

# SPIS TREŚCI

WSTĘP .....	7
<b>1. ROZMOWA SPRZEDAŻOWA</b>	
1.1. Zasady obsługi klienta w różnych formach sprzedaży .....	10
1.1.1. Znaczenie działalności handlowej .....	10
1.1.2. Zadania handlu .....	11
1.1.3. Klasyfikacja handlu .....	13
1.1.4. Sprzedaż w handlu detalicznym .....	15
1.1.5. Sprzedaż w handlu hurtowym .....	17
1.1.6. Sprzedaż elektroniczna .....	19
1.1.7. Punkt sprzedaży detalicznej, sieć handlowa, sklep .....	20
1.1.8. Klasyfikacja oraz charakterystyka punktów sprzedaży detalicznej .....	22
1.1.9. Handel drobnodetaliczny .....	25
1.1.10. Przebieg procesu sprzedaży w sklepach tradycyjnych .....	27
1.1.11. Rozplanowanie wnętrza sklepu tradycyjnego .....	28
1.1.12. Przebieg procesu sprzedaży w sklepach samoobsługowych .....	29
1.1.13. Rozplanowanie wnętrza sklepu samoobsługowego .....	30
1.1.14. Przebieg procesu sprzedaży w sklepach preselekcyjnych i według wzorów .....	32
1.1.15. Rozplanowanie wnętrza sklepu preselekcyjnego .....	33
1.1.16. Wyznaczanie dróg komunikacyjnych .....	34
1.1.17. Test sprawdzający .....	36
1.1.18. Krzyżówka z hasłem .....	37
1.2. Zasady kultury i etyki sprzedawcy .....	38
1.2.1. Motywy zachowań ludzkich .....	38
1.2.2. Cechy dobrego sprzedawcy .....	39
1.2.3. Niewłaściwe postawy sprzedawców wobec klientów .....	40
1.2.4. Charakterystyka różnych typów klientów na podstawie ich zachowań .....	41
1.2.5. Elementy sztuki sprzedaży .....	42
1.2.6. Kultura obsługi .....	43
1.2.7. Zasady dotyczące ubioru i wyglądu zewnętrznego .....	44
1.2.8. Zasady doboru makijażu, fryzury .....	45
1.2.9. Test sprawdzający .....	46
1.2.10. Krzyżówka z hasłem .....	47
1.3. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej .....	48
1.3.1. Rozmowa sprzedażowa i jej znaczenie .....	48
1.3.2. Argumentacja podczas sprzedaży .....	49
1.3.3. Prowadzenie rozmów sprzedażowych z różnego typu klientami .....	50
1.3.4. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych .....	51
1.3.5. Radzenie sobie ze stresem w pracy sprzedawcy .....	52
1.3.6. Zachowania asertywne .....	54
1.3.7. Test sprawdzający .....	56
1.3.8. Krzyżówka z hasłem .....	57

1.4. Zasady pracy zespołowej podczas obsługi klienta	58
1.4.1. Istota organizacji pracy	58
1.4.2. Zasady organizacji pracy	59
1.4.3. Podział pracy w punktach sprzedaży detalicznej	60
1.4.4. Zakres czynności sprzedawcy w różnych formach sprzedaży	62
1.4.5. Organizacja miejsca pracy sprzedawcy	63
1.4.6. Harmonogram pracy w sklepie	64
1.4.7. Organizacja pracy kasjera	67
1.4.8. Test sprawdzający	68
1.4.9. Krzyżówka z hasłem	69
1.5. Marketing w działalności reklamowej	70
1.5.1. Istota marketingu mix	70
1.5.2. Segmentacja rynku	72
1.5.3. Promocja jako element w marketingu mix	73
1.5.4. Reklama jako narzędzie promocji w marketingu mix	74
1.5.5. Rodzaje reklamy ze względu na media	76
1.5.6. Etyka w reklamie	79
1.5.7. Public relations i aktywizacja sprzedaży	81
1.5.8. Opakowanie towaru	82
1.5.9. Sprzedaż osobista	82
1.5.10. Tożsamość przedsiębiorstwa	83
1.5.11. Reklama wewnątrz sklepu	84
1.5.12. Kalkulacja wydatków działalności reklamowej	85
1.5.13. Logo firmy	86
1.5.14. Działalność agencji badań marketingowych	87
1.5.15. Produkt jako element w marketingu mix	88
1.5.16. Cena jako element w marketingu mix	90
1.5.17. Dystrybucja jako element w marketingu mix	91
1.5.18. Test sprawdzający	93
1.5.19. Krzyżówka z hasłem	94
1.6. Prezentacja oferty handlowej	95
1.6.1. Oferta handlowa	95
1.6.2. Analiza ofert handlowych – przykłady	96
1.6.3. Poradnictwo, pokazy, demonstrowanie, prezentacje towarów	98
1.6.4. Wystawiennictwo wewnątrz sklepu	99
1.6.5. Ćwiczenia – porady, pokazy, demonstrowanie towarów	100
1.6.5. Test sprawdzający	101
1.6.6. Krzyżówka z hasłem	102
1.7. Realizacja zamówień klientów w różnych formach sprzedaży	103
1.7.1. Sposoby zamawiania towarów przez klientów	103
1.7.2. Realizacja zamówienia od klientów w sprzedaży detalicznej	104
1.7.3. Realizacja zamówienia od klientów w sprzedaży hurtowej	106
1.7.4. Realizacja zamówień sklepu internetowego, sprzedaży wysyłkowej	108
1.7.5. Test sprawdzający	113
1.7.6. Krzyżówka z hasłem	114

## 2. REALIZACJA TRANSAKCJI ZAKUPU – SPRZEDAŻY

2.1. Inkaso należności oraz rozliczenia finansowe . . . . .	116
2.1.1. Wiadomości ogólne . . . . .	116
2.1.2. Rozliczenie gotówkowe . . . . .	116
2.1.3. Rozliczenie bezgotówkowe . . . . .	118
2.1.4. Karta płatnicza . . . . .	118
2.1.5. Rodzaje kart płatniczych . . . . .	119
2.1.6. Rozliczenie za pomocą czeków i weksli . . . . .	121
2.1.7. Wpłata gotówkowa . . . . .	122
2.1.8. Polecenie przelewu jako bezgotówkowa forma rozliczeń . . . . .	123
2.1.9. Inkaso należności za pomocą terminali POS . . . . .	124
2.1.10. Obsługa terminali do akceptacji karty płatniczej POS . . . . .	126
2.1.11. Akredytywa . . . . .	130
2.1.12. Istota sprzedaży ratalnej . . . . .	131
2.1.13. Umowa ratalna . . . . .	134
2.1.14. Inkaso należności w sklepach o różnych formach sprzedaży . . . . .	135
2.1.15. Ewidencja inkasa . . . . .	136
2.1.16. Praca kasjera . . . . .	137
2.1.17. Zasady liczenia, szacowania, mierzenia towarów, kalkulacja . . . . .	138
2.1.18. Testery banknotów . . . . .	139
2.1.19. Organizacja rozliczania utargu . . . . .	141
2.1.20. Test sprawdzający . . . . .	142
2.1.21. Krzyżówka z hasłem . . . . .	142
2.2. Czynności związane z pakowaniem, wydawaniem oraz odbiorem towaru . . . . .	143
2.2.1. Odważanie i pakowanie towarów . . . . .	143
2.2.2. Urządzenia wagowe . . . . .	148
2.2.2. Test sprawdzający . . . . .	150
2.2.3. Krzyżówka z hasłem . . . . .	151
2.3. Obsługa urządzeń technicznych stosowanych na stanowiskach pracy . . . . .	151
2.3.1. Wyposażenie punktów sprzedaży detalicznej . . . . .	151
2.3.2. Meble sprzedażowe . . . . .	152
2.3.3. Urządzenia chłodnicze . . . . .	157
2.3.5. Wyposażenie pomocnicze . . . . .	160
2.3.6. Oświetlenie sklepu . . . . .	164
2.3.7. Test sprawdzający . . . . .	165
2.3.8. Krzyżówka z hasłem . . . . .	166
2.4. Dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów . . . . .	167
2.4.1. Dokumentacja sprzedaży towarów . . . . .	167
2.4.2. Faktura VAT . . . . .	167
2.4.3. Faktura VAT korygująca . . . . .	170
2.4.4. Paragon, Rachunek . . . . .	171
2.5. Przepisy prawa dotyczące podatku VAT . . . . .	174
2.5.1. Podatek VAT i akcyza . . . . .	174
2.5.2. Zmiany podatku VAT i akcyzy od 1 stycznia 2013 roku . . . . .	175
2.5.3. Test sprawdzający . . . . .	179
2.5.4. Krzyżówka z hasłem . . . . .	180

2.6. Programy komputerowe do prowadzenia małych i średnich firm . . . . .	181
2.6.1. Praca w programie Subiekt GT . . . . .	181
2.6.2. Praca w programie HERMES . . . . .	181
<b>3. OCHRONA PRAW KONSUMENTÓW</b>	
3.1. Przepisy ogólne . . . . .	188
3.2. Oferta sprzedaży . . . . .	189
3.3. Umowa sprzedaży . . . . .	190
3.4. Obowiązki sprzedawcy podczas zawierania umowy sprzedaży . . . . .	193
3.5. Wady towarów . . . . .	194
3.6. Czym jest niezgodność towaru z umową . . . . .	195
3.7. Reklamacje artykułów żywnościowych . . . . .	196
3.8. Prawa i obowiązki nabywcy w zakresie reklamacji towarów . . . . .	197
3.9. Terminy i tryb dochodzenia roszczeń . . . . .	198
3.10. Czy można zwrócić towar zgodny z umową? . . . . .	199
3.11. Czy można zwrócić towar przeceniony? . . . . .	200
3.12. Gwarancja jakości . . . . .	200
3.13. Karta gwarancyjna, punkty serwisowe . . . . .	201
3.14. Sporządzenie reklamacji . . . . .	202
3.15. Instytucje upoważnione do kontroli sklepów . . . . .	203
3.16. Federacja Konsumentów . . . . .	204
3.17. Test sprawdzający . . . . .	205
3.18. Krzyżówka z hasłem . . . . .	206
<b>4. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA W PRACY SPRZEDAWCY</b> . . . . .	207
Rozwiązania testów . . . . .	213
Bibliografia . . . . .	214