

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РУП «БЕЛТАМОЖСЕРВИС» В СФЕРЕ ТАМОЖЕННОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

В статье раскрыта актуальность темы, сформулированы основные тенденции на рынке услуг в сфере таможенного администрирования в Республике Беларусь, приведена общая информация о РУП «Белтаможсервис». Авторы провели анализ качества оказываемых предприятием услуг, а также на основе полученных данных предложили методы совершенствования таможенного обслуживания клиентов РУП «Белтаможсервис», которые помогут предприятию повысить качество услуг, обеспечить приток новых клиентов и увеличить прибыль предприятия.

The article reveals the relevance of the topic, outlines the main trends in the market of customs administration services in Republic of Belarus, provides general information on RUE "Beltamozhservis". The authors analyzed the quality of the services provided by the company, and also based on the data obtained, suggested methods for improving customs services for Beltamozhservis customers, which will help the company to improve the quality of services, ensure the inflow of new customers and increase the profit of the enterprise.

Ключевые слова: услуги; администрирование; «Белтаможсервис»; качество; деятельность в сфере таможенного дела; транспортно-логистический центр; внешнеэкономическая деятельность; привлечение клиентов.

Key words: services; administration; "Beltamozhservis"; quality; activity in the sphere of customs; transport and logistics center; foreign economic activity; attraction of clients.

В условиях развития внешней торговли, расширения сотрудничества с международными экономическими и финансовыми институтами появилась острая необходимость в освоении новых путей повышения эффективности таможенного обслуживания для содействия развитию внешнеторговой деятельности. Таможенные службы активно участвуют в регулировании внешнеторговой деятельности, начиная с регламентации заявляемых сведений и предъявляемых документов и вплоть до непосредственного создания условий осуществления торговли.

Решение проблемы по совершенствованию качества оказания таможенных услуг компаниями, осуществляющими деятельность в сфере таможенного дела, является одним из приоритетных направлений в модернизации таможенного дела в Республике Беларусь. Актуальность данного вопроса объясняется стремительным ростом объемов внешнеторговой деятельности, относительным ужесточением условий и правил внешней торговли. Рынок таможенных услуг в свою очередь может не только увеличить товарооборот на внешнем рынке, но и при правильной внешнеэкономической политике государства сделать зарубежные рынки более доступными для национальных предприятий. Все это в конечном итоге может привести к оздоровлению национальной экономики и росту интеграции экономики в международную торговлю.

На данный момент в Республике Беларусь одновременно с увеличением количества участников рынка таможенных услуг происходит их укрупнение и повышение конкуренции между крупными компаниями. Это стимулирует участников рынка производить трансформацию бизнес-процессов в логистических операторов, оказывающих полный спектр логистических услуг, в том числе участие в цепях поставок клиента, международные перевозки и экспедирование грузов, терминальная обработка товаров, электронное декларирование товаров, страхование грузов, организация комплексного обслуживания с применением принципа «одного окна». Это подтверждается тем фактом, что нынешний реестр таможенных представителей представлен в основном владельцами складов временного хранения и транспортно-экспедиционными компаниями с незначительной долей предприятий, оказывающих услуги только по таможенному оформлению. Так, на белорусском рынке услуг в сфере таможенного администрирования в настоящее время наблюдается усиленная конкуренция. Компании, которые предложат наиболее широкий комплекс услуг при минимальных затратах, найдут общий язык с таможней и с клиентами, разработают оптимальные схемы внешнеторговых операций, окажут помощь в оформлении всех необходимых документов, имеют большие шансы остаться на этом рынке. Совмещение деятельности в качестве таможенного представителя, таможенного перевозчика и владельца склада временного хранения, таможенного склада позволяет оказать клиенту наиболее

широкий спектр таможенных услуг – именно поэтому такие предприятия имеют серьезные конкурентные преимущества на рынке таможенных услуг и являются его лидерами [1].

В Республике Беларусь крупнейшим оператором и лидером по оказанию услуг в области таможенного дела является РУП «Белтаможсервис». Предприятие оказывает широкий спектр услуг:

- организация и осуществление международных перевозок грузов;
- консультирование по вопросам организации перевозок грузов;
- осуществление приемки, хранения, обработки, отправки грузов на складах временного хранения, таможенных складах и складах общего пользования;
- разъяснение заинтересованным субъектам норм таможенного законодательства и законодательства в области транспортно-экспедиционной деятельности;
- оказание страховых услуг;
- декларирование товаров, в том числе в электронном виде, с целью помещения их под таможенную процедуру на территории Республики Беларусь;
- предварительное информирование таможенных органов стран ЕАЭС и Европейского союза, в том числе с предоставлением финансовых гарантий на перевозку товаров и транспортных средств по территории стран Европейского союза для предоставления ее таможенным органам этих стран и др.;
- предоставление обеспечения уплаты таможенных платежей при таможенном транзите товаров по территории стран ЕАЭС и др. [2].

РУП «Белтаможсервис» имеет развитую территориальную структуру, что позволяет оказывать вышеназванные услуги во всех областях Республики Беларусь. Среди профильных служб РУП «Белтаможсервис» организацией деятельности в сфере таможенного дела занимается управление логистики, которое осуществляет взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия для осуществления своих функций.

Для определения направлений совершенствования механизма оказания услуг РУП «Белтаможсервис» необходимо оценить качество оказываемых предприятием услуг. В вопросе определения качества услуг авторы научных публикаций сходятся во мнении, что следует говорить о воспринятом потребителем качестве услуги, а не об объективном качестве. Поэтому в основе определения качества услуг лежит мнение потребителя и степень его удовлетворенности.

Такой подход применяет и РУП «Белтаможсервис», используя данные социологического опроса своих клиентов в форме анкетирования для более эффективной адаптации к требованиям рынка и конечных потребителей.

В ходе исследования респондентам было предложено оценить качество оказания услуг по пятибалльной шкале. Полученные результаты исследования (по состоянию на апрель 2017 г.) показали, что качество таможенных услуг, предоставляемых РУП «Белтаможсервис», находится на достаточно высоком уровне (средний балл составил 4,71) и по всем критериям превышает удовлетворительное значение (более 4 баллов), что позволяет организации оставаться конкурентоспособной. Следует отметить, что самую высокую оценку получили такие критерии, как профессионализм специалистов предприятия (4,82 балла), уровень культуры специалистов при работе с клиентами (4,9 балла) и полнота оказываемых услуг (4,79 балла). Остальные показатели были оценены следующим образом: время на осуществление полного пакета услуг – 4,65 балла; уровень информационного обеспечения – 4,63; уровень цен на оказываемые услуги – 4,26; заинтересованность в продолжении сотрудничества и желание рекомендовать РУП «Белтаможсервис» другим организациям – 4,78 балла.

Разработка и реализация мероприятий по совершенствованию качества оказания таможенных услуг позволит предприятию обеспечить эффективную работу структурных подразделений и поддерживать свое положение на рынке таможенных услуг. На основе проведенного исследования можно выделить следующие приоритетные направления в области совершенствования качества оказания таможенных услуг РУП «Белтаможсервис»:

- совершенствование ценовой политики компании;
- уменьшение времени совершения отдельных операций;
- улучшение информационного обеспечения клиентов.

Для увеличения прибыли компании критически важны расширение клиентской базы и повышение процента удержанных клиентов. Наличие объемной клиентской базы свидетельст-

вует о стабильности предприятия, а привлечение новых клиентов стимулирует работу любой компании.

Существует мнение, что одна из ошибок в области маркетинга – делать одинаковое предложение всем клиентам, так как каждый клиент имеет разную степень готовности к покупке. Клиенты определенных компаний знают о качестве продаваемого товара или оказываемой услуги и уже сопоставили затраты и получаемый результат. Новым клиентам же нужен стимул обратиться в компанию, продукцией которой он еще не пользовался [3].

В связи с вышеуказанным предлагается предоставление новым клиентам РУП «Белтаможсервис» скидок при первоначальном обращении. Для РУП «Белтаможсервис» это будет являться одним из эффективных методов для привлечения новых клиентов.

Распространенной практикой понижения чувствительности клиентов к повышению цен на услуги является их пакетирование – объединение нескольких услуг в единый пакет, который становится самостоятельным продуктом, занимающим отдельную позицию в прайс-листе.

Преимуществами пакетирования услуг являются следующие:

- успешная продажа менее востребованных услуг при объединении их в пакетное предложение вместе с более популярными услугами (продажа такого пакета позволяет получить больше денег с клиента);
- сокращаются временные затраты на оформление договора, поскольку приложение к рамочному договору уже будет оформлено;
- менее заметное для потребителей повышение цены на услугу, включенную в пакет;
- возможность создать продукты для разных типов клиентов в зависимости от их потребностей [4].

Так, руководству РУП «Белтаможсервис» рекомендуется провести маркетинговые исследования с целью формирования пакетов услуг для разных целевых групп потребителей, для увеличения объема реализации услуг, роста прибыли и повышения лояльности клиентов.

Часто директора малого бизнеса, связанного с осуществлением ВЭД, сталкиваются с проблемой оформления прибывающего груза на таможне, ввиду отсутствия своего специалиста, разбирающегося в таможенном законодательстве. Поэтому для таких компаний пользование комплексом услуг, предлагаемым РУП «Белтаможсервис», наиболее выгодно. Но зачастую для молодых фирм оплата таких услуг является статьей расходов, значительно влияющих на их финансовое положение. По мнению авторов, этим клиентам целесообразнее будет оплачивать такие расходы уже после получения прибыли от ввезенной продукции.

Для этого предлагается введение механизма предоставления отсрочки оплаты услуг РУП «Белтаможсервис» для благонадежных клиентов. Условиями получения статуса благонадежного клиента является систематическое пользование услугами РУП «Белтаможсервис», а также отсутствие задержек платежей за пользование услугами компании за установленный период времени.

В соответствии с данным статусом предприятие позволит оплачивать свои услуги благонадежным клиентам в течение 30 календарных дней с момента завершения оказания полного пакета услуг без взимания процентов за предоставление отсрочки. В случае просрочки платежей клиент утрачивает данный статус, а также выплачивает, помимо стоимости услуг, неустойку.

Следующее направление совершенствования – улучшения информационного обеспечения клиентов. Под этим подразумевается информирование клиентов об изменениях в законодательных актах по вопросам осуществления ВЭД и смежных с нею сфер, таких как правила осуществления международных перевозок, таможенное регулирование и др. Необходимость в этом отметили респонденты в ходе анкетирования. Это может быть объяснено тем, что несвоевременное отслеживание изменений законодательства зачастую приводит к дополнительным временным и финансовым затратам субъектов ВЭД.

Поскольку деятельность РУП «Белтаможсервис» связана с оказанием своим клиентам услуг в сфере международных перевозок, данным предприятием отслеживаются все изменения законодательства в соответствующей области. Поэтому предлагается внедрение механизма доведения информации о таких изменениях до клиентов предприятия по электронной почте.

Работа сотрудников РУП «Белтаможсервис» связана с обслуживанием как резидентов Республики Беларусь, так и иностранных субъектов ВЭД. Поэтому препятствием в налаживании контакта с потенциальными клиентами в той или иной степени будет являться языковой барьер.

При исполнении своих обязанностей, инспекторы ведомственных пунктов таможенного оформления, специалисты транспортно-логистических центров и другие сотрудники взаимодействуют с большим количеством перевозчиков, немалая часть из которых не владеют русским и английским языками. Также сотрудники предприятия часто имеют дело с документами, заполненными на иностранных языках (польский, итальянский, английский, немецкий). При этом языковой барьер увеличивает время совершения отдельных операций, совершаемых по прибытию на территорию транспортно-логистических центров (подача уведомлений, обработка товаросопроводительных документов должностными лицами таможенных органов, проведение таможенного контроля товаров, перевозимых иностранным перевозчиком и др.). Такие задержки оказывают влияние на скорость прохождения таможенного контроля и размещения груза на складах, что в свою очередь влияет на расходы клиента компании.

Поэтому в целях сокращения таких задержек предлагается организовать изучение частью сотрудников РУП «Белтаможсервис» иностранных языков (турецкий, польский, итальянский, английский, немецкий) за счет предприятия в рамках курсов повышения квалификации сотрудников. В рамках конкретных структурных подразделений необходимо несколько человек, знающих тот или иной иностранный язык, в зависимости от того, как часто сотрудникам отдела необходимо применять знания иностранных языков. Изучение иностранных языков сотрудниками РУП «Белтаможсервис» увеличит скорость оказания услуг своим клиентам, что благоприятно скажется на качестве обслуживания и на репутации компании.

Таким образом, реализация данных мероприятий по совершенствованию качества оказания таможенных услуг позволит РУП «Белтаможсервис» обеспечить эффективную работу структурных подразделений и поддерживать свое положение на рынке таможенных услуг.

Список использованной литературы

1. **Анализ** рынков сбыта. Общая характеристика рынка таможенных представителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.studwood.ru>. – Дата доступа : 13.02.2018.
2. **Услуги** Республиканского унитарного предприятия «Белтаможсервис» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.declarant.by>. – Дата доступа : 13.02.2018.
3. **Привлечение** клиентов: 8 неочевидных фактов [Электронный ресурс] // Ad.wize – системный маркетинг для бизнеса. – Режим доступа : <http://www.azinkevich.com>. – Дата доступа : 13.02.2018.
4. **Экспресс-маркетинг**: быстро, конкретно, прибыльно [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.books.google.by>. – Дата доступа : 13.02.2018.