

Michał Tumielewicz

Społeczna Akademia Nauk w Łodzi

Emil Odważny

Społeczna Akademia Nauk w Łodzi

Rozdział 2

Analiza możliwości wykorzystania wybranych gałęzi transportu w branży usług kurierskich

Streszczenie. Celem rozdziału jest analiza funkcjonowania sektora KEP (kurier, ekspres, paczka) oraz ocena możliwości jego rozwoju poprzez zastosowanie nowoczesnych rozwiązań logistycznych. W opracowaniu scharakteryzowano rynek kurierski oraz zidentyfikowano kluczowe czynniki wpływające na efektywność działalności operatorów logistycznych, ze szczególnym uwzględnieniem największych podmiotów, takich jak DHL, FedEx, UPS i TNT. W wyniku analizy stwierdzono, że rosnąca konkurencja w sektorze KEP stymuluje inwestycje w nowe technologie, automatyzację procesów oraz personalizację usług. Szczególne znaczenie mają rozwój systemów śledzenia przesyłek i optymalizacja tras dostaw, co przyczynia się do poprawy efektywności operacyjnej i jakości obsługi klienta. Wdrożenie innowacyjnych rozwiązań umożliwia szybsze, bezpieczniejsze i bardziej elastyczne dostawy, stanowi istotny element budowania przewagi konkurencyjnej. Wartość opracowania polega na podkreśleniu znaczenia technologicznych innowacji w kształtowaniu przyszłości sektora KEP oraz usprawnianiu procesów logistycznych.

Słowa kluczowe: branża usług kurierskich, optymalizacja transportu, transport drogowy

Wprowadzenie

Rynek usług transportowych to złożony i dynamiczny system gospodarczy, w którym dochodzi do wymiany usług przewozowych. Charakteryzuje się on interakcją pomiędzy popytą a podażą na różnorodne gałęzi transportu, obejmuje działalność firm transportowych, spedycyjnych i logistycznych, świadczących usługi na rzecz różnych użytkowników. Stanowi on przestrzeń, w której przedsiębiorstwa i klienci spotykają się w celu realizacji swoich potrzeb przewozowych. Rynek ten pozostaje w ciągłym procesie zmian, wynikających z ewoluujących trendów, regulacji prawnych oraz rozwoju innowacji technologicznych. Klasyfikacja rynku usług transportowych może być przeprowadzona na podstawie różnych kryteriów. Według gałęzi transportu, rynek dzieli się na segmenty odpowiadające poszczególnym rodzajom transportu, co umożliwia specjalizację i dostosowanie oferty do konkretnych potrzeb rynkowych.

Wyróżnia się zatem¹:

- rynek przewozów samochodowych – obejmujący zarówno transport osobowy, jak i ładunkowy, charakteryzujący się dużą elastycznością i dostępnością;
- rynek przewozów kolejowych – oferujący usługi przewozowe na długie dystanse, zarówno dla pasażerów, jak i towarów, z wysokim poziomem bezpieczeństwa i przewidywalności;
- rynek przewozów morskich – kluczowy dla handlu międzynarodowego, specjalizujący się w przewozach masowych towarów na długich dystansach;
- rynek przewozów żegluga śródlądową – wykorzystujący rzeki i kanały do transportu towarów, często jako element transportu multimodalnego;
- rynek przewozów lotniczych – skoncentrowany na szybkim przewozie pasażerów i towarów na dużych odległościach, w tym usługach kurierskich i cargo.

Poziomy podział rynku transportowego bazuje na przedmiocie przewozu, różni się:

- rynek przewozów pasażerskich – dotyczący transportu osób, zróżnicowany pod względem środków transportu oraz rodzajów i zakresu usług;
- rynek przewozów ładunkowych – obejmujący transport różnych typów towarów, co wymaga zastosowania specjalistycznych środków transportu oraz logistycznych rozwiązań dostosowanych do specyfiki przewożonych ładunków.

Analiza rynku usług transportowych z uwzględnieniem tych kryteriów pozwala na głębsze zrozumienie mechanizmów rynkowych oraz na identyfikację trendów i potrzeb, co jest kluczowe dla efektywnego zarządzania i planowania w sektorze transportowym. Transport samochodowy, jako jedna z najszybciej rozwijających się gałęzi transportu, ma kluczowe znaczenie w obsłudze przewozu osób i ładunków, oferując szerokie spektrum korzyści wynikających z jego elastyczności, dostępności oraz zdolności do dostosowania do potrzeb użytkowników. Transport

1 M. Skarżyński (2016), *Frederick J. Beier – transport i logistyka*, „Logistyka”, nr 2, s. 72.

samochodowy może być podzielony na różne kategorie, w zależności od takich kryteriów jak zasięg geograficzny (krajowy, międzynarodowy), rodzaj przesyłki (całopojazdowe, drobnicowe) czy sposób realizacji (bezpośredni, kombinowany)². Różnorodność środków transportu samochodowego, w tym pojazdów do przewozu ładunków i osób, pozwala na szerokie zastosowanie tej gałęzi transportu w różnych sektorach gospodarki, co przekłada się na jej dynamiczny rozwój i adaptację do bieżących potrzeb rynkowych³.

Transport kolejowy, będący istotnym składnikiem systemu transportu lądowego, wyróżnia się kilkoma kluczowymi zaletami, które sprawiają, że pozostaje ważną alternatywą dla innych gałęzi transportu, mimo obserwowanego spadku zainteresowania w ostatnich latach w Europie, w tym w Polsce⁴. W sektorze transportu kolejowego, kluczową rolę odgrywają relacje biznesowe między dużymi przedsiębiorstwami produkcyjnymi i dystrybucyjnymi, takimi jak kopalnie węgla kamiennego, przedsiębiorstwa energetyczne, czy porty morskie. Decydują się one na współpracę z przewoźnikami kolejowymi, głównie z powodu korzyści skali, które oferuje kolejowa technologia przewozu. Transport kolejowy jest szczególnie efektywny w przypadku ładunków masowych, gdzie możliwość przewozu dużych ilości towarów w jednym czasie przekłada się na niższe koszty jednostkowe. Infrastruktura transportu kolejowego obejmuje nie tylko drogi kolejowe i stacje, lecz także punkty przeładunkowe, bocznice, oraz urządzenia niezbędne do ich funkcjonowania, takie jak systemy energetyczne, urządzenia sterowania ruchem i łączności. Istotnym elementem są również linie wąskotorowe, które ze względu na swoją specyfikę nie są objęte licencjonowaniem⁵. Świadczenie usług przewozowych koleją w Polsce wymaga uzyskania licencji, która jest potwierdzeniem zdolności przedsiębiorstwa do pełnienia roli przewoźnika kolejowego. Dla przedsiębiorców zagranicznych z państw Unii Europejskiej lub EFTA, konieczna jest licencja wydana przez odpowiednie władze tych państw. Licencja kolejowa wydawana jest na czas nieokreślony, ale nie upoważnia automatycznie do dostępu do infrastruktury kolejowej. Warto dodać, że przewozy realizowane w obrębie bocznic kolejowych lub stacji nie podlegają wymogowi licencjonowania, co umożliwia pewną elastyczność w zarządzaniu transportem wewnętrznym⁶.

2 W. Rydzkowski, K. Wojewódzka-Król (2008), *Transport*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 52–53.

3 A. Letkiewicz (2006), *Gospodarowanie w transporcie samochodowym. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk, s. 76.

4 R. Rolbiecki (2011), *Infrastruktura transportu jako czynnik kształtujący warunki rozwoju przedsiębiorstw o otoczeniu społeczno-gospodarczym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk, s. 45.

5 J. Rześny-Cieplińska (2011), *Organizatorzy transportu. Rynki – operacje – strategie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk, s. 78.

6 A. Salomon (2012), *Spedycja. Teoria, przykłady, ćwiczenia*, Wydawnictwo Akademii Morskiej w Gdyni, Gdynia, s. 45.

Transport morski stanowi kluczowy filar międzynarodowej wymiany handlowej, obsługując około 70% całkowitego wolumenu handlu globalnego. Jest niezaprzeczalny w transporcie masowych ilości towarów, szczególnie na długie dystanse, dzięki czemu pełni znaczącą rolę również w handlu wewnątrznijnym, gdzie obsługuje prawie połowę wymiany. Jego dominacja w globalnym handlu wynika z szeregu istotnych zalet, ale również stawia przed sobą wyzwania związane z naturą tej formy przewozu⁷. Infrastruktura transportu morskiego składa się z infrastruktury liniowej (naturalne i sztuczne szlaki wodne, takie jak oceany, morza, cieśniny) oraz punktowej (porty morskie). Kluczowym aspektem jest także rozwój i utrzymanie infrastruktury dostępowej, jak tory podejściowe do portów, które są niezbędne dla bezpieczeństwa żeglugi. Szlaki kontenerowe, zwłaszcza te przebiegające równoleżnikowo między Azją a Europą, Azją a Ameryką Północną oraz Europą a Ameryką Północną, koncentrują na sobie znaczącą część światowego handlu, głównie za sprawą efektywności żeglugi kontenerowej. Transport morski, mimo swoich ograniczeń, pozostaje nieodzownym elementem globalnej gospodarki, umożliwiającym ekonomiczne przemieszczanie dużych ilości towarów na długie dystanse. Jego rozwój i utrzymanie infrastruktury kluczowe są dla utrzymania płynności światowych łańcuchów dostaw i wsparcia dalszego wzrostu handlu międzynarodowego⁸.

Transport wodny śródlądowy obejmuje żeglugę na rzekach, kanałach i innych drogach wodnych śródlądowych, wspierany przez porty rzeczne i morsko-rzeczne. Jest to ważny element systemu transportowego, szczególnie w obszarach bogatych w sieci rzeczne. Dla sprawnego funkcjonowania transportu śródlądowego kluczowe jest utrzymanie żeglowności dróg wodnych, co wymaga zaangażowania infrastruktury hydrotechnicznej (np. śluzy, podnośnie, kanały żeglugowe) oraz rozwiniętej infrastruktury portowej, w tym zarówno portów rzecznych, jak i morsko-rzecznych. Dzięki różnorodności dostępnych środków transportu morskiego i śródlądowego oraz rozwijającej się infrastrukturze, możliwe jest efektywne wykorzystanie potencjału wodnych dróg transportowych, co przyczynia się do zwiększenia efektywności globalnych i lokalnych łańcuchów dostaw. Transport wodny śródlądowy, zwłaszcza na rzekach takich jak Ren i jego dopływy, stanowi kluczowy element europejskiego systemu transportowego, przyczynia się do efektywnego przepływu towarów między krajami i regionami. Dzięki swoim charakterystycznym zaletom, transport ten odgrywa znaczącą rolę w łańcuchu dostaw, szczególnie w przewozie dużych partii ładunków⁹. Transport wodny śródlądowy, dzięki swoim unikalnym zaletom, jest nieodzownym elementem kompleksowego systemu transportowego, wspiera zrównoważony rozwój i integrację gospodarczą

7 E. Januła, T. Truś, Ż. Gutowska (2011), *Spedycja*, Wydawnictwo Difin, Warszawa, s. 56.

8 R. Tomanek (2004), *Funkcjonowanie transportu*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, s. 34.

9 K. Wojewódzka-Król, R. Rolbiecki (2013), *Polityka rozwoju transportu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk, s. 97.

na kontynencie europejskim. Jego rola w przyszłości będzie prawdopodobnie rosła wraz z dążeniem do bardziej ekologicznych i ekonomicznych form transportu.

Transport lotniczy, uznawany za jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi transportu, wyróżnia się unikalnymi cechami i pełni kluczową rolę w globalnej mobilności osób i przesyłek. Oferuje on szybkie przemieszczanie się na dużą odległość, co jest szczególnie cenne w kontekście przewozów pasażerskich i pocztowych, choć przewóz ładunków również stanowi istotny, choć mniejszy, segment tej branży. Ograniczenia związane z mniejszą ładownością samolotów transportowych w porównaniu z innymi środkami transportu wpływają na zakres wykorzystania transportu lotniczego w przewozach towarowych, szczególnie tych o dużej podatności transportowej¹⁰. Transport lotniczy, dzięki swoim unikalnym zaletom, jest niezastąpiony w wielu aspektach współczesnej mobilności, mimo istniejących wyzwań i ograniczeń. Jego rozwój i integracja z innymi formami transportu są kluczowe dla zapewnienia efektywnej i zrównoważonej globalnej sieci transportowej¹¹.

Rynek usług transportowych jest dynamicznym systemem, w którym interakcja podaży i popytu kształtuje działalność firm transportowych, spedycyjnych i logistycznych. Można go klasyfikować według gałęzi transportu (drogowy, kolejowy, morski, śródlądowy, lotniczy) oraz podziału na przewozy pasażerskie i ładunkowe. Transport samochodowy charakteryzuje się elastycznością i dostępnością, co czyni go kluczowym dla przewozu osób i towarów. Transport kolejowy, mimo spadku popularności w Europie, jest efektywny w przewozach masowych i współpracuje głównie z dużymi firmami przemysłowymi. Transport morski odgrywa kluczową rolę w globalnym handlu, umożliwiając przewóz dużych ilości towarów na długie dystanse. Żegluga śródlądowa wspiera transport multimodalny, szczególnie w Europie, a transport lotniczy, mimo ograniczonej ładowności, jest niezastąpiony w szybkim przewozie pasażerów i przesyłek. Każda gałąź transportu ma swoje zalety i ograniczenia, a ich rozwój jest kluczowy dla efektywności globalnych i lokalnych łańcuchów dostaw¹².

Cel i metodyka badań

Większość firm kurierskich działających na polskim rynku w branży KEP to operatorzy oferujący usługi krajowe i międzynarodowe. Standardowa oferta zakłada dostarczenie przesyłki w ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia, zgodnie z modelem *door to door*. W odpowiedzi na rosnące potrzeby klientów, firmy rozszerzają swoje oferty o dodatkowe usługi. Sektor KEP, działający na arenie międzynarodowej, jest szczególnie podatny na zmiany w globalnych strukturach gospodarczych i handlowych. W tej dziedzinie najlepiej radzą sobie duże korporacje z rozbudowaną

10 S. Markusik (2009), *Infrastruktura logistyczna w transporcie*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, s. 56.

11 M. Skarżyński (2016), *Frederick J. Beier...*, s. 72.

12 R. Rolbiecki (2011), *Infrastruktura transportu jako czynnik...*, s. 60.

infrastrukturą i silnym zapleczem finansowym, które dysponują również głęboką wiedzą o rynkach zagranicznych i bogatym doświadczeniem. Rozwój i obecny stan polskiego sektora kurierskiego są ściśle powiązane ze światowymi standardami rynkowymi. Na europejskim rynku KEP, dominującą pozycję od lat utrzymują Niemcy, a znaczący wzrost w branży obserwuje się również w Wielkiej Brytanii, Polsce i Rosji. W Europie, podobnie jak globalnie, widoczne jest zjawisko dominacji największych operatorów logistycznych. W tym obszarze zdecydowanie przewodzi firma DHL, która posiada około 18% udziałów rynkowych, za nią plasują się FEDEX z 13%, TNT z 9% i UPS z 8%¹³.

Usługi kurierskie, ekspresowe oraz pocztowe stanowią segment rynku logistycznego, który można opisać poprzez analizę trzech kluczowych elementów: uczestników rynku, charakteru usług oraz dynamiki relacji kupno-sprzedaż między tymi uczestnikami. W literaturze specjalistycznej często stosuje się termin „branża usług KEP” do opisu tego sektora, który skupia się przede wszystkim na dostarczaniu przesyłek w formie paczek ekspresowych i kurierskich, dokumentów oraz przesyłek na paletach¹⁴. Szacuje się, że w Polsce cztery główne firmy, takie jak DHL, UPS, FedEx i TNT, kontrolują 70% rynku KEP. Pozostałą część stanowią inne podmioty, w tym europejscy przewoźnicy ekspresowi (DPD, GLS), Poczta Polska, InPost, Polska Grupa Poczтовая, K-EX oraz Tba Express. Obecnie granica między firmami oferującymi usługi KEP a operatorami logistycznymi staje się coraz mniej wyraźna, gdyż operatorzy ci coraz częściej włączają do swojej oferty usługi logistyczne typowe dla sektora KEP.

Wyniki badań

Analizując rynek kurierski KEP, można dojść do wniosku, że sektor ten oferuje znaczące możliwości dla rozwoju odpowiednich strategii obsługi klienta. Firmy kurierskie, aby zwiększyć swoją konkurencyjność, powinny rozwijać nie tylko swoje podstawowe usługi, które są odzwierciedleniem ich głównego zakresu działalności, lecz także oferować szeroki zakres usług dodatkowych. Takie podejście pozwala na lepsze zaspokojenie potrzeb klientów i zwiększa ich satysfakcję, co przekłada się na ich dłuższą współpracę z daną firmą. Zadowolenie klientów wynika zarówno z szybkiej i profesjonalnej obsługi, jak i z dostępu do odpowiednio dopasowanych usług, które spełniają ich indywidualne oczekiwania. Klienci coraz częściej poszukują nie tylko transportu przesyłek, ale oczekują kompleksowej obsługi. Przykładem firm, które efektywnie implementują takie podejście, są DHL i FedEx, które na podstawie ofert zamieszczonych na ich stronach internetowych, zdają się oferować szeroko zakrojone i kompleksowe usługi kurierskie. Potencjalni

13 A. Fajczak-Kowalska, M. Kowalska (2017), *Jakość usług logistycznych – rozwiązania wykorzystywane w ostatniej mili przez firmy kurierskie*, „Logistyka”, nr 2, s. 42–45.

14 H. Brdulak (2012), *Logistyka przyszłości*, PWE, Warszawa, s. 16.

klienci mogą faktycznie postrzegać ilość oferowanych usług jako wskaźnik wysokiej jakości obsługi. DHL i FedEx dostarczają szerokie spektrum udogodnień, które nie tylko zwiększają jakość świadczonej usługi, lecz także podnoszą bezpieczeństwo przesyłanych towarów. Klientom, wysyłającym cenne lub ryzykowne przedmioty, oferowane są opcje takie jak ubezpieczenie przesyłki, co zapewnia dodatkową ochronę i możliwość uzyskania odszkodowania w przypadku jej utraty czy uszkodzenia. Dodatkowo, usługi takie jak doręczenia weekendowe i świąteczne są odpowiedzią na potrzeby tych klientów, którzy nie mogą być dostępni w ciągu tygodnia. To znacząco podnosi satysfakcję klientów i może przyciągnąć tych, którzy szukają większej elastyczności w dostawach. Dzięki takim innowacjom, DHL i FedEx udowadniają, że są w stanie dostosować się do różnorodnych i dynamicznych wymagań swoich klientów. DHL i FedEx oferują usługi przesyłek ekspresowych, które są idealne dla osób, które potrzebują swoje zamówienie dostarczyć w możliwie najkrótszym czasie. Usługa „doręczenie tego samego dnia” jest kluczowa, gdy konkretne przedmioty są niezbędne do kontynuowania ważnych działań. Dostarczanie przesyłek w tak krótkim terminie umożliwia klientom szybkie reagowanie na swoje aktualne potrzeby. Każda firma kurierska tworzy unikalną politykę obsługi klienta, aby wyróżnić się na rynku i zaoferować coś, co utrudni konkurencję z nią. Ostateczna ocena tych działań pozostaje w rękach klientów, którzy korzystają z ich usług.

W kontekście zmieniających się zachowań konsumenckich, firmy muszą ciągle dostosowywać swoje strategie, aby zapewnić jak najbardziej efektywną obsługę logistyczną. Aby osiągnąć najlepsze wyniki, przedsiębiorstwa powinny skupić się na ciągłym doskonaleniu swojej oferty – od zmiany podejścia do potrzeb klienta, przez zatrudnianie wysokiej klasy specjalistów, po inwestycje w obsługę klienta. Takie zintegrowane działania mają na celu osiągnięcie długoterminowego sukcesu i, w dłuższej perspektywie, mogą przynieść znacznie większe korzyści niż początkowe koszty. Zauważalne jest, że przedsiębiorstwa takie jak DHL i FedEx oferują obsługę klienta na wysokim poziomie, co jest wynikiem wielu przemysłanych działań. Proste nazwy firm, czytelne logotypy oraz przejrzyste, bogate w informacje strony internetowe to tylko niektóre z elementów, które ułatwiają klientom korzystanie z ich usług. Wielkość tych przedsiębiorstw manifestuje się nie tylko liczbą realizowanych zleceń, ale również szerokim zakresem ich działalności. Istotnym składnikiem budowania pozytywnej reputacji tych firm są liczne inicjatywy, takie jak działalność charytatywna, sponsoring wydarzeń sportowych, udział w prestiżowych konkursach branży KEP, oraz organizowanie szkoleń rozwijających kompetencje pracowników. Takie działania nie tylko zwiększają renomę firmy, lecz także wpływają na rozwój całej branży. Dodatkowo, obsługa logistyczna klienta jest wspierana przez rozległą sieć oddziałów dostępnych w całym kraju, co umożliwia klientom osobiste załatwianie spraw. W sytuacji, gdy osobista wizyta jest niemożliwa, DHL i FedEx oferują różnorodne metody komunikacji online, takie jak czat, e-mail oraz formularze kontaktowe na ich stronach

internetowych. Wszystkie te aspekty przyczyniają się do tego, że obie firmy są wysoko oceniane w rankingach obsługi klienta w branży KEP.

Podsumowanie

Rozwój branży KEP jest wyraźnym odzwierciedleniem zmian społeczno-gospodarczych na skalę globalną. Wzrost ten nie jest przypadkowy, lecz wynika z ewoluujących potrzeb i preferencji klientów, które kształtują ofertę usług kurierskich. Firmy kurierskie, dostosowując się do aktualnych trendów konsumenckich, znacznie rozszerzyły swoje usługi poza tradycyjne dostarczanie przesyłek bezpośrednio do odbiorców. Obecnie, usługi kurierskie obejmują szeroki zakres dodatkowych opcji takich jak szybkie doręczenia ekspresowe, możliwość śledzenia przesyłek w czasie rzeczywistym, a także usługi dostosowane specjalnie do wymagań biznesowych czy indywidualnych oczekiwań klientów. Taka adaptacja do zmieniającego się środowiska jest kluczowa dla utrzymania konkurencyjności i rozwoju na dynamicznie zmieniającym się rynku. Atrakcyjność i popularność rynku kurierskiego wynikają z różnorodności oferowanych rozwiązań i wysokich standardów obsługi klienta, które stały się normą w tej branży. Rynek krajowy skutecznie odpowiada na oczekiwania lokalnych odbiorców, oferując szeroki zakres usług dostosowanych do ich potrzeb.

Klienci mogą wybierać spośród różnych opcji realizacji zleceń, od standardowego doręczenia przesyłek, przez ekspresową dostawę, po szerokie spektrum usług dodatkowych, które są dostosowane do indywidualnych wymagań zlecniodawcy. Usługi o zasięgu międzynarodowym także ewoluowały, stając się bardziej kompleksowymi ofertami logistycznymi. Obecnie obejmują one nie tylko przewóz i doręczenie przesyłek, lecz także obsługę celną oraz możliwość śledzenia statusu przesyłki przez klienta. Te rozwiązania są kluczowe dla zapewnienia transparentności i bezpieczeństwa przewożonych towarów, co dodatkowo podnosi atrakcyjność i konkurencyjność firm kurierskich na rynku globalnym. Każde przedsiębiorstwo w branży kurierskiej KEP kształtuje unikatową politykę obsługi klienta, aby wyróżnić się na tle konkurencji. Ostateczna ocena skuteczności tych działań leży w rękach klientów korzystających z ich usług.

W obliczu dynamicznych zmian w zachowaniach konsumenckich kluczowe staje się nieustanne doskonalenie procesów ukierunkowanych na optymalizację logistycznej obsługi klienta. Firmy muszą elastycznie reagować na te zmiany, co wymaga nie tylko dostosowania podejścia do potrzeb odbiorców, lecz także inwestycji w rozwój kompetencji pracowników oraz wdrażanie nowoczesnych technologii wspierających obsługę klienta. Zatrudnianie wykwalifikowanych specjalistów zdolnych do efektywnego zarządzania złożonymi wymaganiami klientów jest równie istotne jak wdrażanie narzędzi usprawniających komunikację i procesy logistyczne. Takie działania zarówno zwiększają satysfakcję klientów, jak też sprzyjają budowaniu długotrwałych relacji i lojalności. Choć wiązą się z początkowymi

kosztami, w dłuższej perspektywie przyczyniają się do trwałego wzrostu i stabilności przedsiębiorstwa. Rozwój branży kurierskiej napędzany jest przez nowe usługi inspirowane czynnikami zewnętrznymi, takimi jak rosnąca popularność e-handlu, liberalizacja rynku przewozów w Unii Europejskiej czy ekspansja sektorów B2B i B2C. W odpowiedzi na te wyzwania firmy kurierskie wdrażają innowacje, takie jak płatność przy odbiorze, elektroniczne awizo czy sieci punktów odbioru dostosowując ofertę do zmieniających się potrzeb rynku.

Optymistyczne perspektywy dalszego rozwoju stanowią zarówno szansę, jak i wyzwanie – nie tylko dla globalnych liderów, takich jak DHL czy FedEx, lecz także dla mniejszych operatorów będących integralną częścią sektora. Innowacyjność oraz zdolność adaptacji do nowych realiów rynkowych stanowią podstawę przetrwania i dalszego rozwoju wszystkich uczestników rynku kurierskiego. Dlatego też ciągła analiza trendów, inwestycje w technologie i rozwój oferty usługowej są niezbędne do utrzymania konkurencyjności i sprostania rosnącym oczekiwaniom klientów.

Bibliografia

- Brdulak H. (2012), *Logistyka przyszłości*, PWE, Warszawa.
- Fajczak-Kowalska A., Kowalska M. (2017), *Jakość usług logistycznych – rozwiązania wykorzystywane w ostatniej mili przez firmy kurierskie*, „Logistyka”, nr 2.
- Januła E., Truś T., Gutowska Ż. (2011), *Spedycja*, Wydawnictwo Difin, Warszawa.
- Letkiewicz A. (2006), *Gospodarowanie w transporcie samochodowym. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Markusik S. (2009), *Infrastruktura logistyczna w transporcie*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- Rolbiecki R. (2011), *Infrastruktura transportu jako czynnik kształtujący warunki rozwoju przedsiębiorstw o otoczeniu społeczno-gospodarczym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Rydzkowski W., Wojewódzka-Król K. (2008), *Transport*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Rześny-Cieplińska J. (2011), *Organizatorzy transportu. Rynki – operacje – strategie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Salomon A. (2012), *Spedycja. Teoria, przykłady, ćwiczenia*, Wydawnictwo Akademii Morskiej w Gdyni, Gdynia.
- Skarżyński M. (2016), *Frederick J. Beier – transport i logistyka*, „Logistyka”, nr 2.
- Tomanek R. (2004), *Funkcjonowanie transportu*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Wojewódzka-Król K., Rolbiecki R. (2013), *Polityka rozwoju transportu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.