

Obsah

Předmluva	XVII
Úvod.....	XIX
1. Organizace a průzkum trhu	2
1.1 Struktura trhu	2
1.2 Zastoupení.....	8
1.3 Průzkum trhu.....	18
1.3.1 Základní informace.....	18
1.3.2 Komoditní průzkum.....	18
1.3.3 Cenový průzkum.....	22
2. Poptávka.....	32
2.1 Vyžádání nabídky	32
2.1.1 Vyžádání nabídky od nových dodavatelů	32
2.1.2 Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů.....	38
2.2 Odpověď na poptávku	46
2.2.1 Předběžná odpověď.....	46
2.2.2 Vyjasňování, odkaz	48
2.2.3 Záporná odpověď.....	54
3. Nabídka	60
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy	60
3.1.1 Nábor u nových zákazníků	60
3.1.2 Nábor u známých zákazníků	64
3.1.3 Nabídka skladového zboží	70

3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	74
3.1.5	Nabídka novinky	76
3.1.6	Nabídka vzorků	80
3.2	Nabídka na základě poptávky	84
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	84
3.2.2	Nabídka se změnou	94
3.2.3	Protinabídka	98
3.3	Náležitosti nabídky	102
3.3.1	Formulář nabídky	102
3.3.2	Popis zboží	106
3.3.3	Jakost a provedení	106
3.3.4	Balení	108
3.3.5	Množství	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky	110
3.3.7	Pojištění	112
3.3.8	Dodací lhůta	114
3.3.9	Platební podmínky	114
3.3.10	Servis, záruky	116
3.3.11	Platnost nabídky	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	118
3.5	Pokyny zástupci	126
3.6	Odpověď na nabídku	132
3.6.1	Předběžná odpověď	132
3.6.2	Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků	134
3.6.3	Protinabídka	138
3.6.4	Odmítnutí nabídky	144

4. Cena..... 150

4.1	Cena z hlediska kupujícího	150
4.1.1	Vyžádání cenové informace	150
4.1.2	Snížení ceny	152
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	160

4.2	Cena z hlediska prodávajícího	164
4.2.1	Oznámení ceny	164
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování.....	164
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	168
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	170
4.2.2	Změna ceny	174
4.2.2.1	Snížení ceny.....	174
4.2.2.2	Zvýšení ceny	182
4.2.2.3	Oprava ceny.....	186
4.2.2.4	Pokyn zástupci	190
5.	Platební podmínky	198
5.1	Z hlediska kupujícího	198
5.1.1	Vyjasňování.....	198
5.1.2	Způsob placení	200
5.1.2.1	Plat předem	200
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	202
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	204
5.1.2.4	Proti dokumentům.....	206
5.1.2.5	Úvěr krytý	208
5.1.2.6	Úvěr volný.....	210
5.2	Z hlediska prodávajícího	212
5.2.1	Vyjasňování.....	212
5.2.2	Způsob placení	216
5.2.2.1	Platba předem	216
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	224
5.2.2.4	Proti dokumentům.....	224
5.2.2.5	Úvěr krytý.....	228
5.2.2.6	Úvěr nekrytý.....	230
6.	Objednávka.....	236
6.1	Z hlediska kupujícího	236
6.1.1	Zadání objednávky	236
6.1.1.1	Předběžná objednávka.....	236
6.1.1.2	Závazná objednávka	238
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	244

6.1.2	Průběh vyřizování objednávky	246
6.1.2.1	Dotazy a změny	246
6.1.2.2	Urgence dodávky	252
6.1.3	Storno objednávky	254
6.2	Z hlediska prodávajícího	260
6.2.1	Příjem objednávky	260
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování	260
6.2.1.2	Návrh změn	262
6.2.2	Potvrzení objednávky	266
6.2.2.1	Průvodní dopis	266
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgence souhlasu	272
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	282
6.2.5	Storno objednávky	286
7.	Expedice, fakturace	294
7.1	Z hlediska kupujícího	294
7.1.1	Odesílací pokyny	294
7.1.2	Fakturační pokyny	298
7.1.3	Změny v expedici	300
7.1.4	Urgence odeslání zboží	306
7.1.5	Převzetí zásilky	308
7.2	Z hlediska prodávajícího	314
7.2.1	Příprava expedice	314
7.2.2	Změny v expedici	322
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny	328
7.2.3.1	Avízo odběrateli	328
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	332
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	332
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi	334
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů	338
7.2.5	Předání zásilky	342

8. Inkasní problémy	346
8.1 Z hlediska kupujícího	346
8.1.1 Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů	346
8.1.2 Žádost o změnu platební lhůty	350
8.1.3 Stanovisko k vymáhání pohledávky	352
8.1.4 Provedení úhrady	358
8.2 Z hlediska prodávajícího	360
8.2.1 Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	360
8.2.1.1 Upozornění odběrateli	360
8.2.1.2 Pokyny speditérovi	366
8.2.1.3 Pokyny bance	370
8.2.1.4 Pokyny zástupci	374
8.2.1.5 Akreditivní závady	378
8.2.2 Vymáhání pohledávky	382
8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby	382
8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek	384
8.2.2.3 Vymáhání u speditéra	392
8.2.2.4 Pokyny zástupci	394
8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady	398
9. Reklamace	406
9.1 Z hlediska kupujícího	406
9.1.1 Předběžná reklamace	406
9.1.2 Uplatnění reklamace	410
9.1.3 Urgence vyřízení reklamace	420
9.2 Z hlediska prodávajícího	424
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz	424
9.2.2 Uznání reklamace	430
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání	430
9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis	434
9.2.3 Zamítnutí reklamace	440
9.2.4 Pokyny zástupci	452

10. Různé	460
10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference.....	460
10.2 Návštěvy, program jednání.....	464
10.3 Korespondence s bankou	470
10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence	480
10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy	482
10.6 Veletrhy, výstavy	486
10.7 Informace o firmách.....	488
Rejstřík.....	495