ИННОВАЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ: УЛУЧШЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ЛОГИСТИКЕ

А. С. Домино

*студент, Брестский государственный технический университет, г. Брест,
Беларусь, anastasiadomino482@gmail.com*

Научный руководитель: Н. А. Вакулич

*старший преподаватель, Брестский государственный технический университет,
г. Брест, Беларусь, navakulich@g.bstu.by*

В условиях стремительных изменений на рынке логистических услуг эффективность обслуживания клиентов становится ключевым фактором конкурентоспособности. Данная статья посвящена инновационным каналам обратной связи, которые способствуют улучшению клиентского сервиса в логистике. Рассматриваются различные цифровые и графические инструменты, такие как мобильные приложения, чаты, социальные сети и платформы для взаимодействия с клиентами, позволяющие оперативно получать отзывы и предложения. Анализируются примеры успешной реализации данных каналов на практике, а также их влияние на клиентскую удовлетворенность и лояльность. В заключение, статья подчеркивает необходимость интеграции инновационных решений в стратегию обслуживания клиентов, чтобы повысить эффективность логистических компаний и адаптироваться к требованиям современного рынка.

Ключевые слова: инновационные каналы обратной связи; обслуживание клиентов; логистика; клиентская удовлетворенность; цифровые инструменты; мобильные приложения; социальные сети; лояльность клиентов; эффективность сервиса; стратегическая интеграция.

INNOVATIVE FEEDBACK CHANNELS: IMPROVING CUSTOMER SERVICE IN LOGISTICS

A. S. Domino

student, Brest State Technical University, Brest, Belarus, anastasiadomino482@gmail.com

Supervisor: N. A. Vakulich

senior lecturer, Brest State Technical University, Brest, Belarus, navakulich@g.bstu.by

In the context of rapid changes in the logistics services market, the efficiency of customer service is becoming a key factor of competitiveness. This article is devoted to innovative feedback channels that contribute to the improvement of customer service in

logistics. Various digital and graphic tools, such as mobile applications, chats, social networks and platforms for interaction with customers, allowing to promptly receive feedback and suggestions, are considered. Examples of successful implementation of these channels in practice, as well as their impact on customer satisfaction and loyalty are analyzed. In conclusion, the article emphasizes the need to integrate innovative solutions into the customer service strategy in order to improve the efficiency of logistics companies and adapt to the requirements of the modern market.

Keywords: innovative feedback channels; customer service; logistics; customer satisfaction; digital tools; mobile applications; social networks; customer loyalty; service efficiency; strategic integration.

Современная логистика сталкивается с множеством вызовов, среди которых ключевую роль играет качество обслуживания клиентов. В условиях растущей конкуренции компании ищут способы улучшить взаимодействие с клиентами, чтобы повысить их удовлетворенность и лояльность. Одним из важных аспектов в этом направлении является создание и развитие инновационных каналов обратной связи [1].

Обратная связь – это основной инструмент, который помогает компаниям понять потребности и ожидания клиентов. В логистике, где скорость и качество выполнения услуг играют решающую роль, использование эффективных каналов связи может значительно повысить уровень обслуживания [3].

Инновационные каналы обратной связи [2]:

1. Мобильные приложения становятся стандартом для взаимодействия с клиентами. Они позволяют в реальном времени отслеживать груз, получать уведомления о статусе доставки и оставлять отзывы. Разработка интуитивно понятного интерфейса и возможность оперативного общения увеличивают удовлетворенность клиентов и позволяют быстрее реагировать на их запросы.

2. Чат-боты – это еще один перспективный инструмент, который помогает автоматизировать процесс коммуникации с клиентами. Они могут предоставить мгновенные ответы на часто задаваемые вопросы, помочь в размещении заказов и получать отзывы. Использование искусственного интеллекта позволяет чат-ботам обучаться и улучшать качество взаимодействия с клиентами.

3. Социальные сети играют важную роль в современном бизнесе. Многие компании начинают активно использовать платформы, такие как Facebook, Instagram и Twitter, для коммуникации с клиентами. Это не только дает возможность оперативно реагировать на запросы и жалобы, но и создает пространство для сбора отзывов и предложений по улучшению услуг.

4. Системы управления отзывами. Платформы, которые позволяют собирать и анализировать отзывы клиентов, становятся незаменимыми в

логистике. Они помогают выявлять узкие места в обслуживании и предоставляют возможность для улучшения процессов. Интеграция таких систем с бизнес-анализом позволяет логистическим компаниям принимать более обоснованные решения, основанные на реальных данных.

Преимущества внедрения инновационных каналов обратной связи: улучшение качества обслуживания, повышение лояльности, оптимизация бизнес-процессов, конкурентное преимущество.

Инновационные каналы обратной связи в логистике – это не просто модный тренд, а необходимость для компаний, которые стремятся к повышению качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. Используя современные технологии, логистические компании могут не только улучшить свои бизнес-процессы, но и создать надежные отношения с клиентами, что в конечном итоге приведет к росту прибыли и развитию бизнеса. Важно помнить, что обратная связь – это не конечная цель, а постоянный процесс, который требует внимания и адаптации к меняющимся условиям рынка [3].

Библиографические ссылки

1. *Медведева Г. Б., Захарченко Л. А., Обуховская О. А.* Реализация цифровых технологий в логистических процессах: опыт и перспективы в Беларуси // *Логистические системы в глобальной экономике [Электронный ресурс] : материалы XII Междунар. науч.-практ. конф., Красноярск, 31 марта – 01 апр. 2022 г. : электрон. сб. / СибГУ им. М. Ф. Решетнева. Красноярск, 2022. № 12. С. 185–188.*

2. *Шимчук Р. А.* Использование концептуальных положений стратегического управления и теории инноваций в логистике // *Теория и практика современной науки. 2021. № 3. С. 21–29.*

3. *Вакулич Н. А.* Управление взаимоотношениями в логистике // *Инновации: от теории к практике : коллективная монография / Министерство образования Республики Беларусь, Брестский областной исполнительный комитет, Брестский научно-технологический парк, Брестский государственный технический университет; под науч. ред.: А. М. Омелянюка [и др.]. Брест : БрГТУ, 2019. С. 203–208.*