







Rozwiązanie zadań

Scenariusz 1 – Uszkodzenie kartonów

◇ Co robisz jako spedytor?

1. **Kontaktujesz się z kierowcą i prosisz o szczegóły** – co dokładnie zostało uszkodzone, jak wygląda uszkodzenie, czy jest dokumentacja fotograficzna.
2. **Informujesz swojego klienta (nadawcę lub odbiorcę)** – przekazujesz fakty i zdjęcia.
3. **Zabezpieczasz interes klienta i przewoźnika** – sprawdzasz, czy zgłoszenie zostało wpisane do CMR.
4. **Sprawdzasz polisę OCP przewoźnika** – czy obejmuje takie przypadki.
5. **Prowadzisz komunikację z ubezpieczycielem (jeśli szkoda będzie zgłaszana).**

Jakie dokumenty zbierasz?

1.  **CMR z uwagą odbiorcy o uszkodzeniu** (skan lub oryginał).
2.  **Zdjęcia uszkodzonych kartonów** (zrobione przez kierowcę lub odbiorcę).
3.  **Protokół szkody** (jeśli sporządzony przez odbiorcę).
4.  **Lista załadunkowa / specyfikacja dostawy** – do porównania, co było nadane.
5.  **Polisa OCP przewoźnika** – sprawdzenie ważności i zakresu.
6.  **Potwierdzenie od klienta o zgłoszeniu roszczenia** (jeśli jest).

Jak poinformujesz klienta? (przykładowy e-mail)

Temat: Informacja o uszkodzeniu ładunku podczas transportu

Szanowni Państwo,

podczas dzisiejszego rozładunku w magazynie odbiorcy w [miasto] stwierdzono uszkodzenie 3 kartonów (pęknięte opakowania). Informacja została wpisana do listu przewozowego CMR.

Załączam zdjęcia uszkodzonych opakowań oraz skan CMR z adnotacją odbiorcy.

Obecnie ustalamy możliwe przyczyny oraz zakres odpowiedzialności. Sprawdzamy też szczegóły u przewoźnika i jego ubezpieczyciela.


Proszę o informację, czy życzą sobie Państwo zgłoszenia szkody do ubezpieczyciela, czy pozostajemy w kontakcie w celu dalszych ustaleń.

Z poważaniem,

[Twoje Imię i Nazwisko]

Spedytor – [Firma]

Scenariusz 2 – Opóźnienie dostawy

 **Kierowca dzwoni o 10:00 i informuje o opóźnieniu z powodu korków – nowa ETA: 14:30 (zamiast 12:00).**

Jak przekazujesz informację klientowi?

Temat: Opóźnienie dostawy – transport Wrocław – Brno

Szanowni Państwo, uprzejmie informuję, że nasz kierowca utknął w dużym korku na trasie z Wrocławia do Brna. Z przyczyn niezależnych od nas szacowany czas przyjazdu do Państwa to około **14:30**, zamiast planowanej godziny 12:00.

Kierowca pozostaje w kontakcie i poinformuje Państwa telefonicznie ok. 30 minut przed przyjazdem.






Przepraszamy za niedogodności i prosimy o wyrozumiałość.

Pozostaję do dyspozycji w razie pytań.

Z poważaniem,

[Twoje Imię] – Spedytor

Jak zabezpieczasz się przed ewentualną reklamacją?

1.  **Dokumentujesz powód opóźnienia** – zapis rozmowy z kierowcą, godzina, lokalizacja.
2.  **Zapisujesz dane z nawigacji / mapy** – np. zrzut ekranu z Google Maps lub aplikacji GPS pokazujący korek.
3.  **Wpisujesz informację do systemu (TMS, CRM)** – że przyczyną był korek, godzina zgłoszenia.
4.  **Zbierasz ewentualne potwierdzenie od klienta końcowego**, że opóźnienie zostało przyjęte do wiadomości.
5.  **Upewniasz się, że opóźnienie nie przekroczyło istotnych okien czasowych** (np. rozładunek do 15:00).