

Obsah

Předmluva	XV
Úvod	XVII
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	20
1.3.3 Cenový průzkum	24
2. Poptávka	34
2.1 Vyžádání nabídky	34
2.1.1 Vyžádání nabídky od nových dodavatelů	34
2.1.2 Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů	42
2.2 Odpověď na poptávku	48
2.2.1 Předběžná odpověď	48
2.2.2 Vyjasňování, odkaz	52
2.2.3 Záporná odpověď	56
3. Nabídka	64
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy.....	64
3.1.1 Nábor u nových zákazníků	64
3.1.2 Nábor u známých zákazníků	68
3.1.3 Nabídka skladového zboží	74
3.1.4 Nabídka volné výrobní kapacity	78
3.1.5 Nabídka novinky.....	80

3.1.6 Nabídka vzorků	84
3.2 Nabídka na základě poptávky	88
3.2.1 Nabídka odpovídající poptávce	88
3.2.2 Nabídka se změnou	98
3.2.3 Protinabídka	102
3.3 Náležitosti nabídky	108
3.3.1 Formulář nabídky	108
3.3.2 Popis zboží	110
3.3.3 Jakost a provedení	110
3.3.4 Balení	112
3.3.5 Množství	114
3.3.6 Cena a dodací podmínky	116
3.3.7 Pojištění	118
3.3.8 Dodací lhůta	118
3.3.9 Platební podmínky	120
3.3.10 Servis, záruky	120
3.3.11 Platnost nabídky	122
3.4 Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	124
3.5 Pokyny zástupci	130
3.6 Odpověď na nabídku	136
3.6.1 Předběžná odpověď	136
3.6.2 Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků	140
3.6.3 Protinabídka	144
3.6.4 Odmítnutí nabídky	150
4. Cena	156
4.1 Cena z hlediska kupujícího	156
4.1.1 Vyžádání cenové informace	156
4.1.2 Snížení ceny	158
4.1.3 Stanovisko ke zvýšení ceny	166
4.2 Cena z hlediska prodávajícího	170
4.2.1 Oznámení ceny	170
4.2.1.1 Předběžné sdělení, vyjasňování	170
4.2.1.2 Konkrétní cenová informace	174
4.2.1.3 Cenové pokyny zástupci	178
4.2.2 Změna ceny	182
4.2.2.1 Snížení ceny	182
4.2.2.2 Zvýšení ceny	190

4.2.2.3	Oprava ceny	194
4.2.2.4	Pokyn zástupci	198
5.	Platební podmínky	206
5.1	Z hlediska kupujícího	206
5.1.1	Vyjasňování	206
5.1.2	Způsob placení	208
5.1.2.1	Platba předem	208
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	210
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	212
5.1.2.4	Proti dokumentům	214
5.1.2.5	Úvěr krytý	216
5.1.2.6	Úvěr volný	218
5.2	Z hlediska prodávajícího	220
5.2.1	Vyjasňování	220
5.2.2	Způsob placení	224
5.2.2.1	Platba předem	224
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	228
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	232
5.2.2.4	Proti dokumentům	234
5.2.2.5	Úvěr krytý	236
5.2.2.6	Úvěr nekrytý	238
6.	Objednávka	244
6.1	Z hlediska kupujícího	244
6.1.1	Zadání objednávky	244
6.1.1.1	Předběžná objednávka	244
6.1.1.2	Závazná objednávka	246
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	252
6.1.2	Průběh vyřizování objednávky	254
6.1.2.1	Dotazy a změny	254
6.1.2.2	Urgence dodávky	260
6.1.3	Storno objednávky	262
6.2	Z hlediska prodávajícího	268
6.2.1	Příjem objednávky	268
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování	268
6.2.1.2	Návrh změn	270
6.2.2	Potvrzení objednávky	274

6.2.2.1	Průvodní dopis	274
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgence souhlasu	280
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	282
6.2.4	Odmítnutí objednávky	290
6.2.5	Storno objednávky	294

7. Expedice, fakturace 302

7.1	Z hlediska kupujícího.....	302
7.1.1	Odesílací pokyny.....	302
7.1.2	Fakturační pokyny.....	306
7.1.3	Změny v expedici	308
7.1.4	Urgence odeslání zboží	314
7.1.5	Převzetí zásilky	316
7.2	Z hlediska prodávajícího.....	320
7.2.1	Příprava expedice	320
7.2.2	Změny v expedici	328
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny	334
7.2.3.1	Avízo odběrateli.....	334
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	338
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi.....	340
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi	342
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů.....	344
7.2.5	Předání zásilky	348

8. Inkasní problémy 354

8.1	Z hlediska kupujícího.....	354
8.1.1	Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů.....	354
8.1.2	Žádost o změnu platební lhůty	358
8.1.3	Stanovisko k vymáhání pohledávky	360
8.1.4	Provedení úhrady	366
8.2	Z hlediska prodávajícího.....	368
8.2.1	Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	368
8.2.1.1	Upozornění odběrateli	368
8.2.1.2	Pokyny speditérovi	374
8.2.1.3	Pokyny bance	380
8.2.1.4	Pokyny zástupci.....	384
8.2.1.5	Akreditivní závady	388
8.2.2	Vymáhání pohledávky	392

8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby.....	392
8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek.....	394
8.2.2.3 Vymáhání u speditéra	402
8.2.2.4 Pokyny zástupci.....	404
8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady	408
9. Reklamace.....	416
9.1 Z hlediska kupujícího.....	416
9.1.1 Předběžná reklamace	416
9.1.2 Uplatnění reklamace	420
9.1.3 Urgence vyřízení reklamace	430
9.2 Z hlediska prodávajícího.....	434
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz.....	434
9.2.2 Uznání reklamace	440
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání.....	440
9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis.....	446
9.2.3 Zamítnutí reklamace	452
9.2.4 Pokyny zástupci	462
10. Různé.....	472
10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference	472
10.2 Návštěvy, program jednání.....	476
10.3 Korespondence s bankou	482
10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence	492
10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy.....	494
10.6 Veletrhy, výstavy	498
10.7 Informace o firmách.....	500
Rejstřík.....	507