

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПОЗИЦИИ ЛОГИСТИКИ

А. С. ДОМИНО (студентка II курса)

Проблематика. Обслуживание клиентов является одним из наиболее важных компонентов логистики и управления цепью поставок. Именно через обслуживание клиентов клиенты получают представление о продукте и бизнесе, который его продает. Хотя некоторые организации не думают, что обслуживание клиентов имеет какое-либо отношение к цепи поставок. Дело в том, что цепь поставок завершается только тогда, когда продукт доходит до покупателя. Таким образом, именно от обслуживания клиентов компания получает известие от клиента. Служба поддержки клиентов знает все болевые точки и требования клиентов, и эти данные могут помочь улучшить цепь поставок.

Цель работы. Рассмотрение обслуживания потребителей с точки зрения логистики. Анализ различных требований к обслуживанию, выявление проблем в сфере обслуживания потребителей, предоставление возможных решений проблем обслуживания с точки зрения логистики.

Объект исследования. Обслуживание клиентов с точки зрения логистики. Факторы, влияющие на обслуживание, а также существующие проблемы и их решение.

Использованные методики. Общенаучные методы: логический, сравнительный, метод комплексного экономического анализа.

Научная новизна. Установлены факторы, которые ухудшают или улучшают уровень обслуживания клиентов. Разработаны возможные меры для наилучшего уровня обслуживания клиентов на предприятиях.

Полученные научные результаты и выводы. Реализация обслуживания клиентов позволяет отображать, организовывать и создавать тактики для уменьшения количества людей, недовольных предоставленной услугой или проданным продуктом. С помощью этой информации можно осуществить широкий спектр структурных изменений и переквалификацию задействованных специалистов. Эффективное и оперативное управление цепью поставок является одним из наиболее эффективных инструментов успеха клиентов в организации. Это диктует условия доставки и цены, две из наиболее важных составляющих удовлетворенности клиентов. Имея эффективную цепь поставок, компания может повысить прибыльность и победить конкурентов по цене. Совершенствуя логистику и цепь поставок с надлежащим обслуживанием клиентов, компании могут оправдать и даже превзойти ожидания клиентов.

Практическое применение полученных результатов. Рассмотренные в данной работе разработки и технологии могут быть использованы для дальнейшего улучшения уровня обслуживания клиентов в Республике Беларусь. Полученные результаты представляют теоретический и практический интерес для специалистов в сфере обслуживания. Исследование может быть использовано как в учебном процессе, так и в практической деятельности транспортных организаций.