

УДК 656.078

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА

Ю. А. КОРОЛЕВА

Научный руководитель С. А. АЛЕКСАНДРОВА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Современные требования грузовладельцев, высокий уровень конкуренции и взаимоотношения с внешней средой вынуждают компании транспортной отрасли к поиску новых инструментов и путей развития, использованию новых подходов для привлечения и удержания клиентов.

Совершенствование технологии грузоперевозок, рост объемов смешанных перевозок привели к более активному применению контейнерных технологий в последние годы, что обуславливает необходимость адаптации отечественных операторов логистических услуг на переработку контейнерных грузопотоков и усиления своих позиций в данном сегменте рынка.

Для обеспечения возможности более широкого применения переработки контейнеров в ТЛЦ необходима организация комплекса действий:

- ознакомление и информирование отправителей и получателей о преимуществах контейнерных отправок;

- адаптация технического оснащения складского хозяйства и погрузочно-разгрузочного комплекса к требованиям эффективной переработки контейнерного грузопотока;

- обеспечение комплексного обслуживания, которое подразумевает максимальную маневренность, гибкость и комфорт для грузополучателей и грузоотправителей.

Информирование клиентов о преимуществах контейнерных отправок можно проводить с использованием адресной рассылки коммерческих предложений посредством стандартной и электронной почты.

Необходимо обеспечить техническое оснащение предприятия в объеме и качестве, позволяющем обслуживать нарастающие объемы контейнерного грузопотока, – следует провести оценку имеющегося оснащения складского хозяйства и погрузочно-разгрузочного комплекса на соответствие современным требованиям для оперативной переработки контейнеров.

Важным также является обеспечение возможности комплексного обслуживания, что означает включение организации «первой» и «последней» мили в комплекс оказываемых услуг. Результатом мероприятия является отсутствие необходимости для грузовладельцев самостоятельно организовывать доставку до и после логистического центра.

Таким образом, создание возможностей обработки возрастающих грузопотоков контейнерных перевозок, продвижение на рынке данной услуги позволит как повысить качество обслуживания клиентов, так и получать более высокие доходы и усилить конкурентоспособность логистического оператора на рынке транспортных услуг.