

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

8.2	From the seller's viewpoint.....	361
8.2.1	Reactions to non-acceptance of delivery, of collection documents	361
8.2.1.1	Warning to the buyer	361
8.2.1.2	Instructions to the forwarder	367
8.2.1.3	Instructions to the bank	371
8.2.1.4	Instructions to the agent.....	375
8.2.1.5	Letter of credit - payment with reserve	379
8.2.2	Enforcing payments	383
8.2.2.1	Reactions to request for extension of payment term	383
8.2.2.2	Reminders to the buyer	385
8.2.2.3	Reminders to the forwarder	393
8.2.2.4	Instructions to the agent.....	395
8.2.3	Confirming receipt of payment	399
9.	Complaints.....	407
9.1	From the buyer's viewpoint	407
9.1.1	Preliminary information	407
9.1.2	Presenting the claim.....	411
9.1.3	Pressing for settlement	421
9.2	From the seller's viewpoint.....	425
9.2.1	Preliminary response, referring to third parties	425
9.2.2	Recognizing the claim	431
9.2.2.1	Recognizing the claim without reserve.....	431
9.2.2.2	Recognizing the claim with reserve, offering compromise	435
9.2.3	Declining the complaint.....	441
9.2.4	Instructions to the agent.....	453
10.	Miscellaneous	461
10.1	Writing to hotels, booking accomodation, conference rooms	461
10.2	Business visits, preparing agenda	465
10.3	Writing to banks	471
10.4	Thank you letters, congratulations, condolences	481

10.5 Changing address, changing partners	483
10.6 Fairs, exhibitions	487
10.7 Trade references	489
9.2.3.3 Confirming receipt of payment	399
9.2.3.4 Instructions to the agent	399
9.2.3.2 Reminders to the forwarder	399
9.2.3.2 Reminders to the buyer	399
9.2.3.1 Reducers to request for extension of payment term	399
9.2.3 Enforcing payment	399
9.2.1.8 Letter of credit - payment with reserve	379
9.2.1.4 Instructions to the bank	375
9.2.1.3 Instructions to the bank	371
9.2.1.2 Instructions to the forwarder	369
9.2 Complaints	407
9.2.1 From the buyer's viewpoint	407
9.2.1.1 Preliminary information	407
9.2.1.2 Presenting the claim	411
9.2.1.3 Pressing for settlement	415
9.2.1.4 From the seller's viewpoint	425
9.2.1.1 Preliminary response referring to the contract	425
9.2.1.2 Recognizing the claim when the seller is not liable	431
9.2.1.3 Recognizing the claim when the seller is liable	431
9.2.1.4 Responding to the claim with reserve	435
9.2.1.5 Refusing to settle the claim	441
9.2.1.6 Declining the claim	443
9.2.4 Instructions to the agent	469
9.2.3.3 Reminders to the forwarder	469
9.2.3.2 Reminders to the buyer	469
9.2.3.1 Reducers to request for extension of payment term	469
9.2.3 Enforcing payment	469
9.2.1.8 Letter of credit - payment with reserve	469
9.2.1.4 Instructions to the bank	469
9.2.1.3 Instructions to the bank	469
9.2.1.2 Instructions to the forwarder	469
10 Miscellaneous	481
10.1 Writing to hotel, booking accommodation	481
10.2 Business letters: reporting agents	485
10.3 Writing to banks	487
10.4 Thank you letters, congratulations, condolences	487

1. Organizace a průzkum trhu

1

1.1 Organizace trhu

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

Dear Sir,

...

2

Poptávka

2.1	Vybízení nabídky	32
2.1.1	Vybízení nabídky od nových dodavatelů.....	32
2.1.2	Vybízení 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	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

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

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

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

7.1 Z hlediska kupujícího.....	294
7.1.1 Odeslací 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 Odeslací 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

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 příjmu úhrady.....	398

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	Speditéřská 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	Speditéřská 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.	Objedávka	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

9

Reklamacce

9.1	Z hlediska kupujícího.....	406
9.1.1	Předběžná reklamacce	406
9.1.2	Uplatnění reklamacce.....	410
9.1.3	Urgence vyřízení reklamacce.....	420
9.2	Z hlediska prodávajícího	424
9.2.1	Předběžné vyjádření, odkaz.....	424
9.2.2	Uznání reklamacce	430
9.2.2.1	Bezvýhradné uznání	430
9.2.2.2	Uznání reklamacce s výhradou, kompromis	434
9.2.3	Zamítnutí reklamacce.....	440
9.2.4	Pokyny zástupci.....	452

10

Různé

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

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, urgencye 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 příjmu 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

Contents

1. Market Organization and Market Research	3
1.1 Market structure	3
1.2 Representation	9
1.3 Market research	19
1.3.1 Basic information	19
1.3.2 Commodity research	19
1.3.3 Price research	23
2. Inquiry	33
2.1 Asking for offers	33
2.1.1 Asking for offers from new suppliers	33
2.1.2 Asking for offers from established suppliers	39
2.2 Answering inquiries	47
2.2.1 Preliminary answer	47
2.2.2 Clearing up, referring to third parties	49
2.2.3 Negative reply	55
3. Offer	61
3.1 Unsolicited offer	61
3.1.1 Addressing new customers	61
3.1.2 Addressing traditional customers	65
3.1.3 Offering stock goods	71
3.1.4 Offering free production capacity	75
3.1.5 Offering novelties	77
3.1.6 Offering samples	81



- 3.2 Offer in reply to inquiries.....85
 - 3.2.1 Offer corresponds to inquiry.....85
 - 3.2.2 Offer with alterations.....95
 - 3.2.3 Counter-offer99
- 3.3 Essentials of the offer 103
 - 3.3.1 Offer form 103
 - 3.3.2 Product description 107
 - 3.3.3 Quality, finish 107
 - 3.3.4 Packing 109
 - 3.3.5 Quantity 111
 - 3.3.6 Price, terms (conditions) of delivery 111
 - 3.3.7 Insurance 113
 - 3.3.8 Term (time) of delivery 115
 - 3.3.9 Terms (conditions) of payment 115
 - 3.3.10 Service, guarantee 117
 - 3.3.11 Validity of offer..... 119
- 3.4 Subsequent alteration, correction, cancellation, reminder 119
- 3.5 Instructions to representatives..... 127
- 3.6 Response to offers..... 133
 - 3.6.1 Preliminary reply..... 133
 - 3.6.2 Asking for explanation, details, samples..... 135
 - 3.6.3 Counter-offer 139
 - 3.6.4 Declining the offer..... 145
- 4. Price..... 151**
 - 4.1 Price from the buyer’s viewpoint 151
 - 4.1.1 Requesting price information..... 151
 - 4.1.2 Price reduction 153
 - 4.1.3 Reaction to increased prices..... 162
 - 4.2 Price from the seller’s viewpoint 165
 - 4.2.1 Giving price information 165
 - 4.2.1.1 Preliminary information, explanation..... 165
 - 4.2.1.2 Giving exact price information 169
 - 4.2.1.3 Price instructions to the agent 171

4.2.2	Price alteration.....	175
4.2.2.1	Price reduction	175
4.2.2.2	Price increase	183
4.2.2.3	Price correction	187
4.2.2.4	Instructions to the agent.....	191
5.	Terms of payment.....	199
5.1	From the buyer's viewpoint	199
5.1.1	Requesting explanation.....	199
5.1.2	Mode of payment	201
5.1.2.1	Payment in advance	201
5.1.2.2	Documentary letter of credit (L/C)	203
5.1.2.3	Cash on delivery (COD) through forwarder, bank.....	205
5.1.2.4	Against documents (documents against payment, D/P)	207
5.1.2.5	Secured credit	209
5.1.2.6	Unsecured credit	211
5.2	From the seller's viewpoint.....	213
5.2.1	Clearing up	213
5.2.2	Mode of payment.....	217
5.2.2.1	Payment in advance	217
5.2.2.2	Documentary letter of credit (L/C)	221
5.2.2.3	Cash on delivery (COD) through forwarder, bank.....	225
5.2.2.4	Against documents (documents against payment, D/P)	225
5.2.2.5	Secured credit	229
5.2.2.6	Unsecured credit	231
6.	Order	237
6.1	From the buyer's viewpoint	237
6.1.1	Placing the order.....	237
6.1.1.1	Preliminary order.....	237
6.1.1.2	Binding order.....	239
6.1.1.3	Claiming order confirmation	245
6.1.2	Order in process.....	247
6.1.2.1	Requesting information, discussing alterations	247
6.1.2.2	Pressing for delivery	253
6.1.3	Cancelling the order.....	255

6.2	From the seller's viewpoint.....	261
6.2.1	Receiving the order.....	261
6.2.1.1	Giving preliminary information.....	261
6.2.1.2	Suggesting alterations.....	263
6.2.2	Confirming the order.....	267
6.2.2.1	Covering letter.....	267
6.2.2.2	Subsequent corrections, pressing for approval	273
6.2.3	Order in process.....	275
6.2.4	Declining the order	283
6.2.5	Cancelling the order.....	287
7.	Dispatch, invoicing.....	295
7.1	From the buyer's viewpoint	295
7.1.1	Giving dispatch instructions.....	295
7.1.2	Giving invoicing instructions	299
7.1.3	Alterations in dispatch	301
7.1.4	Pressing for dispatch	307
7.1.5	Taking delivery	309
7.2	From the seller's viewpoint.....	315
7.2.1	Preparing dispatch.....	315
7.2.2	Alterations in dispatch	323
7.2.3	Dispatch instructions and advices.....	329
7.2.3.1	Dispatch advice to buyer.....	329
7.2.3.2	Dispatch instructions to local forwarder	333
7.2.3.3	Dispatch instructions to forwarder abroad.....	333
7.2.3.4	Dispatch instruction to shipping agent	335
7.2.4	Invoicing, issuing and sending documents.....	339
7.2.5	Handing over the consignment.....	343
8.	Collection problems.....	347
8.1	From the buyer's viewpoint	347
8.1.1	Refusing acceptance of delivery, of collection documents	347
8.1.2	Requesting change of payment term	351
8.1.3	Reactions to reminders	353
8.1.4	Remittances	359