

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	62
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy	62
3.1.1 Nábory u nových zákazníků.....	62
3.1.2 Nábory u známých zákazníků.....	66
3.1.3 Nabídka skladového zboží.....	72

3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	76
3.1.5	Nabídka novinky	78
3.1.6	Nabídka vzorků.....	82
3.2	Nabídka na základě poptávky	86
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	86
3.2.2	Nabídka se změnou.....	94
3.2.3	Protinabídka.....	100
3.3	Náležitosti nabídky	104
3.3.1	Formulář nabídky.....	104
3.3.2	Popis zboží.....	106
3.3.3	Jakost a provedení	108
3.3.4	Balení.....	108
3.3.5	Množství.....	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky	112
3.3.7	Pojištění.....	114
3.3.8	Dodací lhůta.....	114
3.3.9	Platební podmínky	116
3.3.10	Servis, záruky	118
3.3.11	Platnost nabídky.....	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence.....	120
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	136
3.6.3	Protinabídka.....	140
3.6.4	Odmítnutí nabídky	146

4. Cena..... 152

4.1	Cena z hlediska kupujícího	152
4.1.1	Vyžádání cenové informace	152
4.1.2	Snížení ceny	154
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	162

8.2.1.4	Weisungen an den Vertreter.....	369
8.2.1.5	Akkreditiv - Zahlung unter Vorbehalt	373
8.2.2	Eintreiben von Forderungen.....	377
8.2.2.1	Stellungnahme zum erbetenen Zahlungsaufschub.....	377
8.2.2.2	Mahnung an den Käufer.....	379
8.2.2.3	Mahnung an den Spediteur	387
8.2.2.4	Weisungen an den Vertreter.....	389
8.2.3	Bestätigung des Zahlungseinganges	393

9. Reklamation..... 399

9.1	aus der Sicht des Käufers.....	399
9.1.1	vorläufige Beanstandung.....	399
9.1.2	Vorbringen einer Reklamation.....	403
9.1.3	Anmahnen der Erledigung.....	411
9.2	aus der Sicht des Verkäufers	415
9.2.1	Zwischenbescheid, Verweis an Dritte	415
9.2.2	Anerkennung einer Reklamation.....	423
9.2.2.1	vorbehaltlose Anerkennung.....	423
9.2.2.2	Anerkennung unter Vorbehalt, Kompromiß.....	427
9.2.3	Ablehnung einer Reklamation.....	433
9.2.4	Weisungen an den Vertreter.....	443

10. Verschiedenes..... 453

10.1	Korrespondenz mit Hotels, Zimmerbuchungen, Konferenzen	453
10.2	Geschäftsbesuche, Programme.....	457
10.3	Korrespondenz mit Banken.....	463
10.4	Dankschreiben, Gratulationen, Kondolenzen	471
10.5	Bekanntgabe einer neuen Adresse, neuer Partner.....	475
10.6	Messen, Ausstellungen	477
10.7	Handels- und Bankinformationen über Firmen.....	479

1

Organizace a průzkum trhu

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

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

3.1 Nabídka z vlastní iniciativy	62
3.1.1 Nábory u nových zákazníků	62
3.1.2 Nábory u známých zákazníků	66
3.1.3 Nabídka skladového zboží	72
3.1.4 Nabídka volné výrobní kapacity	76
3.1.5 Nabídka novinky	78
3.1.6 Nabídka vzorků	82
3.2 Nabídka na základě poptávky	86
3.2.1 Nabídka odpovídající poptávce	86
3.2.2 Nabídka se změnou	94
3.2.3 Protinabídka	100
3.3 Náležitosti nabídky	104
3.3.1 Formulář nabídky	104
3.3.2 Popis zboží	106
3.3.3 Jakost a provedení	108
3.3.4 Balení	108
3.3.5 Množství	110
3.3.6 Cena a dodací podmínky	112
3.3.7 Pojištění	114
3.3.8 Dodací lhůta	114
3.3.9 Platební podmínky	116
3.3.10 Servis, záruky	118
3.3.11 Platnost nabídky	118
3.4 Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	120
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	136
3.6.3 Protinabídka	140
3.6.4 Odmítnutí nabídky	146

4

Cena

4.1	Cena z hlediska kupujícího	152
4.1.1	Vyžádání cenové informace	152
4.1.2	Snížení ceny.....	154
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny.....	162
4.2	Cena z hlediska prodávajícího.....	166
4.2.1	Oznámení ceny	166
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování.....	166
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	170
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	172
4.2.2	Změna ceny	176
4.2.2.1	Snížení ceny.....	176
4.2.2.2	Zvýšení ceny.....	184
4.2.2.3	Oprava ceny	188
4.2.2.4	Pokyn zástupci.....	192

5

Platební podmínky

5.1 Z hlediska kupujícího	200
5.1.1 Vyjasňování	200
5.1.2 Způsob placení	202
5.1.2.1 Plat předem	202
5.1.2.2 Dokumentární akreditiv	204
5.1.2.3 Speditérská a bankovní dobírka	206
5.1.2.4 Proti dokumentům	208
5.1.2.5 Úvěr krytý	210
5.1.2.6 Úvěr volný	212
5.2 Z hlediska prodávajícího	214
5.2.1 Vyjasňování	214
5.2.2 Způsob placení	218
5.2.2.1 Platba předem	218
5.2.2.2 Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3 Speditérská a bankovní dobírka	224
5.2.2.4 Proti dokumentům	226
5.2.2.5 Úvěr krytý	228
5.2.2.6 Úvěr nekrytý	230

6

Objednávka

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	242
6.1.2 Průběh vyřizování objednávky	244
6.1.2.1 Dotazy a změny.....	244
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.....	264
6.2.2.1 Průvodní dopis	264
6.2.2.2 Dodatečné opravy, urgencye souhlasu.....	270
6.2.3 Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4 Odmítnutí objednávky	280
6.2.5 Storno objednávky	282

7

Expedice, fakturace

7.1 Z hlediska kupujícího	292
7.1.1 Odesílací pokyny	292
7.1.2 Fakturační pokyny	296
7.1.3 Změny v expedici	298
7.1.4 Urgence odeslání zboží.....	302
7.1.5 Převzetí zásilky	304
7.2 Z hlediska prodávajícího	310
7.2.1 Příprava expedice.....	310
7.2.2 Změny v expedici	316
7.2.3 Odesílací avíza a pokyny	322
7.2.3.1 Avízo odběrateli	322
7.2.3.2 Pokyny místnímu speditérovi	326
7.2.3.3 Pokyny zahraničnímu speditérovi	328
7.2.3.4 Pokyny přístavnímu speditérovi.....	328
7.2.4 Fakturace, vystavení a odeslání dokladů.....	332
7.2.5 Předání zásilky	336

8

Inkasní problémy

8.1	Z hlediska kupujícího	340
8.1.1	Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů	340
8.1.2	Žádost o změnu platební lhůty	342
8.1.3	Stanovisko k vymáhání pohledávky	346
8.1.4	Provedení úhrady	352
8.2	Z hlediska prodávajícího	354
8.2.1	Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	354
8.2.1.1	Upozornění odběrateli	354
8.2.1.2	Pokyny speditérovi	360
8.2.1.3	Pokyny bance	364
8.2.1.4	Pokyny zástupci	368
8.2.1.5	Akreditivní závady	372
8.2.2	Vymáhání pohledávky	376
8.2.2.1	Stanovisko k žádosti o odložení platby	376
8.2.2.2	Upomínky splatných pohledávek	378
8.2.2.3	Vymáhání u speditéra	386
8.2.2.4	Pokyny zástupci	388
8.2.3	Potvrzení příjmů úhrady	392

9

Reklamace

9.1 Z hlediska kupujícího	398
9.1.1 Předběžná reklamace	398
9.1.2 Uplatnění reklamace	402
9.1.3 Urgence vyřízení reklamace.....	410
9.2 Z hlediska prodávajícího	414
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz.....	414
9.2.2 Uznání reklamace.....	422
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání.....	422
9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis.....	426
9.2.3 Zamítnutí reklamace	432
9.2.4 Pokyny zástupci	442

4.2	Cena z hlediska prodávajícího	166
4.2.1	Oznámení ceny	166
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování	166
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	170
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	172
4.2.2	Změna ceny.....	176
4.2.2.1	Snížení ceny	176
4.2.2.2	Zvýšení ceny	184
4.2.2.3	Oprava ceny	188
4.2.2.4	Pokyn zástupci.....	192
5.	Platební podmínky	200
5.1	Z hlediska kupujícího.....	200
5.1.1	Vyjasňování.....	200
5.1.2	Způsob placení.....	202
5.1.2.1	Plat předem.....	202
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	204
5.1.2.3	Speditéřská a bankovní dobírka.....	206
5.1.2.4	Proti dokumentům.....	208
5.1.2.5	Úvěr krytý.....	210
5.1.2.6	Úvěr volný.....	212
5.2	Z hlediska prodávajícího	214
5.2.1	Vyjasňování.....	214
5.2.2	Způsob placení.....	218
5.2.2.1	Platba předem	218
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3	Speditéřská a bankovní dobírka.....	224
5.2.2.4	Proti dokumentům.....	226
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	242
6.1.2	Průběh vyřizování objednávky.....	244

10

Různé

10.1	Korespondence s hotely, ubytování, konference	452
10.2	Návštěvy, program jednání.....	456
10.3	Korespondence s bankou	462
10.4	Děkovné dopisy, gratulace, kondolence.....	470
10.5	Změna adresy, změna ve vedení firmy.....	474
10.6	Veletrhy, výstavy.....	476
10.7	Informace o firmách	478

6.1.2.1	Dotazy a změny	244
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	264
6.2.2.1	Průvodní dopis	264
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgencye souhlasu	270
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	280
6.2.5	Storno objednávky	282
7.	Expedice, fakturace	292
7.1	Z hlediska kupujícího	292
7.1.1	Odesílací pokyny	292
7.1.2	Fakturační pokyny	296
7.1.3	Změny v expedici	298
7.1.4	Urgence odeslání zboží	302
7.1.5	Převzetí zásilky	304
7.2	Z hlediska prodávajícího	310
7.2.1	Příprava expedice	310
7.2.2	Změny v expedici	316
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny	322
7.2.3.1	Avízo odběrateli	322
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	326
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	328
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi	328
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů	332
7.2.5	Předání zásilky	336

8. Inkasní problémy.....	340
8.1 Z hlediska kupujícího.....	340
8.1.1 Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů.....	340
8.1.2 Žádost o změnu platební lhůty	342
8.1.3 Stanovisko k vymáhání pohledávky.....	346
8.1.4 Provedení úhrady.....	352
8.2 Z hlediska prodávajícího	354
8.2.1 Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů.....	354
8.2.1.1 Upozornění odběrateli	354
8.2.1.2 Pokyny speditérovi	360
8.2.1.3 Pokyny bance	364
8.2.1.4 Pokyny zástupci.....	368
8.2.1.5 Akreditivní závady.....	372
8.2.2 Vymáhání pohledávky	376
8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby	376
8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek.....	378
8.2.2.3 Vymáhání u speditéra	386
8.2.2.4 Pokyny zástupci.....	388
8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady	392
9. Reklamacce	398
9.1 Z hlediska kupujícího.....	398
9.1.1 Předběžná reklamacce.....	398
9.1.2 Uplatnění reklamacce	402
9.1.3 Urgence vyřízení reklamacce	410
9.2 Z hlediska prodávajícího	414
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz	414
9.2.2 Uznání reklamacce	422
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání.....	422
9.2.2.2 Uznání reklamacce s výhradou, kompromis	426
9.2.3 Zamítnutí reklamacce	432
9.2.4 Pokyny zástupci.....	442

10. Různé	452
10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference	452
10.2 Návštěvy, program jednání.....	456
10.3 Korespondence s bankou	462
10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence.....	470
10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy.....	474
10.6 Veletrhy, výstavy	476
10.7 Informace o firmách	478
Rejstřík	485

Inhalt

1. Marktorganisation und Marktuntersuchung.....	3
1.1 Marktstruktur	3
1.2 Vertretung.....	9
1.3 Marktuntersuchung	19
1.3.1 grundlegende Information.....	19
1.3.2 produktorientierte Untersuchung.....	19
1.3.3 preisorientierte Untersuchung	23
2. Anfrage	33
2.1 Anforderung eines Angebotes.....	33
2.1.1 von neuen Lieferanten	33
2.1.2 von eingeführten Lieferanten	39
2.2 Beantwortung einer Anfrage.....	47
2.2.1 Zwischenbescheid.....	47
2.2.2 Klärung, Verweis an Dritte	49
2.2.3 ablehnende Antwort	55
3. Angebot	63
3.1 Angebot aus eigener Initiative.....	63
3.1.1 Werbung bei neuen Kunden	63
3.1.2 Werbung bei bekannten Kunden.....	67
3.1.3 Angebot über Lagerware	73
3.1.4 Angebot über freie Herstellungskapazität	77
3.1.5 Angebot über ein neues Produkt	79
3.1.6 Angebot über Muster	83
3.2 Angebot aufgrund einer Anfrage	87
3.2.1 Angebot in Übereinstimmung mit der Anfrage	87
3.2.2 Angebot mit einer Änderung.....	95

3.2.3	Gegenangebot.....	101
3.3	Wesentliche Punkte des Angebotes	105
3.3.1	Angebotsformular	105
3.3.2	Beschreibung der Ware.....	107
3.3.3	Qualität und Ausführung	109
3.3.4	Verpackung.....	109
3.3.5	Menge	111
3.3.6	Preise und Lieferbedingungen.....	113
3.3.7	Versicherung	115
3.3.8	Liefertermin	115
3.3.9	Zahlungsbedingungen.....	117
3.3.10	Service und Garantien	119
3.3.11	Gültigkeit des Angebotes.....	119
3.4	Nachträgliche Änderungen, Korrekturen, Annullierungen, Mahnungen.....	121
3.5	Weisungen an den Vertreter	127
3.6	Antwort auf ein Angebot.....	133
3.6.1	vortläufige Antwort.....	133
3.6.2	Klärung eines Angebotes	137
3.6.3	Gegenangebot.....	141
3.6.4	Ablehnung eines Angebotes.....	147

4. Preis..... 153

4.1	aus der Sicht des Käufers.....	153
4.1.1	Preisinformationen.....	153
4.1.2	Preisermäßigung	155
4.1.3	Stellungnahme zu einer Preiserhöhung.....	163
4.2	aus der Sicht des Verkäufers	167
4.2.1	Bekanntgabe von Preisen	167
4.2.1.1	Zwischenbescheid, Klärung	167
4.2.1.2	konkrete Preisinformation	171
4.2.1.3	Weisungen an den Vertreter.....	173
4.2.2	Preisänderungen	177
4.2.2.1	Preisermäßigungen	177
4.2.2.2	Preiserhöhungen.....	185
4.2.2.3	Preiskorrekturen.....	189

4.2.2.4 Weisungen an den Vertreter.....	193
---	-----

5. Zahlungsbedingungen..... 201

5.1 aus der Sicht des Käufers.....	201
5.1.1 Klärung	201
5.1.2 Zahlungsweise.....	203
5.1.2.1 Vorauszahlung.....	203
5.1.2.2 Dokumentenakkreditiv	205
5.1.2.3 Spediteurnachnahme, Banknachnahme	207
5.1.2.4 Zahlung gegen Dokumente.....	209
5.1.2.5 gesicherter Kredit	211
5.1.2.6 offener Kredit	213
5.2 aus der Sicht des Verkäufers	215
5.2.1 Klärung	215
5.2.2 Zahlungsweise.....	219
5.2.2.1 Vorauszahlung.....	219
5.2.2.2 Dokumentenakkreditiv	221
5.2.2.3 Spediteurnachnahme, Banknachnahme	225
5.2.2.4 Zahlung gegen Dokumente.....	227
5.2.2.5 gesicherter Kredit	229
5.2.2.6 offener Kredit	231

6. Bestellung..... 237

6.1 aus der Sicht des Käufers.....	237
6.1.1 Auftragserteilung.....	237
6.1.1.1 vorläufige Bestellung.....	237
6.1.1.2 verbindliche Bestellung.....	239
6.1.1.3 Auftragsbestätigung wird angemahnt	243
6.1.2 Verlauf der Auftragsbearbeitung.....	245
6.1.2.1 Rückfragen und Änderungen.....	245
6.1.2.2 Erledigung wird angemahnt	253
6.1.3 Annullierung einer Bestellung.....	255
6.2 aus der Sicht des Verkäufers	261
6.2.1 Erhalt einer Bestellung.....	261
6.2.1.1 Zwischenbescheid, Klärung	261
6.2.1.2 Vorschlag einer Änderung.....	262
6.2.2 Bestätigung einer Bestellung.....	265
6.2.2.1 Begleitschreiben.....	265

6.2.2	nachträgliche Korrekturen, Zustimmung wird angemahnt.....	271
6.2.3	Verlauf der Auftragsbearbeitung	275
6.2.4	Ablehnung einer Bestellung	281
6.2.5	Annullierung einer Bestellung.....	283

7. Versand, Fakturierung..... 293

7.1	aus der Sicht des Käufers.....	293
7.1.1	Versanddispositionen.....	293
7.1.2	Fakturierungsanweisungen.....	297
7.1.3	Änderungen im Versand	299
7.1.4	Versand wird angemahnt	303
7.1.5	Übernahme der Sendung	305
7.2	aus der Sicht des Verkäufers	311
7.2.1	Vorbereitung zum Versand	311
7.2.2	Änderungen im Versand	317
7.2.3	Versandanzeige und Versanddispositionen.....	323
7.2.3.1	Versandanzeige an den Abnehmer	323
7.2.3.2	Weisungen an den inländischen Spediteur	327
7.2.3.3	Weisungen an den ausländischen Spediteur	329
7.2.3.4	Weisungen an den Spediteur im Hafen.....	329
7.2.4	Fakturierung, Ausstellung und Absenden der Dokumente	333
7.2.5	Übergabe der Sendung	337

8. Inkasso, Zahlungsprobleme 341

8.1	aus der Sicht des Käufers.....	341
8.1.1	Nichtübernahme der Sendung, der Inkassodokumente	341
8.1.2	Änderung der Zahlungsfrist	343
8.1.3	Stellungnahme zu Mahnungen	347
8.1.4	Überweisungen.....	353
8.2	aus der Sicht des Verkäufers	355
8.2.1	Stellungnahme zur Nichtübernahme der Sendung, der Inkassodokumente	355
8.2.1.1	Appell an den Abnehmer	355
8.2.1.2	Weisungen an den Spediteur	361
8.2.1.3	Weisungen an die Bank.....	365