

OBSAH

Úvod	3
1 NÁKUP A NÁKUPNÍ ROZHODOVÁNÍ	4
1.1 Spotřebitelský trh a jeho chování	5
1.2 Proces rozhodování o nákupu	9
1.3 Trh organizací	10
1.4 Nákupní rozhodování u trhu organizací	11
1.4.1 Rozhodování o nákupu ve výrobní sféře	13
1.4.2 Nákupní chování zprostředkovatele (nákup pro velkoobchod a maloobchod)	23
1.4.3 Nákupní chování na vládních trzích	24
Příručka pro cvičení	26
Použitá literatura	28
2 ODBYT A ODBYTOVÉ PLÁNOVÁNÍ	29
2.1 Charakteristika odbytu a jeho hlavní složky	29
2.2 Odbytový plán	31
2.3 Nástroje odbytu	33
Příručka pro cvičení	39
Použitá literatura	40
3 PRODEJ A MANAGEMENT PRODEJE	41
3.1 Zpracování strategie prodeje a prodejního plánu	42
3.2 Nábor a výběr obchodního personálu a jeho příprava	46
3.3 Principy prodeje a prodejní proces	49
3.4 Kontrola obchodního personálu	51
Příručka pro cvičení	56
Použitá literatura	58
4 PSYCHOLOGIE PRODEJE	59
4.1 Komunikační dovednosti	59
4.2 Identifikace osobnostního typu zákazníka	63
4.3 Budování vztahu se zákazníkem	66
4.4 Prodejní proces (psychologické hledisko)	67
Příručka pro cvičení	70
Použitá literatura	73

5	PLATEBNÍ STYK	74
5.1	Rozdělení platebních instrumentů a jejich volba	74
5.2	Způsoby platby	75
5.3	Instrumenty v platebním styku	83
	Příručka pro cvičení	92
	Použitá literatura	93
6	DODACÍ PARITA, POJIŠTĚNÍ, CELNÍ ŘÍZENÍ	94
6.1	Dodací parita (INCOTERMS).....	94
6.2	Pojištění	103
6.3	Celní řízení	105
	Příručka pro cvičení	108
	Použitá literatura	109
7	SMLUVNÍ ZAJIŠTĚNÍ OBCHODNÍCH ČINNOSTÍ	110
7.1	Kupní smlouva.....	110
7.2	Přehled informací pro vypracování kupní smlouvy	114
7.3	Potvrzení objednávky	117
7.4	Všeobecné obchodní a dodací podmínky	118
7.5	Záruční (garanční) podmínky	121
7.6	Dodací lhůta.....	123
7.7	Vzory dokladů a formulářů pro uzavření a plnění kupní smlouvy.....	123
	Příručka pro cvičení	125
	Použitá literatura	125

PŘÍLOHY

1.	Sortimentní evidenční karta	126
2.	Struktura poptávkového listu	127
3.	Potvrzení objednávky	132
4.	Dopravní příkaz	134
5.	Pojistný příkaz	135
6.	Návrh na celní řízení.....	136
7.	Jednotná celní deklarace JCD.....	137
8.	Osvědčení o původu	138
9.	Balící listopad	139
10.	Aviso o expedici	140
11.	Faktura	141
12.	Dodací listopad	142