

УДК 656.96

РАЗВИТИЕ ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ПОЗИЦИИ  
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА  
DEVELOPMENT OF TRANSPORTATION AND  
FORWARDING ACTIVITIES FROM A POSITION OF A CLIENT-  
ORIENTED APPROACH

Крайникова П.Ю.

Научный руководитель – Еловой И.А., д.э.н., профессор  
Белорусский государственный университет транспорта,  
г. Гомель, Беларусь  
krainikova09@gmail.com

P.Krainikova

Supervisor – Elovoy I., Doctor of economical sciences, Professor  
Belarusian state university of transport, Gomel, Belarus

*Аннотация. Целью данной статьи является улучшение логистической деятельности экспедиторских компании за счет повышения системы клиентоориентированного подхода. Предоставление высококачественных услуг для повышения удовлетворенности клиентов является ключевой задачей, поскольку сейчас чрезвычайно высока конкуренция на рынке транспортных услуг*

*Abstract. The purpose of this article is to improve the logistics activities of forwarding companies by increasing the system of customer-oriented approach. Providing high quality services to improve customer satisfaction is a key challenge as the transportation market is extremely competitive today.*

*Ключевые слова: транспортно-экспедиционная деятельность, клиентоориентированность, экспедитор, транспортная логистика, Key words: transport and forwarding activity, customer focus, forwarder, transport logistics.*

**Введение.**

Глобальная торговля является мощной движущей силой роста как внутренней, так и мировой экономики. Международная торговля дает странам и предприятиям множество преимуществ, а также предоставляет людям различные возможности для покупки

предметов первой необходимости. Эти виды деятельности зависят от международных перевозок, чтобы соединить грузы, людей и страну, чтобы способствовать росту бизнеса и процветанию страны.

В последние годы логистические компании сталкиваются с огромными изменениями, поскольку появляются ряды новых участников в области логистики, а также ожидания клиентов значительно возрастают. Это означает, что они должны разработать правильную стратегию для удовлетворения этих потребностей с целью эффективного функционирования на международном рынке [4,5].

### **Основная часть.**

Уникальное географическое положение Республики Беларусь дает экспедиторам, транспортным компаниям борьбу за влияние на рынке транспортно-экспедиционных услуг. Однако в современном мире, где на рынке огромное количество экспедиторских компаний, правильное ведение экспедиторского бизнеса становится чрезвычайно сложной задачей. С одной стороны, грузоотправители хотят лучшего, более дешевого, безопасного, надежного, быстрого и профессионального обслуживания, поскольку экспедитор также является важной частью управления их глобальной цепочкой поставок. А с другой стороны, заказчик становится все более требовательным, а конкуренция со стороны других поставщиков логистических услуг становится все более жесткой, поэтому экспедиторам необходимо пересмотреть стандарты и стратегии, чтобы противостоять меняющимся рынкам и вызовам. Экспедитор играет роль связующего звена между перевозчиком и грузоотправителем в поиске различных транспортных решений и получает прибыль за счет организации пакета услуг по доставке [1].

Таким образом, повышение качества обслуживания может не только помочь экспедиторам выжить, но и получить прибыль на таком рынке транспортных перевозок в условиях конкуренции.

В данной статье клиентоориентированность понимается как умение транспортно-экспедиторских компаний формировать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль благодаря глубокому пониманию и удовлетворению их потребностей. Показатели, комплексно характеризующие деятельность транспортно-экспедиторской компании в рамках клиентоориентированного подхода, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели, определяющие деятельность транспортно-экспедиторской компании

Показатель / параметр	Характеристики факторов, определяющих показатели транспортно-экспедиционной деятельности
Услуга	Вид и набор услуг, предоставление гарантий, наличие дополнительного сервиса, сохранность груза, экономичность доставки, срок доставки
Цена	Уровень тарифов и маржа экспедиторов, способы оплаты, система льгот и бонусов, условия кредитования. Прибыльность маршрута, прибыльность по видам перевозок
Распределение	Местоположение, каналы распределения и их количество, возможность заказов через интернет
Продвижение	Реклама, PR-мероприятия, стимулирование сбыта, лояльность клиентов
Персонал	Уровень квалификации, компетентность, мотивация, культура обслуживания
Ресурсы	Имидж, фирменный стиль, бренд, наличие собственного подвижного состава, тип транспортных средств, их техническая готовность

В литературе многие ученые уже обсуждают вопросы качества обслуживания линейных перевозок и стороннего поставщика логистических услуг. Однако лишь немногие исследователи применяют развертывание функции качества (QFD – quality function deployment) для изучения требований к качеству услуг международных экспедиторов. QFD – это специальная процедура для преобразования требований к качеству услуг в технические требования путем анализа взаимосвязи между техническими мерами и требованиями клиентов. Применение QFD не только определит важные требования к качеству услуг, но также поможет понять полезные технические меры для улучшения качества. Базовая структура процесса исследования и блок-схема показаны на рисунке 1.



Рисунок 1 – Методики оценки качества услуг в сфере грузоперевозок

Результат исследования выявляет важные технические меры по повышению качества работы экспедиторов. Согласно методу QFD, составляя полный и корректный список основных требований клиентов, по данным требованиям анализируя соответствующие технические меры, анализируя опросы экспертов и ранжирование приоритетов, поможет экспедиторским компаниями стать клиентоориентированными на рынке транспортных услуг. Отмечается, что отношения с клиентом особенно важны, потому что важность частных отношений может быть ключевым фактором для долгосрочного контракта и партнерства. Поэтому укрепление отношений с грузоотправителем и грузополучателем может быть в первую очередь основной целью экспедитора. С другой стороны, инвестиции в IT-оборудование необходимы для поддержания удовлетворительного уровня обслуживания. Интегрированная информационная система с перевозчиками может помочь экспедитору повысить эффективность. Наконец, обширная сервисная сеть также важна для предоставления грузоотправителю глобальных услуг. Экспедиторы могут укрепить свою сеть, сотрудничая с более надежными местными партнерами, такими как грузовые и железнодорожные компании [2,3].

### **Заключение.**

На основании выше изложенного можно указать, что основные требования клиентов – это более низкие комиссионные сборы, возможность осуществления доставки «от двери до двери» и мгновенный ответ их запросы, а ключевыми техническими мерами являются управление отношениями с клиентами, общая современная информационная система, точка обслуживания и сеть. Использование механизма реализации клиентоориентированного подхода и разработанных направлений развития в сфере транспортно-экспедиционной деятельности позволит достичь высоких результатов функционирования и обеспечить выполнение требований клиентов. При этом необходим регулярный контроль выполненных заказов, выявление проблем и ошибок, устранение недостатков в работе транспорта.

#### **Литература**

1 Миротин Л.Б, Ташбаев И.Э. Эффективность транспортно-экспедиционного обеспечения логистики в современных условиях / М: Бюллетень транспортной информации. – 2012. – №11

2 Саханова С.Э., Попова О.В., Горев А.Э. Транспортно-экспедиционное обслуживание: Учеб. пособ. - М.: Академия, 2013. – 430 с.

3 Неруш, Ю. М. Логистика в схемах и таблицах : учебное пособие/ Ю. М. Неруш; МГИМО. – Москва : Проспект, 2007. – 192 с.

4 Еловой, И. А. Тарифное регулирование при доставке грузов в логистических цепях движения ресурсов (теория и методология расчетов): [монография] / И. А. Еловой, Л. В. Осипенко. – Гомель : БелГУТ, 2017. – 377 с.

5 Антюшеня, Д. М. Транспортно-логистическая система Республики Беларусь: становление и развитие / Д. М. Антушеня. Минск: БНТУ, 2016. 222 с.

Представлено 04.11.2022