

# Логистический сервис



Выполнила: студентка гр. МК-416  
Галимова Д.Ф.  
Проверила: Кузнецова Е.В.

# Цель и задачи:

## Цель:

- Ознакомиться и раскрыть основные понятия и классификации сервисной логистики

## Задачи:

- Изучить основные понятия
- Ознакомиться с видами логистического сервиса
- Описать формирование системы логистического сервиса на примере конкретной фирмы

# Содержание

- Определение логистического сервиса. Объекты, задача и принципы логистического сервиса.
- Виды логистического сервиса
- Система логистического сервиса на примере супермаркета «Эльдорадо»

# Логистический сервис

**Логистический сервис** – это совокупность нематериальных логистических операций, подчиненных правилу «7R»:

- ❖ нужный товар (right product)
- ❖ в заданном количестве (right quantity)
- ❖ необходимого качества (right quality)
- ❖ доставляется вовремя (right time)
- ❖ в нужное место (right place)
- ❖ нужному клиенту (right customer)
- ❖ с минимальными издержками (right cost)

# Логистический сервис



Другими словами, логистический сервис представляет собой управление потоками услуг.

# Объектом логистического сервиса являются различные потребители материального потока:

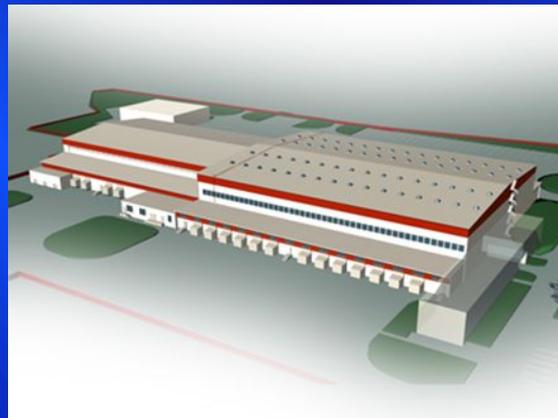
*производственные предприятия*



*конечные потребители*



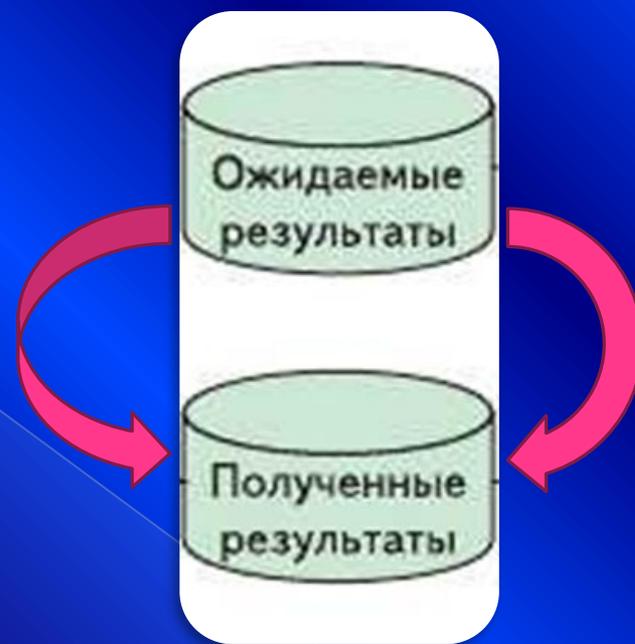
*различные распределительные центры*



# Задача логистического сервиса

Одной из главных задач логистической службы является поиск оптимальной величины уровня обслуживания.

Для этого необходимо анализировать параметры качества сервиса, определяя расхождения между ожидаемым и фактическим результатами.



# По содержанию работ логистический сервис можно классифицировать на:

*Материальный*

*Нематериальный*

Материальные услуги направлены непосредственно на потоки товарно-материальных ценностей.

Нематериальные услуги связаны с диспетчеризацией потоков, оказанием консультаций.



# По направленности выделяют прямой и косвенный логистический сервис:

Косвенный направлен на создание условий для сотрудничества.

Прямой сервис обеспечивается договором.



# Система логистического сервиса на примере супермаркета «Эльдорадо»



ЭЛЬДОРАДО

На предприятии имеется собственная транспортная служба, которая обеспечивает до 20% вывоза товаров. Остальные реализуемые товары вывозятся силами покупателей.

На рассматриваемом объекте имеют место следующие операции сервисного обслуживания:

- ✓ Организовано предпродажное, продажное и послепродажное обслуживание. Предпродажное обслуживание включает информирование клиентов об ассортименте, ценах и объемах товаров (период акции).
- ✓ Продажное обеспечивает подбор ассортимента для конкретного покупателя, предоставление кредитных условий, упаковка товара, его доставка.
- ✓ Послепродажное обслуживание – гарантийные сроки службы товаров реализованных покупателю, обязательства по рассмотрению претензий, обмен.

# На данном предприятии имеет место как прямой, так и косвенный сервис:

- ⊙ прямой сервис  
подтвержденный составленным договором  
(кредит)
- ⊙ косвенный сервис  
гарантийное обслуживание

# Имеет место материальный и нематериальный сервис:

- ⊙ Доставка товаров – материальный
- ⊙ Консультации – нематериальный

Применяется индивидуальное обслуживание по отношению к каждому клиенту за счет консультирования продавцами, работниками кредитного отдела.

# К основным принципам, находящимся в основе логистического сервиса, относятся:

- ⊙ максимальное соответствие его требованиям потребителей и характеру потребляемых изделий
- ⊙ неразрывная связь сервиса с маркетингом, его основными принципами и задачами
- ⊙ гибкость сервиса, его направленность на учёт меняющихся требований рынка, потребителей, обслуживаемых продуктов

# Виды сервисного обслуживания:



- ⊙ Сервис удовлетворения потребительского спроса
- ⊙ Сервис оказания услуг производственного назначения
- ⊙ Сервис послепродажного обслуживания
- ⊙ Сервис информационного обслуживания
- ⊙ Сервис финансово-кредитного обслуживания

# Вывод:

Вопросам логистического обслуживания необходимо придавать первостепенное значение потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

# Список используемой литературы:

- Алесинская Т.В. Основы логистики: Формирование системы логистического сервиса
- Официальный сайт компании Эльдorado  
[www.eldorado.ru](http://www.eldorado.ru)
- [www.rlog.ru](http://www.rlog.ru)
- [www.bibliotekar.ru](http://www.bibliotekar.ru)

**Спасибо за  
внимание!**