

УДК: 339

**Куштинець Олександр**

**Kushtinets Alexander**

Науковий керівник: к.е.н., доцент Голда Н.М.

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

**ПОСЛУГИ ІЗ ЗАКУПІВЛІ, ПОСТАЧАННЯ ТА ЗБУТУ ПРОДУКЦІЇ  
SERVICES FOR PURCHASE, SUPPLY AND SUPPLY OF PRODUCTS**

Попит на послуги з транспортного експедирування зумовлені розвитком централізованих перевезень вантажів, унаслідок чого автомобільному транспорту часто передаються функції, пов'язані з виникненням або завершенням процесу перевезення вантажів на інших видах транспорту. Автомобільні підприємства чи спеціально створені транспортно-експедиційні організації виконують весь комплекс операцій з відправлення вантажів залізничним, водним та повітряним транспортом, одержання від них вантажів і доставки їх одержувачам, проведення розрахунків за перевезення тощо.

Традиційно послуги, пов'язані з перевезенням вантажу (експедирування), включають: укладання договору перевезення вантажу; перевезення вантажу транспортом і за маршрутом, вибраним клієнтом; доставку вантажів перевізникові зі складів вантажовідправників і від перевізника – на склади одержувачів; оформлення накладних на вантажі, що відправляються; оформлення одержання вантажів, що прибувають; перевірку кількості та стану вантажу, його навантаження та ш і вантаження; оплату мита, зборів та витрат, покладених на клієнта; зберігання вантажу до його одержання у пункті призначення; одержання необхідних для експорту та імпорту документів; виконання митних формальностей тощо. Транспортні послуги тісно пов'язані з сервісом.

Сервіс є комплексом послуг у сфері обігу та споживання, пов'язаних

з товаром і спрямованих на забезпечення надійної працездатності його протягом строку експлуатації за заданими виробництвом характеристиками (цінностями). Попит на надання комплексу послуг (обслуговування) залежить від споживчих цінностей товару. Найбільшим є попит на сервісне обслуговування при збуті машинно-технічних виробів та при забезпеченні матеріалами для виготовлення продукції виробничо-технічного призначення.

Ці послуги є суттєвим фактором у визначенні якісних характеристик товару на конкурентному ринку. Для виробника це важливий засіб боротьби за стабільну діяльність та завоювання потенціальних споживачів, для яких у багатьох випадках споживчий вибір визначається не цінами, а забезпеченням необхідного обслуговування в процесі експлуатації.

Система фірмового обслуговування машинно-технічної продукції виробничого призначення та складної побутової техніки є важливою складовою товарної політики підприємства-виробника та фактором конкурентоспроможності продукції, що випускається. Якісні послуги з підготовки товару до продажу дають можливість продемонструвати в процесі продажу весь набір характеристик товару, що розширює споживчі властивості його та сприяє заохоченню до купівлі покупців з різними споживчими уподобаннями.

Високий рівень обслуговування в процесі купівлі товару сприяє підвищенню фірмового іміджу не тільки продавця, а й торгової марки виробника товару. Ефективне обслуговування є інструментом стимулювання у прийнятті позитивного рішення про купівлю технічно складної продукції. Післяпродажні послуги, які надаються у сфері виробничого або особистого споживання, включають гарантійне обслуговування та післягарантійне обслуговування – сервісний бізнес.