

Быстрее, дальше, дешевле

Ирина ВАХИТОВА, vahitova@kba.lv

Предположим, вам срочно нужно доставить небольшой, но ценный груз. Ваши возможные действия: самому сесть в машину и отвезти его, "нагрузить" работника или обратиться в курьерскую службу. Выбирать, кстати, есть из чего — более 10 компаний сегодня специализируются на предоставлении такого рода услуг. "КОММЕРСАНТ Baltic" решил выяснить, как работают латвийские курьерские службы.

Вообще курьерские службы имеют массу градаций. Их можно делить по географическому признаку (международные — локальные), по видам грузов (начиная с тех, которые берутся отвезти только документы, и заканчивая теми, которые не просто берутся за все виды грузов, но еще и за цветами сбегают), по способам доставки (общественным транспортом, велосипедами, автомобилями и так далее). Мы решили изучить довольно узкий спектр предлагаемых услуг — возможности доставки по Риге. Кстати, по признанию самих курьеров, именно эта услуга пользуется основным спросом среди нашего бизнес-населения.

ЧТО ВЕЗЕМ

Собственно, курьеры перевезти могут все — от документов до тортов.

Чаще всего это, конечно, всевозможная бумажная корреспонденция: деловые бумаги, документы, рекламная продукция. Далее в топе популярности дискеты, компьютерные железки, медикаменты, косметика, подарки, цветы. Впрочем, народ у нас сообразительный, а жизнь бывает порой слабо предсказуемой. Как и у операторов пейджинговых служб, у курьеров тоже хватает баек о грузах, которые приходилось перевозить. *VIC Velokurjers* однажды пришлось доставлять целую коробку творожных сырков. Курьеры *DDK* неслись по Риге с бандеролью, внутри которой лежали женские туфли. А вот в *Lex System* однажды обратилась бабушка с просьбой отправить в Резекне трехкилограммовый тюк, набитый личными вещами, — она посчитала, что это ей выйдет дешевле, чем самой везти туда, а потом возвращаться домой.

Курьер "City Express" может примчаться всего за 20—40 минут. Цена за экстренный вызов — 4,99 лата

Ключевых моментов в курьерском бизнесе много, но один из наиболее важных — способ доставки. Именно вид транспорта определяет все — от цены за услугу до ограничений по весу и размерам груза. Взаимосвязи очень просты. Одна человеческая сила на "велике" стоит дешевле, чем сотня лошадей под капотом. С другой стороны, предмет, перевозимый на велосипеде, как правило, должен уместиться в дорожную сумку, а по весу не быть тяжелее 10 кг. Стандартные размеры "ручного" груза — 40x30x10 см, иногда — 50x35x15 см. Курьеры на автомашине могут предложить более широкий выбор возможностей. Тут клиент чувствует себя куда свободнее и с весом (до 6 тыс. кг), и с размерами (вплоть до 2- и 3-метровых в ширину и высоту предметов).

Впрочем, далеко не всегда курьерские службы ограничиваются молчаливой доставкой. Вот, например, курьерам *VIC Velokurjers*, *DDK*, *City Express*, *MSG Kurjers* можно поручить купить цветы. Причем сделать они это могут даже за свой счет, а потом принесут вам чек для оплаты. Еще дальше пошли в *MSP Dyvana*, предлагая клиентам выбрать подарки по электронному каталогу. Естественно, речь идет о вещах непопортящихся и в основном символических: свечи, вазы, керамика и так далее. Выбрав приглянувшуюся вещь, клиент оплачивает ее и дальше уже ни о чем не беспокоится. В конкретный день и час подарок с цветами будет доставлен адресату. Правда, заявки *MSP Dyvana* принимает заранее — за два рабочих дня, с доставкой на третий.

КАК ОТЛИЧИТЬ КУРЬЕРА

Работа курьера сродни "охоте на лис". А потому важнейшими его качествами являются умение ориентироваться на местности и оперативность. Еще недавно основной вид транспорта курьера был "на своих двоих", однако со временем большинство компаний обзавелись техникой — велосипедами, мотороллерами, мотоциклами, автомобилями. Впрочем, и сегодня работники, например, *Pasta un kurjera serviss* по старинке передвигаются по Риге пешочком или общественным транспортом.

Большие непромокаемые рюкзаки **VIC Velokurjers** — лучшая гарантия сохранности груза клиента в любое время года. Вот только больше 10 кг в них никак не уместится.

Второй неотъемлемый инструмент современного курьера — связь. Как правило, это мобильные телефоны, счета за которые чаще всего полностью оплачивает работодатель. Тут, правда, отличилась фирма **VIC Velokurjers**, которая обзавелась и оснастила своих работников рациями. Ее директор Олег Столяров

уверен: рация хоть и недешевое (каждый аппарат обошелся примерно в 300 латов), но необходимое вложение средств. За счет этого экономится драгоценное время, ведь диспетчеру легче связаться с курьером по рации, чем по "мобильнику".

Третья отличительная особенность курьера — униформа и специальный рюкзак. Экипировка, кстати, бывает зимнего и летнего фасона и обходится фирмам от 30 до 100 латов. "Самоходные" курьеры — велосипедисты и мотоциклисты — получают еще и специальную обувь.

Казалось бы, кататься себе по городу, развози людям посылки — не работа, а благодать. Однако не так-то все просто. Рискованное это занятие. И курьерские службы страхуют своих работников от несчастных случаев — по собственной инициативе. В *VIC Velokurjers* "КОММЕРСАНТ Baltic" рассказали о трех случаях, когда полис помог: за сломанную руку курьер получил, например, 50 латов. Работники *Lex System* тоже однажды попали в аварию, но пострадавшей была признана машина, и поэтому служащим компенсация не полагалась.

Но опасности подстерегают курьеров не только на улице. Что находится в посылке — они ведь тоже далеко не всегда знают. А вдруг бомба или мешочек с сибирской язвой? Лишь в UPS и Lex System страхуются от подобных неприятных сюрпризов: только их сотрудник может упаковать посылку, и тогда в накладной четко указывается, что перевозится, сколько стоит, страна-производитель. Более того, если служащий компании заподозрит что-то неладное, он имеет право отказать в доставке подозрительного предмета. Деньги в UPS и Lex System не принимают.

А вот как остальные курьерские службы охраняют себя от нечестных клиентов или злоумышленников — "КОММЕРСАНТ Baltic" так и не удалось узнать. Все тут же начинают говорить о конфиденциальности, которая есть главная особенность их услуг и которая не позволяет заглянуть внутрь клиентской посылки или конверта. Хотя, конечно, в компаниях признают, что неприятные моменты в работе случаются. Валдис Ратникс, директор фирмы DDK, рассказал такую историю: "Был случай, когда курьер доставил по назначению конверт с 90 латами. Адресат начал уверять, что деньги пропали и взять их мог только курьер. К счастью, конверт адресат вскрывал под видеокамерами, и на записи был зафиксирован момент, когда он вскрыл заранее подготовленный пустой конверт". А курьер фирмы *VIC Velokurjers* однажды доставил письмо в один из магазинов "Nelda". Так в нем сообщалось, что вскоре все взлетит на воздух. Оперативный курьер сам вычислил преступника, за что даже получил благодарность от полиции.

СОХРАННОСТЬ ГАРАНТИРУЕТСЯ

У заказчика есть право позаботиться о сохранности вверяемого курьеру груза. В договоре непременно фиксируют ценность предмета — в дальнейшем, в случае чего, именно эта сумма должна будет возместить потери клиента. Часто ли клиенты требуют возместить ущерб? Крайне редко — говорят в курьерских службах. И все потому, что, как любят шутить в среде курьеров, погода не является преградой на нужном пути, бывает лишь неподходящая одежда.

А если серьезно, то требования возмещения ущерба курьерские службы принимают только в случае оправданных претензий — например, пропажи или порчи посылки. Вадим Волошин, менеджер фирмы *Lex System*: "Если происходит пропажа документа строгой отчетности по нашей вине, то фирма пытается связаться с получателем и сделать дубликат этого документа".

В *Lex System* вам предложат свою упаковку. Есть и разновидности: Lex письмо (*Lex vēstule*), Lex письмо + (*Lex vēstule +*), Lex мини-пакет (*Lex minipaka*), Lex пакет (*Lex raka*). Все посылки доставляются машиной.

В *VIC Velokurjers* на любую посылку дают гарантию до 50 латов вне зависимости от ее реальной стоимости, однако если груз по стоимости превышает эту сумму, то заключается договор в индивидуальном порядке. В *City Express* гарантии на 10 латов дают на каждый килограмм груза. *MSP Dyvana*, в случае оправданных претензий, обязуется возместить клиенту стоимость посылки в двойном размере. Международная компания UPS оформляет страховку на 100 латов, и опять же: если груз более ценный, то устанавливается другая сумма. А DDK заключила со страховой компанией ВТА договор о страховании гражданской ответственности перед третьими лицами, так что максимальная компенсация за испорченный груз может достигать до 300 латов.

Еще один тонкий момент в курьерских доставках — это своевременность вручения груза адресату. Как правило, если задержка происходит по вине курьера, то клиенту посылка ничего не будет стоить. Правда, и денег в качестве компенсации ему никто не предложит.

