REFORMA 2012

Sprzedaż towarów

Jadwiga Jóźwiak, Monika knap

3

Kwalifikacja A.18.2

Podręcznik do nauki zawodu

- TECHNIK HANDLOWIEC
- SPRZEDAWCA

WSiP

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodach na podstawie opinii rzeczoznawców: **dr Izabeli Kraśnickiej-Wilk**, **mgr Małgorzaty Stankowskiej**, **mgr Marianny Biernacik-Bartkiewicz**.

Typ szkoły: **technikum, zasadnicza szkoła zawodowa.**
Zawody: **technik handlowiec, technik księgarstwa, sprzedawca.**
Kwalifikacja: **A.18. Prowadzenie sprzedaży.**
Część kwalifikacji: **2. Sprzedaż towarów.**

Rok dopuszczenia: **2013**.
Podręcznik szkolny dotowany przez Ministra Edukacji Narodowej.

Numer ewidencyjny w wykazie:
000/0000

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.
Warszawa 2013

Wydanie I (rzut I)

ISBN 978-83-02-13611-5 (część 3)
ISBN 978-83-02-13612-2 (całość)

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Barbara Jaworska** (redaktor koordynator), **Izabela Mika** (redaktor merytoryczny)
Tłumaczenie pojęć: **Agnieszka Wiąckowska** (na jęz. angielski), **Magdalena Wessel-Zasadzka** (na jęz. niemiecki)
Konsultacje: **Edyta Kozieł**
Redakcja językowa: **Anna Zdanek**
Redakcja techniczna: **Maria Dylewska**
Projekt okładki: **Grafos**
Zdjęcie na okładce: **Deklofenak/Shutterstock.com**
Fotoedycja: **Agata Bażyńska**
Skład i łamanie: **Studio BELLE-AMI**

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96
Tel.: 22 576 25 00
Infolinia: 801 220 555
www.wsip.pl
Druk i oprawa: SOWA DRUK, Sp. z o.o., Warszawa

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni

Szanujmy cudzą własność i prawo.
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

Wstęp

I. Rozmowa sprzedażowa, promocja oferty sprzedażowej

1. Kultura i etyka w zawodzie handlowca . . . 8
   1.1. Zasady etyki zawodowej handlowca . . . 8
   1.2. Zasady kultury obsługi . . . 14
   1.3. Wygląd zewnętrzny handlowca . . . 17
   1.4. Sposoby radzenia sobie ze stresem . . . 19
2. Czynności sprzedawcy w różnych formach sprzedaży . . . 23
3. Obsługa klientów w różnych formach sprzedaży . . . 25
   3.1. Zasady obsługi klientów w różnych formach sprzedaży . . . 25
   3.2. Zasady pracy zespołowej przy obsłudze klientów . . . 30
   3.3. Klasyfikacja klientów . . . 30
      3.3.1. Klient instytucjonalny a klient indywidualny . . . 30
      3.3.2. Charakterystyka klientów ze względu na różne kryteria . . . 33
   3.4. Szybkość akceptowania nowych produktów . . . 48
   3.5. Motywy zachowań klientów . . . 50
   3.6. Indywidualizacja obsługi klientów . . . 51
4. Rozmowa sprzedażowa . . . 53
   4.1. Komunikacja niewerbalna podczas rozmowy sprzedażowej . . . 53
   4.2. Charakterystyka etapów rozmowy sprzedażowej . . . 66
   4.3. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej . . . 75
      4.3.1. Aktywne słuchanie podczas obsługi klienta . . . 75
      4.3.2. Techniki argumentacji . . . 78
      4.3.3. Sprzedawanie cech, zalet i korzyści . . . 80
   4.4. Wykorzystanie zasad NLP w rozmowie sprzedażowej . . . 84
   4.5. Przyczyny porażek podczas rozmowy sprzedażowej . . . 87
5. Działania promujące przedsiębiorstwo handlowe oraz sprzedawane towary . . . 90
   5.1. Działania promocyjne na rynku dóbr konsumpcyjnych i inwestycyjnych . . . 93
   5.2. Promocja a cykl życia produktu . . . 95
   5.3. Kształtowanie wizerunku przedsiębiorstwa handlowego i sprzedawanych towarów . . . 98
   5.4. Działania promocyjne przy obsłudze klientów . . . 99
6. Oferta handlowa i sposoby jej prezentowania . . . 106
   6.1. Oferta w sensie prawa handlowego i w sensie marketingowym . . . 106
      6.1.1. Oferta w sensie prawa handlowego . . . 106
      6.1.2. Oferta marketingowa . . . 108
   6.2. Elementy oferty handlowej . . . 110
   6.3. Tworzenie oferty handlowej . . . 111
   6.4. Prezentacja oferty handlowej . . . 112
      6.4.1. W katalogu, broszurze, cenniku . . . 113
      6.4.2. W internecie . . . 116
      6.4.3. W rozmowie bezpośredniej . . . 118
      6.4.4. Przez telefon . . . 119
7. Informacje o towarze . . . 122

II. Wydawanie towarów i dokumentowanie transakcji kupna-sprzedaży

8. Obsługa urządzeń technicznych . . . 130
   8.1. Urządzenia związane z przyjmowaniem zapłaty . . . 130
   8.2. Urządzenia wagowe . . . 131

8.3. Urządzenia służące do przygotowania towaru do sprzedaży 132
8.4. Urządzenia kasowe 134
8.5. Skanery 135
8.6. Inwentaryzatory 136
9. Dokumentowanie sprzedaży 139
9.1. Pisma handlowe związane ze sprzedażą towarów 140
9.1.1. Pismo informacyjne, oferta 140
9.1.2. Awizo, zawiadomienie o gotowości towaru do odbioru, specyfikacja wysyłkowa 143
9.2. Sporządzanie faktury sprzedaży 146
9.3. Sporządzanie dokumentu magazynowego WZ 153
9.4. Dokumentowanie sprzedaży poprzez rezerwację towarów 155
9.5. Korekta faktury VAT, nota korygująca 160
9.6. Sporządzanie dokumentów sprzedaży w przypadku płatności gotówką 167
9.7. Wystawianie faktury zbiorczej 170
9.8. Dokumentowanie sprzedaży detalicznej 175
9.9. Faktura prowizoryczna i pro forma 179
9.10. Dokumentowanie sprzedaży w systemie TAX FREE 182
10. Rozliczanie należności 184
10.1. Charakterystyka gotówkowych form zapłaty 185
10.2. Rozliczania należności gotówkowych w programie Subiekt GT 188
10.3. Charakterystyka bezgotówkowych form zapłaty 193
10.4. Rozliczanie należności bezgotówkowych w programie Subiekt GT 200
11. Środki płatnicze 208
11.1. Charakterystyka polskich środków płatniczych 208
11.2. Sprawdzanie autentyczności polskich środków płatniczych 209
11.3. Charakterystyka euro 213
11.4. Sprawdzanie autentyczności EUR 214
11.5. Zasady postępowania z fałszywymi banknotami 220
12. Obsługa stanowiska kasowego 221
12.1. Organizacja miejsca roboczego kasjera 221
12.2. Zadania zawodowe i odpowiedzialność kasjera 221
12.3. Kasa rejestrująca 222
12.4. Zasady przyjmowania zapłaty gotówką 224
12.5. Zasady przyjmowania zapłaty kartą płatniczą 224
13. Dowody zakupu 229
14. Raporty kasowe 233
15. Zasady wydawania towarów 237
15.1. Wydawanie towaru bezpośrednio z magazynu 237
15.2. Wydawanie towaru w sklepach z tradycyjną formą obsługi klienta 238
15.3. Wydawanie towaru w nowoczesnych formach sprzedaży 239
15.4. Zasady wydawania towarów: LIFO, FIFO, HIFO, FEFO, LOFO 241
16. Pakowanie wydawanych towarów 243
17. Podatek VAT 249

III. Czynności posprzedażowe

18. Odpowiedzialność materialna sprzedawcy 262
18.1. Odpowiedzialność sprzedawców na zasadzie winy udowodnionej 262
18.2. Odpowiedzialność materialna sprzedawców za powierzone mienie 264
19. Zabezpieczenie towarów 271
19.1. Organizacja pracy sklepu minimalizująca straty 271
19.2. Czynnik ludzki w zabezpieczaniu i ochronie towarów w sklepie 272

19.2.1. Sposób postępowania z klientem podejrzanym o kradzież 273
19.2.2. Zabezpieczanie towarów za pomocą czynników mechanicznych 274
20. Inwentaryzacja towarów w punkcie sprzedaży detalicznej 283
20.1. Podstawowe pojęcia 283
20.2. Wynik inwentaryzacji 284
20.3. Procedura przeprowadzenia inwentaryzacji 285
20.4. Dokumenty inwentaryzacyjne 287
20.5. Kompensata różnic inwentaryzacyjnych 291
21. Zabezpieczenie i odprowadzenie utargów 300
21.1. Przygotowanie pieniędzy z utargu do odprowadzenia do banku 300
21.2. Zabezpieczenie pieniędzy podczas transportu do banku. 302
22. Ochrona praw klienta 305
22.1. Prawa konsumenta 305
22.2. Niezgodność towaru z umową 306
22.3. Gwarancja 308
22.4. Rękojmia 310
22.5. Odpowiedzialność sprzedawcy w przypadku sprzedaży na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa 313
22.5.1. Odpowiedzialność sprzedawcy w przypadku sprzedaży na odległość. 313
22.5.2. Odpowiedzialność sprzedawcy w przypadku sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa 314
23. Procedura postępowania reklamacyjnego 315
23.1. Postępowanie w przypadku zgłoszenia niezgodności towaru z umową 315
23.2. Postępowanie w przypadku zgłoszenia reklamacji w oparciu o udzieloną gwarancję 317
23.3. Postępowanie w przypadku zgłoszenia reklamacji z tytułu rękojmi za wady. 317
Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim 329
Literatura 333