

# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ

<sup>1</sup>Вінницький національний технічний університет

## Анотація

У роботі розглянуто сутність клієнтоорієнтованого підходу в логістиці та його значення для підвищення ефективності діяльності підприємств. Проаналізовано основні елементи клієнтоорієнтованої логістики, зокрема рівень логістичного сервісу, інтеграцію процесів у ланцюгах постачання та використання інформаційних технологій. Визначено, що орієнтація на потреби клієнтів сприяє підвищенню якості обслуговування та формуванню довгострокових відносин зі споживачами.

**Ключові слова:** логістика; клієнтоорієнтованість; логістичний сервіс; ланцюг постачання; управління логістикою.

## Abstract

The paper examines the essence of the customer-oriented approach in logistics and its importance for improving enterprise efficiency. The main elements of customer-oriented logistics are analyzed, including the level of logistics service, integration of supply chain processes, and the use of information technologies. It is determined that focusing on customer needs contributes to improving service quality and establishing long-term relationships with clients.

**Keywords:** logistics; customer orientation; logistics service; supply chain; logistics management.

## Вступ

В сучасних умовах конкуренції підприємства змушені приділяти значну увагу підвищенню якості обслуговування споживачів. Логістика перестає виконувати лише функцію переміщення товарів і все більше орієнтується на задоволення потреб клієнтів. Тому клієнтоорієнтований підхід стає важливим напрямом розвитку логістичних систем підприємств. Питання клієнтоорієнтованості в логістиці досліджували різні науковці, які розглядають її як комплекс принципів і методів управління, спрямованих на формування довгострокових відносин зі споживачами.

Метою дослідження є аналіз сутності клієнтоорієнтованого підходу в логістиці та визначення його ролі у підвищенні ефективності діяльності підприємств.

## Результати дослідження

Клієнтоорієнтований підхід в логістиці передбачає організацію логістичних процесів з урахуванням потреб і очікувань споживачів. У межах такого підходу основна увага приділяється не лише мінімізації витрат, але й забезпеченню високого рівня логістичного сервісу. Це означає своєчасну доставку товарів, надійність постачання, доступність інформації та гнучкість у взаємодії з клієнтами [1].

Одним із ключових елементів клієнтоорієнтованості є рівень логістичного сервісу. Він характеризує здатність підприємства забезпечувати необхідні параметри обслуговування споживачів, зокрема швидкість виконання замовлень, точність доставки та якість інформаційного супроводу. Підвищення рівня сервісу дозволяє формувати довгострокові партнерські відносини між підприємством і споживачем [2].

Інтеграція логістичних процесів відіграє важливу роль у реалізації клієнтоорієнтованого підходу. Узгодження діяльності постачальників, виробників і дистриб'юторів сприяє скороченню часу виконання замовлень та підвищенню ефективності управління матеріальними потоками. Такий підхід дозволяє швидше реагувати на зміни попиту та забезпечує стабільність постачання продукції.

Персоналізація логістичних послуг є ще одним важливим аспектом клієнтоорієнтованого підходу. Підприємства все частіше адаптують умови постачання до потреб конкретних клієнтів, що дозволяє

підвищити їх задоволеність і зміцнити конкурентні позиції компанії на ринку [3]. Таким чином, клієнтоорієнтований підхід у логістиці підвищує ефективність управління ланцюгами постачання та формує стійкі взаємовідносини з клієнтами.

Крім того, використання сучасних інформаційних технологій значно посилює можливості клієнтоорієнтованої логістики. Системи управління ланцюгами постачання, електронний обмін даними і цифрові платформи допомагають отримувати актуальну інформацію про стан замовлень та оптимізувати процеси доставки [4]. Це підвищує прозорість логістичних операцій та сприяє поліпшенню комунікації з клієнтами.

Наведені теоретичні положення знаходять практичне підтвердження у діяльності реальних логістичних компаній. Прикладом практичного впровадження клієнтоорієнтованого підходу у сфері логістики є співпраця Ekol Logistics з Kimberly-Clark в Україні. Перед логістичною компанією було поставлено завдання забезпечити надійну та своєчасну доставку товарів особистої гігієни до різних регіонів країни.

У межах реалізації цього проєкту було організовано транспортування продукції відомих брендів Huggies, Kotex та Kleenex. Компанія Ekol Logistics адаптувала логістичні маршрути відповідно до сезонних коливань попиту та періодів проведення промоційних кампаній клієнта. Крім того, було впроваджено систему відстеження вантажів у режимі реального часу, а також забезпечено дотримання необхідних санітарних вимог на всіх етапах транспортування продукції.

У результаті реалізації зазначених заходів вдалося забезпечити стабільну наявність товарів у роздрібних торговельних мережах, що сприяло підвищенню рівня задоволеності кінцевих споживачів та ефективності логістичного обслуговування [5].

## Висновки

У ході дослідження встановлено, що клієнтоорієнтований підхід є важливим напрямом розвитку сучасної логістики та ефективним інструментом управління логістичними процесами підприємства. Визначено, що орієнтація на потреби споживачів, підвищення рівня логістичного сервісу, інтеграція процесів у ланцюгах постачання та використання сучасних інформаційних технологій сприяють підвищенню ефективності діяльності підприємств. Перспективою подальших досліджень є вивчення конкретних показників оцінювання рівня клієнтоорієнтованості логістичних підприємств та розробка відповідного інструментарію для їх вимірювання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Кужель В. М., Хмурковський Г. В. Клієнтоорієнтований підхід в управлінні логістичною діяльністю підприємства. *A-Economics*. 2023. URL: <https://a-economics.com.ua/index.php/home/article/view/1037>
2. Резнік Н. П., Півень А. В., Волошина О. П. Особливості логістичного сервісу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 3. С. 304–309. DOI: 10.31891/2307-5740-2021-294-3-50
3. Федорук Я., Якимишин Л. Інтеграція маркетингу та логістики у формуванні клієнтоорієнтованих ланцюгів постачання. *Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, цифровізація та інновації* : збірник тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 4-5 грудня, 2025 р.). Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2025. С. 154-156.
4. Лось В. О. Цифрова трансформація комунікаційних стратегій логістичних компаній. *Економічний простір*. 2023. URL: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/790>
5. Ekol Ukraine. Впровадження ефективної логістики для Kimberly-Clark : кейс. Ekol Logistics Ukraine. URL: <https://ekol.com.ua/cases/vprovadzhennya-efektyvnoyi-logistykyi-dlya-kimberly-clark/>

**Косарук Олена Миколаївна** – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри менеджменту, маркетингу та економіки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: [lenu.menzul@gmail.com](mailto:lenu.menzul@gmail.com)

**Ілюк Аліна Олександрівна** – студентка групи 1Л-256, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: [ilukalina490@gmail.com](mailto:ilukalina490@gmail.com)

**Kosaruk Olena Mykolaivna** – PhD, Associate Professor of the Department of Management, Marketing and Economics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia. e-mail: [lena.menzul@gmail.com](mailto:lena.menzul@gmail.com)

**Ilyuk Alina Oleksandrivna** – student of group 1L-25b, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: [ilukalina490@gmail.com](mailto:ilukalina490@gmail.com)