



Электронное научное издание
«Ученые заметки ТОГУ»
2014, Том 5, № 2, С. 170 – 172

Свидетельство
Эл № ФС 77-39676 от 05.05.2010
[http://pnu.edu.ru/ru/ejournal/about/
ejournal@khstu.ru](http://pnu.edu.ru/ru/ejournal/about/ejournal@khstu.ru)

УДК 656.078.8

© 2014 г. А. С. Мельниченко, канд. экон. наук,
Г. Г. Денисов, канд. экон. наук

(Тихоокеанский государственный университет, Хабаровск)

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВЫБОР ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ СБОРНЫХ ГРУЗОВ

Деловая репутация фирмы выходит на первый план и становится весомым конкурентным преимуществом и основным фактором, влияющим на выбор клиента в пользу определенной транспортно-экспедиционной компании.

Ключевые слова: транспортно-экспедиционная организация, грузоперевозки, сборные грузы.

A. S. Melnichenko, G. G. Denisov

FACTORS AFFECTING THE CHOICE FORWARDING ORGANIZATION FOR THE CARRIAGE GROUPAGE

Goodwill company to the forefront and becomes an important competitive advantage and a major factor in the customer's choice in favor of a certain freight forwarding company.

Keywords: freight ekspiditsionnaya business, cargo, general cargo.

Для развития бизнеса и удержания клиентов среди транспортно-экспедиционных компаний (ТЭК) в настоящее время влияет не только ценовая политика компании, а целый комплекс факторов, которыми руководствуется клиент при выборе той или иной компании.

Это наличие и сеть грузообразующих и грузопоглащающих пунктов, и комплексность дополнительно предоставляемых услуг, и виды используемого транспорта и виды перевозок, и сроки и регулярность доставки, надежность и деловая репутация перевозчика.

В г. Хабаровске имеют офисы около 100 транспортно экспедиционных компаний (по данным справочника 2ГИС). Многие из них активно продвигают свои услуги посредством наружной рекламы, рекламы в журналах и газетах, на ТВ. Но клиентам довольно легко потеряться в таком количестве экспедиторов.

В настоящее время имеет место негласное ранжирование всех грузоперевозчиков на региональных и межрегиональных. Региональные перевозчики предоставляют большой комплекс услуг, по разрабатываем ими направлениям перевозки. Межрегиональные имеют большую сеть охвата и удобны для сотрудничества тем клиентом, которые имеют необходимость в перевозке грузов по нескольким направлениям или с нескольких пунктов.

Основным клиентом ТЭК при перевозке сборных мелкопартионных грузов на постоянной основе выступают средние и мелкие предприятия различных форм собственности, разовые перевозки для фирм, перевозка для физических лиц среднего ценового сегмента.

Потенциальный грузоотправитель при выборе ТЭК руководствуется множеством факторов, в первую очередь это конечно цена – тариф за перевозку кг или куб. м. груза. Специальные ограничения (на минимальный объем/вес принимаемого к перевозки груза) в некоторых случаях путем установления минимальной цены, в некоторых компаниях нет ограничений, или принимают грузы от 1 кг. Но помимо стоимости на выбор ТЭК влияет множество дополнительных факторов, которые мы и хотели рассмотреть поподробнее.

Одним из главных факторов хотелось бы назвать сеть грузообразующих и грузопоглащающих пунктов (городов) из/в которые осуществляется доставка, а именно наличие в данных пунктах представителей фирм и складских помещений.

Другим из важнейших факторов является комплексность предоставляемых услуг. К данному фактору можно отнести:

- автоэкспедирование в пунктах погрузки и разгрузки;
- дополнительные операции с грузом: *упаковка* в транспортную тару, упаковка в мешок, обрешетка, опломбирование, паллетирование;
- возможность страхования груза и возможность выбора страховой компании и перечня страховых случаев;
- возможность приема груза по количеству мест или по товарной накладной;
- информационное сопровождение: возможность отслеживания груза, извещение о прибытии удобным для клиента способом;
- соблюдение специальных режимов перевозки (опасных, негабаритных, хрупких, режимных).

Отдельным пунктом можно выделить такую дополнительную услугу как возможность *складирования* груза как в пункте отправления так и в пункте назначения, расположение склада и его характеристики (в зимнее время – отапливаемые складские площади пользуются повышенным спросом), а также время приема/выдачи груза (режим работы: выходные, праздники).

В настоящее время на первое место выходит такая дополнительная услуга как *оптимизация схем доставки* и снижение транспортно-логистических расходов клиента, но она более актуальна при перевозке больших партий.

Отдельным фактором выделяем виды транспорта используемые ТЭК. Имеется ли в наличии собственный подвижной состав и/или железнодорожный тупик. Виды предоставляемых перевозок (наличие международных перевозок, таможенная очистка).

Сроки и регулярность доставки – очень важный фактор т.к. зачастую у многих ТЭС наблюдаются отклонения от заявленных сроков доставки, что неблагоприятно отражается на деловой репутации. Лучше изначально ставить клиента в известность о реально исполнимых сроках, а не заманивать кажущейся быстротой. Причем при регулярности отгрузки, например, 2 раза в неделю клиенту нужно учитывать что реальный срок доставки увеличивается на срок ожидания отгрузки. А если отгрузка происходит при накоплении определенной партии, то в какой максимальный и минимальный срок уложится доставка.

Так же необходимо учитывать время, за которое должен быть привезен груз на склад ТЭК. У кого-то это может быть любое время, при наличии склада груз хранится на нем в ожидании отправки. У других экспедиторов строго обговаривается время завоза груза, или за определенное время (за 2-3 дня) до планируемой отправки или же в сам день отправки непосредственно на погрузку (при отсутствии складирования). Здесь все зависит от бизнес процессов фирмы и веса/объема грузовой партии.

Немаловажным фактором является надежность и деловая репутация перевозчика, которая в свою очередь складывается из нескольких показателей. Наличие *собственного автопарка* всегда говорит в пользу ТЭК. Грамотный подбор персонала от менеджерский состава до водителей и грузчиков ведь как раз они взаимодействуют с клиентом, и являются представителями, «лицом» фирмы.

Наличие *сайта компании* в настоящее время – необходимость, один из показателей деловой надежности фирмы. В последнее время развивается канал привлечения клиентов посредством интернета, поэтому большинство экспедиторов разрабатывают и поддерживают собственные сайты.

Содержание сайта типичное для ТЭК:

- о компании (наименование, создание, сфера деятельности, цель, миссия, конкурентные преимущества);
- информация непосредственно о видах и стоимости предоставляемых услуг (как основных так и дополнительных, актуальные прайс-листы, онлайн калькуляторы), заявка подать онлайн ;
- образцы сопроводительных документов (образцы договоров транспортной экспедиции контейнерных перевозок, автомобильных перевозок, ответственного хранения; образцы заявок), список документов для заключения договоров;
- общая информация (технические характеристики подвижного состава, маркировка, характеристика перевозимых грузов, требования и рекомендации по упаковке);
- законодательное обеспечение (Закон о транспортно-экспедиционной деятельности, Закон о железнодорожном транспорте в РФ, Правила перевозки грузов и т.д.)
- вопрос-ответ (часто задаваемые вопросы, обратная связь);
- общее оформление сайта должно ассоциироваться с надежностью.

Деловая репутация фирмы выходит на первый план и становится весомым конкурентным преимуществом и основным фактором, влияющим на выбор клиента в пользу определенной транспортно-экспедиционной компании.