

METERAIL2 中储为芬欧汇川提供物流服务的启示

一、芬欧汇川的物流需求反映了外资企业的物流需求，也反映了现代社会对物流服务质量需求的共性。芬欧汇川的物流服务主要需求是：发运必须保证时间上的及时性；作业过程必须保证产品质量的安全可靠性；整个物流运作过程必须具备资料的准确、完整性；执行合同必须具有严肃性。这要求物流企业必须流程科学，作业有序，管理严谨，效率优先。

二、以“小时”为单位的计时方式对物流服务的实效性提出了更高要求。芬欧汇川的物流服务要求是以小时为单位的。据了解，这不仅仅是芬欧汇川的要求，也是国内外物流服务需求的趋势，尤其城市配送业务，大多以小时为计时单位，在规定的时间内不能完成服务是需要付出代价的。提高物流效率不再停留在纸面上，而是真正摆在了面前。在“提供 24 小时服务”承诺的基础上是否还应该承诺“提供即时服务”，因为后者是针对客户的实际需求，更能体现出服务的实效性。

三、诚信的同时要“精明”服务，学会自我保护。江北公司进行过 3 次赔付，有的赔付是因为无法证实货损责任不属于自身而吃的哑巴亏。赔付唤醒了他们的质量意识和自我保护意识，同时也感悟到了“精明”服务的重要性。吃一堑长一智，一台数码相机提供的完整准确的资料使江北公司避免了不必要的损失。优质服务与精明服务应该同步。中储 40 年来培养起来的诚信力应该这样得到保护。

四、反思：中储到底是不是现代物流企业？如何树立中储的市场新形象？在合作初期，因为磨合的原因，芬欧汇川并不满意江北的服务，他们很不客气的说：“你们不就是一个简单的仓储吗？还谈什么现代物流？”这当头棒喝，应该惊醒中储的反思意识。中储需要冷静思考：中储到底是不是现代物流企业，能不能成为真正的现代物流企业？如何改变“国有老仓储企业”的市场形象，树立市场新形象？同时，如果不是基于优质高效的服务，经常挂在嘴边的优势在某些时候如同虚设。芬欧汇川当初选择江北公司应该是看重中储的品牌和网络优势的，但是，在服务质量未达到要求时，照样毫不客气，这就是市场。

五、努力与资信力强的外资企业进行物流合作。芬欧汇川严格执行合同规定，没有极特殊的情况不拖欠费用，不会逾期付款。这种资信力非常有吸引力。其实，严格执行合同，及时付费，不拖欠物流费用是外资企业很普遍的做法，也是他们的经营习惯。中储应该努力与外资企业进行物流合作。在付费期限上，外资企业有竞争。芬欧汇川按合同规定是 30 日内付款。在日本，伊藤洋华堂对它的物流服务商的合同规定是 2 日内付款，十分有吸引力，但同时伊藤洋华堂的物流要求却很高，这促使物流服务商拼命地提高自己的服务水平去适应要求。

六、加强对客户和自身各方面信息的收集、读取和研究。芬欧汇川平时注重资料的收集和整理，讲究双方的一切交往必须以文字书面的形式进行，口说一律无效，还定期把江北执行效果以图表、曲线的表达方式通过电传、电子邮件通知江北公司。这种方式再次告诉中储：书面、图片等资料是最好的证明，口说无效。另外，图表和曲线直观地反映了各个时期的服务效果和服务质量，应该重视研究和学会读取其中蕴含的信息：服务质量是提高了还是下降了？是持续提高、持续下滑还是保持平衡？客户对中储服务要求的满意度如何，对方不愿再合作的临界点在哪里？对国内与中储正在合作的大客户，中储是否自己设立这样的考评系统？如果中储主动地象芬欧汇川那样地收集自己的业务运作信息，并对执行情况、效果进行研究分析，一旦发生纠纷的时候，中储就不会陷于被动。

七、欧芬汇川带来了示范效应。为芬欧汇川这样的纸业知名企业提供满意服务，取得了极大的示范效应。不少纸业客户认为：江北公司既然能满足芬欧汇川，他们的物流服务交给江北也就放心了。目前，在武汉的全国纸品大户基本都落户江北公司。

八、仓库融资有新招。在江北公司的服务改进后，芬欧汇川满意度提高，免费向江北公司提供价值 9 万元的扫描识货系统，包括操作人员培训和设备维修维护的费用都由芬欧汇川负责。虽然这是芬欧汇川为满足自身快速发展的需要，帮助仓库就等于帮助他们自己，但客观上仓库收到了融资的异曲同工效果。多年来，仓库一直缺乏资金，尤其是在发展信息化系统上，很多仓库都存在资金困难，而江北公司与芬欧汇川的合作给了中储一个很好的启示，投资并不大，但解决了仓库先进技术应用的关键问题。同时，仓库的干部职工认识和掌握扫描技术后，将在观念和理念上发生很大的变化。因此，江北公司得到的绝不仅仅是 9 万元的投资，还有技术以及技术带来的连锁效应。关键技术向大客户融取，这个经验可以总结和推广。

九、继续深入研究客户需求，量身定制，提高客户的满意度。先进客户能教会中储什么是服务，向先进客户学习，求得自身进步应该是中储下一步重要的工作目标。

十、动态需求、动态跟进是江北公司的体会。对客户物流服务需求进行识别是前提；与需求配套的、定制的标准运做流程是关键；产生规模效应，追求企业利润最大化是目的；从综合效益、综合成本着眼，不片面地考虑某个环节的收入与费用；客户的需求是动态的，中储的服务就是动态的。