшити прибутки, залучити нових клієнтів, підвищити імідж підприємства та в кінцевому підсумку збільшити свої конкурентні переваги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Теоретичні принципи логістичного обслуговування споживачів. URL : https://economyandsociety.in.ua/journals/8_ukr/55.pdf

2. Конспект лекцій з курсу «Логістичне обслуговування» (для студентів денної і заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.030601 «Менеджмент» спеціальності «Логістика») / Д. М. Рославцев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 117 с. URL : <http://surl.li/simcn>

3. USAinUA про Amazon. URL : https://usain.ua/blog/about_amazon/

4. Про важливість обслуговування клієнтів у логістиці. URL : <https://blog.tatanexarc.com/logistics/importance-of-customer-service-in-logistics/>