



# Grzechy główne przewoźników

Relacje na linii spedytor – przewoźnik nie zawsze są idealne, mimo że niektóre firmy transportowe również podzlecają transporty a część spedytorów użytkuje flotę. Poprosiliśmy kilku spedytorów, by opowiedzieli o kryteriach wyboru przewoźników oraz problemach we współpracy z nimi. Wnioski jak zwykle pozostawiamy Czytelnikom.



Tomasz Czarnecki

Jednym z podstawowych kryteriów determinujących wybór nowego wykonawcy transportu jest pozytywna rekomendacja określająca go jako solidnego partnera. - Poza oczywistymi krokami, czyli weryfikacją dokumentów rejestracyjnych oraz potwierdzeniem aktualności OCPD u ubezpieczyciela, kładziemy nacisk na zatrudnianie firm, które mają pozytywną opinię wśród zlecających. Równie ważna jest długość okresu współpracy z naszym przedsiębiorstwem. Podmioty pracujące z nami od dłuższego czasu i będące w bazie danych, mogą liczyć na pierwszeństwo w otrzymaniu zlecenia – mówi Marzena Piotrowicz, kierownik spedycji w firmie Bialmilch.

A co z ceną świadczonej usługi? - Zwracamy uwagę oczywiście także na cenę, choć wbrew pozorom nie odgrywa ona decydującej roli. Musi być jednak adekwatna do realizowanej usługi. W niemal 100 procentach zostaje ona oszacowana w porozumieniu z naszymi partnerami w oparciu o warunki przewozu oraz wymagania kontrahentów - dodaje Marzena Piotrowicz z firmy Bialmilch.

## Mały bywa lepszy

Proces weryfikacji firmy transportowej w Sawa Logistics wynika z zapisów procedury „Spedycja Drogowa” przygotowanych w ramach pozwolenia AEO S, otrzymanej w grudniu 2016 roku.

– Procedura pozwala nam przede wszystkim wyeliminować nierzetelnych partnerów, upewnić się czy cały łańcuch dostaw będzie bezpieczny, ani na moment niezagrożony. Bardzo cenimy u przewoźników coś co powinno być właściwie standardem a mianowicie komunikację i stały kontakt z kierowcą. Pomagają przy tym różne rozwiązania telematyczne, ale i zwykle telefony komórkowe – mówi Robert Sadowski, prezes Sawa Logistics.

Oczywiście to nie wszystko na co zwraca uwagę spedytor. - Niezmiernie istotny jest nienaganny stan techniczny taboru, tu nie ma ustępstw, szczególnie mając na względzie bezpieczeństwo jazdy i niezawodność dostaw. Ważna jest również elastyczność przewoźnika i szybki czas reakcji na zapytanie. W związku z tym, że nasza firma pracuje 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu, potencjalny przewoźnik musi być gotowy na podobny system pracy. Dodam też, że przy wyborze podmiotu wykonującego transport wcale nie liczy się liczba posiadanych samocho-

dów. Mniejsze firmy, bywają bardziej elastyczne, komunikacja z nimi plasuje się na znacznie lepszym poziomie, dbają o swój wizerunek. Znajdują się zwykle na etapie budowania swojej marki. Naturalnie zwykle jest coś za coś - być może zadają więcej pytań na samym wstępie, mają więcej wątpliwości przy realizacji zlecenia, lecz w efekcie końcowym przynosi to oczekiwany rezultat i buduje długofalową relację – analizuje R. Sadowski z Sawa Logistics.

IMT Logistic z kolei docenia doświadczenie przewoźnika na rynku transportowym, między innymi od kiedy przewoźnik istnieje. Do ceny wykorzystywane są takie narzędzia jak Trans Risk czy forum Trans. Podstawę stanowi aktualna polisa OCP a także miejscowość, gdzie potencjalny usługodawca ma zarejestrowaną swoją działalność.

## Jaka ta ładowność?

Przewoźnicy powinni się czasem uderzyć w piersi i zwrócić uwagę na popełniane błędy. Radą służą spedytorzy. - Będę się upierał, że najczęstszym problemem, błędem przewoźnika jest brak kontaktu z kierowcą oraz spedytorem szczególnie po godzinach pracy. Niestety, dochodzi także do sytuacji, w których spedytor otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zlecenia przez usługodawcę, a następnie przewoźnik wycofuje się w ostatniej chwili z chęci wykonania zlecenia, co stawia nas w trudnym położeniu – mówi Robert Sadowski z Sawa Logistics.

To niestety nie wszystko. - Kolejny błąd, również wskazujący na „profesjonalizm”, stanowi proponowanie określonych stawek i późniejsze rozmowy o zapłacie większej kwoty niż wstępnie podawano. Przy mniejszych samochodach, o dopuszczalnej ładowności do 3,5 t, nagminnie jest przekłamywanie realnej ładowności tych pojazdów, niezgodnej z dokumentacją. I jeszcze jedno. Już w trakcie samej realizacji zlecenia nierzadko dochodzi do „naciągania rzeczywistości”. Ujmując to w sposób bezpośredni - przewoźnik podaje fałszywe informacje o statusie środka transportu... – dodaje Robert Sadowski.

## Największy błąd

Zdaniem Marzeny Piotrowicz z firmy Bialmilch, największy błąd we współpracy na linii spedytor-przewoźnik to bezsprzecznie... brak komunikacji. Opinia zatem jest podobna jak w przypadku Roberta Sadowskiego. Wspomniany brak komunikacji przejawia się w takich aspektach jak:

- ♦ Niezbyt dokładne zapoznanie się z warunkami zlecenia (miejsce odprawy celnej, ilość określonego wyposażenia itp.).

- ♦ Brak informacji o słabej jakości towaru ładowanego bądź opakowań. Tutaj pracownicy firm transportowych szkoda samym sobie. Przyjęcie bez zastrzeżeń towaru uszkodzonego, bądź towaru w uszkodzonym opakowaniu (wątpliwej jakości palety, widoczne uszkodzenia worków, big bagów itp.) skutkuje możliwością przeniesienia odpowiedzialności finansowej na przewoźnika, gdyż istnieje domniemanie, że szkoda wynikła w trakcie transportu.
- ♦ Brak informacji o niezgodnościach w ładunku (ilość, jakość, rodzaj, dokumenty itp.).

Nieco inne elementy wymienia Adriana Milik, prezes IMT Logistic. – Analizując błędy przewoźników muszą wspomnieć o czasie realizacji zamówienia i spóźnieniach na załadunek/rozładunek. Nierzadko mamy do czynienia z niestosowaniem się do warunków zlecenia, na przykład w aspekcie rozliczania się z dokumentów. Do tego dochodzi niepodstawienie auta, czy też anulacja zlecenia po upływie 30 minut – mówi Adriana Milik.

### Ponad 1000 firm

W okresie ostatnich 360 dni firma Bialmilch zatrudniała w sumie około 1200 firm transportowych przy realizacji zleceń związanych z transportem drogowym. Baza firmy Sawa Logistics to około 1150 przewoźników. - Choć na stałe pracujemy może z 70-100 podmiotami. Prowadzimy stale ocenę, mając wewnętrznie ustalone wskaźniki KPI, siłą rzeczy wpływające na ranking przedsiębiorstw, z którymi pracujemy – informuje Robert Sadowski z Sawa Logistics.

### Sezonowe przewagi

Z jednej strony nie brakuje przewoźników narzekających na brak zleceń, z drugiej w Internecie jest pełno ogłoszeń spedytorów głoszących zapotrzebowanie na transport. Poprosiliśmy naszych ekspertów o wytłumaczenie tego „fenomenu”. Patryk Gałat z IMT Logistic ujmuje sprawę bardzo prosto. - Przewoźnik narzeka na brak zleceń w zimie, a spedytor na brak aut w lecie. Firmy transportowe najchętniej podpisałyby umowę na czas zastoju w branży produkcyjnej, natomiast w lecie jako wolni strzelcy

dyktują swoje warunki: stawki za kilometr, czas realizacji oraz krótki termin płatności. Mają świadomość, że zapotrzebowanie na środki transportu w sezonie np. budowlanym jest ogromne – mówi Patryk Gałat.

- Nie każda oferta ogłaszana w Internecie przez spedytora (ale również przez bezpośredniego zleceniodawcę) jest atrakcyjna dla przewoźnika. Na atrakcyjność propozycji składają się między innymi takie czynniki jak: cena, rodzaj towaru, wymagania, stopień trudności realizacji usługi - mam na myśli na przykład transport towaru na przekazie celnym, czyli konieczność postoju na Urzędach Celnym, liczba punktów załadunkowych/rozładunkowych, miejsce załadunku/rozładunku – mówi Marzena Piotrowicz (Bialmilch).

### Cena musi być adekwatna

- Analizując powyższe czynniki, wyciągnęłam jeden bardzo ważny wniosek dla współpracy z naszymi partnerami i to zarówno zleceniodawcami jak i zleceniobiorcami, tylko z pozoru banalny i oczywisty. Jednym z najważniejszych czynników determinujących podjęcie zlecenia transportu jest cena. Musi być ona adekwatna do złożoności zlecenia, wymagań, liczby kilometrów, liczonych drogami przeznaczonymi dla ruchu samochodów ciężarowych o określonej masie dmc, czasu poświęconego na proces załadunkowy i rozładunkowy. Nie możemy wymagać, by przewoźnik zrealizował zlecenie z punktu A do pkt B odległego o 300 kilometrów w sugerowanej wycenie 3 zł za 1 kilometr w sytuacji, gdy czas oczekiwania na załadunek wynosi np. 10 godzin a następnie na rozładunek kolejne 8 godzin. Pamiętajmy, że przy pośrednictwie przy przewozie rzeczy musimy dbać o interesy zarówno naszych zleceniodawców jak i naszych podwykonawców, gdyż bez nich nie ma również nas – dodaje Marzena Piotrowicz.

*Jednym z problemów spedytorów jest duża konkurencja.*



To jednak nie wszystko. Marzena Piotrowicz uderza także w zachowania spedytorów. - Kolejnym problemem, zresztą niezwykle ważnym, jest dysponowanie ładunkami przez spedytorów regulujących swoje zobowiązania wobec przewoźników nieterminowo. Ogłaszane przez te przedsiębiorstwa oferty transportowe nie cieszą się zainteresowaniem ze względu na bardzo prawdopodobne problemy z wygzekwowaniem należności wynikających z faktur transportowych – mówi Marzena Piotrowicz.

### Rozdrobiony rynek

Niektórzy spedytorzy starają się podchodzić do problemów „wczuwając się” w rolę przewoźnika.

- Przewoźnicy zastanawiają się nad wartością ogłaszanych zleceń. Kto je zamieszcza i jaki wolumen towarów do przewiezienia ma do zaoferowania? Czy kierunek z punktu widzenia jego interesów jest atrakcyjny, czy będzie wpisywał się w jego dotychczasowe działania? Analizuje wymagania dotyczące taboru a także specyfiki ładunku. Ważną rolę odgrywają elementy rozliczania – jego sposobu, terminu płatności itd. Nasz rynek pozostaje wciąż mocno rozdrobiony i większości działają na nim firmy MŚP. Zdecydowana większość ofert w Internecie, prasie typu „szukam przewoźników” w istocie skierowana jest do większych podmiotów transportowych, gdzie liczy się efekt skali. Te z kolei mają już wypracowane ścieżki współpracy i zwykle zagospodarowane samochody. Mniejszy przedsiębiorca, nawet gdy zostanie wzięty pod uwagę, to w bardzo szybki sposób skalkuluje, że mu się to nie opłaca – opowiada Robert Sadowski z Sawa Logistics.

### Pogodzić klienta z nadawcą

Problemy spedytorów nierzadko dotyczą kwestii dotyczących również inne branże. Tak przynajmniej wynika z odpowiedzi Marzeny Piotrowicz z firmy Bialmilch, obserwującej sytuację z perspektywy osoby zarządzającej jak i aktywnego spedytora. Kłopoty spedytorów dotyczą nieterminowego regulowania należności przez kontrahentów, nieuczciwej konkurencji, czyli tzw. dumpingu cenowego oraz braku świadomości spedytorów co należy do ich obowiązku. W tym ostatnim przypadku chodzi między innymi o niewystarczającą wnikliwość w prowadzone czynności, brak wiedzy branżowej, rutynę. A także nie stosowania handlowego podejścia w kontaktach z partnerami, co dla niemal każdego przedsiębiorcy jest bardzo ważne – mówi kierownik spedycji w firmie Bialmilch.

- Kłopot stanowi pogodzenie interesów klienta, w tym przypadku firmy produkcyjnej z punktem widzenia przewoźnika. Stawki za kilometr usługodawców z reguły są niższe niż wymagania firm transportowych, bowiem nadawca nierzadko nie uwzględnia obecnej stawki za litr oleju napędowego oraz opłat systemu viaTOLL. Bierze on pod uwagę wyceny od kilku spedytorów i wygrywa najniższą ofertą bez gwarancji podstawienia auta – komentuje Adriana Milik, prezes IMT Logistic.

- Spedytor nie jest tylko osobą zajmującą się całokształtem działań operacyjnych związanych z organizacją transportu, ale i przedstawicielem firmy proponującym jej usługi na zewnątrz. Jednym słowem powinien łączyć działalność handlową z operacyjną. To niewątpliwie wyzwanie. Jak wiemy konkurentów nie brakuje, a wyróżnić się można nieszablonowymi rozwiązaniami – dodaje właściciel Sawa Logistics.

### Podsumowania i plany

Być może trochę za wcześnie na podsumowania 2017 roku i plany na kolejny, tekst bowiem był przygotowywany na przełomie sierpnia i września, ale spedytorzy pokusili się o pierwsze podsumowania. - Nasz zespół bardzo ciężko pracuje. To pierwszy rok od otrzymania pozwolenia AEO S, mieliśmy okazję przyjrzeć się czy przygotowane procedury rzeczywiście spełniają swoją funkcję. Teraz wszyscy mamy świadomość jak ważny był to krok w rozwoju firmy. Odczuliśmy trochę deficyt związany z brakiem kierowców na rynku. Zaangażowaliśmy się w ważny projekt, który w 2018 roku powinien wejść w główną fazę realizacji. Wiązało się to z reorganizacją i skupieniem się na kluczowych produktach. Takich, w których jesteśmy najbardziej rozpoznawalni i doceniani. Dlatego z naszej perspektywy nadchodzące 365 dni, będą pełne wyzwań i szans na rozwój – zapowiada Robert Sadowski z Sawa Logistics.

- Obecny rok można zestawić na równi z... pogodą. Polska rozwija się pod względem gospodarczym mają powstać nowe drogi ekspresowe, więc ładunków nie powinno brakować. Oby i to samo można było powiedzieć o samochodach ciężarowych. Jeżeli nie dojdzie do ustalenia najniższej stawki za kilometr, rozpoczynającej negocjacje, dalej będzie dochodzić do wielkich wahań w wycenach, od 2,6 zł za kilometr, a w skrajnych przypadkach nawet 2,3 zł, do... nieskończoności. Przykład obrazujący tę sytuację stanowi oferta przewoźnika na transport z Zawiercia do Warszawy, który zaproponował 2000 zł, gdzie poza sezonem pojechałby za 850-900 zł – komentuje Patryk Gałat, spedytor w IMT Logistic.

- Ten rok dopiero podsumujemy dopiero jak dobiegnie końca, a co do perspektyw na kolejny - realizujemy stopniowo, konsekwentnie swoje założenia. Zwiększamy grono zadowolonych zleceniodawców. Rozszerzamy wiedzę i dzielimy się nią z pracownikami. Staramy się pobudzać kreatywność zespołu, by móc naszym partnerom oferować innowacyjne rozwiązania transportowe. Poszerzamy wachlarz dostępnych usług, co daje podstawy zakładać systematyczny progres firmy – dodaje Marzena Piotrowicz z Bialmilch.

