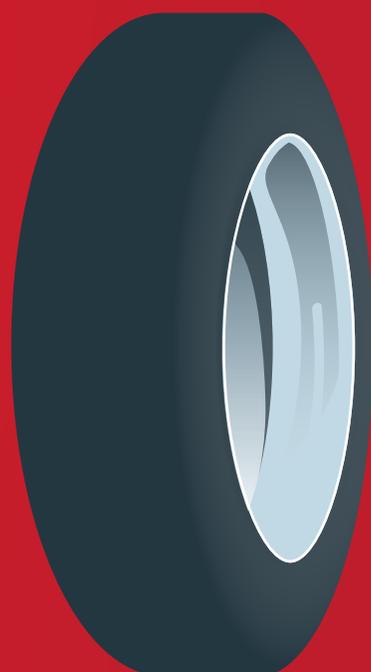
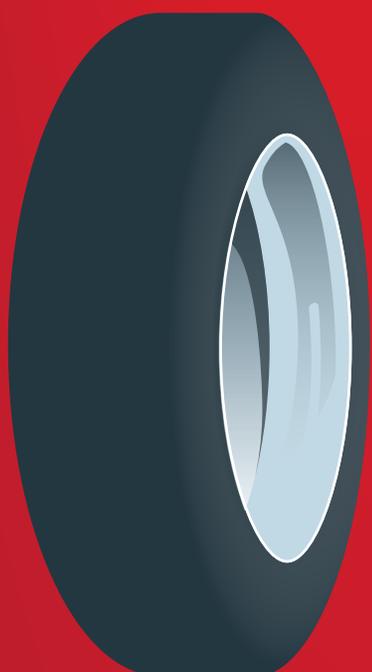


KRAFTTRANS DIGEST

What You need
for successful
road freight

new: france department



Красивая
ЛОГИСТИКА

KRAFTTRANS.com

Доставка сборных грузов

С пользой для вас
и вашего бизнеса

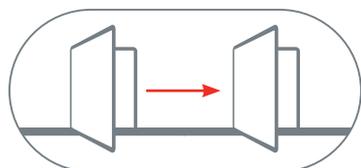
ПРЕИМУЩЕСТВА:

- **РЕГУЛЯРНОСТЬ:** еженедельная транспортировка сборных грузов с консолидационных складов в страны СНГ, налаженная доставка «до двери» малотоннажным транспортом
- **СОБСТВЕННЫЙ КОНСОЛИДАЦИОННЫЙ СКЛАД В ВИЛЬНЮСЕ:** выгодное местоположение на популярном маршруте
- **БОЛЬШОЙ ОПЫТ** в доставке сборных грузов, например, доставка нестандартного груза – произведений искусства

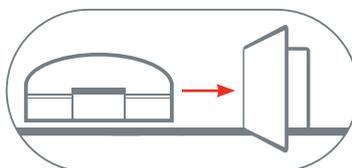
РЕГИОНЫ ЗАБОРА ГРУЗА:

- Доставка сборных грузов из Центральной/Восточной/Западной Европы
- Балканы
- Прибалтика
- Скандинавия

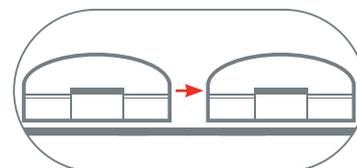
УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ



ОТ ДВЕРИ ДО ДВЕРИ



ОТ СКЛАДА ДО ДВЕРИ



ОТ СКЛАДА ДО СКЛАДА

СКЛАДСКИЕ УСЛУГИ:

- упаковка/переупаковка, маркировка
- паллетирование и сортировка товара (в том числе согласно ТН ВЭД)
- погрузочно-разгрузочные работы
- складской учет движения товара
- хранение грузов

ТРАНСПОРТИРОВКА:

- забор груза
- обработка и хранение товаров на консолидационном складе
- грузоперевозка
- доставка «до двери»

ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ:

- таможенное оформление
- страхование
- накладные и прочие документы

КОНТРОЛЬ КАЖДОГО ЭТАПА ПЕРЕВОЗКИ

- **Terrasoft**
- через систему KPI (ключевые показатели эффективности)



KRAFTTRANS Digest

Качественный сервис

20 лет на рынке международных грузоперевозок

Служба заботы о Клиенте

Качество оказания услуги грузоперевозок

В жизни, как и в грузоперевозках, главное – построить маршрут Интервью с заместителем директора по автомобильным перевозкам КРАФТТРАНС Виталием Фадеевым

В бизнесе, как и в жизни, нужно уметь слушать

Интервью с заместителем директора по продажам КРАФТТРАНС Екатерины Молодцовой

Новое направление: ФРАНЦИЯ

Интервью с заместителем директора департамента автомобильных перевозок и руководителем отдела по направлению Франция КРАФТТРАНС Татьяной Александровой

Всегда красивый результат

Яркие проекты Группы компаний КРАФТТРАНС



Следите за новостями рынка на сайте krafttrans.com

 15 офисов
в 5 странах

 120
собственных авто

 1000M²
склад в Европе

 300
профессионалов
в штате

 100 стран мира
география перевозок

 1000 000
страхование



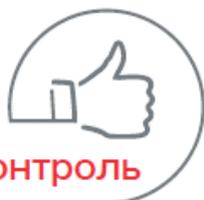
GREAT 20 KRAFTTRANS

Этот год для КРАФТТРАНС юбилейный. 20 лет Группа компаний работает в сфере логистических услуг. Мы зарекомендовали себя как ответственного и надежного партнера. КРАФТТРАНС сегодня – это ответственность за результат, символ поставленных и достигнутых целей.

Делаем жизнь клиентов комфортнее, предлагая качественный сервис

КРАФТТРАНС – это 25 различных логистических сервисов, 15 успешно работающих офисов в 5 странах мира, более 300 профессионалов в штате. КРАФТТРАНС – это внимательность, вежливость, оперативность, дружелюбие, знания, профессионализм.

Сервис КРАФТТРАНС – это:



Контроль

на всех этапах



Оформление

всего пакета документов



Консультации

по всем возникающим вопросам



3 часа

на обработку заявки



Персональный подход

к каждому клиенту

КРАФТТРАНС обязуется предоставить логистические услуги добросовестно и быстро, на простых и понятных условиях.



15 офисов в 5 странах



120 собственных авто



1000М² склад в Европе



300 профессионалов в штате



100 стран мира география перевозок



1000 000 страхования

Служба забота о Клиентах

В компании работает Служба заботы о клиентах. КРАФТТРАНС стремится получить обратную связь от каждого Клиента об уровне сервиса и качестве услуги. Полученная в ходе диалога с Клиентом информация позволяет вносить изменения в бизнес-процессы компании.



В первой половине 2015 г. 8 из 10 клиентов поставили нам 8 баллов за первый транспортный заказ.



Контроль качества сервиса

Для этого существует система оценки сервиса на основе ключевых показателей (так называемых «KPI», Key Performance Indicators). В КРАФТТРАНС производится оценка каждого транспортного заказа. Мы понимаем, что соблюдение стандартов качества услуг также не возможно без постоянного обучения и мотивации персонала. В компании действует корпоративный университет и школа экспедитора. Большое внимание уделяется поддержанию корпоративной культуры КРАФТТРАНС.



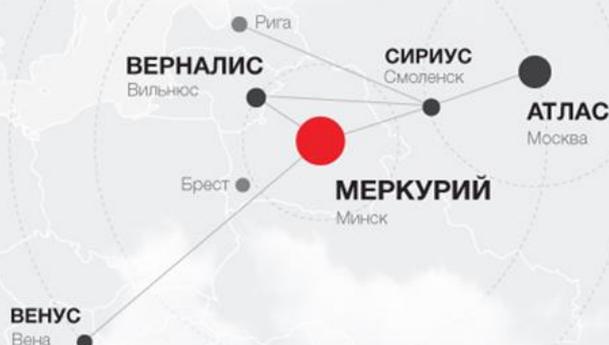
В ногу со всем миром

Для работы используются новейшие системы контроля, оптимизации и обработки информации. КРАФТТРАНС использует ERP-систему TERRASOFT для управления планированием на предприятии. Мы единственная компания на рынке СНГ, которая внедрила в работу программный обучающий продукт HP ART. Данный продукт позволяет формировать актуальную википедию знаний, предлагает новые более эффективные стандарты обучения. Наши руководители прошли обучение под руководством специалистов из Великобритании.



СТРАТЕГИЯ СФОКУСИРОВАННОГО РОСТА

КРАФТТРАНС применяет стратегию сфокусированного роста. Фокус на специализации означает, что каждый офис открывается под нужды клиента и профессионально развивается в определенной области перевозок.





«В жизни, как и в грузоперевозках, главное – построить маршрут»

Виталий Фадеев, заместитель директора по автомобильным перевозкам



Редкий случай, когда грузоперевозки стали для человека смыслом жизни: благодаря им наш герой учился в Америке, объездил практически всю Европу и сейчас как минимум раз в год открывает с семьей новые страны. Он удивительно точен, пунктуален и энергичен: во время работы готов бесконечно думать о «проседании» российского рынка, обратной загрузке из Европы и новых рынках, но после с таким же рвением помогает дочери рисовать машинки. Заместитель директора по автомобильным перевозкам компании «КРАФТТРАНС» Виталий Фадеев рассказал нам о новых офисах, тенденциях, самом крупном грузе, незабываемой горной поездке и страсти к путешествиям.

- С чего начинались ваша карьера в сфере грузоперевозок?

- С истории о том, что если во что-то искренне верить – обязательно получится. Расшифрую: как-то мне посчастливилось участвовать и выиграть конкурс посольства США на стажировку в Америке. В одном из финальных заданий посольства указал, что хочу повысить знания в транспортной сфере. Ответ последовал через месяц: пообещали обеспечить работой сразу в двух компаниях. Грех было не воспользоваться. В итоге пять месяцев стажировался в Штатах: сначала в транспортной компании, а потом в фирме, которая занималась складскими услугами. За короткое время удалось получить богатый опыт работы на одном из самых конкурентных рынков мира.

- Многие после этого там и оседают: берут домик в ипотеку, покупают Dodge, создают семью, заводят собаку. Вы же решили вернуться...

- Тому есть несколько причин. Во-первых, у меня была однократная виза, а не вид на жительство. Во-вторых, я изначально был настроен применить полученный опыт в своей стране. Очень хотелось использовать западные подходы в наших реалиях.

15
офисов
в 5 странах

120
собственных
авто

1000М²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование

Поэтому вернулся на родину и какое-то время продолжал работать на прежнем месте – в одной из крупнейших транспортных компаний Бреста. А когда понял, что нужно идти дальше и развиваться – переехал в Минск и устроился в «КРАФТТРАНС». И вот уже 10 лет не изменяю ей – разве что со своей женой (смеется – прим. ред.).

- Проверенные подходы особенно важны в непростые времена. Как повлияли на рынок экспедиторских услуг девальвация рубля в России и Беларуси, а также конфликт в Украине?

- Влияние всех этих факторов стало особенно заметным в последние полгода. Множество компаний, которые появлялись на рынке, как грибы на поляне, ушли в тень, как только грянул кризис. Текущая ситуация показала, кто готов к трудностям, а кто – нет. На рынке выживают сильнейшие – те, кто способен быстро сориентироваться и сделать правильные выводы. Сила духа и... стальных мускулов

- Вы говорите «сильнейшие» – а в чем, собственно, сила таких компаний?

- Факторов множество: опыт работы на рынке, география поставок, широкий спектр предоставляемых услуг, собственный транспортный парк, новые технологии, внутрифирменные принципы и стандарты, а самое главное – люди. Помимо экономических показателей, «сила» имеет еще и духовный аспект, который заключается в мудрости и решительности учредителей.

- В связи с санкциями против России и ответными ограничениями объемы перевозок из Европы снизились. Каким образом пытаетесь это компенсировать?

- Основное направление на сегодня – это развитие экспорта. Его объемы ежемесячно растут и уже превышают показатели импорта. Санкции, введенные прошлым летом в отношении России и их ответные действия, сильно повлияли на рынок экспедиторских услуг. Россия проблему для себя решила: попросту перешла на внутреннее потребление с учетом стран Таможенного союза. Однако для европейских производителей, поставщиков и перевозчиков ситуация сложилась не самая радужная: многие европейские товары оказались под запретом. Это привело к обострению конкуренции на Западе среди перевозчиков. Как мы это компенсируем? Развиваем новые направления: активно доставляем грузы в

страны Средней Азии, которые в меньшей степени столкнулись с валютными колебаниями и санкциями. Кроме того, мы начали активно участвовать в перевозках внутри Европы. Любое испытание – повод что-то изменить к лучшему. Это и делает компанию сильнее.



- Вы ощущаете возросшую конкуренцию со стороны европейских перевозчиков?

- Безусловно, причем в первую очередь от прибалтийских и польских компаний. Они значительно уменьшили объемы поставок в Россию и перебросили транспорт на внутриевропейские маршруты. Как правило, это крупные компании, имеющие высокий уровень автоматизации процессов. Конкурировать с ними непросто, но нам это удастся. Ситуация в Европе, повторюсь, непростая: в первую очередь, серьезно упали фрахты. Есть и другая проблема: большинство транспортных компаний отказываются брать за экспорт, опасаясь, что машина будет простаивать в Евросоюзе в ожидании обратной загрузки на СНГ. Если раньше можно было заранее просчитать свою импортную загрузку, то сейчас это крайне сложно. При этом повысить стоимость экспортных перевозок тоже нельзя, потому что большинство клиентов определено с уровнем ставок, которые, как правило, ниже тех, на которые рассчитывают перевозчики.

Уроки «разумной» географии

- А как происходило продвижение на Запад?

- Сначала мы открыли офисы в Латвии, Литве и Австрии. Главная цель, которую мы преследовали, – быть ближе к клиентам. Затем последовал второй этап: установление прочных долговременных отношений и привлечение новых заказчиков. Работа с крупными европейскими компаниями – полезный опыт. Как всё происходит: они сначала тебя оценивают, для чего просят прислать множество документов, а после этого проводят тендер, где нужно указать ставки по определенным направлениям. После этого



анализируются конкурсные заявки и определяются победители. Благодаря успешному опыту участия в тендерах, нам удается заключать долгосрочные договоры по фиксированным ставкам на определенный объем грузов. Среди наших клиентов немало известных компаний, в том числе производитель фотоаппаратов Fujifilm и подразделение автоконцерна Fiat, которое специализируется на запчастях и сельскохозяйственной технике. А еще Michelin, Pirelli, Zeppelin, Siemens и множество других популярных брендов.



- Чем отличается работа с известными брендами от обычных заказов?

- Клиентская политика одна для всех – каждый клиент, вне зависимости от его известности или объема заказов, должен быть обеспечен высоким качеством сервиса. Мы периодически проводим анкетирование: стараемся получить обратную связь уже после первого реализованного для клиента заказа или проекта. Если допустили ошибки, быстро их исправляем и делаем выводы. Не допускает

ошибок лишь тот, кто не работает или работает по шаблону.

- Неприятности случаются часто?

- Сложности возникают, но редко. Никто не застрахован от неприятностей в пути. Если что-то и случается, то мы совместно с нашими партнерами стараемся молниеносно отреагировать на возникшую проблему, чтобы не подвести ожидания клиента.

- В чем ваше преимущество по сравнению с европейскими перевозчиками?

- Прежде всего, мы выигрываем за счет конкурентоспособных цен. Кроме того, мы стараемся выполнить все условия, которые ставит перед нами клиент.

- А как меняется структура заказчиков: те же европейские компании открывают в Беларуси свои представительства и дочерние организации?

- Если говорить о западных заказчиках, то они стали к нам ближе территориально. За последние годы многие европейские компании, действительно, открыли представительства и предприятия в Беларуси. Это облегчает нашу коммуникацию и делает взаимодействие с ними более эффективным.

- Видимо, ужесточились и требования клиентов?

- Естественно, и большинство крупных компаний были к этому готовы. Проиллюстрирую это на примере компании «КРАФТТРАНС», известной особой политикой по взаимодействию с клиентами. Так, мы ввели следующее правило: в случае обращения клиента ответ должен быть подготовлен и отправлен в течение трех часов. И не минутой позже! Кстати, столько же времени уходит на то, чтобы экстренно заменить автомобиль с грузом в случае поломки. Кроме того, во время перевозки наш сотрудник ежедневно предоставляет текущую информацию по местоположению транспортного средства. Используется и программное обеспечение, которое фиксирует любое перемещение автомобиля. Собственно, это лишь отдельные примеры – на деле принципов гораздо больше.

- Было бы хорошо, если бы отправитель или получатель могли следить за грузом в режиме реального времени...

515
офисов
в странах

120
собственных
авто

1000M²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование

- Мы сейчас внедряем систему транспортной биржи. Она уже работает в тестовом режиме на нашем сайте. С ее помощью клиент может самостоятельно отслеживать собственные грузопотоки.

- Каким образом вы выбираете подрядчиков?

- Мы к этому относимся очень серьезно: оцениваем опыт международных перевозок, количество транспортных средств, наличие страхования и современного парка автомобилей, опыт и профессионализм водителей-международников. Каждые полгода мы отправляем анкету перевозчикам, чтобы получить их отзывы о работе с нами. Собственно, это общепринятая практика. В настоящее время компания работает со 140 приоритетными перевозчиками, парк каждого из которых насчитывает свыше 80 автомобилей. Общее количество привлеченных грузовиков превышает более 30 тыс. – практически все они оснащены двигателями стандартов «Евро-5» и «Евро-6». Всем перевозчикам мы гарантируем постоянный объем загрузок и своевременную оплату, а также помощь и консультационную поддержку в нестандартных ситуациях.



- С какими необычными проектами приходилось сталкиваться – скажем, перевозка дома или слона?

- Слонов еще пока не перевозили, а вот нефтяную вышку из Голландии в Беларусь доставляли. Помню, когда мы только получили упаковочные листы, то были сильно озадачены: три дня ушло только на то, чтобы разложить весь груз по машинам (клиент не знал, сколько их требуется). Мы выехали на место загрузки и присутствовали там три дня. Проект уникальный – вышку везли в Мозырь в течение трех недель. При этом было задействовано 72 стандартных автомобиля и 12 негабаритных площадок. Для меня такие проекты, сродни сложной хирургической операции, в которой нужно просчитать каждое свое действие.

- Ваши прогнозы: каким вы видите развитие рынка экспедиторских услуг?

- На мой взгляд, в будущем участвуют факты слияний и поглощений экспедиторских компаний. Мы для себя выбрали другой путь – расширение сети и создание новых представительств. Так, в ближайшее время «КРАФТТРАНС» должен открыть два новых офиса – в Екатеринбурге и Санкт-Петербурге. Российский рынок остается для нас одним из приоритетных.

Особое значение приобретает скорость принятия решений: серьезная компания, получив заказ утром, уже в обед должна отправить машину для доставки груза. Крупные компании, как правило, универсальны и готовы перевозить «до дверей» различные грузы: от сборных до комплектных, включая негабаритные.

На пути к «человеку мира»

- Видимо, грузоперевозки для вас – это больше, чем просто работа. Остается ли время на семью?

- Безусловно, ведь это – святое. Мой девиз по жизни: все нужно делать своевременно. Я против того, чтобы люди сидели допоздна, ведь так и до конфликтов в семье недалеко. Сам стараюсь работать только в рабочее время. Вечера и выходные провожу с женой и дочкой: гуляем в парке, ходим в бассейн, кино и театр. Кстати, дочке уже исполнилось шесть лет, и в сентябре она пойдет в первый класс. Она хорошо понимает, в чем заключается моя работа. Когда у нее спрашивают, отвечает: «Папа занимается транспортом». Учю ее рисовать автомобили (улыбается – прим. ред.).

- В грузоперевозках приходится часто путешествовать. Эта сфера сделала вас «человеком мира»?

- Скажем так, я на полпути к этому. У меня было достаточно командировок. За это время я успел осмотреть немало достопримечательностей и изучить культуры других стран. В целом путешествия – это моя страсть. Мы с женой и дочкой стараемся в отпуск куда-то летать. Во время поездок стремимся успеть не только полежать на пляже, но по максимуму познакомиться с традициями, обычаями и историей народа. Впечатления останутся с тобой навсегда, в отличие от загара.

- Случались ли с вами интересные случаи?

- Больше всего мне запомнилась командировка на север Испании, маршрут которой пролегал по горной дороге. Тогда водителю пришлось немного спустить колеса, чтобы проехать через горный тоннель. После волнительного перехода в горах не страшно было идти и на корриду – в общем, это была незабываемая командировка. Возможно, наша работа и не самая романтичная, но в ней уж точно есть место открытиям и приключениям. Особенно если вокруг происходит столько всего интересного.





В бизнесе, как и в жизни, нужно уметь слушать

Когда тысяча слов и одно уместное молчание приносят миллионы: наша героиня не понаслышке знает, как заключить крупный контракт, воодушевить отчаявшегося клиента и ненавязчиво убедить подрастающую дочку читать наскучившие книги. Жизнь таких людей, как режим работы электростанции, расписана по минутам, но даже в воронке рабочих дел и семейных хлопот можно найти время на саморазвитие. Заместитель директора по продажам компании «КРАФТТРАНС» Екатерина Молодцова рассказала нам о смещении рынка грузоперевозок на Запад, ускорении бизнес-процессов, привлечении «гигантов» и чудесах общения.

Говорят, слово лечит, а как оно может обеспечить успех в бизнесе?

Слова творят чудеса, равно как и молчание, если оно пришлось к месту. Можно привести с десяток примеров, когда нужные фразы приносили компании многомиллионные контракты.

Чтобы преуспеть в переговорах, нужно быть готовым к эмпатии – постижению эмоционального состояния и внутреннего мира другого человека. Ты общаешься с человеком и заодно пытаешься спрогнозировать, как он отнесется к твоим словам. В хороших продажах 70% времени говорит клиент и только 30% – продавец. В бизнесе, как и в жизни, нужно уметь слушать.

 15 офисов
в 5 странах

 120
собственных
авто

 1000м²
склад в Европе

 300
профессионалов
в штате

 100 стран мира
география перевозок

 1000 000
страхование

И оставаться при этом человеком...

Безусловно. Надо понимать, что хотя и важно добиться результата, но все же не любой ценой – надо уважать людей и не злоупотреблять их доверием. А еще важно в любых ситуациях оставаться доброжелательным и дружелюбным – ведь люди тянутся к оптимистам.

Может, заряд оптимизма и привел вас когда-то в компанию?

Это было около восьми лет тому назад. Мне предложили перейти в КРАФТТРАНС из крупной конкурирующей компании. Она занималась на тот момент только автоперевозками, мне же хотелось большего роста. На новом месте я получила возможность заниматься не только автомобильными, но и контейнерными, авиационными и железнодорожными поставками. Так я оказалась в зоне профессионального роста, который продолжается и сегодня.

**Никто так искренне не пожелает компании развития,
как ее перевозчик**

Сейчас, когда рынок транспортных услуг в странах СНГ «сужается», порою учиться и расти приходится на собственном опыте?

К счастью, учимся не на ошибках, а на удачных примерах. Например, когда в России грянул кризис и рухнул рубль, мы начали активно работать в западном направлении. Стратегия себя оправдала: за последний год существенно увеличили долю зарубежных клиентов, которые платят в иностранной валюте. Компания диверсифицировала риски и стала более устойчивой к внешним факторам.

Но ведь на рынке все так быстро меняется, что и не уследишь за всеми метаморфозами...

Да, всё ускоряется. Чтобы оставаться на месте, нужно бежать, а чтобы двигаться немного вперед, нужно бежать в два раза быстрее. Эта фраза Льюиса Кэрролла, вложенная в уста королевы «Алисы в Зазеркалье», прекрасно описывает текущую ситуацию на рынке. Чтобы достичь результатов прошлых лет, нужно работать быстро и усердно, а чтобы улучшить результат – надо приложить в два раза больше усилий. Как мы действуем? Увеличиваем количество плановых встреч, усиливаем отдел продаж и привлекаем больше новых клиентов, пересматриваем KPI.

А как меняются маршруты перевозок в кризис?

Кризис вынуждает компании пересматривать, казалось бы, устоявшуюся логистику. Так, если раньше производитель банковских карточек в России закупал высококачественный пластик в Италии, то сейчас ищет его в Турции, Польше и Китае. Перевозчикам приходится оперативно реагировать на резко меняющиеся потребности клиентов.

Каких вызовов стоит ожидать во второй половине текущего года?

Стоит ожидать сокращения числа покупателей и, соответственно, объемов грузов. Чтобы как-то это компенсировать, серьезные перевозчики, вроде КРАФТТРАНС, стараются более тесно работать с крупными клиентами.

5-15
офисов
в странах

120
собственных
авто

1000м²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование

Мы долго искали подход к крупным компаниям. В последнее время у нас появились новые контракты с лидерами рынка. В какой-то мере помог кризис: производитель стал сокращать пул перевозчиков и организовал квалификационный отбор, который прошли далеко не все компании. Мы оказались среди немногих, кто смог предложить длительную отсрочку платежа и гарантировать высокий уровень сервиса.

Но в кризис не стоит забывать и о менее крупных компаниях. Текущий момент надо использовать для того, чтобы повысить уровень взаимоотношений с клиентами. Наша глобальная задача – всеми силами способствовать росту их бизнеса. Мы всегда говорим, что никто так искренне не пожелает компании развития, как ее перевозчик. И доказываем это на деле: по возможности помогаем снизить издержки и найти покупателей в разных странах мира.

Приведу простой пример: у компании был клиент, который возил стандартными тентами макароны из Италии в Россию. Мы подсчитали, что учитывая вес продукции, ее выгоднее доставлять фурами объемом 120 «кубометров»: товара в них помещается больше, а стоимость возрастает не намного. Поставщик советом воспользовался и благодаря этому кардинально снизил транспортные расходы. И это лишь один из многих примеров.

Но на конкурентном рынке грузоперевозок места всем не хватит. Кто оказался в зоне риска?

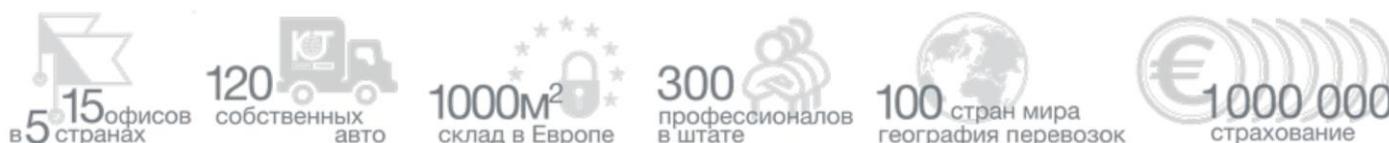
Сложнее всего приходится мелким компаниям, которые закрываются из-за недостатка оборотных средств и ухудшения ситуации с дебиторской задолженностью. Многие владельцы транспортных средств продают транспорт. В то же время крупные транспортные компании расширяют свою долю на рынке, вкладывая огромные ресурсы в работу с клиентами, продажи, маркетинг и продвижение. Такие перевозчики заняли более агрессивную позицию в области продаж. Понятно, что, в конечном счете, от этого выигрывает потребитель транспортных услуг.

Вероятно возросли и требования к перевозчикам?

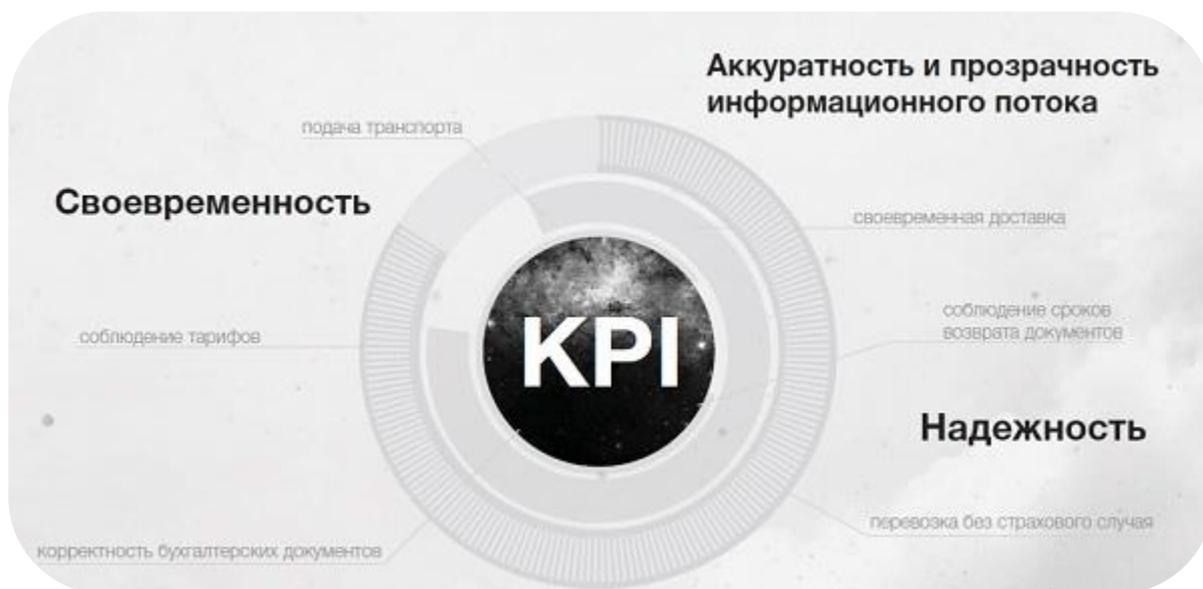
Клиент стал более взыскательным и осторожным. Он не хочет рисковать, а потому просчитывает свои издержки и идет к проверенным перевозчикам. Крупным компаниям, вроде KRAFTTRANS, проще, поскольку обладают богатым опытом реализации сложных проектов.

Каким образом отправители и получатели оценивают эффективность работы перевозчика?

Для этого существует система оценки сервиса на основе ключевых показателей (так называемых «KPI»). Чтобы оценить эффективность работы перевозчика, клиент получает отчет, где, например, указано, что 98% автомобилей выполнили заказ в срок, 2% грузовиков опоздали на выгрузку, товар доставлен в целостности и сохранности, водители всегда выходили на связь. При этом во время реализации проекта клиент может оперативно получать информацию о местонахождении грузов.



Система оценки качества КРАФТТРАНС



В КРАФТТРАНС удивительно низкая текучесть кадров. С чем это связано – действительно ли для многих это «компания мечты» или же играют роль рыночные факторы?

Причина низкой текучести кадров кроется в особом отношении руководства к подчиненным. В компании ценят и уважают мнение каждого сотрудника. Даже новичок, еще вчера закончивший университет, может предложить что-то улучшить в работе компании. Все идеи рассматриваются, лучшие из них реализуются, а их авторы получают поощрения. В основном предлагают идеи по реорганизации бизнес-процессов, в том числе в области продаж и работы с клиентом.

Когда фирма динамично развивается, то необходимо свести к минимуму количество ошибок. Для этого в компании существует комитет по организационному развитию, который собирает идеи, как усовершенствовать бизнес. Кроме того, существуют рабочие группы, которые занимаются развитием сервиса, разработкой единых стандартов работы и прочими улучшениями. Изменения внедряют, а потом масштабируют на офисы в разных странах.

Многие сотрудники компании еще и преподают в вузах. В компании это поощряют?

Преподавательская активность только поощряется, потому что такие люди могут правильно донести знания до молодежи и, соответственно, сыграть важную роль в развитии навыков персонала внутри компании. В компании уверены: если человек умеет и хочет общаться с молодежью, то это характеризует его с лучшей стороны.

Какую дополнительную подготовку проходят молодые специалисты в компании?

Для них существует корпоративный университет – Школа экспедиторов. Система обучения максимально адаптирована к потребностям компании и автоматизирована: новый сотрудник может в течение рабочего дня изучить материал, сдать по нему тест и получить результаты. Перед реализацией какого-нибудь сложного проекта сотруднику предлагается пройти тест на знание специфики работы.

Чему вас в первую очередь научила профессия?

Понимать людей. Сфера продаж и маркетинга – это своего рода школа жизни. Когда ты год-два общаешься с клиентами, то совсем по-другому начинаешь выстраивать контакт с незнакомыми людьми. Тебе ничего не стоит подойти к негативно настроенному человеку, заговорить с ним, что-то согласовать и решить

5-15
офисов
в странах

120
собственных
авто

1000м²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование

какой-то важный вопрос. Ты можешь убедить человека, подвести его к тому, чтобы он согласился с твоей точкой зрения и пошел навстречу.

А что если все коммуникации поручить женщинам, которые, как правило, лучше справляются со стрессом?

Все зависит от человека. Есть девушки, которые могут дать фору любому мужчине. Хотя гендерный принцип работает: девушкам обычно проще общаться с мужской аудиторией – в этом случае результативность переговоров гораздо выше.

Сейчас в той же России центры принятия решений по грузоперевозкам находятся в Москве. Начальником отдела логистики в крупной компании может быть парень или девушка 25 лет, которые вольны самостоятельно принимать решения.

С таким собеседником надо быть в тонусе и уметь поддержать его интерес. Например, как-то наш менеджер смог привлечь клиента, который так же, как и она, увлекается онлайн-играми. И такие сюрпризы случаются регулярно. Чтобы добиться успеха в общении, порою нужно выйти из зоны комфорта и проявить смекалку.

Активным читателям:

Список рекомендуемых книг от Екатерины Молодцовой



«Клиенты на всю жизнь»
Карл Сьюэлл, Пол Браун



«Построение отдела продаж»
Константин Бакшт



«Короче.
Меньше слов - больше смысла»
Джозеф Маккормак

5-15 офисов
в 5 странах

120
собственных
авто

1000м²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование



Красивая
ЛОГИСТИКА

www.krafttrans.com



Cargo is in the air

Авиаперевозки только
с KRAFTTRANS

1 МЫ
ОФОРМЛЯЕМ
ПАКЕТ ДОКУМЕНТОВ

2 МЫ
ОСУЩЕСТВЛЯЕМ
КОНТРОЛЬ
ДВИЖЕНИЯ ГРУЗА

3 МЫ
КОНСУЛЬТИРУЕМ
ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ



3 часа
на обработку
заявки



Персональный
подход к каждому
клиенту



свыше **700**
грузовых авиаперевозок
за 2014г.



свыше **30** лет
суммарный стаж
сотрудников отдела



Сертифицированные
специалисты
в области доставки
опасных грузов

УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ:

ДВЕРЬ
ДВЕРЬ

АЭРОПОРТ
ДВЕРЬ

ДВЕРЬ
АЭРОПОРТ

АЭРОПОРТ
АЭРОПОРТ

➤ **ДОСТАВКА ГЕНЕРАЛЬНЫХ ГРУЗОВ** (экспресс-доставка, срочные грузы), а также попутных, челночных, сборных.

➤ Доставка грузов требующих **ОСОБЫХ РЕЖИМОВ ТРАНСПОРТИРОВКИ**: скоропортящихся и опасных грузов.

➤ **ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТАВКИ ПОД ВТТ** (внутренний таможенный транзит) до СВХ (склад временного хранения), доставка «от двери до двери».

➤ **СТРАХОВАНИЕ ГРУЗА** по приемлемым тарифным ставкам.

➤ **ИЗ ЮГО-ВОСТОЧНОЙ АЗИИ** (Китай, Южная Корея, Япония, Тайланд, Индия).

➤ **ИЗ ЕВРОПЫ** в Российскую Федерацию и Республику Беларусь.

➤ **ИЗ СЕВЕРНОЙ И ЮЖНОЙ АМЕРИКИ** в Российскую Федерацию и Республику Беларусь.



«Красивая логистика» как результат

«Мы работаем по нестандартной схеме, сохраняя все стандарты качества компании» – заместитель директора и руководитель направления «Франция»


15 офисов
в 5 странах


120
собственных
авто


1000м²
склад в Европе


300
профессионалов
в штате


100 стран мира
география перевозок


1000 000
страхование



Есть мнение, что со временем люди становятся похожи со своим делом, работой. Особенно такие, кто находится, как говорят, «на своем месте», получают удовольствие от собственного вклада в общий успех, создаваемой ценности и результата. Татьяна Александрова подтверждает эту теорию на 110%. Она – заместитель директора департамента автомобильных перевозок и руководитель отдела по направлению Франция транспортно-экспедиционной компании КРАФТТРАНС. Стильная женщина и, подобно француженкам, уверенная в себе, в своих силах. Ее кредо – быть достойной той дороги, которую выбираешь, а это значит учиться, оставаться любознательным и открытым новому, развиваться, совершенствовать свои компетенции и оттачивать навыки. Иными словами – быть в движении. Легко и с присущим французам шармом Татьяна рассказывает о сложных бизнес-процессах, продвижении компании на высококонкурентном рынке транспортно-экспедиционных услуг Франции и делится некоторыми секретами своей работы.

- Татьяна, как давно Вы работаете в логистике?

С логистикой связано 15 лет моей жизни. До «КРАФТТРАНС» я более пяти лет работала руководителем в экспедиционной компании Москве, затем в закупках. Пришла в компанию на должность руководителя отдела направления Франция. У меня три образования, два из которых высшие.

- Чем Вас привлекает транспортно-экспедиционная отрасль? Ведь работа в этой сфере сложная и не женская

Все верно, работа сложная и многозадачная, но в этом и ее привлекательность – получаешь настоящее удовольствие от результата. И ты четко видишь этот результат, понимаешь, где сработал на все 100%, а где нужно пересмотреть подходы и запустить процесс по-новому. Ставишь цели – большие или малые, краткосрочные или на перспективу – и постоянно работаешь над их достижением. Привлекательность работы в транспортной логистике для меня создает еще и тот факт, что здесь постоянно все меняется – где-то вводятся новые санкции, где-то закрываются маршруты, а где-то принимаются новые разрешения. И все время необходимо быть в тренде, держать ситуацию под контролем, владеть большим объемом информации и уметь использовать ее в работе, а также главное – понимать и находить применение бизнес-целям компании. Такая многозадачность подобна дирижерству большим оркестром, когда музыка звучит стройно и ладно. Если все составляющие совпали, ощущаешь настоящее удовольствие от работы, от своего дела и того вклада, который ты вносишь. Удовольствие от единства с командой, от того, какой опыт можешь дать коллегам и получить от них. Такое не может не привлекать.

- Расскажите, пожалуйста, о французском направлении. Вы упомянули, что это новый проект. Чем обусловлен интерес белорусской транспортно-экспедиционной компании к Франции?



Франция – один из значимых партнеров для России и рынка СНГ, включая Беларусь. Это страна, занимающая значительную долю товарооборота в ЕС и в мире. Россия – ее основной экономический партнер, и торговые отношения этих двух стран выстроены уже очень давно. Поэтому новое направление открыто в нашей компании не случайно: есть понимание объемов и перспектив, ведь отношения России и Франции не прекращаются, а развиваются, причем даже в условиях ввода санкций между странами существует приоритет сохранения дипломатических и экономических договоренностей.

Получается, Беларусь выступает больше как транзитная территория

Мы работаем и на рынок Беларуси, но объемы небольшие, поэтому мало кто рассматривает в экспедировании планы по





развитию нашего рынка. И если какие-то грузы и возятся в Беларусь, то благодаря России. Россия разрешила, например, фрукты-овощи оформлять в Беларуси – и наша страна «вспомнила» о своем выгодном географическом положении и поняла, что может что-то на действующих санкциях заработать. Но отдельно про Беларусь говорить сложно – импорта у нас очень мало.

- Каков потенциал развития грузоперевозок между Францией и странами ЕврАзЭС, в том числе с Беларусью?

Французский рынок в плане перевозок давно завоеван. А начиная с октября прошлого года, импорт снизился на 40%. Конкуренция среди перевозчиков здесь, в отличие от рынка Италии или Германии, очень жесткая. Поэтому, не скрою, нам довольно сложно работать. Вместе с тем, нам удастся держаться на достойном уровне и получать крупных заказчиков в лице таких компаний и брендов, как Michelin, IKEA, химический концерн «Arysta» и других.

Здесь не без гордости хочу отметить работу команды «КРАФТТРАНС» в целом. Мы ставим во главу угла высокое качество оказания услуг и говорим о «красивой логистике», понимая под этим слоганом «безупречное выполнение заказа клиента». Такие стандарты работы очень помогают нам в развитии французского направления. Поясню, что имею в виду. У французов есть такая особенность: если они выбрали бизнес-партнера, то будут работать с ним долго. Для французского заказчика важно получить качество при низких затратах. Они очень не любят тратить деньги и умеют работать в режиме экономии. И требуют от партнеров того же. Для нас это означает, что за приемлемую цену мы должны оказать качественную услугу. Иными словами, мы сначала налаживаем эти взаимосвязи, выстраиваем доверительные отношения и потом постоянно их поддерживаем на высоком уровне. И, к счастью, нам удается соблюдать этот баланс без ущерба бизнес-целям компании. Несмотря на все сложности, у грузоперевозок из Франции большой потенциал, мы оцениваем, что в портфеле нашей компании удельный вес по данному направлению будет составлять не менее 15%.



Потому что рынок емкий, товароборот между Францией и странами СНГ достаточно высокий, и направление будет активно развиваться, а мы, в свою очередь, – работать над увеличением числа заказов.

- Вы много говорите о качестве. Что Вы вкладываете в это понятие?

Понятие «качества услуги» формируют наши клиенты. Заказчик хочет получить качественный сервис. При этом качество оказанной услуги для него определяется и внимательным обслуживанием, и степенью удовлетворения пожеланий, и другими факторами. Чтобы соответствовать ожиданиям клиентов, мы сначала выясняем все потребности и пожелания и потом оказываем качественный сервис. Одному надо точно в срок, другому – низкая цена перевозки. Но в общем и целом и для нас, и для клиента качество означает отсутствие каких-либо неприятностей во взаимодействиях и желание продолжать сотрудничество. Мы можем долго себя хвалить, но главным показателем нашей работы и качества наших услуг – это отзывы клиентов, когда они довольны работой с нами и возвращаются к нам снова и снова.

- Есть ли разница в понимании «качественной услуги» у французского и российского или белорусского заказчика?

Для француза на передний план выступает клиент и его потребности. Когда у них случается форс-мажорная ситуация (например, забастовка, перекрываются дороги и т.д.), француз будет сетовать, что из-за сложившейся ситуации он не сможет оказать качественную услугу. То есть француз в первую очередь думает о том, чтобы всем было комфортно. Российский заказчик думает о сокращении затрат и издержек и, к сожалению, не всегда постоянен в предпочтениях, что часто обусловлено внешними факторами. Мы работаем всегда по нестандартной схеме, сохраняя все стандарты качества компании. В такой гибкости, уверена, состоит наше конкурентное преимущество.





- Можете рассказать о каких-то интересных случаях, которые были связаны с доставкой грузов из Франции?

Могу привести интересный пример «завоевания» крупного клиента. На юге Франции есть крупный химический концерн. Его грузы класса ADR (опасный). Регион непростой, есть сложности с транспортной логистикой в принципе. Прекрасно понимая все имеющиеся факты, заказчик в качестве оценки возможного перевозчика выставил низкую цену и заказ транспорта в течение часа. Мы специально для данного клиента разработали схему с перегрузом. В результате нам удалось дать клиенту низкую стоимость перевозки и сохранить доставку автотранспортом. В нашем пакете учитывалось все: перегруз, таможенное оформление, пробег машины до фабрики, участие нескольких перевозчиков в цепочке доставки. И все равно предложенная нами цена за перевозку опасного груза получилась ниже, чем доставка через порт Марселя. И мы получили долгосрочный контракт и ценный опыт.

- В одиночку большие дела не свершаются. Расскажите, пожалуйста, о своей команде.

Французское направление – новое. Скажу, что каждый из них полностью разделяет ценности компании, понимает и принимает установленные стандарты качества. Мы готовим таких сотрудников: проводим тренинги, включаем в систему наставничества, которая позволяет новичку быстро освоиться в компании, проявить свои способности, увидеть перспективы для личного и профессионального развития и роста. Есть также «Школа экспедитора», причем в школе учатся и те, кто уже имеет опыт работы в данной сфере. Хочу отметить, что внутри мы также оцениваем качество. Система гибкая – мы можем в случае необходимости добавить актуальный для клиента критерий и отследить его выполнение и развитие каждым сотрудником. В случае необходимости корректируем работу команды.

- Какие планы по развитию направления?

У нас есть стратегия выхода и позиционирования на рынке. Всех карт раскрывать не стану. Скажу лишь, что мы себя продвигаем как достойного и надежного партнера. Уже есть случаи, когда нас рекомендуют через рекомендацию заказчика. И мы стараемся работать на перспективу.

- У Вас интенсивный и насыщенный рабочий график, который предполагает хороший отдых. Где Вы берете силы, как отдыхаете?

Я люблю путешествовать. Любимые страны – Италия и, конечно же, Франция. Причем отдыхаю я пассивно – пляж, море, экскурсии. Много читаю. Это и деловая литература, но больше классику – Пастернака, Есенина, Петрарку, Достоевского. Я бы даже рекомендовала перечитывать классические произведения. В них много глубокого смысла, мудрости, которая может быть применена в работе, в отношениях с людьми.





Контейнерные перевозки

*простое решение
для больших
расстояний*



ПОЧЕМУ КРАФТТРАНС?



3 часа
на обработку
заявки



Оптимальное
соотношение цены и
качества услуг



Доставка
в сжатые сроки



Команда
Профессионалов



Персональный
подход к каждому
клиенту

КАК МЫ РАБОТАЕМ?

- 1 АНАЛИЗ ВАШИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ**
определение бюджета, подбор лучших условий исходя из объемов и периодичности перевозок
- 2 РАЗРАБОТКА ОПТИМАЛЬНОГО МАРШРУТА**
и схемы перевозки грузов
- 3 ОФОРМЛЕНИЕ ВСЕГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТОВ**
в том числе таможенных, возможность предоставления сурвейерских услуг в Китае
- 4 ОТЛАЖЕННАЯ СИСТЕМА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ**
между всеми участниками логистической цепочки
- 5 ЕЖЕНЕДЕЛЬНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ**
о статусе и местонахождении грузов

НАША ГЕОГРАФИЯ:

КРАФТТРАНС МОЖЕТ ДОСТАВИТЬ ВАШ ГРУЗ ИЗ ЛЮБОГО ПОРТА ВОСТОЧНОЙ/ЮГО-ВОСТОЧНОЙ АЗИИ, АМЕРИКИ, ЕВРОПЫ

УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ:

DAP / DAT / DDP / FCA / FAS / FOB / CIF / CPT / CIP / EXW / CFR



ОСНОВНОЙ ГРУЗОПОТОК

| | | | |
|--|-------------------------|-----------|--|
| Россия | Прибалтика | Финляндия | Западная Европа |
| Владивосток, Восточный, Новороссийск, Санкт-Петербург, Астрахань | Клайпеда, Рига, Таллинн | Котка | Гамбург, Бремерхафен, Гданьск, Антверпен |

РАБОТА С ВЕДУЩИМИ
МОРСКИМИ ЛИНИЯМИ:



MAERSK
LINE



EVERGREEN LINE

CMA CGM

COSCO

OOCL



ЯРКИЕ ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ

АВИАПЕРЕВОЗКА СТРАУСЯТ ЧЕРНОГО АФРИКАНСКОГО СТРАУСА

Маршрут перевозки: Национальный аэропорт «Минск» в г. Минск (Беларусь) – аэропорт «Кольцово» в г. Екатеринбург (Россия)

Описание груза: живые животные (страусята черного африканского страуса, в возрасте от 7 дней)

Особенности перевозки:

- Предварительная проработка маршрута перевозки согласно нормам и инструкциям перевозки живых грузов (ориентировочный срок 3 недели): подготовка необходимой документации в соответствии с международными требованиями (IATA Live Animals Regulations) и выпуск декларация отправителя на живых животных установленной формы (Shipper's Certification for Live Animals).
- Бронирование специального места на регулярный рейс Минск-Екатеринбург авиакомпании «Белавиа».
- Прохождение ветеринарного контроля, получение соответствующей отметки ветеринарного инспектора по авианакладной.
- Закрытие таможенного транзита отправителя до Национального аэропорта «Минск» (г. Минск, Беларусь), открытие нового – в адрес конечного получателя в г. Екатеринбург (Россия).
- Получение разрешения на выпуск груза от таможенных органов.
- Временное размещение живого груза на складе временного хранения согласно инструкциям и нормам.
- Отправка груза из места отправления в пункт назначения после всех проверок состоялась день в день с 11:00, вылет груза состоялся в 22:30.



Услуги, оказанные специалистами компании КРАФТТРАНС:

- предварительное бронирование, организация авиационной перевозки;
- согласование особенностей перевозки, документации, маркировки с авиакомпанией;
- организация прохождения ветеринарного контроля;
- обработка груза на СВХ «Минск-2»;
- таможенное оформление.



ПЕРЕВОЗКА ГРУЗА ВЕСОМ 75,5 ТОНН

Сотрудниками филиала ООО КРАТТРАНС в г. Бресте была реализована перевозка – **полностью автомобильным транспортом** груза весом 75,5 тонн

Маршрут перевозки: Италия – Беларусь (г. Мозырь)

Описание груза: емкость 75,5 тонн

Габариты груза: длина – 12,7 м, ширина – 2,55 м, высота – 3,2м, вес груза – 75,5 тонн

Требуемый тип подвижного состава:

Специальный транспорт для перевозки крупногабаритных и тяжеловесных грузов (КТГ): 2 единицы



Услуги, оказанные специалистами компании КРАФТТРАНС:

- Разработка оптимального маршрута следования.
- Выбор оптимального типа подвижного состава.
- Осуществление перевозки.
- Организация перегрузки.

Особенности перевозки:

- груз имел неравномерное распределение массы в точках опоры – 47,5 тонн и 28 тонн;
- разрешения на проезд КТГ по всем территориям были получены в течении 2-х недель;
- в связи со сложной процедурой оформления сертификатов, заказчиком неоднократно переносились сроки перевозки, соответственно пришлось дважды получать разрешения на проезд и в срочном порядке доставить груз;
- для уменьшения сроков доставки и стоимости перевозки, в процессе следования по маршруту, осуществлялась перегрузка груза.



15
офисов
в 5 странах

120
собственных
авто

1000м²
склад в Европе

300
профессионалов
в штате

100 стран мира
география перевозок

1000 000
страхование

18 МАШИН ДЛЯ ДОСТАВКИ ГРУЗА? ЛЕГКО!

Сотрудниками отдела Центральная Европа компании КРАФТТРАНС проделана масштабная работа по доставке груза в кратчайшие сроки в адрес клиента – 18 машин за 3 дня.

Маршрут перевозки:

Авто: Гливице (Польша) – Самара (Россия)

Авто: Гливице (Польша) – Подмосковьё (Россия)

Описание груза: металлические стеллажи и аксессуары к ним для крупных российских производителей.

Особенности перевозки: строгая и четкая постановка 18 автомобилей к 6 утра в течение трех дней равными партиями.

Услуги, оказываемые специалистами компании

КРАФТТРАНС: специалистами компании была организована загрузка и таможенное оформление в Гливице (Польша), выгрузка 8 автопоездов в Самаре и 10 автопоездов в Подмосковьё.



Комментарии Юрия Курпатина, начальника отдела Центральная Европа

– Юрий, какие нестандартные моменты были в процессе организации перевозки?

– Работы было много. Особенность состояла в том, что были организованы самостоятельные отправки каждой машины. Во избежание смещения рабочего графика завода-отправителя, автомобили под загрузку прибывали строго не позднее 6 утра для того, чтобы загрузиться и оформиться за 1 день. Приходилось постоянно держать связь с водителями на загрузке, в пути, на таможнях и координировать их прибытие на выгрузку точно в срок. Благодаря тому, что мы уже давно и активно развиваем провозные возможности по своим направлениям, в работу нами были привлечены надёжные подрядчики с гибкими ценами, что соответствовало требованиям клиента: быстро, в срок и по приемлемой цене.

– По каким направлениям работает отдел Центральной Европы компании КРАФТТРАНС?

– У нас достаточно широкая география перевозок. Мы предлагаем свои услуги по организации перевозок из следующих стран: PL, CZ, SK, SLO, HU, RO, BG, MD, TR, MK, CRO, BIH, RS, MNE, AL. Как наиболее перспективные могу выделить Балканские страны. Именно в этом направлении мы сейчас работаем, нарабатывая провозные возможности по сцепкам и рефрижераторам.

– Юрий, что Вам помогает успешно осуществлять проекты?

– Более 7 лет в транспорте, вокруг меня – сплоченная, молодая и энергичная команда профессионалов. Наш основной принцип работы это соблюдение всех требований клиента: гибкие ставки – мы всегда мобильны в данном вопросе, чтобы наш клиент получал не только отличный сервис, но и актуальную рыночную (или даже ниже) ставку! Доставляем грузы надёжно, в срок и только с помощью проверенных партнёров!



КРАФТТРАНС в цифрах



20 лет
Опыта в международных грузоперевозках



15 ОФИСОВ
5 СТРАН МИРА

Сеть офисов
в Европе и СНГ



120
Собственный парк
автомобилей (Euro 4, Euro 5)



1000 м²
Собственный склад в Европе
Литве (г. Вильнюс)



1 000 000 €

Полис ответственности
перевозчика



300
Профессионалов отрасли





Какой маршрут короче?

A Нью-Йорк – Лондон?

B Нью-Йорк – Мадрид?