

Konflikty w kanałach dystrybucji

Występowanie zależności funkcjonalnych między uczestnikami kanałów dystrybucji sprawia, że kanał jako system społeczno-ekonomiczny jest podatny na występowanie zjawiska konfliktu. Ze względu na charakter tych zależności (np. pośrednie-bezpośrednie) zakres i natężenie pojawiania się konfliktu są z reguły zmienne. Zależności funkcjonalne odzwierciedlają tylko jeden aspekt konfliktu, tj. wskazują możliwości pojawienia się konfliktu potencjalnego. Dla sposobu współdziałania uczestników kanału dystrybucji jest to kwestia ważna, ale większe znaczenie ma stan konfliktu rzeczywistego.

Stan konfliktu rzeczywistego odzwierciedla sytuację, w której interesy współdziałających podmiotów są naruszane niezgodnie z wcześniejszymi zamierzeniami i oczekiwaniami. Aby jednak taki stan się pojawił i wywołał reakcję obronną, podmioty te muszą dostrzegać lub odczuwać niezgodność między oczekiwaniami i zamierzeniami, a rzeczywistym przebiegiem określonych zjawisk. Z praktycznego punktu widzenia, np. ze względu na możliwości zapobiegania, łagodzenia, rozwiązywania czy unikania, można wyróżnić trzy typy konfliktu: utajony, odczuwany, otwarty.

Istnienie konfliktu utajonego, niezależnie od przyczyn jego pojawienia się, nie musi zawsze oznaczać wystąpienia zachowań konfliktowych. Aby zachowania takie się ujawniły, fakt istnienia konfliktu utajonego musi być uświadomiony i odczuwany. Na przykład niezgodność ról czy celów lub wywierana presja nie zawsze muszą być postrzegane przez współdziałające podmioty. W momencie jednak uświadomienia tego faktu konflikt utajony przeradza się najczęściej w konflikt odczuwalny. Wyraża on odczucia stresu, napięcia, niepewności i zagrożenia w związku z istniejącą sytuacją. Jeżeli natężenie stanu tych zjawisk osiąga określony poziom, to mogą wykształcić się nieprzychylnie lub wrogie postawy wobec

innych uczestników i całego kanału dystrybucji. W konsekwencji prowadzi to do ujawnienia się konfliktu otwartego.

O ile konflikt odczuwalny odzwierciedla aspekty postaw, o tyle konflikt otwarty wyraża aspekt czynnościowy. Jest to najbardziej widoczny typ konfliktu, ujawniający się w sposób werbalny lub realny w procesie współdziałania uczestników kanałów dystrybucji. Konflikt otwarty w kanałach dystrybucji może powstawać w zakresie jednego strumienia czy funkcji (np. fizycznego przepływu produktów) lub jednej płaszczyzny współdziałania (np. warunków dostaw). Najczęściej jednak taki konflikt ma tendencję do rozszerzania się na wszystkie funkcje i płaszczyzny współdziałania. Konflikty w kanałach dystrybucji można podzielić na:

- konflikty pionowe (wertykalne), w których uczestniczą instytucje działające na odmiennych szczeblach kanału np. producent i hurtownik bądź hurtownik i detalista,
- konflikty poziome (horyzontalne), w których uczestniczą instytucje tego samego typu, działające na tym samym szczeblu kanału np. hurtownicy lub detaliści,
- konflikty wewnątrzszczeblowe, w których uczestniczą różne instytucje zaangażowane w sprzedaży danych produktów na tym samym szczeblu kanału – np. prowadzący sprzedaż detaliczną producenci, hurtownicy i detaliści.

Konflikty pionowe mogą wynikać np. z zamierzeń detalisty do uniezależnienia się od producenta poprzez zastępowanie jego marki własnym znakiem, dążenia producenta do wyeliminowania hurtownika poprzez bezpośrednią sprzedaż produktu detalistom lub stosowanie reklamy skierowanej do ostatecznych nabywców, z dążenia hurtownika do podporządkowania sobie producenta i detalistów itp.

Źródłem konfliktów poziomych i wewnątrzszczeblowych jest zazwyczaj dążenie konkurujących ze sobą instytucji do powiększenia obrotów, uzyskiwania większej marży, opanowania

nowych segmentów rynku. Sytuacja taka ma często miejsce wówczas, gdy producent wprowadzając nowe produkty posługuje się różnymi kanałami dystrybucji.

Konflikty w kanałach dystrybucji najczęściej przybierają postać odmowy wykonywania określonych czynności dystrybucyjnych (np. sprzedaży, magazynowania, transportu, promocji, zapłaty) oraz nieczystej konkurencji. Mogą być one rozwiązywane polubownie, ugodowo bądź poprzez arbitraż lub sąd.

Jeśli szukają Państwo pomocy w napisaniu własnej pracy - potrzebują Państwo fachowych konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](#) - profesjonalna pomoc w pisaniu prac w granicach prawa.