СУЧАСНИЙ ФУЛФІЛМЕНТ ТА КЛІЄНТСЬКИЙ ДОСВІД: ВІДБУЛАСЯ ЗУСТРІЧ СТУДЕНТІВ ІЗ ПРАКТИКОМ

22 жовтня 2026 року для студентів спеціальності «Геодезія та землеустрій» відбулася практико-орієнтована зустріч із **Миколою Сахацьким** - доктором філософії з менеджменту, підприємцем та експертом у сфері бізнес-процесів.

Головна тема заходу була присвячена дослідженню сучасних моделей фулфілменту на прикладі світових гігантів **Amazon** і **Walmart**, специфіці функціонування глобальної електронної комерції, організації логістичних ланцюгів, а також практикам управління клієнтським досвідом (CX) та формування довгострокової лояльності споживачів.

📦 **Моделі фулфілменту Amazon та Walmart: конкуренція та взаємопроникнення**

Під час зустрічі спікер детально розібрав ключові послуги стороннього фулфілменту - **Fulfillment by Amazon (FBA)** та **Walmart Fulfillment Services (WFS)**. Обидві системи забезпечують повний цикл обробки замовлень: збереження товарів, комплектацію, пакування та оперативно-точну доставку кінцевому споживачеві.

Окрему увагу було приділено тенденціям інтеграції:

- **Amazon Multi-Channel Fulfillment (MCF):** дозволяє продавцям використовувати потужності логістичної мережі Amazon для обробки замовлень із зовнішніх майданчиків (Walmart, Shopify, SHEIN тощо).
- **Оновлення політики Walmart:** компанія дозволила стороннім продавцям використовувати Amazon MCF для виконання замовлень безпосередньо на своїй платформі, що свідчить про створення єдиного логістичного екопростору.

🌐 **Глобальна електронна комерція та логістичні ланцюги**

Микола Сахацький поділився вражаючими статистичними даними та трендами розвитку ринку e-commerce:

- Понад **33% населення планети** вже купує товари онлайн.
- Обсяг ринку оцінюється у **$6,8 трлн**, із прогнозом зростання до **$8 трлн до 2027 року** (де частка роздрібних онлайн-покупок сягне 22,6%).

Учасники обговорили складники сучасного логістичного циклу — від транспортування та автоматизованого складування до реверсивної логістики (управління поверненнями). Особливо детально було розглянуто модель **3PL-логістики** (Third-Party Logistics) та роль загальної автоматизації процесів у підвищенні швидкості виконання замовлень.

🤝 Управління клієнтським досвідом (CX) та лояльністю

У другій частині зустрічі спікер акцентував на важливості **клієнтоцентричного мислення** у сучасному бізнесі:

1. **Customer Experience (CX):** сукупність усіх вражень клієнта від взаємодії з брендом (додатки, розсилки, сервісна підтримка, опрацювання скарг та оцінка задоволеності).

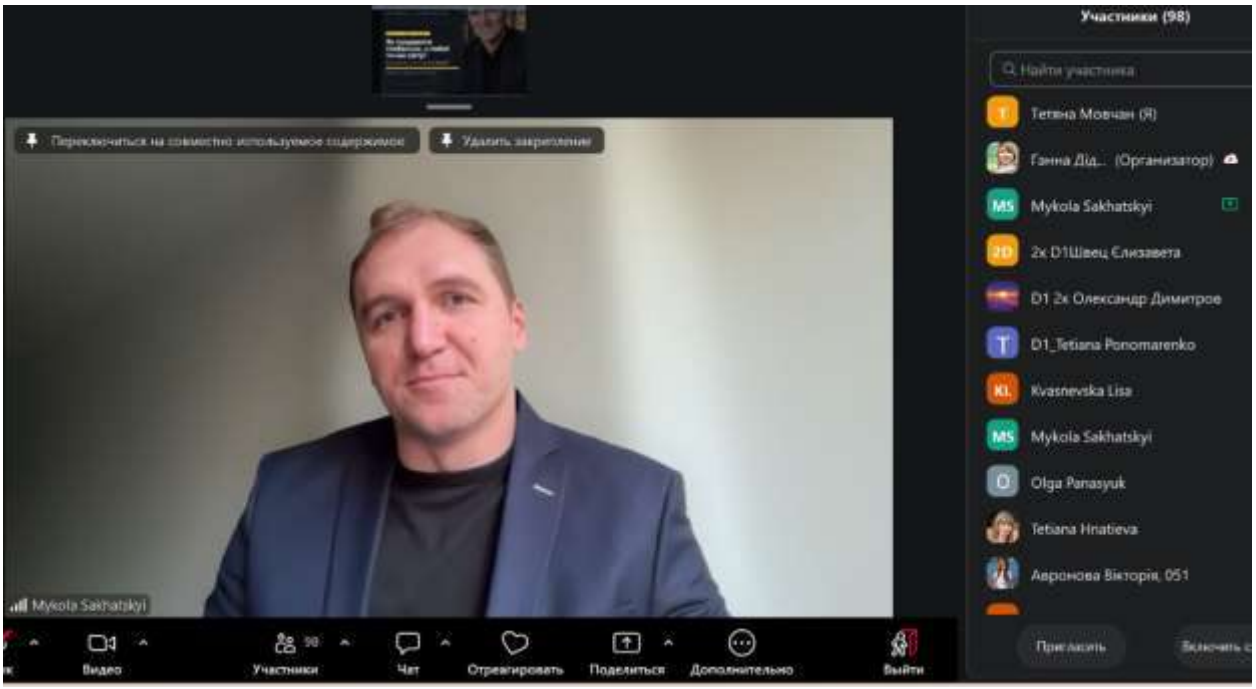
2. **Інструменти лояльності:** ефективність використання дисконтних та накопичувальних програм, кешбеку, аналіз поведінки споживачів та побудова довірливих відносин.

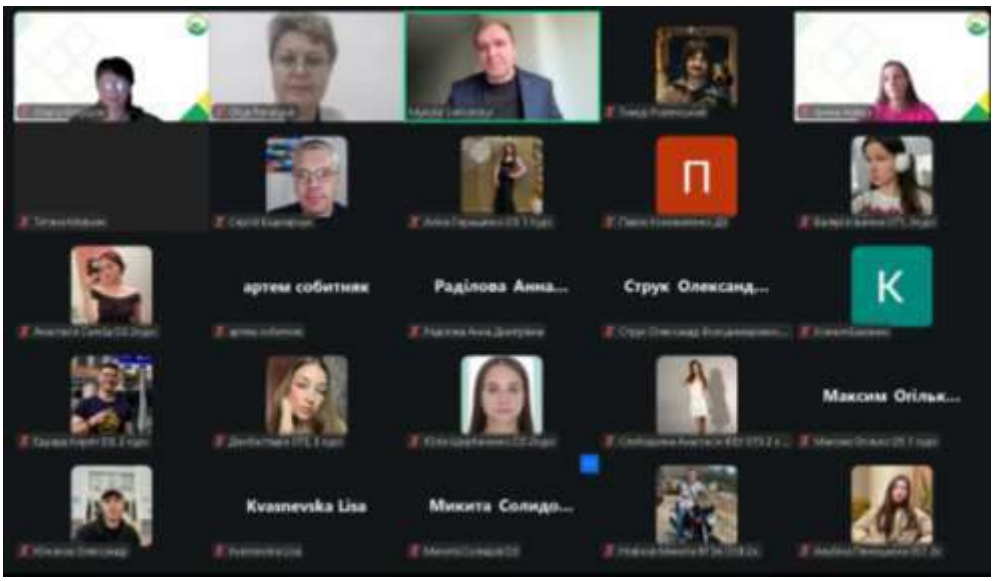
💡 Практичні кейси для українського бізнесу

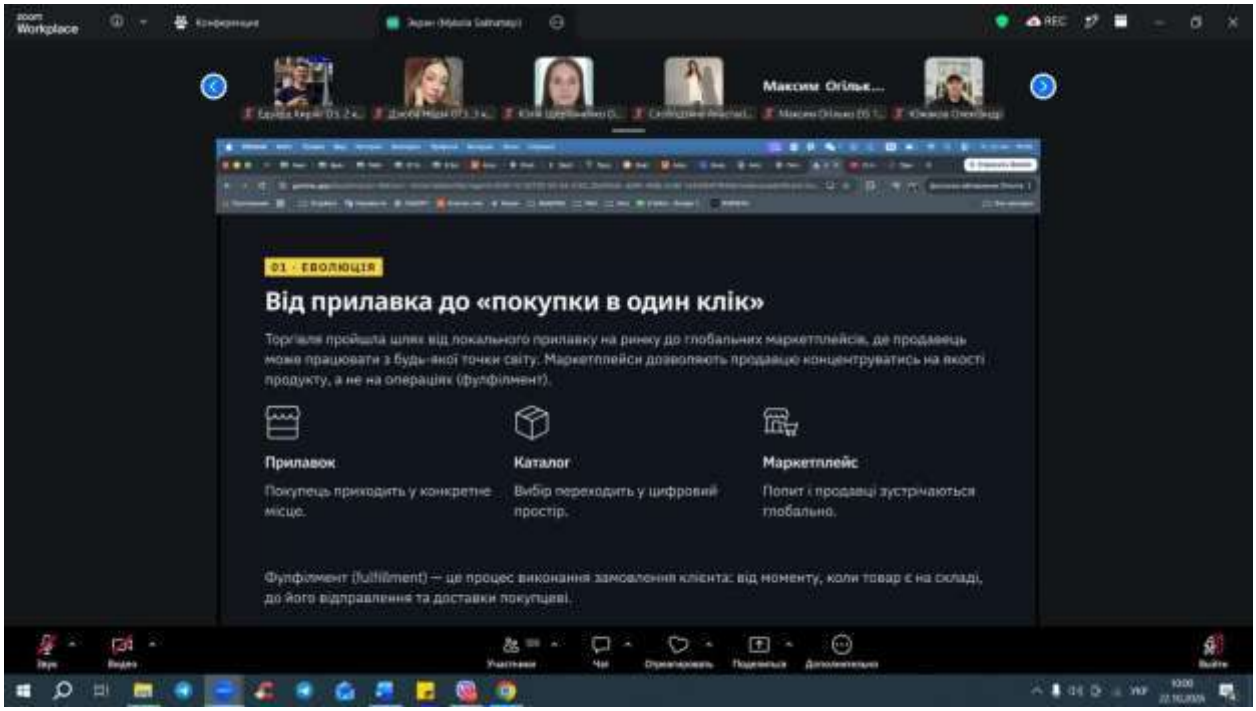
Наприкінці заходу було підбито підсумки щодо того, які інструменти міжнародного бізнесу є найбільш актуальними для українських підприємців сьогодні:

- Залучення сторонніх логістичних операторів (3PL) для оптимізації витрат;
- Наскрізна автоматизація процесів обробки та відправки замовлень;
- Впровадження системного аналізу клієнтського досвіду для підвищення повторних продажів.

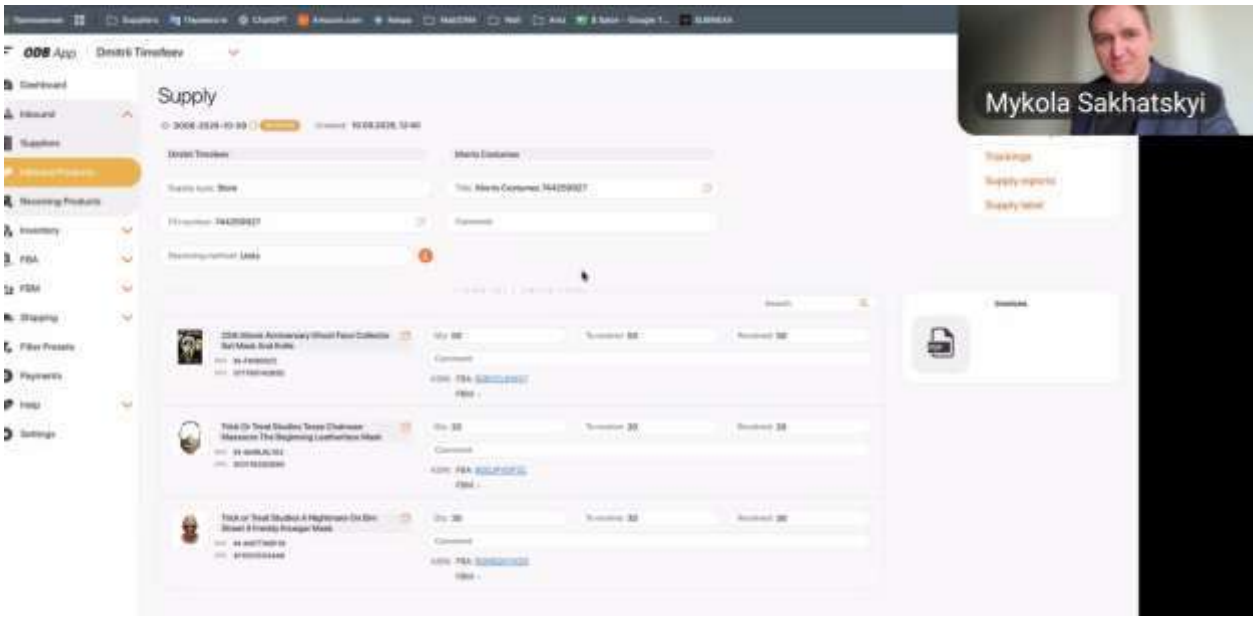
Щиро дякуємо Миколі Сахацькому за цінний практичний досвід, актуальні кейси та натхнення для майбутніх фахівців!

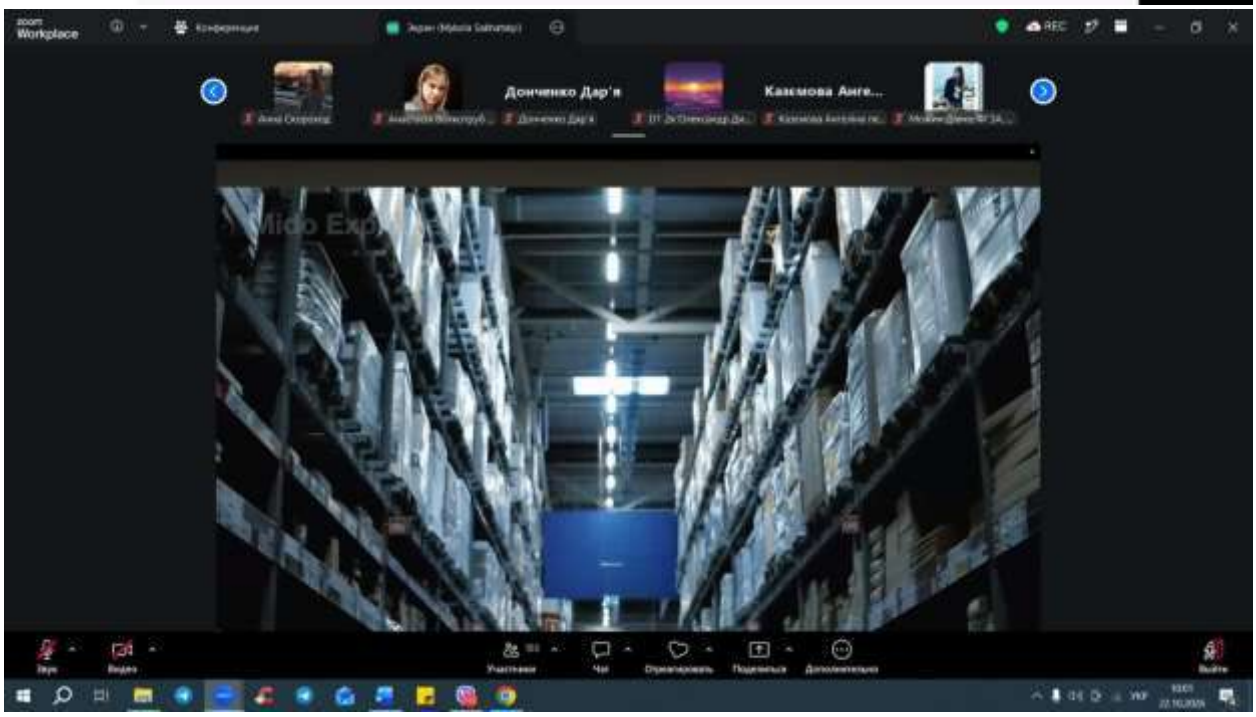



артем собитняк
Раділова Анна...
Струк Олександ...
Максим Оріль...
Kvasnevska Lisa
Микита Солидо...


Максим Оріль...
01 · ЕВОЛЮЦІЯ
Від прилавка до «покупки в один клік»
Торгівля пройшла шлях від локального прилавку на ринку до глобальних маркетплейсів, де продавець може працювати з будь-якої точки світу. Маркетплейси дозволяють продавцю концентруватись на якості продукту, а не на операціях (фулфілмент).
Прилавок
Покупець приходить у конкретне місце.
Каталог
Вибір переходить у цифровий простір.
Маркетплейс
Попит і продавці зустрічаються глобально.
Фулфілмент (fulfillment) — це процес виконання замовлення клієнта: від моменту, коли товар є на складі, до його відправлення та доставки покупцеві.


Mykola Sakhatskyi


Supply
Mykola Sakhatskyi


Workplace
Донченко Дар'я
Казмова Анге...