

УДК 656.86:658.64]:005.336.3

Петров Н. С.¹, Круглікова В. В.²

¹ здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», група БТЕ-1014;

² канд. екон. наук, доц., доцент кафедри бізнесу та управління;

Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя, Україна.

АКТУАЛЬНІСТЬ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ЛОГІСТИЧНИХ ПОСЛУГ

У сучасних умовах розвитку електронної комерції та зростання кількості онлайн-покупок логістичні компанії відіграють надзвичайно важливу роль у забезпеченні швидкого та якісного обслуговування населення. Однією з найбільших компаній у сфері доставки в Україні є Нова пошта, яка постійно розширює спектр своїх послуг та інфраструктуру. Проте зростання обсягів перевезень і кількості клієнтів призводить до нових викликів: перевантаження відділень, затримок доставки, технічних збоїв та збільшення кількості звернень клієнтів.

Саме тому проблема вдосконалення якості логістичних послуг є актуальною та потребує комплексного підходу. У сучасному конкурентному середовищі недостатньо лише швидко доставляти посилки. Клієнти очікують високого рівня сервісу, зручності цифрових послуг, безпеки перевезень і швидкого вирішення проблемних ситуацій. Тому компанія повинна постійно адаптуватися до нових вимог ринку та впроваджувати сучасні технології.

Оптимізація процесу доставки

Одним із головних напрямів удосконалення діяльності Нової пошти є підвищення швидкості та стабільності доставки. У сучасних умовах клієнти очікують не лише швидкого отримання посилок, але й точності у визначенні термінів доставки. Часто саме затримки стають причиною негативних відгуків і втрати довіри до компанії.

Для вирішення цієї проблеми доцільно впровадити системи прогнозування навантаження на логістичну мережу. Такі системи можуть аналізувати статистику попередніх періодів, сезонні коливання попиту, популярність окремих маршрутів та кількість відправлень у різних регіонах. Це дозволить заздалегідь планувати навантаження на сортувальні центри та транспорт.

Важливою складовою успішної роботи логістичної компанії є високий рівень обслуговування клієнтів. Працівники відділень безпосередньо взаємодіють із людьми, тому саме від їхньої компетентності, комунікабельності та професійності залежить загальне враження про компанію.

Для покращення сервісу доцільно проводити регулярне навчання працівників, організовувати тренінги з етики спілкування, психології

клієнтського сервісу та вирішення конфліктних ситуацій. Це дозволить працівникам ефективніше працювати з клієнтами та швидше реагувати на проблемні ситуації.

Також варто впровадити систему оцінювання якості роботи персоналу на основі відгуків клієнтів. Така система допоможе визначати найкращих працівників, стимулювати професійний розвиток і формувати єдині стандарти обслуговування у всіх відділеннях. Додатковою мотивацією може стати система премій і бонусів за якісну роботу.

Сучасна логістика тісно пов'язана з цифровими технологіями, тому одним із ключових напрямів розвитку є вдосконалення мобільного додатку та офіційного сайту компанії. Сьогодні клієнти прагнуть максимально швидко отримувати інформацію та самостійно керувати послугами без необхідності звернення до операторів.

Доцільно вдосконалити систему відстеження посилок у реальному часі, щоб клієнти могли бачити точний етап транспортування свого відправлення. Крім того, варто впровадити функцію прогнозованого часу доставки, яка враховуватиме погодні умови, дорожню ситуацію та завантаженість логістичної мережі.

Також важливим є розширення функціоналу мобільного додатку. Клієнти повинні мати можливість змінювати адресу доставки, оформлювати переадресацію, обирати зручний час отримання посилки або автоматично перенаправляти її до поштамату. Це значно підвищить комфорт користування послугами компанії.

Удосконалення системи зворотного зв'язку

Для забезпечення високої якості послуг необхідно постійно аналізувати думку клієнтів і швидко реагувати на їхні звернення. Саме тому важливо вдосконалити систему зворотного зв'язку та роботи зі скаргами.

Доцільно впровадити систему оперативного реагування на звернення клієнтів протягом 24 годин. Це дозволить швидше вирішувати проблеми та підвищить рівень довіри до компанії. Також важливо використовувати сучасні аналітичні інструменти для аналізу відгуків клієнтів і виявлення найпоширеніших проблем.

Основними напрямками вдосконалення є оптимізація доставки, розвиток цифрових сервісів, підвищення професійного рівня персоналу, забезпечення безпеки перевезень та розширення інфраструктури. Реалізація цих заходів дозволить підвищити ефективність діяльності компанії, зміцнити її конкурентні позиції та забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів.

Таким чином, комплексний підхід до покращення якості логістичних послуг сприятиме не лише підвищенню репутації компанії, але й розвитку логістичної галузі України загалом.