

المحاضرة الحادية عشر : خدمة العملاء اللوجستية المستدامة

أولاً : تعريف خدمة العملاء اللوجستية المستدامة

خدمة العملاء اللوجستية المستدامة هي عملية إدارة العلاقة مع العملاء في مجال الخدمات اللوجستية بحيث تركز على تقديم تجربة متميزة تلبي احتياجاتهم، مع الالتزام بمبادئ وممارسات تحافظ على البيئة وتعزز الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية. تهدف هذه الخدمة إلى تقليل التأثير البيئي عبر تحسين كفاءة العمليات، مثل النقل، التغليف، والتخزين، مع التركيز على رضا العملاء وتعزيز شراكتهم في تحقيق أهداف الاستدامة.

ايضا تعرف خدمة العملاء في الخدمات اللوجستية المستدامة على أنها مجموعة العمليات والتفاعلات التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء وتقديم تجربة متميزة، مع مراعاة تطبيق ممارسات مستدامة تقلل من التأثيرات البيئية والاجتماعية السلبية الناتجة عن الأنشطة اللوجستية.

ثانياً : مبادئها و ركائزها :

خدمة العملاء في الخدمات اللوجستية المستدامة تعد جزءاً أساسياً لتحقيق التوازن بين تقديم خدمة عالية الجودة والحفاظ على البيئة. من أجل ضمان رضا العملاء وتحقيق أهداف الاستدامة، من خلالها يتم التركيز على النقاط التالية:

1.التواصل الفعال: وذلك من خلال

- توفير قنوات اتصال متنوعة (مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، والدردشة المباشرة).
- الإجابة بسرعة وفعالية على استفسارات العملاء وشكاواهم.
- تقديم معلومات دقيقة حول المنتجات، الشحن، وسياسات الاستدامة.

2.الشفافية : وذلك من خلال

- توضيح الجهود المبذولة لتحقيق الاستدامة، مثل استخدام وسائل نقل صديقة للبيئة أو تقليل انبعاثات الكربون.
- تقديم تقارير حول أثر العمليات اللوجستية على البيئة.

3.التخصيص وتلبية الاحتياجات:

- فهم متطلبات العملاء لتقديم حلول لوجستية مخصصة (مثل خيارات الشحن الأخضر).
- تقديم خيارات مرنة تتماشى مع أولويات العميل من حيث الوقت والتكلفة.

4.تحسين تجربة العملاء

- تقديم خدمات إضافية مثل تتبع الشحنات في الوقت الفعلي.
- ضمان وصول الطرود في الوقت المحدد وبحالة ممتازة.
- تقليل الأخطاء في عمليات الشحن والتوصيل.

5.التثقيف والتوعية

- زيادة وعي العملاء بأهمية الممارسات المستدامة.
- تقديم حوافز للعملاء الذين يختارون خيارات صديقة للبيئة.

6.تقليل الأثر البيئي للعمليات

- استخدام تغليف مستدام وقابل لإعادة التدوير.
- تحسين كفاءة النقل للحد من استهلاك الوقود.
- الاعتماد على مصادر طاقة نظيفة في المستودعات ومراكز التوزيع.

7.قياس رضا العملاء

- تنفيذ استطلاعات رأي منتظمة لفهم توقعات العملاء وآرائهم حول الاستدامة.
- الاستفادة من التعليقات لتحسين العمليات والخدمات.

ثالثا: فوائد تحسين خدمة العملاء في الخدمات اللوجستية المستدامة

1. تعزيز ولاء العملاء: يشعر العملاء بالرضا عندما يساهمون في حماية البيئة.
2. زيادة التنافسية: الشركات التي تقدم خدمات مستدامة تجذب عملاء أكثر وتهتم بسمعتها.
3. تقليل التكاليف التشغيلية: تحسين الكفاءة يقلل من استهلاك الموارد وبالتالي التكاليف.

4. المساهمة في أهداف التنمية المستدامة :دعم الجهود العالمية لتحقيق مستقبل أفضل للأجيال القادمة.

رابعاً: أهدافها:

- تحقيق التوازن بين رضا العملاء وحماية البيئة.
- دعم الجهود العالمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.(SDGs)
- تحسين سمعة الشركات وتعزيز ثقة العملاء في التزامها بالاستدامة.

خامساً: التحديات في خدمة العملاء اللوجيستية المستدامة

- ارتفاع التكلفة الأولية :تطبيق ممارسات الاستدامة قد يتطلب استثمارات إضافية في البداية.
- توقعات العملاء :بعض العملاء قد يفضلون التكاليف المنخفضة على الخيارات المستدامة.
- إدارة سلسلة الإمداد :تحقيق الاستدامة على طول السلسلة يتطلب تعاونًا بين مختلف الأطراف.

سادساً : استراتيجيات تعزيز خدمة العملاء في الخدمات اللوجيستية المستدامة

1.التركيز على تجربة العملاء

- تصميم تجربة شاملة تجعل العميل يشعر بأنه جزء من رحلة الاستدامة.
- توفير أدوات تتبع متطورة تعرض التأثير البيئي لكل شحنة، مما يعزز وعي العميل.
- تقديم خيارات مريحة ومرنة مثل اختيار وقت ومكان التوصيل.

2.الابتكار في العمليات

- تطبيق الذكاء الاصطناعي :استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحسين مسارات النقل، مما يقلل من استهلاك الوقود.
- الروبوتات والأنظمة الآلية :اعتماد روبوتات ذكية لتحسين عمليات المستودعات وتقليل الفاقد.

- الطائرات بدون طيار (Drones) استخدامها في عمليات التوصيل السريعة والمستدامة.

3.التعاون مع العملاء والشركاء

- العملاء: تعزيز المشاركة عبر استبيانات منتظمة لقياس رضا العملاء حول الاستدامة وإدراج ملاحظاتهم في تحسين الخدمات.
- الشركاء والموردين: التعاون مع موردين يتبنون ممارسات مستدامة لضمان توافق سلسلة الإمداد بأكملها مع معايير الاستدامة.

4.التحفيز والمكافآت

- تقديم خصومات أو نقاط مكافأة للعملاء الذين يختارون خيارات الشحن المستدامة.
- إطلاق حملات تشجيعية مثل "اختيارك الأخضر يوفر الطاقة" لتعزيز الإقبال على الخيارات البيئية.
- توسيع استخدام الدراجات الكهربائية للتوصيل داخل المدن المزدهمة.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء المستدامة

- نسبة رضا العملاء عن الخيارات المستدامة.
- تقليل الشكاوى المتعلقة بالتأخير أو التغليف غير المستدام.
- خفض الانبعاثات الناتجة عن عمليات النقل.
- زيادة نسبة استخدام مواد التغليف القابلة لإعادة التدوير.

الرؤية المستقبلية لخدمة العملاء في الخدمات اللوجستية المستدامة

- التوسع في استخدام المركبات الكهربائية ذاتية القيادة.
- بناء مراكز توزيع خضراء تعمل بالطاقة المتجددة بالكامل.
- تعزيز الربط الرقمي بين العملاء والشركات لتحسين التواصل وتوفير تجربة مخصصة ومستدامة.