

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

**Inleiding Logistiek**  
 Hoofdstuk 3  
 Externe logistieke prestatie

zoom onderwijs

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

Comptenties

Na het bestuderen van dit hoofdstuk kun je vertellen:

- wie afnemers van een organisatie zijn;
- welke karakteristieken deze afnemers hebben;
- hoe inzicht in bestelgedrag afnemers te verkrijgen;
- wat een op de afnemer gerichte strategie is.

Hoofdstuk 3

2

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

Externe logistieke prestatie

Inhoud hoofdstuk

- De invloed van de afnemers op de logistiek
- De karakteristieken van markt en afnemers
- Logistieke servicegraad

Hoofdstuk 3

3

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

De invloed van de afnemers op de logistiek

- Afnemer centraal → afnemersgerichte strategie
- Eisen aan logistieke servicegraad:
  - Snelheid
  - Betrouwbaarheid
  - Flexibiliteit (spoed, kleine orders, specifieke wensen)
  - Zorgvuldigheid goederenbehandeling
  - Terugnemen defecte producten
  - Afroeporders
  - Bereikbaarheid
  - Factureringsprocedure
  - Informatievoorziening
  - deelleveringen

Hoofdstuk 3

4

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

De karakteristieken van markt en afnemers

- Voorbeelden
  - Boekhandel in Amsterdam
  - Levensmiddelen detailhandel
  - Planning specialist ziekenhuis

Hoofdstuk 3

5

Economy & Management

naamschrift voor aanbieder

De karakteristieken van markt en afnemers

Aspecten totale markt:

- Ontwikkelingen bedrijfskolom
- Ontwikkelingen logistieke professionaliteit
- Ontwikkelingen bestelproces

Hoofdstuk 3

6

**De karakteristieken van markt en afnemers**

Aspecten individuele afnemers:

- Rol afnemer: eindgebruiker, verwerker of tussenhandelaar?
- Belangrijkheid afnemer
- Afstand t.o.v. afnemers
- Ontwikkelingen in ordergrootte
- Anciënniteit afnemersbestand

Hoofdstuk 3 7

**Klantomvang**

**Tabel 3.1 Gegevens ten behoeve van de belangrijkheidsanalyse**

klantengroep	omzet (in euro's)	aantal klanten	aandeel omzet 2005	klantenaandeel
Fedo	2.359.292	1	31%	0%
Maror	930.138	1	12%	0%
Byko	471.858	1	6%	0%
Vedra	118.813	1	2%	0%
detail groter 10 000	1.021.153	21	13%	6%
detail 7 000-10 000	474.724	17	6%	5%
detail 3 000-7 000	1.345.601	89	17%	26%
detail 500-3 000	937.074	159	12%	46%
detail kleiner dan 500	41.347	54	1%	16%
	7.700.000	Hoofdstuk 3		8

Hoofdstuk 3 8

**Ordergrootte**

Figuur 3.1 Ontwikkeling van de ordergrootte 2001-2005

Hoofdstuk 3 9

**Logistieke servicegraad**

Betreft alle factoren die het proces van het 'beschikbaar en operationeel maken van het product voor de afnemer' beïnvloeden.

Hoofdstuk 3 10

**Marketing en logistiek**

Figuur 3.2 De vijf P's van de marketingmix en hun elementen

11

**Elementen logistieke servicegraad**

- Presaletraject
- Saletraject
- Aftersaletraject

Hoofdstuk 3 12

Economie & Management **Presalestraject**

noodzicht voor aanbieder

- Servicebeleid als element van marketingbeleid of ondernemingsdoelstelling
- Organisatiestructuur leverancier
- Flexibiliteit en probleemoplossend vermogen
- Bereikbaarheid van bedrijf
- Beschikbaarheid van informatie
- Leveringscondities

Hoofdstuk 3 13

Economie & Management **Salestraject**

noodzicht voor aanbieder

- Levertijd c.q. orderdoorlooptijd
- Leverbetrouwbaarheid: levertijd, hoeveelheid en compleetheid
- Ordercompleetheid
- Informatie voortgang order
- Factureringsprocedure
- Verpakking
- Installatiekwaliteit

Hoofdstuk 3 14

Economie & Management **Aftersalestraject**

noodzicht voor aanbieder

- Garantiebepalingen
- Afhandeling klachten
- Beschikbaarheid reserve-onderdelen en hulpmiddelen
- Retouren (ook emballage)

Hoofdstuk 3 15

Economie & Management **Model voor het bepalen van de optimale servicegraad**

Figuur 3.4 Het vaststellen van de optimale servicegraad

Hoofdstuk 3 16

Economie & Management **Traditioneel model logistiek servicebeleid**

noodzicht voor aanbieder

- **Bezwaren**
  - geen inzicht in relaties servicegraad en kosten neen-verkoop
  - logistieke service is meer dan voorraadbeschikbaarheid
  - omzetverloop niet altijd stochastisch
  - geen inzicht in individuele wensen afnemers

Hoofdstuk 3 17

Economie & Management **Stappen ontwikkelen Logistiek servicebeleid**

noodzicht voor aanbieder

- **Vorbereiding:**
  - Bepaal karakteristieken van assortiment, afnemers en distributiestructuur
- **Stap 1:**
  - Stel de sleutelementen van logistieke servicegraad vast en de positie tegenover concurrenten
- **Stap 2:**
  - Segmenteer de klanten naar groepen met vergelijkbare logistieke servicegraadeisen

Hoofdstuk 3 18

