

Алексей Головин: лицом к клиенту

На рынке складской логистики Екатеринбурга появился новый игрок — компания SVX Logistics. О новом подходе к клиенту и планах компании рассказывает директор по маркетингу SVX Logistics Алексей Головин.



— Почему SVX Logistics решила выйти на рынок складской логистики именно сейчас?

— Потому что именно сейчас на нем открывается уникальное окно возможностей. Все говорят о кризисе, мы же видим другое: идет слом парадигмы. Привычные, устоявшиеся за последние 10 лет схемы и принципы организации логистического бизнеса стремительно устаревают. Клиенты больше не хотят работать по-старому, а многие логистические компании просто не могут предложить что-то новое. Рынок ждет глобальная перестройка, революция.

На наших глазах будут складываться новые принципы работы. Первые признаки этого мы видим уже сейчас. Начинать работу в такой момент, конечно, сложно. Но на сегодняшний день есть возможность стать первыми в этом тренде, предлагать клиентам новые условия и сразу выйти в лидеры.

— Какие изменения происходят на рынке логистики? Чем они вызваны?

— Традиционно складская логистика была рынком продавца. Качественных складов всегда не хватало, и потому операторы могли диктовать клиентам свои условия, свои правила игры. Клиенты же, не имея лучшего, соглашались.

Естественно, далеко не всех это устраивало, но деваться было некуда.

Кризис спустил курок клиентского недовольства, которое копилось долгое время. Теперь это рынок покупателя: он будет определять условия работы. Логистам придется подстраиваться под клиента, а не наоборот. Большинство действующих игроков не привыкли работать в такой ситуации и находятся в растерянности. Мы же создавали концепцию SVX Logistics исходя из нового видения рынка.

Наша задача — соответствовать ожиданиям клиента, делать свою работу исходя из его потребностей. Мы должны сделать так, чтобы на нашем складе он чувствовал себя комфортно, как будто это его собственный склад.

— Какие претензии предъявляют клиенты к традиционным операторам складской логистики?

— Главная причина недоверия — отсутствие прозрачности. Клиент подозревает, что логисты его обманывают. Зачастую подозревает вполне обоснованно. У опытных сотрудников логистических компаний всегда есть в запасе несколько трюков, с помощью которых они могут увеличить свой доход. Например, выставить заказчику дополнитель-



Фото Александр Осипов

ные затраты по переупаковке «рассыпавшихся паллет» или неподдающуюся учету услугу стрейчевания.

Другой пример: на сайте практически каждого логиста есть калькулятор, с помощью которого клиент может рассчитать стоимость услуг. Однако на практике расчетные цены практически никогда не совпадают с реальными. Часто появляются дополнительные расходы, вполне обоснованные с точки зрения логиста, но очень раздражающие заказчика.

Клиент недоволен такой ситуацией. Ведь он хочет знать, за что именно он платит. Более того, он хочет понимать это заранее, а не получать счета постфактум. Желание, на наш взгляд, вполне понятное и логичное.

— И как SVX Logistics решает проблему доверия?

— Наше кредо — абсолютная честность и прозрачность. Клиент заранее знает, сколько ему будет стоить работа с SVX Logistics.

Мы предлагаем твердые тарифы на твердые единицы измерения. Клиент указывает нам, какое количество коробов, паллет или квадратных метров складских площадей ему будет необходимо. Мы анализируем операционную структуру обработки и называем заказ-

чику твердую сумму — сколько именно он должен будет заплатить. Этот тариф включает в себя весь комплекс работ, и клиент знает, что помимо этого не будет нести никаких дополнительных расходов. Клиент не будет переживать, что ему выставят к оплате дополнительные платежи, ему не придется беспокоиться о корректности учета тратить на это дополнительные средства. Кроме того, и это очень важно, он получает возможность планировать свои расходы на месяцы вперед.

На сегодняшний день у SVX Logistics есть несколько таких тарифных планов: «Пространство» — для тех, кому необходимо буферное хранение без дополнительных услуг, «Скорость» — для тех, кому важна высокая оборачиваемость складских запасов, и «Интеллект» — для компаний с широким ассортиментом разнообразных товаров. Мы можем разработать индивидуальные тарифы под потребности клиента, например для компаний, работающих в сфере MLM или для интернет-магазинов.

— А если клиент захочет еще большей открытости?

— Для большей прозрачности во взаимоотношениях с клиентами мы разработали и внедрили в SVX Logistics уже зарекомендовавшую себя на Западе, но пока практически неизвестную у нас практику Open book — «Открытая книга».

Это означает, что мы пускаем клиента в такую интимную сферу, как наше внутреннее ценообразование. Мы честно и открыто показываем, как именно формируется стоимость предоставляемых услуг. Заказчик видит, из чего складывается наш прайс, где и как возникает наша прибыль.

Более того, клиент получает возможность влиять на процесс ценообразования. Он может исключить из списка услуг те позиции, которые ему не нужны, заменить одни услуги или расходные мате-

риалы другими. Так что открытость подразумевает еще и гибкость.

— Что означает эта гибкость на практике?

— Еще один пример: сегодня практически все операторы логистического рынка работают по схеме полной предоплаты за зарезервированные площади. То есть клиент оплачивает фиксированное количество паллетомест вне зависимости от того, сколько он реально использует. Даже если большую часть месяца склад стоит полупустой, а пиковые объемы используются всего несколько дней или часов, платить придется за все.

Клиенту это невыгодно, он хочет платить только за те площади, которые использует. Мы готовы идти ему навстречу. SVX Logistics предлагает клиентам платить только за реально используемые площади. Сегодня используете 300 метров — платите за них. Завтра нужно 3000 — мы дадим 3000. При этом мы готовы работать без предоплаты, с оплатой по факту или даже отсрочкой платежа.

Конечно, одно паллетоместо при такой системе будет обходиться дороже. Но если в течение месяца необходимо вам пространство сильно меняется, а часто еще и непредсказуемым образом — вам такие условия будут выгодны.

Когда мы рассказываем об этом нашим коллегам, одни говорят, что работать на таких условиях невозможно, другие жалуются, что мы разбалует клиентов. Но мы считаем, что логистика — это не просто сдача места в аренду, это искусство управления помещениями и товаропотоками. И задача логиста — так организовать складское пространство, так разделить его между клиентами, чтобы всем им было удобно.

— Почему SVX Logistics делает то, что не получается у конкурентов?

— Причин несколько. Первая — соб-

ственные склады. SVX Logistics — это новое название ООО «Гранит», одного из крупнейших в Екатеринбурге собственников складских помещений. Всего в нашем распоряжении до 80 000 квадратных метров качественных складов категорий А и В+.

В то же время сегодня большинство компаний, предоставляющих услуги складской логистики, сами являются не собственниками, а арендаторами складов. Причем арендуют они их целиком, как правило, на условиях предоплаты. Это лишает операторов гибкости. Например, они не могут быстро найти для клиентов дополнительные площади, ведь для этого им нужно найти новые площади и заключить договор с собственником. Именно из-за отсутствия собственных площадей логистические компании не могут предложить формат оплаты за фактический объем хранения.

Мы с такими проблемами не сталкиваемся. Собственные склады позволяют нам свободно распоряжаться имеющимися площадями, гибко распределяя их между нашими клиентами.

Кроме того, у нас есть технологическая фора. Сегодня мы выбираем на рынке лучшее оборудование, современные технологические и IT решения. При этом мы используем не только собственный, но и чужой опыт, что позволяет нам не повторять чьи-то ошибки и делать оптимальный выбор. Все — от программного обеспечения до погрузчиков и техники — у нас будет идеальным. Соответственно, в этой сфере мы обойдем конкурентов.

Ну и, наконец, наше главное «секретное оружие» — это профессиональная команда. Не буду хвастаться, но нам действительно удалось собрать в этом проекте лучших специалистов логистического рынка Екатеринбурга. С такими людьми любое дело по плечу.

— Когда компания начнет работу?

— SVX Logistics официально выходит на рынок 1 января. В этом есть что-то символическое: в Новый год мы войдем с новой кампанией. Пока же мы завершаем все подготовительные работы, налаживаем и оттачиваем технологические процессы, обучение специалистов тоже подходит к концу. С этими процессами мы не спешим, наша задача — создать идеальный вариант работы, чтобы сделать рынку предложение, от которого невозможно будет отказаться.



620100, Екатеринбург,
ул. Куйбышева, 82А
e-mail: info@svx.company
тел. 8 (343) 211 45 55
www.svx.company