
Στο 18% η ικανοποίηση των επιχειρήσεων του Ην. Βασιλείου από τον 3PL συνεργάτη τους, σύμφωνα με έρευνα

2019/05/06 11:58 στην κατηγορία LOGISTICS

Μόλις το 18% των επιχειρήσεων του Ηνωμένου Βασιλείου είναι ευχαριστημένες με τον 3PL συνεργάτη τους, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της συμβουλευτικής εταιρείας SCALA.

Αξιοσημείωτο είναι ότι, στην έρευνα διαπιστώνεται η ύπαρξη σημαντικών αποκλίσεων μεταξύ των επιπέδων ικανοποίησης ανάμεσα σε 3PL πελάτες και προμηθευτές 3PL υπηρεσιών, αλλά και μεταξύ των ίδιων των 3PLs.

Σύμφωνα με την SCALA, οι επιχειρήσεις κατέδειξαν ότι μεταξύ των σημαντικότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν συμπεριλαμβάνεται η έλλειψη προορατικότητας/πρόληψης από τους 3PLs, η έλλειψη συνεχούς βελτίωσης και η συνεχή εστίαση στο κόστος αντί της ποιότητας.

Στον αντίποδα, οι 3PLs προμηθευτές δήλωσαν πεπεισμένοι ότι σε μεγάλο βαθμό οι πελάτες τους είναι «πολύ ικανοποιημένοι» από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Σχολιάζοντας τα ευρήματα, ο John Perry, διευθύνων σύμβουλος της SCALA, αναφέρει «δύο πράγματα είναι σαφή στην έρευνα. Πρώτον, οι πελάτες των 3PLs πρέπει να είναι πιο προσεκτικοί κατά την προσέγγισή τους στο στάδιο της υποβολής προσφορών, την ανάθεση και τη διαχείριση του συμβολαίου τους.

Δεύτερον, οι 3PLs θα πρέπει να δράσουν περισσότερο για να αυξήσουν τα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών τους και να εντοπίσουν καλύτερους τρόπους για να μετρούν με ακρίβεια την σχέση τους με τον πελάτη».

Ο ίδιος πιστεύει ότι το «κλειδί» για τον συγχρονισμό μεταξύ 3PL και πελάτη έγκειται πρωτίστως στην εξασφάλιση του πελάτη και στην επίτευξη των βασικών επιχειρηματικών στόχων του.

Το «CV» της έρευνας

Η έρευνα, που κυκλοφόρησε πρόσφατα, βασίστηκε στις απαντήσεις των μεγαλύτερων και γνωστότερων επιχειρήσεων του Ην. Βασιλείου, καθώς και των 3PL συνεργατών

τους.

Να σημειωθεί ότι, οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις ασκούν επιχειρηματικές δραστηριότητες σε διάφορες βιομηχανίες, αλλά ασχολούνται κυρίως με τους τομείς των σουπερμάρκετ, των FMCG, των ηλεκτρικών συσκευών και των οικιακών συσκευών.

B. Βεγ.