



NSCOR

Комплексный сервис
по доставке международных грузов

Обращение директора



Фраза из культовой советской комедии «Королева бензоколонки» – «Никакого сервиса!» – часто вспоминается при получении услуг. Причем в любых сферах. У меня накопилось много случаев, когда, отдавая что-то на аутсорсинг, я был вынужден самостоятельно выстраивать процессы и объяснять вроде бы квалифицированным компаниям, что и как они должны делать. Это касалось и маркетинга, и построения продаж, и разработки сайта, и других вопросов. У нас

почему-то любят работать по принципу: клиент сказал – сделали (хорошо, если качественно), не сказал – не сделали. В итоге приходится тратить кучу времени, чтобы самому во всем разобраться и ничего не упустить. Хотя смысл аутсорсинга – передать задачу эксперту, а не становиться экспертом самому.

Я убежден, что российским компаниям давно пора менять отношение к клиенту и подход к работе.

А любые изменения надо начинать с себя. Поэтому работу своей компании я строю принципиально по-другому. Наша главная цель – предоставлять клиентам высокое качество сервиса по организации аутсорсинга ВЭД. Чтобы фраза из «Королевы бензоколонки» при сотрудничестве с нами ни у кого не всплывала в памяти.

В чем, по нашему мнению, выражается качество:

1. Полная открытость в работе

Мы не накручиваем цены на доп.услугах и не пытаемся увеличить свое вознаграждение за счет сопутствующих услуг (за доставку, сертификацию и т.д.). Мы на старте открыто проговариваем сумму нашего вознаграждения и совместно с Клиентом оптимизируем остальные его расходы. Если Вы, например, уже договорились с перевозчиком на более выгодных условиях, Вы связываете его с нами. А мы после проверки начинаем работать по согласованным Вами ставкам.

2. Экспертиза

Большинство расходов можно избежать, если верно выстроить процесс и совершать на старте и в время импорта правильные действия. Например, проверять требования по сертификации и таможенным рискам до размещения заказа на иностранном заводе (казалось бы, это простая истина, но часто ею пренебрегают). Для нас неожиданности такого рода предсказуемы. За годы работы мы накопили колоссальный опыт по ВЭД, и Вы, сотрудничая с нами, получаете доступ к этому опыту.

3. Интересы Клиента превыше всего

Наша компания не привязана к определенному таможенному посту, СВХ или логистическому маршруту, поэтому при возникновении спорных ситуаций мы всегда занимаем сторону Клиента, как если бы это были мы сами. Мы не боимся «испортить отношения» с таможенной или кем-то еще, в отличие от таможенных брокеров и других компаний, привязанных к конкретному месту.

4. Экономия времени и денег

По сути, каждая компания может импортировать товар самостоятельно. Но здесь возникает важный вопрос: задач всегда больше, чем времени, так стоит ли тратить время на организацию импорта? Стоит ли учиться на своих ошибках? Или все-таки сфокусироваться на ключевых компетенциях бизнеса?

Мы ставим фокус на экономии времени Клиентов (тем более что часто сферу импорта курируют первые лица компании). За годы работы мы добились баланса: клиенты

сохраняют контроль над ситуацией, видят полную картину и при этом не тратят свое время.

Экономия расходов по импорту для нас также в приоритете. Еще Голдратт писал: «То, что все части системы работают на пределе своих возможностей, не означает, что вся система работает эффективно: оптимальное состояние системы не складывается из оптимальных состояний ее отдельных элементов». Отвечая за весь комплекс импорта, мы можем оптимизировать расходы на более высоком уровне – в комплексе.

Мы гордимся тем, что за годы работы помогли многим Клиентам начать работать официально, увеличить объемы несмотря на кризисы, начать импортировать с нуля, оптимизировать и правильно выстроить процессы по ВЭД.

От нас Клиенты не уходят: со многими мы работаем уже около 10 лет.

Я абсолютно уверен, что в этом бизнесе мы можем быть прибыльными, уважать себя и дальше развиваться, только делая ставку на качество услуг и работая с нашими Клиентами открыто и вдолгую.

Высокое качество – это наш выбор.

И наш вклад в то, чтобы рынок услуг изменился к лучшему.

С уважением, **Александр Харьков**

Генеральный директор компании NSCOR