

Temat: Pomiar obsługi klienta – wskaźniki.

Klasa 1/ TECHNIK LOGISTYK

Przedmiot: DYSTRYBUCJA

*Opracowała: mgr inż. Agnieszka Ciągło
– doradca metodyczny (ODN, Zielona Góra, 2021)*

Czas: 90 minut (2 x 45 min.)

Cel ogólny:



Celem lekcji jest zapoznanie uczniów ze wskaźnikami służącymi do pomiaru logistycznej obsługi klienta.

Cele operacyjne lekcji:

**Po zakończonych zajęciach uczniowie
powinni potrafić:**

- **wyjaśnić pojęcie logistycznej obsługi klienta,**
- **przedstawić i omówić przyczyny niskiego lub obniżającego się poziomu logistycznej obsługi klienta,**
- **prawidłowo obliczyć wybrane wskaźniki logistycznej obsługi klienta i zinterpretować je.**


Cele w języku ucznia (NACOBIEZU):

- **Wyjaśnisz i ocenisz miejsce logistycznej obsługi klienta w dystrybucji.**
- **Prawidłowo obliczysz i zinterpretujesz wskaźniki logistycznej obsługi klienta.**

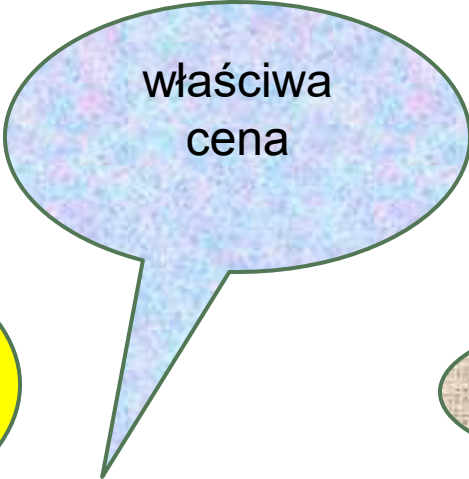
Plan lekcji

- 1. Jakość obsługi klienta.**
- 2. Błędy w LOK.**
- 3. Wskaźniki LOK – wybrane.**
- 4. Przykład zastosowania analizy wskaźnikowej.**


Ad.1. Właściwa obsługa klienta opiera się na zasadzie 7R / 7W:



właściwe
miejsce




właściwa
cena




właściwa
jakość




właściwy klient



właściwa
ilość



właściwy
czas



właściwy
produkt

**Z obsługą klienta związane
jest pojęcie jakości.**

**„Jakość wymagana przez klienta odnosi się
do zbioru wartości i korzyści postrzeganych
przez klienta w świetle oferowanych na rynku
produktów (usług)”.**

**Stanowi ważną składową
wartości dodanej dla klienta.**

Jakość obsługi klienta rozpatrujemy jako liczbę elementów składowych, którymi mogą być: produkt, jaki nabywca uzyskuje, sposób uzyskania produktu i jego pierwotne oczekiwania.

Wzór ogólny wyrażający zadowolenie klienta:



$$\text{jakość obsługi klienta} = \frac{\text{co klient otrzymuje + w jaki sposób}}{\text{oczekiwania}}$$

Obsługa klienta to

zdolność do zaspokojenia potrzeb i wymagań klienta pod względem czasu, niezawodności, komunikacji, wygody.

Logistyczna obsługa klienta

skupia się głównie na rzeczywistej dystrybucji dóbr z uwzględnieniem właściwego: stanu, miejsca, ilości i czasu przy jednoczesnym uzyskaniu profitu.

Logistyczna obsługa klienta

wszelkie niezbędne czynności związane z przyjęciem, przygotowaniem i realizacją zamówień przy jednoczesnym czuwaniu nad jego poprawnością oraz interwencją w razie wystąpienia błędów w celu zniwelowania szkód.

Ad.2.

Błędy w logistycznej obsłudze klienta:

- **źle przeprowadzone badania lub rozpoznania rynku,**
- **przeoczenie „dochodowości” klienta,**
- **niewłaściwie zdefiniowane polityki obsługi klienta,**
- **ustalenie nierealistycznej polityki obsługi klienta,**

Błędy w logistycznej obsłudze klienta:

- **nieuzasadnione ekonomicznie wydatki na LOK,**
- **zwiększanie liczby pracowników zamiast usprawniania procesów,**
- **niedoszkolony i słabo opłacany personel.**

Ad.3.

mgr inż. Agnieszka
Ciągło

W analizie mierników logistycznych stosuje się metodę porównań.

Polega ona na analizowaniu danych w ujęciu czasowym.

Dane powinny być podane w różnych przedziałach czasowych – miesiącach / kwartałach.

Analiza przeprowadzona w ten sposób pozwala ocenić LOK i poprawić działania w przypadku niezadowolających wyników.

Przykładowe wskaźniki:

1) udział bezbłędnych faktur = (liczba bezbłędnych faktur / łączna liczba faktur) x 100 %

2) udział dostaw nieprawidłowych
= (liczba nieprawidłowych dostaw / łączna liczba dostaw) x 100 %

3) udział opóźnionych dostaw = (liczba dostaw opóźnionych / łączna liczba dostaw) x 100 %

**Analiza wskaźników umożliwia
ocenę ryzyka związanego
z obsługą klienta.**

**Można zidentyfikować obszary
problematiczne
i przeprowadzić w nich zmiany.**

Ad.4

mgr inż. Agnieszka
Ciągło

Niewielka hurtownia artykułów spożywczych obsługuje 5 detalistów.

Dostarcza produkty zgodnie z zamówieniem. W realizacji zamówień pojawiają się błędy – wynikają one z pomyłek pracowników (błędnie odczytany kod produktu / liczba sztuk / miejsce dostawy).

W miesiącu czerwcu bieżącego roku zrealizowano łącznie 330 zamówień, natomiast w lipcu 398.

Szczegóły podano w tabeli.





mgr inż. Agnieszka
Ciągło



LICZYMY

Lp.	Detalista	Łączna liczba dostaw		Liczba nieprawidłowych dostaw	
		czerwiec	lipiec	czerwiec	lipiec
1.	A	60	82	3	5
2.	B	160	198	12	8
3.	C	50	56	6	8
4.	D	20	38	1	4
5.	E	40	24	2	2

Obliczamy udział nieprawidłowych dostaw

mgr inż. Agnieszka
Ciągła

$$\begin{aligned} & \text{Liczba nieprawidłowych dostaw} \\ & \quad \text{(detalista 1 ... 5)} \\ = & \frac{\text{Liczba nieprawidłowych dostaw}}{\text{Łączna liczba dostaw}} \times 100 \% \\ & \quad \text{(detalista 1 ... 5)} \end{aligned}$$

Tabela obliczeń

Lp.	Detalista	Wskaźnik w %	
		czerwiec	lipiec
1.	A	$(3/60) \times 100 \% = 5\%$	
2.	B		
3.	C		
4.	D		
5.	E		

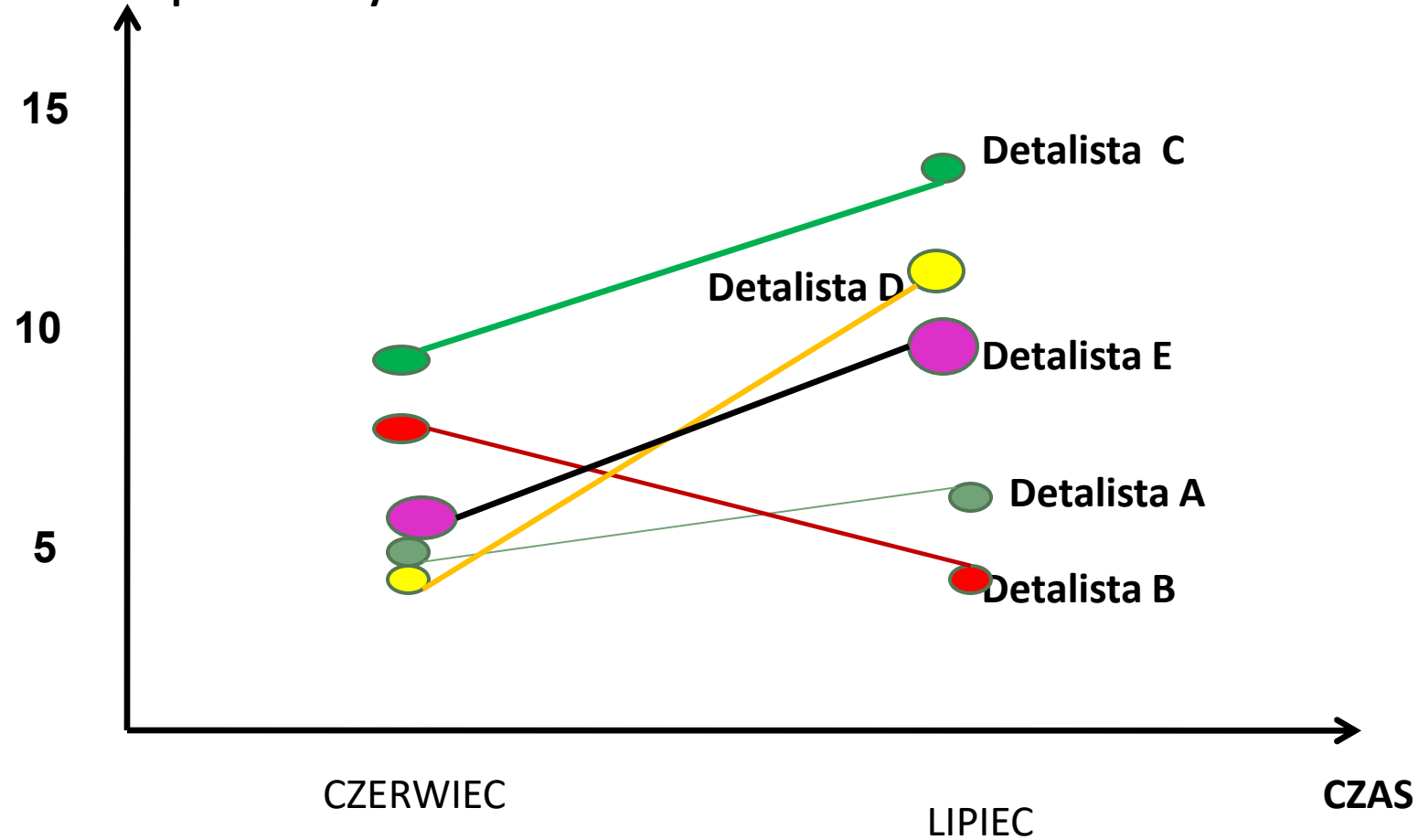
Tabela wyników

Lp.	Detalista	Wskaźnik w %	
		czerwiec	lipiec
1.	A	5	6,1
2.	B	7,5	4,04
3.	C	8,33	14,29
4.	D	5	10,53
5.	E	5	8,33



Wykres

Udział nieprawidłowych dostaw w %



Wskaźnik nieprawidłowych dostaw ogółem

Czerwiec

$$(24/330) \times 100 \% = \underline{7,27 \%}$$

Lipiec

$$(27/398) \times 100 \% = \underline{6,78 \%}$$

Analiza

- 1) najczęściej nieprawidłowych dostaw procentowo zrealizowano dla detalisty C (zarówno w czerwcu jak i w lipcu),**
- 2) LOK w stosunku do detalisty B poprawiła się o 3,46 % w lipcu w stosunku do czerwca (czerwiec 7, 5 % – lipiec 4,04 %)**
- 3) najlepiej obsługiwany był detalista A (wzrost nieprawidłowości tylko o 1,1 %)**
- 4) wskaźnik wadliwości ogółem w lipcu obniżył się w stosunku do czerwca o 0,49 %.**



Wnioski

- ✓ **wskaźnik nieprawidłowych dostaw ogółem uległ poprawie,**
- ✓ **należy poprawić element organizacyjny (pracownicy) w procesie obsługi zamówień,**
- ✓ **usprawnić proces przetwarzania zamówienia zewnętrznego na wewnętrzne,**
- ✓ **wprowadzić okresową kontrolę zamówień przed wysyłką.**

**Czy macie pytania
do tematu ?**

Dziękuję za uwagę

Materiały źródłowe

- „Logistyka dystrybucji”, praca zbiorowa pod redakcją J. Nowakowskiej – Grunt, wydawnictwo Komunikacji i Łączności 2017 (str.40 – 51),
- „ZAŁOŻENIA LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE”,
Marta Kadłubek, Politechnika Częstochowska,
- www.techniklogistyk.com,
- materiały własne.

Kontakt do konsultacji:
A.Ciaglo@odn.zgora.pl