

работная плата руководителя склада увеличилась на 45 %¹. Эта тенденция весьма остро сказывается на положении традиционных логистических компаний и производителях.

Завышенные зарплаты непременно создают негативное влияние на всю цепочку поставок поскольку логистические операторы и производители оптимизируют расходы на иные не менее важные сферы, такие как внедрение новых технологий и развития складского хозяйства.

Таким образом, развитие маркетплейсов, оказывает неоднозначное влияние на всю экономику, что требует внимательного анализа и обсуждения со стороны всех участников рынка, а также понимания всех положительных и отрицательных воздействий нового игрока.

Н. А. Вакулич, А. С. Домино

Брестский государственный технический университет, г. Брест (Беларусь)

Т. И. Фадеева

Уральский государственный экономический университет, г. Екатеринбург

Роль и значение обслуживания потребителей в логистике

Аннотация. Описаны особенности обслуживания клиентов в логистике, которые подразумевают построение прочных отношений с организацией и другими участниками цепочек поставок. Отмечается, что целью их построения является предоставление исключительного обслуживания, которое превосходит ожидания и способствует долгосрочному партнерству.

Ключевые слова: логистика; обслуживание клиентов; технологии; управление.

Для создания культуры обслуживания клиентов в логистике прозрачность имеет решающее значение. Это означает предоставление своевременных обновлений статуса, обеспечение регулярной и полной коммуникации и оперативное реагирование на любые запросы или проблемы. Прозрачность создает доверие и помогает партнерам быть уверенными в ходе своих поставок.

Обязательства по доставке лежат в основе обслуживания клиентов в логистике. Надежность и выполнение обязательств имеют важное значение для поддержания позитивных отношений с партнерами. Прозрачность и четкая коммуникация играют важную роль в управлении ожиданиями и сокращении любых потенциальных недоразумений [1].

Обучение партнеров передовому опыту — еще один ключевой аспект обслуживания клиентов в логистике. Обмен знаниями и идеями

¹ Зарплаты линейных сотрудников складов выросли на 85 % / Отраслевой портал Logistics.ru. URL: <https://logistics.ru/rabota-i-karera-v-logistike-skladirovanie/zarplaty-lineynykh-sotrudnikov-skladov-vyrosli-na-85> (дата обращения: 15.11.2024).

может помочь партнерам оптимизировать свои транспортные цели и принимать обоснованные решения. Это демонстрирует приверженность успеху своего бизнеса и способствует формированию культуры сотрудничества.

Обслуживание клиентов в логистике — это не просто перемещение товаров, это построение подлинных партнерских отношений и создание положительного опыта для всех вовлеченных сторон¹.

Приоритет обслуживания клиентов в управлении логистикой позволяет компаниям сосредоточиться на других основных областях своей деятельности, зная, что их транспортные потребности обрабатываются с заботой и эффективностью. Демонстрируя приверженность отличному обслуживанию клиентов, логистические компании могут зарекомендовать себя как надежные партнеры и выделиться в конкурентной отрасли.

Когда дело доходит до логистики, обслуживание клиентов играет решающую роль в преодолении различных проблем [2], которые могут возникнуть. От задержек транспортировки из-за погодных условий или проблем с транспортным средством до требований к часам обслуживания водителей и непредвиденных проблем, поставщики логистических услуг должны быть готовы эффективно справляться со сбоями.

Одним из ключевых аспектов обслуживания клиентов в логистических задачах является оперативное уведомление клиентов о любых потенциальных проблемах. Информировав клиентов, они могут корректировать свои ожидания и планировать соответствующим образом. Такая открытая и прозрачная коммуникация имеет важное значение для построения доверия и поддержания прочных отношений.

Кроме того, обслуживание клиентов в логистических задачах подразумевает предоставление решений для снижения риска несвоевременной доставки. Будь то восстановление неудавшихся поставок, перенаправление посылок или поиск временных решений для складирования, поставщики логистических услуг должны быть активными в поиске альтернативных вариантов для обеспечения бесперебойной работы.

В сегодняшнюю цифровую эпоху ориентированные на клиента поставщики логистических услуг используют технологии для решения проблем в режиме реального времени. Благодаря использованию платформ отслеживания и прослеживания и расширенной аналитики они могут обеспечить прозрачность статуса поставок и реализовать планы действий в чрезвычайных ситуациях при возникновении сбоев.

Эта технологическая возможность позволяет логистическим компаниям выявлять потенциальные проблемы на ранней стадии и прини-

¹ Обслуживание клиентов / SendPulse. URL: <https://sendpulse.by> (дата обращения: 12.10.2024).

мать упреждающие меры для их решения. Принимая решения на основе данных, они могут минимизировать влияние сбоев и поддерживать высокий уровень удовлетворенности клиентов.

В целом, обслуживание клиентов в логистических задачах выходит за рамки простого решения проблем. Оно демонстрирует приверженность поставщика логистических услуг предоставлению исключительного сервиса и повышению устойчивости перед лицом невзгод. Отдавая приоритет обслуживанию клиентов, логистические компании могут более эффективно преодолевать трудности и обеспечивать своим клиентам положительный опыт. Также обслуживание клиентов играет важную роль в формировании восприятия логистической компании. Оно формирует доверие, способствует лояльности клиентов и способствует долгосрочному успеху. Постоянно предоставляя первоклассное обслуживание клиентов, компании могут зарекомендовать себя как лидеры в отрасли, в конечном итоге способствуя росту и успеху.

Библиографический список

1. Вакулич Н. А. Управление взаимоотношениями в логистике // Инновации: от теории к практике / под науч. ред. А. М. Омелянюка и др. Брест: БрГТУ, 2019. С. 203–208.
2. Четко Н. О., Дерепаско С. В. Роль логистики в современном мире // Тенденции и технологии управления процессами и системами в современной экономике: материалы II Всерос. конф. (Орел, 30 марта 2023 г.). Орел: ОГУ им. И. С. Тургенева, 2023. С. 481–485.

А. Ш. Монолигуна

Уральский государственный экономический университет, г. Екатеринбург

Предпринимательская карьера в процессах интеграции логистических цепей

Аннотация. Статья посвящена тому, как управлять и развивать логистику в международных логистических компаниях. Подчеркиваются важнейшие навыки, творческие стратегии и значимость адаптивности в быстро развивающейся глобальной экономике. Анализируя отраслевые тенденции, возможности налаживания связей и предпринимательское мышление, статья предоставляет людям, желающим сделать карьеру в логистике, полезные идеи.

Ключевые слова: логистика; цифровизация; предпринимательская карьера; карьерный рост; лидерство.

Стремительная цифровизация логистической отрасли стала жизненно важным компонентом для получения конкурентного преимущества на быстро меняющемся глобальном рынке, что дает много преимуществ, включая более эффективное управление запасами, сбор данных