

# Доставляем премиум-грузы: чек-лист

*Какое решение продавать проще: дешёвое или дорогое? Многие дилеры выбирают стратегию меньшей цены, но быстро понимают, что прибыль не позволяет развивать бизнес, а качество продукта портит репутацию. Работать с премиальными решениями выгоднее, однако требуются не только особые подходы к стратегии продаж, но и высокий уровень сервиса. Один из его элементов — доставка, которая особенно важна при работе с инженерным оборудованием и сложными строительными конструкциями. Мы составили чек-лист, он поможет оценить производителю и дилеру, все ли вопросы с логистикой соответствуют премиальному уровню самого продукта.*

## Вопрос 1. Доставка безопасна?

По данным [статистики](#) сервиса для мониторинга безопасности грузоперевозок [Impact.ru.com](#), около миллиарда рублей теряют грузоперевозчики на территории РФ ежегодно только в результате криминала — грабежей и мошенничества. К этому добавляются убытки от ДТП, от инцидентов во время погрузки-разгрузки и т. д.

*«Наш многолетний опыт показывает, что правильный выбор перевозчика гарантирует минимизацию всех рисков, а критерием выбора поставщика должна быть не стоимость, а надёжность и широта его услуг», — даёт совет **Вероника Кулешова, генеральный директор компании FRISQUET, ведущего французского производителя отопительного оборудования.** В качестве примера для российских дилеров эксперт приводит французскую логистическую компанию, с которой FRISQUET работает много лет. За всё время ещё ни разу не было ни одного случая нарушения или порчи упаковки, не говоря уже о потере или поломках.*

По её словам, ключевым моментом выбора поставщика стала возможность выстроить единую цепочку. Партнёры не только осуществляют транспортировку во Франции и России, они же оказывают услуги таможенного оформления и ответственного хранения. *«При этом нам предоставляют склад класса А, также мы имеем возможность в любой момент отследить местонахождение конкретного котла, а проверка целостности упаковки проходит трижды (не считая таможни), — поясняет **Вероника Кулешова.** — Клиенты, приобретающие продукт премиального класса, хорошо умеют считать свои деньги и ждут, что они оплачивают не только свой товар, но и сервис. Поэтому, начиная работать с новым дилером, мы обращаем особое внимание на вопрос надёжности доставки: для премиум-продукции логистические потери абсолютно неприемлемы. И дело в первую очередь не в*

*стоимости товаров (страховка должна это компенсировать), а в ударе по имиджу и, конечно, в срывах сроков поставки».*

## **Вопрос 2. Доставка будет выполнена в срок?**

Если речь идёт об инженерном оборудовании или строительных конструкциях, то сбои поставки могут привести к задержкам в запуске очередного этапа и изменению сроков сдачи в эксплуатацию. Поэтому не стоит ждать, что заказчик простит нарушение договорённостей. Оно регулярно становится поводом для судебных разбирательств.

Адвокат Алина Пархоменко, член Адвокатской палаты города Москвы, поясняет, что наиболее частым требованием является взыскание неустойки за задержку, однако бывают и случаи, когда ответчику приходится возмещать и убытки, которые возникли из-за увеличения сроков поставки. Если объект крупный, то суммы компенсации могут достигать больших размеров.

Однако случается, когда срок поставки влияет на её стоимость. *«В моей практике была такая ситуация. Логистическая компания пропустила срок поставки оборудования в северный регион, а сезон закончился. В результате стоимость доставки выросла в три раза! Всю сумму пришлось взыскать с перевозчика», — приводит пример Алина Пархоменко.*

## **Вопрос 3. Таможня не станет проблемой?**

Огромное значение в логистике имеет опыт работы в международных перевозках. *«Наша деятельность строится на прогнозах: например, мы планируем доставку так, чтобы груз не оказался на таможне перед новогодними или майскими праздниками. Ведь в это время шансы “зависнуть” максимальны, — поясняет **Екатерина Ильинская, менеджер по работе с ключевыми клиентами компании [FM Logistic](#)**. — Впрочем, сейчас дежурные офицеры есть на таможне даже в праздники, и проблема, если она возникает, чаще всего связана с документами. Например, в современных отопительных котлах есть беспроводные модули, которые при пересечении границы вызывают особый интерес таможенников. Поэтому особенно важны опыт и компетентность специалистов, занимающихся в компании подготовкой документов: они должны быть оформлены так, чтобы исключить малейшие придирки у проверяющих».*

Другой проблемой могут стать геополитические риски: например, в последний год пересечение границы между Польшей и Белоруссией для многих перевозчиков оборачивается дополнительными задержками. Есть два решения: заранее менять маршруты перевозок, обходя проблемную таможню, либо иметь с её представителями личные договорённости.

#### **Вопрос 4. Предусматривает ли упаковка все логистические риски?**

В сегменте премиального оборудования главное требование к упаковке не уникальность, а надёжность. *«При перевозке, как правило, принимаются претензии к упаковочной целостности и к количеству товарных мест. Само качество оборудования чаще всего проверяется отдельно, осматривается специалистами уже перед началом монтажа. Если в момент приёмки не зафиксировать нарушение целостности упаковки, потом будет сложно доказать этот факт и предъявить претензии к доставке, — рассказывает Алина Пархоменко. — Поэтому некоторые поставщики приезжают на место принимать оборудование у перевозчика».*

Ряд компаний также высылают на объект своего представителя для участия в приёме груза. Это позволяет исключить ситуации, когда недобросовестный клиент пытается получить неустойку с поставщика за повреждения, которые в реальности произошли уже во время хранения на объекте.

*«Котлы FRISQUET на заводе во французском городе Мо упаковываются так, чтобы максимально обезопасить технику: специальные фиксаторы исключают её смещение внутри коробки и берегут от повреждений при погрузке, — поясняет тонкий момент Вероника Кулешова. — Агрегаты в таких боксах разрешено даже штабелировать при хранении. А комплектность проверяется автоматически: упаковка оборудования происходит одновременно с его взвешиванием. То есть товарная этикетка даже не будет напечатана, если вес не соответствует эталонному (например, в комплекте не оказалось каких-то аксессуаров). Таким образом, в случае возможного возникновения претензий со стороны покупателя, связанных с повреждением, именно нарушение упаковки (тот самый пресловутый мятый угол коробки) будет являться подтверждением вины транспортной компании».*

#### **Вопрос 5. Соответствует ли логистика зелёной повестке?**

Весьма актуальное требование времени — следование принципам sustainability (устойчивого развития). Премиум-клиенты всё чаще оценивают продукцию в том числе по влиянию на окружающую среду и готовы переплачивать за экологичность и ответственность в целом. В случае логистики речь идёт о том, что заказчики часто требуют доставку исключительно официальными перевозчиками (с уплатой всех налогов и дорожных пошлин, белыми зарплатами водителей и т. д.), автомобилями класса «Евро-4» или выше, а иногда даже исключительно электромобилями (случаи уже известны и в России). Переход на электронный документооборот, снижение использования полиэтилена и другого пластика в упаковке, применение тары из переработанного материала — тоже звенья этой цепи.

Свежий пример: швейцарская компания Breitling начала задействовать складные боксы для своих часов. Небольшое усовершенствование позволило сократить затраты на

доставку пустых коробок сразу на 60 %, а с ними, разумеется, уменьшаются и выбросы CO<sub>2</sub> в атмосферу.

### **Вопрос 6. Вы следите за трендами?**

Логистические технологии постоянно развиваются. Вероятно, уже в ближайшее время нормой станут непрерывный GPS-трекинг заказов, использование блокчейна для отслеживания цепочки поставки, доставка с помощью дронов и беспилотных фур и так далее. А решения, применяемые сегодня, через три — пять лет могут оказаться устаревшими. Значит, нужно следить за тенденциями и держать уровень!