

“互联网+”背景下的讯虎快跑服务模式探析

陈兰 景宗辉 张敏

(甘肃医学院 甘肃 平凉 744000)

摘要:目的 为服务本校广大师生,解决日常生活中收取快递过程中费时、费事、费力等问题。方法 通过查阅相关文献并进行校内实地走访调查,发放调查问卷等形式调研互联网+讯虎项目的可行性。结果 互联网+讯虎快跑项目成立可有效解决在校师生收取快递难,排队时间长等问题,更好的服务广大师生。结论 互联网+讯虎快跑服务为本校首例。该项目投入成本少,简单易行,且大学生为消费的主力军,校园有极大的学生基础与消费市场,实惠的价格及细致的服务都为本项目的实施提供坚实的基础。

关键词:互联网;快跑服务;服务质量

随着社会的发展,人们的生活水平日益提高,从农村到城市,各行各业对于快递服务的需求也越来越高。中国网购市场日趋壮大,带给人们新的购物体验,同类型、同规格的产品,比实体店便宜、性价比高,快递物流行业得到了迅猛的发展。

目前,本校的快递点菜鸟驿站承担全校师生6000多人的发放工作,其余快递点均零散分布于校外,在实际生活中,学生普遍存在没时间或等待时间过长等不便因素。因此,为服务广大师生,解决收取快递过程中费时、费事、费力的问题,我们团队申请进行“迅虎”快跑服务项目,该项目有广阔的消费群体以及发展前景。

通过走访调查,认真听取了校内师生的建议,结合校内学生公寓分布情况,参考各大快递分布点,选择兼顾区域与时间这两个问题进行。

1. 实施步骤

1.1 收集整理 接单员借助QQ、微信群等网络平台对下单的师生快递单号以及个人基本信息进行分类整理和记录,划分出不同快递类别及宿舍楼号,接着通过QQ将下单的师生详细信息发送给快递配送员。

1.2 分发快递 快递配送员收取之后,以宿舍楼为单元进行配送;因本校女生多,故女性快递代送人员暂定4名,男性快递代送人员暂定2名。对收取的快递亲自发放到同学们的手中。

1.3 派送时间 由于快递配送人员为本校学生,所以快递派送时间周内固定在12:30-14:00、17:00-19:00两个时间段。周末采取全天配送,方便同学们及时接收。

1.4 收费情况 普通小件快递目前收取0.3元/件手续费,若快递体型过大或其他特殊原因,则进行相应调整收费标准。完成送件以后,采用微信付款的形式支付费用。

2. 组织机构项目组成员及职责分工

2.1 负责人:前瞻性的了解代理快递市场趋势和变化;组织执行服务业务的策略;制定有效快递运营方案,完善运营服务。

2.2 会计:快递数量及配送价格的上传和汇总;汇总记账,向职员拨付资金的报账业务;不同阶段营业额的数据归纳。

2.3 接单员:在线接收服务订单;整理分类订单数据资料;通知配送人员及时取件。

2.4 配送员:快递分类;执行业务操作主要流程,即物流信息的提取和核实;快递分发配送。

3. 硬件设施

项目依托大学为基础场地,校内师生数量大,消费市场广阔。学校内道路均进行翻新硬化,运输流畅,交通便利。招聘人员均为本校勤工俭学学生,吃苦耐劳,认真踏实。周边各快递点位置分散,不同快递的放置点相距较远。

4. 投资效益分析

4.1 收入预算:小件(2kg以下)快递0.3元/件,大件(2-5kg)0.5元/件,超大件(5kg以上)1元/件。

4.2 盈利分析:预计小件每天300件;大件每天50件;超大件每天10件;每天收入约125元。

5. SWOT 竞争力分析

5.1 优势因素:成本低廉,简单易行;竞争压力小,目前校内无相关代送服务;本校师生课程繁重,收取快递费事费力。“双十一”等促销节假日,代取快递服务需求量大。

5.2 劣势因素:前期推广阶段选择尝试代送快递的群体少;部分师生可能担心代送途中造成快递丢失。

5.3 机会因素:潜在的消费群体巨大,经济效益可观;校内目前尚未有其他快递代送服务。

5.4 威胁因素:随着业务量的增长,可能会出现不同规模的同行竞争者;快递代送服务的价格可能是一个不确定因素。

6. 项目阶段性成果和审核验收目标

6.1 市场进入阶段 经实地考察本校快递代送服务目前尚处于空白状态,该项目的实施不但使同学们获得勤工俭学的机会,还可以有效解决广大师生收取快递不便的问题。通过依托QQ、微信等网络平台及线下发放小卡片等多种形式,宣传推广“迅虎”快跑服务,获取足够的知晓率。

6.2 实施反馈阶段 利用网络平台不定期推出相应优惠活动,获取知晓率,如试行3天免费配送;发放问卷,收集用户建议或意见,反馈服务效果,提高服务质量;每2周总结1次,不断优化和拓展我们的服务项目,努力为广大师生们提供更多、更便捷、更贴心的服务。

6.3 成熟运行阶段 随着“迅虎”快跑服务日趋成熟,服务全面,项目正常运转过程中,可以拓展餐饮、生活用品等多样化的跑腿服务,让广大师生更贴切感受到“迅虎”快跑服务的便利与温暖。

7. 项目亮点

快递的安全隐私有保障,专人配送,杜绝个人隐私泄露。感恩老师,免费为本校教师代取并配送至指定办公室。固定时间(午餐晚餐时间)配送,便于接收。周末全天配送,收货无忧。双十一等节假日享受当天配送服务半价优惠。本服务项目为本校园首例,简单易行,有广大的消费市场与学生基础,便于操作实施。负责快递配送的人员为本校勤工俭学的学生,吃苦耐劳,踏实肯干。

参考文献

- [1]李玲.基于“互联网+”的校园快递服务模式研究——以重庆财经职业学院为例[J].现代商贸工业,2018,39(21):62-63.
- [2]尹少成.“互联网+”背景下快递新业态规制的法律框架[J].北京行政学院学报,2020(04):101-109.
- [3]白亚峰.“互联网+”背景下河南省快递业发展现状及对策分析[J].大众投资指南,2020(20):187-188.

作者简介:陈兰(1970-)女,甘肃崇信人,本科,副教授,从事护理教学工作。

通讯作者简介:曹露(1983-)女,甘肃平凉人,本科,讲师,从事护理教学工作。

2020年大学生创新创业训练项目