

OBSAH

Poznámka k českému vydání	9
1. MALOOBCHODNÍ PODNIKÁNÍ A VY	11
Jak maloobchodní podnikání funguje	11
Sebehodnocení	13
2. VÍCE OTÁZEK, VÍCE NÁPADŮ	14
Volba maloobchodu	14
Koupě zavedeného obchodu	17
Načasování	17
Umístění	17
Výchova majitelů obchodů	20
Struktura vašeho podniku	21
Obchodní provozovny	22
Franchising	24
Venkovský obchod	25
3. ZÍSKÁVÁNÍ KAPITÁLU	28
Použití vlastních peněz	28
Peněžní prostředky od banky	28
Obchodní úvěr	29
Jak přesvědčovat půjčovatele	30
4. SLEDOVÁNÍ ÚČETNÍCH INFORMACÍ	33
Základní účetní doklady	33
Provozní záznamy	37
Cenovou kalkulaci k zisku	38
Kontrola vašeho hrubého zisku	39
Režijní náklady	45

5.	ZAMĚSTNANCI	46
	Výběr pracovníků	46
	Zaškolování pracovníků	48
	Propouštění pracovníků	50
	Záznamy o zaměstnancích	50
	Kontrolní seznam - Jakou osobu chci přijmout?	51
	Potřebujete poradce?	51
6.	NAKUPOVÁNÍ	54
	Uspokojení zákazníka	54
	Sortimentní politika	55
	Zásoby pro zisk	55
	Získávání dodávek	58
	Prodejci - pomoc nebo brzda?	60
	Nové druhy zboží	61
	Obchodování v dobrovolném sdružení	62
	Cash-and-carry	63
7.	ŘÍZENÍ ZÁSOB	65
	Obrat zásob sortimentních skupin	65
	Vztah zásoby - prodej	65
	Sledování zásob	67
	Inventura zásob	67
	Objednávání	68
	Dodávané zboží	69
	Označení zboží cenami	69
	Sklad	70
8.	PRODÁVÁNÍ	73
	Osobní prodej	73
	Motivace zákazníka	73
	Přitažlivost výrobku	74
	Postoj zákazníka	74
	Přístup	75
	Uzavírání koupě	77
	Neosobní prodej	78
	Přehled instrukcí k prodeji	79

9. PROJEKT OBCHODU, PROSTOROVÉ USPOŘÁDÁNÍ A VYSTAVENÍ ZBOŽÍ	80
Průčelí	80
Barva	81
Podlaha	81
Osvětlení	82
Vytápění a větrání	83
Stropy	83
Vybavení	83
Dispoziční řešení obchodu	85
Vystavování zboží	87
10. PROVOZ PRODEJNY	92
Prostředí prodejny	92
Stížnosti zákazníků	94
Bezpečnost	96
Zabezpečení	96
Prodej za hotové	100
Prodej na úvěr	102
Ekonomické hodnocení	105
11. ZLEPŠOVÁNÍ VÝKONNOSTI	107
Reklama	107
Publicita	110
Podpora prodeje	110
Sezonní výprodej	113
Jak zvýšit prodej	114
DODATEK	
Hrubé ziskové rozpětí v prodejnách ve Spojeném království	116
PŘÍLOHA	
Přehled právních předpisů upravujících maloobchodní podnikání v ČR (J. Fialová)	118