

Słowa z prezentacji w praktyce

Czy operator logistyczny powinien być elastyczny w trakcie wykonywania kontraktu na realizację usług logistycznych?

Tekst: Piotr Skipor, Mainfreight Polska Sp. z o. o.

W transporcie zdarzają się tematy trudne. Zdarzają się też tematy bardzo trudne, a nawet niemożliwe do zrealizowania. Niejednokrotnie z takimi się zetknęliśmy, często rozwiązywaliśmy problem, a czasem – gdy rozwiązanie leżało poza naszym zasięgiem – coś poradziliśmy, podpowiedzieliśmy. Najważniejsze jednak jest to, że nie zostawiliśmy klienta na przystłowiowym lodzie.

W odpowiedzi na różne zapytania i wysokie oczekiwania klientów, i tych potencjalnych, i tych z którymi współpracujemy na co dzień, zdecydowaliśmy się stworzyć dział, który byłby w stanie realizować trudne tematy – takie wymagające większego zaangażowania, sporej elastyczności, poświęcenia czasu, zastanowienia się. Zespół doświadczonych spedytorów, którzy szlifowali swoje umiejętności w różnych organizacjach z branży TSL, z zaangażowaniem oraz chęcią robienia czegoś więcej niż tylko zlecenie przyjęte/wysłane podwinął rękawy i wziął się do pracy jesienią

ubiegłego roku. Dziś możemy się cieszyć z efektów i widzimy ogromną wartość tego typu przedsięwzięcia – współpraca w zespole i poza nim pozwala znaleźć rozwiązania dla nawet bardzo wymagających klientów, a nazwa działu – Mainfreight Solution – staje się powoli marką w naszej europejskiej organizacji.

Ale nie o sukcesach naszego zespołu chcę tu opowiedzieć, a o elastyczności operatora, która często jest tylko słowem w prezentacji albo hasłem rzuconym podczas spotkania z klientem. Bo czymże faktycznie jest ta elastyczność? Gdzie są jej granice? I kiedy elastyczność rzeczywiście jest potrzebna?

Elastyczny operator to taki, który wychodząc naprzeciw potrzebom klienta, potrafi wyjść poza ramy standardowych działań, nie zamyka się na trudne zapytania i wyzwania, z zaangażowaniem poszukuje optymalnych rozwiązań. To operator, który ma odpowiednie zasoby (ludzie, tabor, podwykonawcy) oraz wiedzę i umiejętności. Elastyczne podejście to oczywiście forma świadczenia serwisu, który bądź staje się stałym i docelowym, bądź jest tylko odpowiedzią na kryzysową sytuację. W świecie powszechnej standaryzacji, kompaktowych i kompleksowych rozwiązań, indywidualne podejście i oferowanie dedykowanego serwisu może być



foto: Mainfreight Poland

interesującą alternatywą. Wiele firm stara się zunifikować wszelkie operacje, doskonalą je, integruje systemy, co w końcowym efekcie przynosi wymierne korzyści: optymalne operacje, skonsolidowane strumienie przesyłek, efektywna komunikacja. Nie zawsze jednak jest to równoznaczne ze spełnieniem oczekiwań klienta. Oczywiście dostawa zrealizowana na czas i informacja dostępna na stronie internetowej to w większości przypadków „usługa wykonana należycie, czyli w 100%”. Co jednak, gdy klient sam nie jest tak świetnie „poukładany” i przystosowanie się do oczekiwań operatora jest trudne i/lub kosztowne? Kiedy (jako operator) zdecydujemy się zrezygnować z implementacji naszego systemu i nakłaniać klienta do dostosowania się do naszego systemu? Myślę, że jako operatorzy niejednokrotnie robimy to, opowiadając klientowi o korzyściach płynących z zastosowania takiego rozwiązania (w wielu

przypadkach szczerze i słusznie) i staramy się sprzedać nasz standard. Zdarza się jednak, że klient mówi „nie” i jasno przedstawia

Elastyczny operator to taki, który wychodząc naprzeciw potrzebom klienta, potrafi wyjść poza ramy standardowych działań, nie zamyka się na trudne zapytania i wyzwania, z zaangażowaniem poszukuje optymalnych rozwiązań.

swoje oczekiwania, które nijak nie spotykają się z naszym standardem – wówczas jesteśmy poniekąd zmuszeni poszukać takiej formy oferty, jaka w pełni zaspokoi potrzeby, nawet bardzo wymagającego klienta.

Reklama

The logo for MAINFREIGHT, featuring the word "MAINFREIGHT" in a bold, italicized, blue font with a white outline, set against a blue and white graphic element that resembles a stylized arrow or a truck's front end.

NA TRUDNE ZADANIA

MAINFREIGHT /SOLUTION



Sprawdź nas: mainfreight.pl



foto: Mainfreight Poland

Nie musi to oznaczać porażki, na pewno wtedy nie rezygnujemy i nie poddajemy się. Ważne jest budowanie świadomości po obu stronach, bo elastyczność ma też swoją cenę – i to nie tylko przeliczaną na stawkę tu i teraz, ale może to być rozszerzenie współpracy, obsługa nowego kontraktu czy też zwyczajnie budowanie lub utrwalenie partnerskich relacji. Mówiąc o cenie, musimy brać również pod uwagę determinację pracowników, ich starania i zaangażowanie – często w wyniku braku uznania włożonego wysiłku, koszt elastyczności staje się znacznie wyższy, zwłaszcza gdy rozwiązanie problemu lub implementacja i obsługa dedykowanego serwisu niesie za sobą konieczność pracy w innym niż standardowym rygorze (odbieranie telefonów w innych niż zwyczajowych godzinach pracy, tworzenie dodatkowych raportów) lub wywołuje stres (częste zmiany przekazywane w ostatniej chwili, wypadki losowe). Troska o pracownika funkcjonującego w takim systemie staje się bardzo istotnym czynnikiem, często decydującym o tym, czy jesteśmy w stanie oferować tego typu rozwiązania naszym klientom. Ze swojego doświadczenia wiem, że klienci nie zawsze są w stanie docenić wysiłek

wkładany w obsługę ich projektów; ważne więc jest również informowanie o tym, w jaki sposób przebiega realizacja najtrudniejszych aspektów obsługi, gdzie widzimy obszary do optymalizacji czy uproszczenia procesu oraz jak sobie radzimy z największymi problemami. I najważniejsze – łatwe to nie jest. Niejednokrotnie zadawaliśmy sobie pytanie, czy warto angażować się w projekty trudne, wymagające ogromnej elastyczności. Odpowiedź jest oczywiście twierdząca – zdajemy sobie sprawę z tego, że jest to wartość dodana w wachlarzu naszych usług; dzięki temu możemy konkurować na wymagającym rynku, zwłaszcza tam, gdzie specyfika klienta nie pozwala na implementowanie prostych, utartych schematów i standardowa usługa się nie sprawdza. Osobiście jestem zwolennikiem elastyczności, choć nie za wszelką cenę. Staram się zawsze dobrze zrozumieć potrzeby klienta i rozpoznać te wymagające czegoś ekstra, większego zaangażowania podczas projektowania rozwiązania i mieć pewność, że nie jesteśmy w stanie przełożyć tego na nasz standard. I wtedy uruchamiamy nasz zespół Mainfreight Solution, który oczekuje kolejnych wyzwań i nowych projektów. **K**