

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:

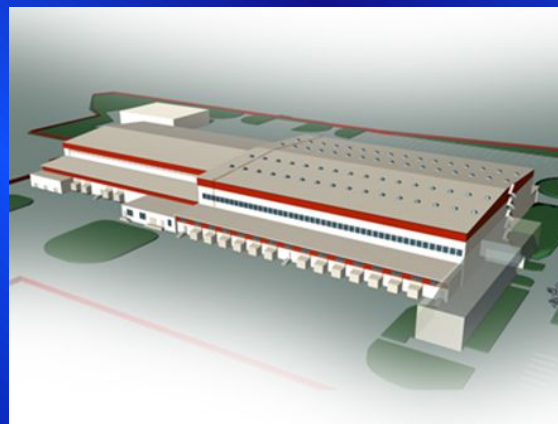
производственные предприятия



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
- www.rlog.ru
- www.bibliotekar.ru

**Спасибо за
внимание!**