

Claudia Zeca

## Kiemelkedő ügyfélszolgálat



**Claudia Zeca, a Dubai Port (DP) World Constanta helyettes kereskedelmi igazgatója a DP-t, mint globális operátort mutatta be előadásában. Mint tiszteletreméltó multinacionális vállalat, több alapvető elemet tudnak magukénak. A cég üzleti filozófiája a kivételes ügyfélszolgálat.**

A DP 28 országban van jelen. 2010-ben nagyjából 50 millió TEU forgalmat bonyolítottak le, 30 ezer alkalmazottal. Tavaly a világ három legjobb termináloperátora között volt a cég. Vállalataik jelen vannak az egész világon, a legutóbbi felvásárlás Pakisztánban történt.

Constanta a keleti régió egyik legnagyobb kikötője, több közép-európai ország is elsődleges ügyfelük. Remélik, hogy még tovább tudnak lépni a vasúti és a dunai hajóközlekedés fejlesztésével. 2008-ban 1,8 millió TEU konténerforgalmat bonyolítottak le.

A Constantai Kikötő elhelyezkedése nagyon jó, közel van a Boszporuszhoz, és közvetlen a kapcsolat a Duna–Fekete-tenger-csatornával. Ennek segítségével tudják növelni a dunai forgalmat.

A terminál éves kapacitása jelenleg 1,4 millió TEU, 40 ezer TEU-t tudnak egyszerre kezelni. A további bővítésekre többhektáros terület áll rendelkezésre. A cég tervezi is a fejlesztéseket,

a költségvetésében biztosított forrásokat erre a célra. A forgalom bővülésének a függvényében fogják végrehajtani ezeket a lépéseket. Öt híddarujuk van, valamint három kikötői mobildaru. Újabb berendezéseket is be akarnak szerezni, szintén a forgalomnövekedés függvényében.

Elsősorban konténerek felrakásával, kezelésével foglalkoznak. A hét minden napján, a nap 24 órájában végzik tevékenységüket. Kiegészítő szolgáltatásként lehetőség van hűtött konténerek monitorozására, konténerek tisztítására.

600 méter hosszú vasúti pályával rendelkeznek, 3 darab háromvagonos vonatot tudnak egyszerre kezelni. A rakodási területük 5000 négyzetméter, az ügyfelek igénye alapján osztják le a vagonokat. Van CFS létesítményük, háromkapus megoldásuk, raktározási lehetőségük. Az irodaépület nagyon közel található a terminálhoz. Többféle közvetlen szolgáltatást működtetnek, ezek

összetétele sokat változott az egyes hajózási társaságok igényei alapján.

2010-ben úgy tapasztalták, hogy az uszályok iránti igény nagyon megnőtt, méghozzá nemcsak számszerűleg, hanem a szolgáltatások iránti igény is nagyobb lett. A szolgáltatások változatosabbak lettek. A Phoenix Shipping az egyik fő üzemeltető, Constanta és Belgrád között végeznek rendszeres szállítást uszályal, a Helogistics pedig Budapestig is feljön.

Egy új tranzitszolgáltatást is elindítottak, amely Constantát köti össze az ukrajnai Dnyepropetrovszkkal.

A jövőben azt szeretnék látni, hogy a hajózási cégek egyre többet használják a szolgáltatásaikat. Bátorítani kell ezeket a vállalatokat, hogy jobban kiaknázzák a lehetőségeket.

Visszatekintve az elmúlt évekre, az export/import forgalomról a helyettes kereskedelmi igazgató elmondta: 2004 óta folyamatosan emelkedett, csak 2009-ben nem nőtt a gazdasági válság miatt. 2010-ben azonban majdnem elérte a 400 ezer TEU-t, ami minden korábbinál magasabb szám. Drasztikus visszaesés a hajószállításban jelentkezett, 2009 után 2010-ben is csökkent a szám. Számos társaság úgy döntött, hogy sokkal költséghatékonyabb és gyorsabb, ha Constantát csak mint hajóátrakási kikötőt használják. Számos ügyfél elfordult tőlük, és más kikötőket vettek igénybe. Remélik, hogy már elérték a mélypontot, nem veszítenek el több ügyfelet.

2010-ben a 2009-eshez hasonló eredményeket értek el, de az idei első két hónap adatai alapján úgy tűnik, elkezdtek visszakapaszkodni. A forgalom ebben a két hónapban magasabb volt, mint a tavalyi vagy tavalyelőtti azonos időszakban.

A Constantai Kikötő előnyeként Claudia Zeca kiemelte, hogy az európai konténerszállítás uszályos megoldásának egyik legfontosabb kiindulópontja, és a háttérországból nagyon komoly kiépített vasúti pálya van. A vízmélység lehetővé teszi 200 ezer tonna hordképességű, nagyon mély merülésű hajók fogadását.

A DP World Constanta a lehető legjobb szolgáltatási színvonalat biztosítja a régióban. Jól felkészült szakembergárdával várják a megbízókat, készen állnak a további növekedésre.

**Kuklai Katalin**