

## STUDY OF COMPETITION IN THE CUSTOM BROKER SERVICES MARKET IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

### ИССЛЕДОВАНИЕ КОНКУРЕНЦИИ НА РЫНКЕ УСЛУГ ТАМОЖЕННОГО БРОКЕРА РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

**CEALA Arina, student, Specialitatea: MKL**

Academia de Studii Economice din Moldova

Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, [www.ase.md](http://www.ase.md)

e-mail autor: [arinocika99@mail.ru](mailto:arinocika99@mail.ru)

**Abstract:** *The market of customs brokers has long been established, the leaders have made their minds and have firmly held their positions for many years, but the competition between the companies is fierce. To survive in the market you need to be prudent. Studying the experience of competitors, analyzing their strengths and weaknesses, building a competitive business plan - all this and much more must be done on an ongoing basis. Benchmarking is a technique that will help you outperform your competitors.*

**Key-words:** *Customs broker, Competition, Benchmarking, Customs service, Competitive benchmarking*

#### JEL CLASSIFICATION: M3; M300

**АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:** в современном мире актуальность таможенных брокеров сложно переоценить. Такие специалисты решают практически все вопросы, связанные с оформлением груза, что исключает ошибки и потерю финансовых средств. Деятельность таможенного брокера заключается в представлении заказчика на таможне, также он регулирует решение всех вопросов между таможенными органами и грузополучателем. Он выполняет огромный перечень функций: получение экспертных оценок, заключений, разрешительных документов, оплата таможенных пошлин, либо сертификация груза.

**Цель исследования:** анализ конкурентов на рынке услуг таможенных брокеров в Республике Молдова.

**Методы исследования:** сбор и анализ вторичной информации о компаниях, оказывающих услуги таможенного брокера, сравнение предложений компаний и их маркетинговой деятельности.

**Важность** этого исследования заключается в наблюдении за развитием и рыночными тенденциями рынка услуг таможенного брокера, а также в наблюдении за наиболее сильными компаниями в этой сфере деятельности.

Информация собиралась путем анализа: данных о компании, финансовых показателей в открытом доступе, сайты компаний и статьи о рынке таможенных брокеров в Молдове. Собранные данные были проанализированы и сопоставлены, и представлены в виде текстовых и графических элементов.

**Брокерские услуги** — это услуги по декларированию товаров, которые перемещаются через таможенную границу Молдовы. Существуют специальные предприятия, которым предоставлено разрешение на ведение таможенной брокерской деятельности. Таможенный брокер — юридическое или физическое лицо, которое выступает посредником между государственными таможенными органами и предпринимателями, и представляет интересы клиентов, заказывающих услуги по растаможке и таможенному оформлению грузов. Этот человек/компания может выполнить полный комплекс логистических услуг; будь то оформление экспорта/импорта, планирование внешнеторговой сделки или юридическое сопровождение внешнеэкономической деятельности.

В данном исследовании рассмотрены 5 крупнейших компаний, оказывающих услуги таможенного брокера в Республике Молдова. Рынок является довольно высококонкурентным. Крупнейшими компаниями на рассматриваемом рынке являются:

## F.P.C. VALAH S.R.L., S.R.L. ALINER-SERVICE, «DECTRANS — BROKER» SRL, BROKER LOGISTIC S.R.L., S.C. BROKER UNIVERSAL S.R.L.

Анализ доходов продаж за 2019 год компаний позволяет нам наблюдать в этом сегменте рынка 3 более крупные компании.

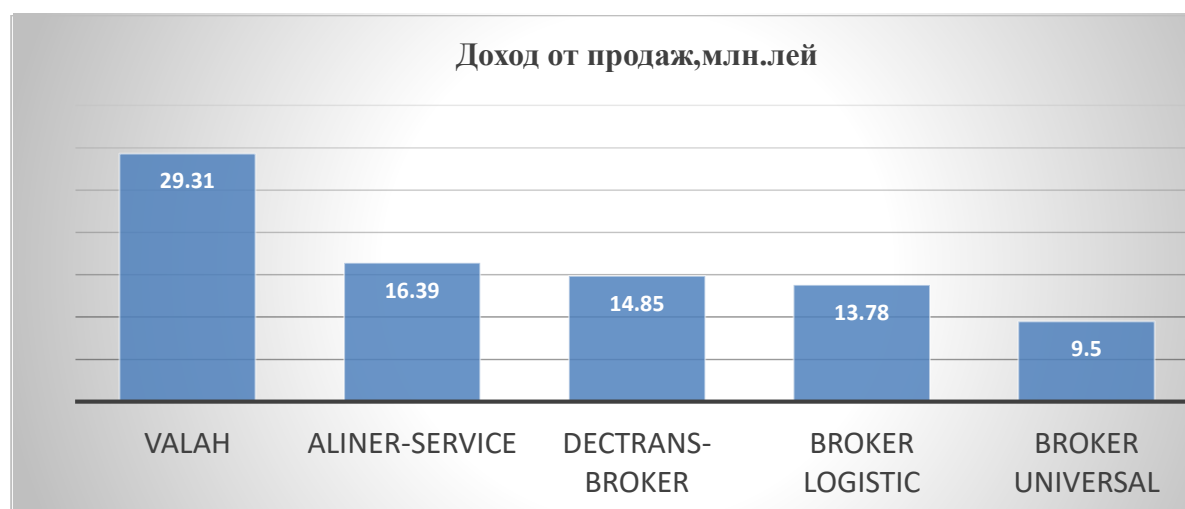


Рисунок 1. Доход от продаж, 2019 г

Источник: [www.infobase.md](http://www.infobase.md) [1], [2], [3], [4], [5]

Большинство компаний расположены в Кишиневе по следующему адресу: сектор Ботаника, поскольку это близкое расположение к Таможне. Развитая сеть представительств компании, должна быть расположена во всех ключевых пунктах пропуска государственной границы и во всех внутренних таможенных постов (терминалов) обеспечивая тем самым широчайшие возможности для таможенного оформления в различных регионах нашей страны. Данные компания являются лидерами в количестве представительств на территории Молдовы (более 25).

**Особенности и тенденции.** Рынок уже давно устоялся, лидеры определились и прочно удерживают свои позиции на протяжении многих лет. Поэтому глобальных изменений не наблюдается. Изменения возможны только в нижней части рынка, в том числе за счет банкротств мелких компаний. На протяжении последних десяти лет на рынке наблюдается процесс укрупнения, связанный с тем, что небольшие компании не выдерживают конкуренции с лидерами рынка, имеющими профессиональную команду, собственные склады хранения и долгосрочные партнерские отношения с таможенными перевозчиками.

Перспективы появления новых игроков связывают с наращиванием собственных возможностей участниками ВЭД, а также с активизацией зарубежных компаний, специализирующихся в области экспресс-перевозок и логистики. Усиление тенденции к самостоятельному осуществлению компаниями внешнеторговой деятельности может привести к снижению доходности рынка таможенных услуг, уменьшению и сужению спроса на услуги брокеров. Крупные компании создают собственные отделы, которые тоже являются конкурентами.

Потенциальные клиенты таможенных операторов – молдавские компании, а также зарубежные компании, приходящие на рынок Молдовы. Ценовой фактор значим для всех клиентов, но, если большинство клиентов нацелено на то, чтобы сэкономить на услугах, то крупные и наученные опытом компании заинтересованы в получении качественных услуг. Поэтому для этих клиентов более важна не стоимость услуг, а те ожидания качества их исполнения, которые связываются с потенциальным подрядчиком – оператором рынка.

Компании значительно больше внимания уделяют таким вещам, как репутация фирмы, ее опыт работы на рынке, рекомендации со стороны партнеров по бизнесу, коллег и т.д. Тем не

менее, поскольку портфель услуг, предоставляемых на рынке, является, в целом, стандартным, ценовая конкуренция играет значительную роль в распределении клиентских потоков.

Конкуренция между компаниями жесткая. Чтобы выжить на рынке нужно быть предусмотрительным. Изучать опыт конкурентов, анализировать их достоинства и слабые стороны, выстраивать конкурентоспособный бизнес-план – все это и многое другое необходимо проделывать на постоянной основе.[6] Одним из популярных инструментов, для анализа конкурентов, является **бенчмаркинг**– техника, которая поможет превзойти конкурентов. Бенчмаркинг — это инструмент, который позволяет компании «находить, анализировать, принимать и внедрять» лучшие современные практики. Другими словами, это метод обучения у лидеров рынка путем сравнения их процессов, продуктов или услуг. Употребляется для анализа работы конкурентных компаний, каковые добились громадных удач и применение их опыта с целью достижения поставленных целей.

**Конкурентный бенчмаркинг** сопоставляет компании, предлагающие аналогичные продукты / услуги. Это позволяет получать стратегические данные, сравнивать и применять прибыльные решения и определять положение компании на рынке. Однако, как указывают многие специалисты, это не приносит действительно инновационных решений, поскольку анализ ограничен одним сектором. [7]

Критерии сопоставления / Компания	Таможенные склады	Большая гарантия	Оплата услуг онлайн	Дополнительные услуги	Собственный софт	Наличие и информативность сайта	Активная реклама в Google	Большая сеть представительств	Большое количество специалистов
Valah	+	+	-	+	+	+	-	+	+
Aliner-Service	-	+	-	-	-	-	-	+	+
Dectrans-Broker	+	+	+	+	-	+	+	+	+

**Рисунок 2. Бенчмаркинг компаний-лидеров**

*Источник: собственное наблюдение*

Данные три фирмы являются главными игроками рынка, которые удерживают свои позиции более 20 лет. Исследуя их предложения, а также их деятельность, из таблицы, можно сравнить и применить их опыт. Активную маркетинговую деятельность ведет компания «DECTRANS — BROKER» SRL, у этой фирмы разработан удобный сайт в интернете, благодаря которым потенциальные клиенты смогут ознакомиться с предложением фирмы, также активно используется реклама в интернете, поскольку при запросе «таможенный брокер Кишинёв», первым выходит сайт данной компании. Также они позиционируют себя как компанию, у которой огромный опыт и высокая квалификация специалистов, собственные таможенные склады, большая финансовая гарантия, прозрачность технологических операций. Оплата услуг онлайн, также являются их конкурентным преимуществом.

Компания F.P.C. VALAH S.R.L, является одной из первых компаний на рынке, и самым крупным игроком, данная компания разработала софт, с одноименным названием, которой пользуется большинство брокеров, для заполнения деклараций. Данная программа имеет свои недостатки, если размышлять в перспективе, можно разработать улучшенную версию данного софта, и запатентовав его, стать более масштабной компанией, поскольку таких программ всего две. Очень информативный сайт, удобный в навигации для потенциальных клиентов.

Остальные компании, а также компания S.R.L. ALINER-SERVICE, благодаря присутствию в каждом уголке страны, добились большого успеха. Помимо основной деятельности, некоторые компании также являются экспедиторами, логистами, перевозчиками и др., что также положительно сказывается при выборе фирмы. У многих компаний нет сайта в интернете, что в век технологий трудно представить, поэтому стоит задуматься о данном упущении, поскольку нынешний потребитель привык пользоваться данным ресурсом для получения информации.

## ВЫВОД

В условиях, когда клиенты уже поделены между участниками рынка, распространена практика переманивания и «перетягивания» клиентов за счет ценовой и неценовой конкуренции. Это также усиливает конфликтный потенциал взаимоотношений между участниками рынка. По мнению экспертов в данной области, **таможенное дело остается высокодоходным бизнесом, участие в котором может стать еще более выгодным при улучшении инвестиционного климата.** Поэтому, несмотря на высокие «барьеры входа», **нельзя исключать появление на рынке новых игроков**, способных предложить таможенные услуги на более выгодных условиях. Это означает более жесткую конкурентную борьбу, вовлекающую все больше и больше инструментов маркетинга.

Стоит отметить, что с увеличением продаж - также возрастает важность необходимости инвестиций в развитие компании. В условиях текущего экономического кризиса конкуренция становится все более ощутимой. Основными элементами маркетинга является ориентация на требования и пожелания клиента, гибкость в ценообразовании, широкая география офисов и вариативность логистики, которые дают возможность найти наиболее выгодное решение в вопросе таможенного оформления. Победителями в конкурентной борьбе будут те компании, которые представят потребителям лучшее соотношение цена-качество, а также полностью удовлетворят их потребности.

## БИБЛИОГРАФИЯ:

1. <https://www.infobase.md/ro/companies/1003600007267/firma-de-productie-si-comert-valah-srl>[дата обращения: 30.03.2021]
2. <https://www.infobase.md/ro/companies/1003600034801/societatea-cu-raspundere-limitata-aliner-service> [дата обращения: 30.03.2021]
3. <https://www.infobase.md/ru/companies/1006600006135/societatea-cu-raspundere-limitata-dectrans-broker> [дата обращения: 30.03.2021]
4. <https://www.infobase.md/ru/companies/1010600005735/srl-broker-logistic> [дата обращения: 30.03.2021]
5. <https://www.infobase.md/ro/companies/1006600010868/societatea-comerciala-broker-universal-srl>[дата обращения: 30.03.2021]
6. Бланк С., «Новый взгляд на конкурентов»
7. «Продукт или услуга: конкуренция и бенчмаркинг» <https://tqm.com.ua/likbez/article/%20product-service-benchmarking>

---

**Coordonator științific: ZGHEREA Georgetta, dr., conf. univ.**  
Academia de Studii Economice din Moldova  
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, [www.ase.md](http://www.ase.md)  
e-mail: [zgherea.georgetta.constantin@ase.md](mailto:zgherea.georgetta.constantin@ase.md)