REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT

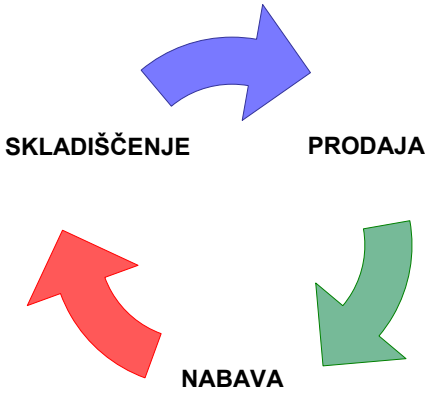
unisVET
uvajanje novih izobraževalnih programov na področju storitev

Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

Ada Borišek

NABAVA IN PRODAJA

Program: EKONOMSKI TEHNIK
Modul: Komercialno poslovanje
Vsebinski sklop: NABAVA IN PRODAJA



Ljubljana, februar 2011

Srednje strokovno izobraževanje

Program: **Ekonomski tehnik**
Modul: **Komercialno poslovanje**
Vsebinski sklop: **Nabava in prodaja**

Naslov učnega gradiva
Nabava in prodaja

Ključne besede: **povpraševanje, ponudba, naročilo, dobavnica, račun, komisijski zapisnik, reklamacija, garancijski list.**

Seznam kompetenc, ki jih zajema učno gradivo:
NIP 1 : Razumevanje nabavnih, skladiščnih in prodajnih postopkov **.**
NIP 2 : Spoznavanje in uporaba poslovne dokumentacije.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

658.7(075.8)(0.034.2)
658.8(075.8)(0.034.2)

BORIŠEK, Ada
Nabava in prodaja [Elektronski vir] / Ada Borišek. - El. knjiga.
- Ljubljana : GZS, Center za poslovno usposabljanje, 2011. -
(Srednje strokovno izobraževanje. Program Ekonomski tehnik.
Modul Komercialno poslovanje. Vsebinski sklop Nabava in
prodaja)

Način dostopa (URL): http://www.unisvet.si/index/activityld/44. -
Projekt UNISVET

ISBN 978-961-6413-64-0

255521280

Avtorica: **Ada Borišek**
Recenzentka: **Elda Levpušček**
Lektorica: **Marjetka Zorzut Santoro**

Založnik: **GZS Ljubljana, Center za poslovno usposabljanje**
Projekt unisVET

URL: http://www.unisvet.si/index/index/activityld/44
Kraj in datum: **Ljubljana, februar 2011**



To delo je ponujeno pod licenco Creative Commons:
Priznanje avtorstva-Nekomercialno-Deljenje pod enakimi pogoji.

Učno gradivo je nastalo v okviru projekta unisVET Uvajanje novih izobraževalnih programov v srednjem poklicnem in strokovnem izobraževanju s področja storitev za obdobje 2008-2012, ki ga sofinancirata Evropska unija preko Evropskega socialnega sklada in Ministrstvo Republike Slovenije za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja, prednostna usmeritev Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

Vsebina gradiva v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino nosi avtor.

NAGOVOR AVTORICE

Modul Komercialno poslovanje vključuje tri vsebinske sklope: Nabavo in prodajo, Tržno komuniciranje in Razvrščanje blaga. Odločila sem se, da bom pripravila gradivo za učitelje in dijake za vsebinski sklop Nabava in prodaja.

Vsebinski sklop Nabava in prodaja blaga vključuje šest področij, in sicer: trgovinsko pravno ureditev doma, EU in tujini; komercialno funkcijo v trgovskem podjetju; nabavo; prevzem blaga; skladiščno evidenco; prodajo ter reklamacijski postopek in reševanje sporov. V »slovensko komercialno torbo« je dodan Slovensko-angleški poslovni slovarček kot »obvezno orodje« za sklepanje poslov na mednarodnih trgih.

Uspešno komercialno delo na domačem trgu predpostavlja poznavanje slovenske trgovinske zakonodaje. Če poslujemo s tujino, moramo poznati tudi carinsko in devizno zakonodajo držav EU oz. tretjih držav. V gradivu bodo predstavljeni izseki Zakona o trgovini, Zakona o varstvu potrošnikov in Zakona o davku na dodano vrednost, ki predstavljajo hrbtenico slovenske trgovinske zakonodaje.

Komercialna služba, ki združuje nabavno, skladiščno in prodajno službo, predstavlja srce trgovskega podjetja. Zato se od vsakega komercialista pričakuje, da razume nabavne, skladiščne in prodajne postopke ter uporablja ustrezno poslovno dokumentacijo. V gradivu so predstavljeni vsi ti postopki in predloge (vzorci) najpomembnejše poslovne dokumentacije. Ko bodo dijaki v šoli ali doma na konkretnih primerih sestavljali poslovne dopise oz. izpolnjevali obrazce komercialnega poslovanja, bodo spoznali komercialno poslovanje v vsakodnevni podjetniški praksi.

Uspešen komercialist se izkaže tudi v primeru reklamacije, saj se zaveda, da je pozitiven odnos do stranke in pripravljenost za reševanje reklamacije najboljša zaščita pred izgubo stranke. Ko dijak sestavlja odgovor prodajalca na pritožbo zaradi napake v računu oz. primanjkljaja v pošiljki blaga, se zaveda, da je vsak kupec »naš zlati kupec«.

V vsakodnevni podjetniški praksi komercialna služba uporablja programske pakete za nabavno, skladiščno in prodajno poslovanje. Pri pouku ali doma dijaki lahko uporabijo programski paket Microsoft office (Word in Excel), zato jim priporočam mapo za vlaganje listov.

KAZALO VSEBINE

1. TRGOVINSKA PRAVNA UREDITEV DOMA, V EU IN TUJINI 1
1.1 TRGOVINA NA DOMAČEM TRGU 1
1.1.1 VRSTE TRGOVINE – Zakon o trgovini 1
1.1.2 GARANCIJA ZA BREZHIBNO DELOVANJE STVARI - Zakon o varstvu potrošnikov 3
1.1.3 IZDAJA RAČUNA – Zakon o davku na dodano vrednost 5
1.2 TRGOVINA NA TRGIH EU IN TRGIH TRETJIH DRŽAV 7
1.2.1 ZNAČILNOSTI POSLOV MEDNARODNE TRGOVINE 8
1.2.2 UVOZ, IZVOZ IN INTRAKOMUNITARNI PROMET 8
2. KOMERCIALNA FUNKCIJA V TRGOVSKEM PODJETJU 10
2.1 POMEN KOMERCIALNE FUNKCIJE 10
2.2 STRUKTURA NABAVNEGA OZ. PRODAJNEGA POSLA 11
3. NABAVA 13
3.1 NALOGE IN POMEN NABAVE 13
3.2 POVPRAŠEVANJE 13
3.3 PONUDBA 21
3.4 NAROČILO 30
3.5 POTRDITEV NAROČILA 33
3.6 NALOG ZA ODPREMO BLAGA 36
3.7 DOBAVNICA 37
3.8 NABAVNA EVIDENCA 40
4. PREVZEM BLAGA 41
4.1 NALOGE IN POMEN SKLADIŠČA 41
4.2 POJEM IN VRSTE PREVZEMA 42
4.3 PREVZEMNICA 43
4.4 KOMISIJSKI ZAPISNIK IN REKLAMACIJA OB PREVZEMU BLAGA V SKLADIŠČE 45
4.5 SKLADIŠČNA EVIDENCA 51
5. PRODAJA 53
5.1 POMEN IN NALOGE PRODAJE 53
5.2 RAČUN DOBAVITELJA 53
5.3 DRUGE SPREMNE LISTINE 55
5.3.1 GARANCIJSKI LIST S TEHNIČNIM NAVODILOM IN Z NAVODILOM ZA VZDRŽEVANJE 55
5.3.2 CERTIFIKAT O SKLADNOSTI 58
5.3.3 PISNA DEKLARACIJA ZA UVOŽENO BLAGO 59
5.4 PRODAJNA EVIDENCA 59
6. REKLAMACIJSKI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV 60
6.1 POMEN UČINKOVITEGA REŠEVANJA REKLAMACIJ OZ. PRITOŽB KUPCA 60
6.2 STALIŠČE PRODAJALCA DO REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE 60
ZAKLJUČEK: SLOVENSKO–ANGLEŠKI SLOVARČEK 65
VIRI 66

V učnem gradivu boste opazili naslednje simbole:

	Izhodišče
	Rešite.
	Več informacij
	Medpredmetna povezava
	Naloga se nadaljuje na naslednji strani.
	Zelo pomembno, zato si zapomnite.
	Ali ste vedeli …
	Predloga (vzorec) poslovnega dopisa
	Zahtevnejša naloga

1. TRGOVINSKA PRAVNA UREDITEV DOMA, V EU IN TUJINI



Novo znanje:

- **Trgovina na domačem trgu**
- **Trgovina na trgih EU in trgih tretjih držav**

1.1 TRGOVINA NA DOMAČEM TRGU



Nekateri ste se že preizkusili v vlogi trgovca/prodajalca na počitniški oz. šolski praksi. S sošolcem se pogovorite o tistih opravilih v prodajalni, ki so se vam zdela najzahtevnejša.



Vsak trgovec mora spoštovati veljavno trgovinsko zakonodajo, saj le-ta predstavlja pravno osnovo za opravljanje trgovinske dejavnosti na domačem trgu.

Temelj slovenske trgovinske zakonodaje predstavljajo Zakon o trgovini, Zakon o varstvu potrošnikov in Zakon o davku na dodano vrednost.



Vaja 1: Navedite najpogostejša opravila v prodajalni, ki se navezujejo na posamezni zakon.

Osnovna trgovinska zakonodaja	Najpogostejša opravila v prodajalni
1. Zakon o trgovini	
2. Zakon o davku na dodano vrednost	
3. Zakon o varstvu potrošnikov	

V nadaljevanju boste spoznali bistvo posameznega zakona.

1.1.1 VRSTE TRGOVINE – Zakon o trgovini

Ponovimo že znane pojme:

- **Trgovina** je opravljanje trgovinske dejavnosti, ki zajema nakup blaga z namenom nadaljnje prodaje.



- **Trgovec** je s. p. ali pravna oseba (d. d., d. o. o., …), ki je registriran za trgovinsko dejavnost.
- **Trgovina na drobno** je nakupovanje blaga in njegova nadaljnja prodaja končnim potrošnikom.

- **Trgovina na debelo** je nakupovanje blaga in njegova nadaljnja prodaja trgovcem in drugim s. p., pravnim osebam in drugim posameznikom, ki ga kupujejo za opravljanje svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti (svobodni kulturni delavec, svobodni novinar …).



Vaja 1: Primerjajte trgovino na drobno s trgovino na debelo po danih kriterijih. *Povezava z modulom Sodobno gospodarstvo, sklop Gospodarske dejavnosti – trgovina.*

Kriterij	Trgovina na drobno	Trgovina na debelo
• kupci		
• pomembnost lokacije		
• poslovna področja		
• najpomembnejša poslovna funkcija		
• najpomembnejši poslovni prostor		
• večina zaposlenih kot …		
• stabilnost cen		
• prevladujoči način prodaje		
• pomembnost politike rabatov		
• poudarek na opremi v …		
• število kupcev		
• pomembnost dodatnih storitev		
• prevladujoči način plačila		
• prevladujoči način sklepanja prodajne pogodbe		



Vaja 1a: Kateri sklep lahko izpeljete iz te primerjave?

_____

_____

Pogoji za opravljanje trgovinske dejavnosti

Za opravljanje trgovinske dejavnosti mora trgovec izpolnjevati minimalne tehnične in druge pogoje.

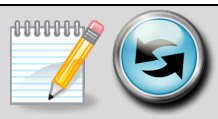


Dodatne informacije lahko poiščite v **Zakonu o trgovini** (Ur. l. RS št. 24/2008).
Vir: http://www.uradni-list.si/1/content?id=85383

Podatki o trgovskem blagu

- Trgovec mora evidentirati poslovne dogodke v zvezi s stanjem blaga v skladu s slovenskimi ali z mednarodnimi računovodskimi standardi. Na prodajnem mestu oz. na mestu, kjer se vodijo poslovne knjige, mora zagotoviti pristojnim inšpekcijskim organom naslednje podatke o stanju blaga:

- številko in datum prevzemnega dokumenta
- ime dobavitelja
- številko in datum dobaviteljevega dokumenta
- mersko enoto in količino blaga
- prodajno ceno blaga
- podatke o spremembi cene blaga



Vaja 2: Poiščite povezavo med podatki o stanju trgovskega blaga, dokumentom ter fazo komercialnega poslovanja. *Povezava z modulom Ekonomika poslovanja, sklop Temeljne računovodske informacije – knjigovodske listine.*

Podatki o stanju trgovskega blaga	**Dokument komercialnega poslovanja** (knjigovodska listina)	**Faza komercialnega poslovanja** (poslovni dogodek)
• ime trgovca, številka in datum prevzemnega dokumenta, prevzeta količina		
• ime dobavitelja, številka in datum izdaje blaga iz skladišča dobavitelja, merska enota, izdana količina blaga		
• ime trgovca, merska enota, količina blaga, stopnja DDV, znesek DDV, prodajna cena z DDV		



Vaja 3: Kako bi pojasnili povezavo med komercialno in računovodsko službo?

_____

_____

1.1.2 GARANCIJA ZA BREZHIBNO DELOVANJE STVARI - Zakon o varstvu potrošnikov



Največ vprašanj oz. pritožb potrošnikov na Zvezo potrošnikov Slovenije se nanaša na odpravljanje napak na izdelkih. Zato je obvezna garancija pomembna varovalka za potrošnike. (Vir: http://24ur.com/novice/slovenija/drzava-ukinja-garancijo-za-tehnicne-izdelke.html, 29. 12. 2010)

Za katero blago je potrebno kupcu izročiti garancijski list?

- To je za blago, katerega brezhibno delovanje se zagotavlja z vzdrževanjem ali zamenjavo njegovih sestavnih delov (pohištvo, avto, mobilni aparat … in za njihove sestavne dele).



Garancija za brezhibno delovanje se izda tudi za nekatero rabljeno blago. Informacijo lahko poiščite v **Pravilniku o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje** (Ur. l. RS, št. 73/2003). Vir: http://www.uradni-list.si/1/content?id=44477

Uveljavljanje pravic iz garancij

- Pravice iz garancije lahko potrošnik uveljavlja proti proizvajalcu in prodajalcu.
- Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov v zvezi z uveljavljenjem garancije plača proizvajalec.



Več informacij poiščite v **Zakonu o varstvu potrošnikov** (Ur. l. RS, št. 98/2004). Vir: http://www.uradni-list.si/1/content?id=51154

Kolikšen je najkrajši garancijski rok?

- Garancijski rok za blago začne teči z dnem njegove izročitve končnemu uporabniku in ne sme biti krajši od 1 leta.
- Rok zagotavljanja vzdrževanja, zagotavljanja nadomestnih delov in priklopnih aparatov je še 3 leta po preteku garancijske dobe, ne glede na to kako dolga je garancijska doba.

Obveznosti proizvajalca oz. prodajalca

- Ob sklenitvi prodajne pogodbe mora izročiti potrošniku garancijski list, navodila za sestavo in uporabo ter seznam pooblaščenih servisov.
- Proizvajalec je dolžan zagotoviti popravilo in vzdrževanje izdelka za čas garancijskega roka brezplačno, po poteku le-tega pa za plačilo.



Proizvajalec ima vse obveznosti po zakonu, tudi če garancija ni obvezna, pa jo je javno obljubljal – t. i. **prostovoljna garancija.**



Vaja 1: V pravokotniku z znakom X označite, ali je rešitev pravilna ali napačna.

Trditve	Pravilno	Napačno
1. Pravice iz garancije lahko potrošnik uveljavlja proti proizvajalcu in proti prodajalcu.		
2. Garancijski rok za blago začne teči z dnem prevzema blaga v skladišču trgovskega podjetja.		
3. Garancijski rok za blago ne sme biti krajši od 3 let.		
4. Rok zagotavljanja vzdrževanja, zagotavljanja nadomestnih delov in priklopnih aparatov za blago ne sme biti krajši od 5 let.		
5. Proizvajalec je dolžan zagotoviti popravilo in vzdrževanje izdelka za čas garancijskega roka, po poteku le-tega pa za plačilo.		
6. Proizvajalec nima nobenih obveznosti po zakonu, tudi če gre za prostovoljno garancijo.		
7. Garancijski list za blago, ki se prodaja v Sloveniji, mora biti za potrošnika lahko razumljiv in v celoti v slovenskem jeziku.		



Vaja 2: Kakšen je vaš pogled na morebitno ukinitev obvezne garancije? Svoje stališče argumentirajte s posledicami za potrošnike in proizvajalce.

1. Komu bi morebitna ukinitev obvezne garancije najbolj koristila oz. škodila?

   _____

   _____

2. Kakšni so razlogi za tvoje stališče?

   _____

3. Katere negativne posledice lahko napoveš za potrošnike?

   _____

4. Katere pozitivne posledice lahko napoveš za proizvajalce?

   _____

Vaja 3: Presodite učiteljevo tezo: »Tuji proizvajalci nudijo daljši garancijski rok kot domači proizvajalci.« (delo z viri)

Kratka navodila za skupinsko delo:

1. Dijaki prinesejo k pouku garancijski list za blago, ki ga uporabljajo v gospodinjstvu (npr. za hladilnik, sesalnik, avto, pohištvo, kolo, osebni računalnik, mobilni telefon …).
2. Učitelj razdeli dijake v skupine po vrstah izdelkov (npr. skupina hladilniki, mobilni telefoni, pohištvo …). Vsaka skupina izbere vodjo, ki bo na koncu predstavil ugotovitve skupine.
3. Člani skupine izpolnijo spodaj navedene podatke in jih primerjajo med seboj. Pozorni so zlasti na proizvajalca in garancijski rok.
4. Učitelj zapiše na tablo tezo: »Tuji proizvajalci nudijo daljši garancijski rok kot domači proizvajalci.«
5. Skupina zapiše svoje ugotovitve in z argumenti potrdi oz. ovrže učiteljevo tezo.
6. Ko vodja posamezne skupine zapisuje ugotovitve na tablo, ostale skupine pozorno poslušajo.
7. Dijaki ob pomoči učitelja presodijo veljavnost učiteljeve hipoteze.

1. Firma in sedež proizvajalca: _____
2. Firma in sedež prodajalca: _____
3. Identifikacija blaga: _____
4. Datum izdaje: _____
5. Garancijski rok: _____
6. Rok veljavnosti garancije = datum izdaje + garancijski rok: _____
7. Rok zagotavljanja nadomestnih delov = garancijski rok + 3 leta _____

1.1.3 IZDAJA RAČUNA – Zakon o davku na dodano vrednost

Ob prodaji blaga oz. storitve mora vsak prodajalec izdati račun. Poiščite novejši račun in preberite podatke, ki so napisani na njem. Kaj pomeni oznaka DDV? Ali znesek, ki ste ga plačali na blagajni, vključuje tudi DDV?

Davčni zavezanec za DDV

- **Davčni zavezanec za DDV** je vsaka oseba, ki kjerkoli neodvisno opravlja katerokoli ekonomsko dejavnost (proizvodno, predelovalno, kmetijsko, trgovsko ali storitveno).
- **Identifikacijska številka za DDV je davčna številka s predpono SI.**

Pripadnost DDV in predmet obdavčitve z DDV

- Prihodki od DDV pripadajo *proračunu Republike Slovenije*. Predmet obdavčitve so vse poslovne aktivnosti, ki jih davčni zavezanec opravi na ozemlju Slovenije za plačilo:

a) dobave blaga
b) pridobitve blaga znotraj EU
c) opravljanje storitev
d) uvoz blaga

Stopnje DDV

- Za pridobitev blaga (nakup blaga) znotraj EU se uporablja enaka stopnja, ki se uporablja za dobavo enakega blaga na ozemlju Slovenije.
- DDV se obračunava in plačuje po splošni stopnji **20 % od davčne osnove** in je enaka za dobavo blaga in storitev.

- Za določeno blago in določene storitve se DDV obračunava in plačuje po **nižji stopnji 8,5 % od davčne osnove:** hrana, dobava vode, zdravila, prevoz oseb, knjige …



- Zakon določa **oprostitve DDV** (davčna stopnja 0 %) pri izvozu in odpremi blaga (prodaji blaga v države članice EU) tudi za določene dejavnosti, ki so v javnem interesu (npr. zdravstvene dejavnosti) in za določene storitve (npr. bančne storitve).



Več informacij boste našli v **Zakonu o davku na dodano vrednost** (Ur. l. RS št. 117/2006). Vir: http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006117&stevilka=5012

Obvezni podatki na računu so:



1. **datum izdaje računa**
2. **zaporedna številka**, ki omogoča identifikacijo računa
3. **identifikacijska številka za DDV prodajalca**
4. **identifikacijska številka za DDV kupca** oziroma naročnika
5. **ime in naslov davčnega zavezanca in njegovega kupca ali naročnika**
6. **količina in vrsta dobavljenega blaga** oziroma obseg in vrsta opravljenih storitev
7. **datum, ko je bila opravljena dobava blaga**, ali datum, ko je bila storitev opravljena oziroma končana, ali datum, ko je bilo opravljeno predplačilo
8. **davčna osnova, od katere se obračuna DDV po posamezni stopnji** oziroma na katero se nanaša oprostitev, cena na enoto brez DDV ter kakršnakoli znižanja cen in popusti, ki niso vključeni v ceno na enoto
9. **stopnja DDV**
10. **znesek DDV**
11. **v primeru oprostitve DDV veljavno določbo,** ki kaže na to, da je dobava blaga ali storitev oproščena DDV



Vaja 1: Odgovorite na vprašanja.

1. Komu pripadajo prihodki od DDV? _____
2. Kaj je identifikacijska številka za DDV?

   _____
3. Koliko trenutno znašajo stopnje DDV v Sloveniji? _____
4. Kaj je predmet obdavčitve?

   _____
4. Kdo je davčni zavezanec za DDV?

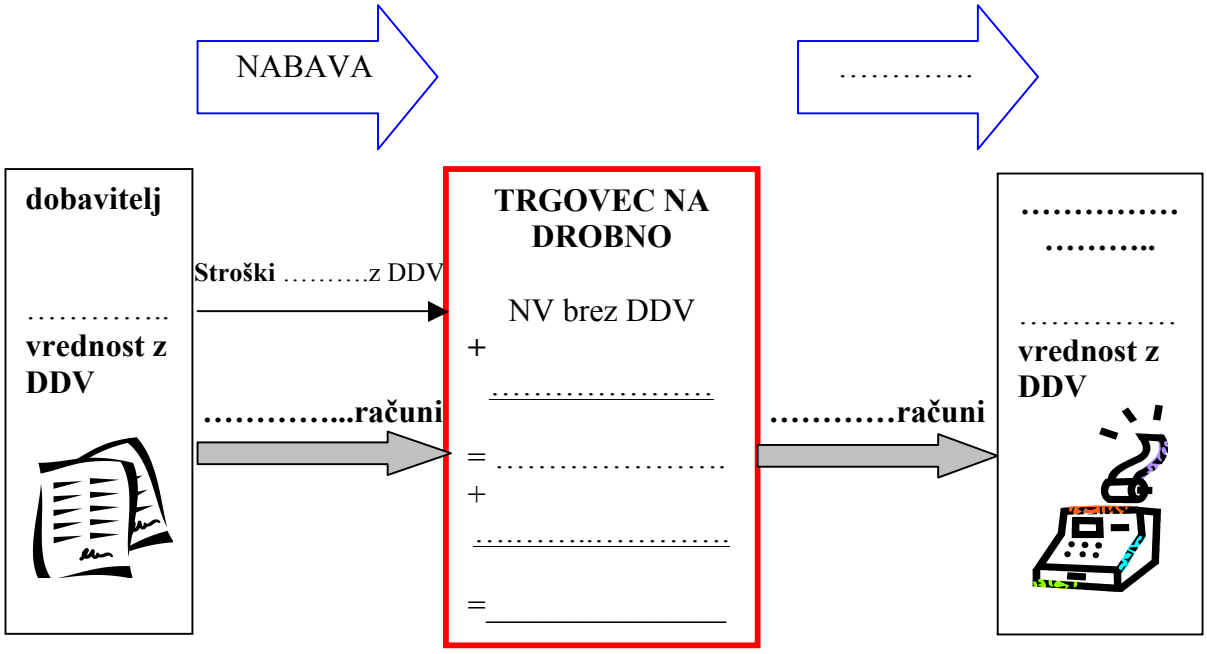
   _____
5. Kateri državni organ nadzoruje pravilno in pravočasno obračunavanje ter plačevanje DDV v državni proračun? _____
6. Ali sta izvoz in odprema blaga (prodaja v članice EU) obremenjena z DDV? _____
7. Račun, ki ste ga prejeli v prodajalni, primerjajte z obveznimi podatki na računu, kot jih zahteva Zakon o DDV. Kaj ste ugotovili?

   _____

Vaja 2: Dopišite manjkajoče elemente trgovinske kalkulacije.
Povezava z modulom Ekonomika poslovanja, vsebinski sklop Temeljne računovodske informacije – trgovinska kalkulacija.

1.	Kupna vrednost z DDV	
2.	- vstopni DDV (preračunana davčna stopnja!)	
3.	= …….....	(1 – 2)
4.	+ stroški nabave z DDV	
5.	- vstopni DDV stroškov nabave (preračunana davčna stopnja!)	
6.	= stroški nabave brez DDV	(4 – 5)
7.	……	(3 + 6)
8.	+ razlika v ceni (marža)	
9.	= …….	(7 + 8)
10.	+ izstopni DDV	
11.	**= Prodajna vrednost z DDV (MPV)**	(9 + 10)

Vaja 3: Shema prikazuje elemente trgovinske kalkulacije. Postavite se v vlogo TRGOVCA NA DROBNO in dokončajte shemo.



1.2 TRGOVINA NA TRGIH EU IN TRGIH TRETJIH DRŽAV

Kje največkrat nakupujete, v Sloveniji ali v tujini? Zakaj se pri prestopanju nekdanjega MMP Vrtojba ne ustavljate več in ne prijavljate blaga carinski službi? Kako ravnate, ko nakupujete na Hrvaškem in se vračate v Slovenijo?

1.2.1 ZNAČILNOSTI POSLOV MEDNARODNE TRGOVINE



Za vse posle mednarodne trgovine je značilno, da so to posli med strankami, ki prihajajo iz *različnih držav*, zato so ti posli zahtevnejši od nabav oz. prodaj na domačem trgu.



Za sklepanje in izvajanje teh poslov je poleg znanja tujega jezika potrebno tudi poznavanje značilnosti posameznega tujega trga kot nabavnega oz. prodajnega trga, predpisov s področja deviznega in carinskega poslovanja, znanje špedicije, mednarodnega transporta in zavarovanja ter poslovnih običajev in kulture.



Vaja 1: Primerjajte trgovino na mednarodnem trgu s trgovino na domačem trgu po danih kriterijih. Pravilne odgovore zapišite v tabelo.

Kriterij	Trgovina na mednarodnem trgu	Trgovina na domačem trgu
a. tveganost posla		
b. zahtevnost posla		
c. znanje tujih jezikov		
d. poznavanje trgovinske zakonodaje		
e. poznavanje poslovnih običajev in kulture poslovnega partnerja		
f. poznavanje značilnosti prodajnega oz. nabavnega trga		
g. stroški transporta in zavarovanja		
h. bančni stroški plačilnega prometa		
i. reševanje reklamacije		
j. stik med dobaviteljem in kupcem		



Vaja 2: Domišljavec izjavi: »Kaj nam bo mednarodna trgovina, saj je sploh ne potrebujemo!« **Ali se strinjate s to trditvijo? Utemeljite odgovor.**

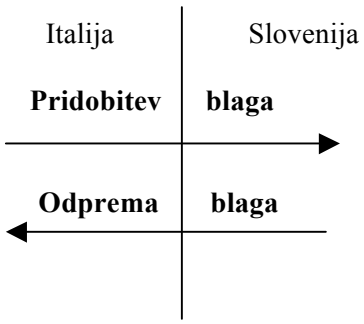
_____

1.2.2 UVOZ, IZVOZ IN INTRAKOMUNITARNI PROMET

Z vstopom Slovenije v EU (1. 5. 2004) razlikujemo naslednje vrste prometa blaga:

- uvoz iz tretjih držav (tretje države so države, ki niso članice EU)
- izvoz v tretje države
- intrakomunitarni promet (tj. nabava in prodaja skupnostnega blaga med državami članicami EU), ki se deli na:
  - *odpremo skupnostnega blaga članicam EU*
  - *pridobitev skupnostnega blaga iz članic EU*

Trg EU



Trg »tretjih držav«



Vaja 1: Ugotovite vrsto posla v mednarodni trgovini. Pri reševanju naloge so vam v pomoč zgornje skice.

Primer	Vrsta posla v mednarodni trgovini
1. Slovenski veletrgovec z zdravili je na hrvaškem trgu nabavil zdravila znanega hrvaškega proizvajalca.	
2. Slovenski proizvajalec pohištva prodaja svoje izdelke na zahtevnem ameriškem trgu.	
3. Nemški trg je za slovenske proizvajalce delov za avtomobilsko industrijo še vedno najpomembnejši.	
4. Slovenski veletrgovci z obutvijo nabavljajo obutev za zahtevnejše kupce na italijanskem trgu.	
5. Slovenski vinarji so z vrhunskim vinom osvojili težko dostopen japonski trg.	
6. Slovenski grosist je nabavil novo kolekcijo vrhunskih kozmetičnih izdelkov francoskega proizvajalca.	
7. Slovenski jeklar oskrbuje nemškega proizvajalca bele tehnike z jekleno pločevino.	
8. Italijanski proizvajalec keramičnih ploščic oskrbuje salon sanitarne keramike v Novi Gorici. Za slovenskega kupca je to …	
9. Slovenski grosist s sadjem in zelenjavo pogosto kupuje papriko v Makedoniji. Za slovenskega kupca je to …	
10. Odlična voda, d. o. o., s tekočo vodo oskrbuje sosednjo Gorico.	
11. Za slovenskega proizvajalca zdravil je ruski trg najpomembnejši prodajni trg.	
12. Slovenski proizvajalec zdravil nabavlja nekatere surovine v Indiji.	
13. Slovenski proizvajalec pohištva se je s svojimi izdelki uveljavil na zahtevnem ameriškem trgu.	
14. Slovenski grosist z igračami nabavlja poceni igrače na kitajskem trgu.	

2. KOMERCIALNA FUNKCIJA V TRGOVSKEM PODJETJU

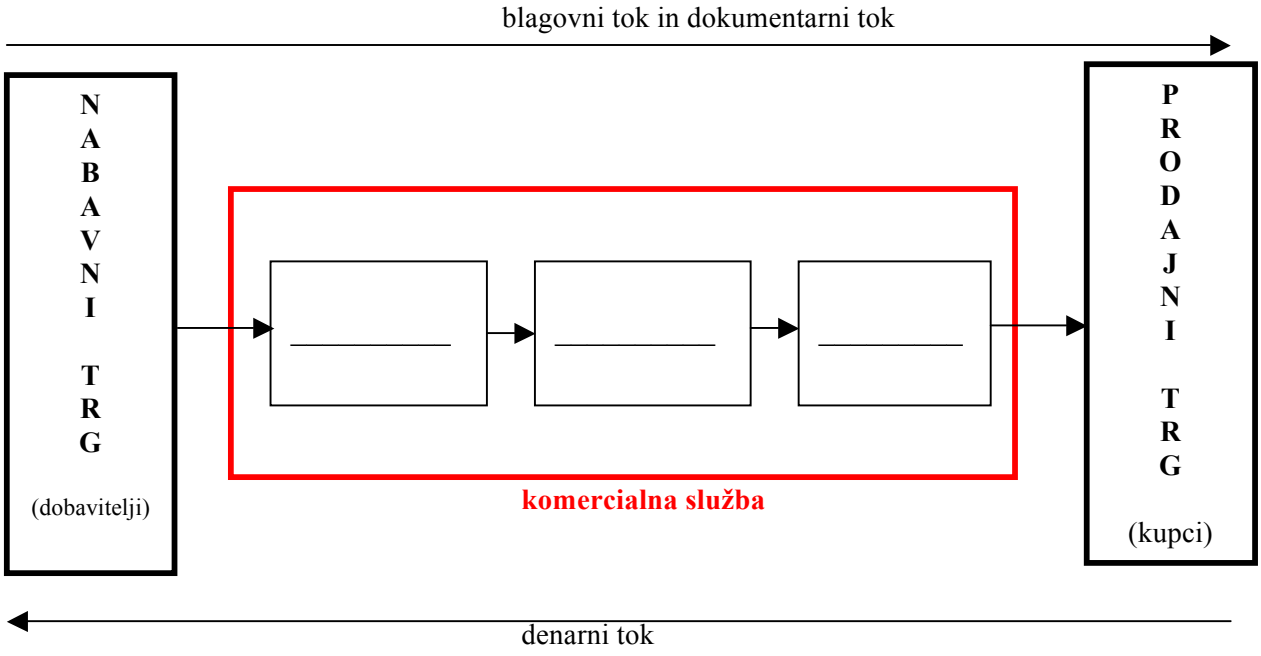
Novo znanje:
- **Pomen komercialne funkcije**
- **Struktura nabavnega oz. prodajnega posla**

2.1 POMEN KOMERCIALNE FUNKCIJE

Predstavljaj si katerokoli industrijsko in trgovsko podjetje, ki poslujeta na slovenskem trgu. Katera poslovna funkcija je najpomembnejša v industrijskem podjetju in katera v trgovskem?

Nabavno, skladiščno in prodajno poslovno funkcijo povezujemo v skupno **komercialno funkcijo,** ki je v trgovskih podjetjih *najpomembnejša poslovna funkcija*. Zato nabavno, skladiščno in prodajno službo združujemo v skupno komercialno službo, ki predstavlja »srce« trgovskega podjetja.

Vaja 1: Najprej dopolnite shemo o komercialni službi v trgovskem podjetju. Nato odgovorite na vprašanja.



1. V katerem oddelku zaposleni vsakodnevno komunicirajo z dobavitelji?
2. V katerem oddelku zaposleni vsakodnevno komunicirajo s kupci?
3. Zakaj se je razvila funkcija skladiščenja blaga?

4. Ali nabava vpliva na uspešnost prodaje? Utemeljite odgovor.

   _____

5. Vse poslovne funkcije so pomembne, vendar prodajna funkcija usodno vpliva na uspešnost poslovanja podjetja. Zakaj?

   _____

6. Poleg komercialne so v trgovskem podjetju prisotne še druge poslovne funkcije, ki dopolnjujejo oz. zagotavljajo nemoten potek komercialne funkcije. Katere so te funkcije?

   _____

7. V čem se komercialna funkcija v trgovskem podjetju razlikuje od komercialne funkcije v proizvodnem podjetju?

   _____



Vaja 2: Katere naloge opravljajo nabavna, prodajna oz. skladiščna služba? Obkrožite številko oziroma črko pred pravilnimi trditvami.

KOMERCIALNA SLUŽBA		
Nabavna služba	**Prodajna služba**	**Skladiščna služba**
a) naročanje blaga	1. uskladiščenje blaga	A) izdajanje blaga
b) raziskovanje prodajnega trga	2. vodenje zalog blaga	B) naročanje blaga
c) oblikovanje prodajnega sortimenta	3. naročanje blaga	C) izvajanje reklamnih akcij
d) sklepanje pogodb s kupci	4. sklepanje pogodb z dobavitelji	D) kontroliranje prejetih računov
e) vodenje nabavnih evidenc	5. kontroliranje izdanih računov	E) vodenje skladiščne evidence
f) sprejemanje odločitev o načinih prodaje	6. sestavljanje nabavne kalkulacije	F) količinski in kakovostni prevzem blaga
g) sestavljanje komisionov	7. sortiranje in hranjenje blaga	G) sprejemanje odločitve o količini nabave
h) reševanje reklamacij kupcev	8. izbiranje najugodnejšega dobavitelja	H) razporejanje blaga v skladišču
i) reševanje reklamacij z dobavitelji	9. planiranje prodaje	I) planiranje nabave
j) kontroliranje in urejanje prodajne dokumentacije	10. raziskovanje nabavnega trga	J) kontroliranje in urejanje nabavne dokumentacije

2.2 STRUKTURA NABAVNEGA OZ. PRODAJNEGA POSLA

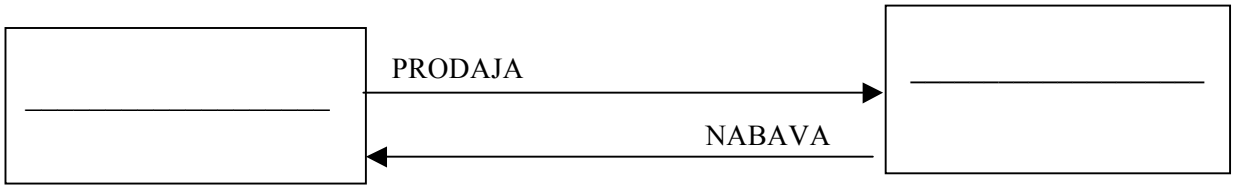
Strukturo nabavnega oz. prodajnega posla nam sistematično prikazuje naslednja tabela. Toda v praksi se posla tesno prepletata, saj aktivnostim kupca sledijo aktivnosti prodajalca in obratno; tudi vrstni red posameznih aktivnosti se lahko spremeni.

Tabela 1: Struktura nabavnega in prodajnega posla

FAZA POSLA	NABAVNI POSEL	PRODAJNI POSEL
Faza priprave posla	• Raziskava nabavnega trga in planiranje nabave	• Raziskava prodajnega trga in planiranje prodaje
Faza izvedbe posla	• Povpraševanje v Sloveniji • Izbor ustrezne ponudbe • Naročilo in potrditev naročila *(sklenitev prodajne pogodbe)* • Prevzem blaga (prevzemnica) • Kontrola nabavljenega blaga (morebitni komisijski zapisnik, reklamacija ob prevzemu) • Skladiščenje blaga (skladiščna evidenca) • Obračun nabave (kontrola vse nabavne dokumentacije), nadzor nad reševanjem reklamacije • Evidenca nabavnega posla	• Povpraševanje iz Slovenije in obdelava povpraševanja • Ponudba kupcu • Naročilo kupca in potrditev naročila *(sklenitev prodajne pogodbe)* • Odprema blaga (nalog za odpremo, dobavnica) • Izdaja računa • Dodatna spremna dokumentacija: garancijski list, tehnična navodila, certifikat o ustreznosti, deklaracija za uvoženo blago … • Obračun prodaje (kontrola vse prodajne dokumentacije) in reševanje morebitne reklamacije • Evidenca prodajnega posla
Faza zaključka posla	• Plačilo dobavitelju	• Plačilo kupca

Vir: lastni

Vaja 1: Razlikujte nabavni oz. prodajni posel, tako da v pravokotnik vpišite ustreznega poslovnega partnerja.



Aktivnosti v fazi priprave in fazi zaključka posla pa bomo preskočili, saj jih obravnavajo drugi strokovni moduli (M2 Poslovanje podjetij, M3 Ekonomika poslovanja …).

V nadaljevanju se bomo osredotočili na fazo izvedbe posla. Na primerih bodo pojasnjeni nabavni, skladiščni in prodajni postopki ter uporaba spremljajoče poslovne dokumentacije.

3. NABAVA



Novo znanje:

- **Naloge in pomen nabave**
- **Povpraševanje**
- **Ponudba**
- **Naročilo**
- **Potrditev naročila**
- **Dobavnica**
- **Nabavna evidenca**

3.1 NALOGE IN POMEN NABAVE



Katero blago v vašem gospodinjstvu nabavljate vsakodnevno in katero le občasno? Kdo odloča o nabavi? Ali v vašem gospodinjstvu cene vplivajo na nakupe?



Glavna naloga nabavne službe je pravočasno zagotoviti trgovsko blago, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezno ter po ugodnih nabavnih pogojih.



Vaja 1: Odgovorite na vprašanja.

1. Kateri plan predstavlja osnovo za nabavni plan? _____
2. Pojasnite, kako nabava kot prva faza komercialnega poslovanja vpliva na uspeh pri prodaji._____
3. Kdaj se trgovska podjetja odločajo za organizacijo nabave po izdelkih?

   _____
6. Zakaj nabavna služba ne more izvajati svojih nalog, če ni povezana s prodajno in finančno službo? _____
7. Katere so najpomembnejše nabavne odločitve?

   _____
8. Kateri stroški najbolj vplivajo na nabavne odločitve: kdaj, kje, koliko in pri kom nabaviti?

   _____

3.2 POVPRAŠEVANJE



Kateri poslovni partner povprašuje in kateri ponuja?



Povpraševanje je predlog za sklenitev prodajne pogodbe, ki ga poda kupec. Ko kupec povprašuje, samo zbira določene informacije. Povpraševanje še ne pomeni, da bosta poslovna partnerja zagotovo sklenila prodajno pogodbo.

Dopolnite shemo, tako da poslovnega partnerja vpišete v ustrezni pravokotnik.



Glede na informacije, ki jih kupec želi prejeti od prodajalca, ločimo:

Vrste povpraševanja

Splošno povpraševanje	**Določeno povpraševanje**	**Povratno (dodatno) povpraševanje**	**Antiponudba (protiponudba)**
Kupec želi le *splošne* informacije (kataloge, prospekte, cenike …).	Kupec želi *natančne* informacije o določenem blagu (npr. o lastnostih blaga, kakovosti, ceni, dobavnih in plačilnih pogojih, montaži …).	Kupec je že prejel ponudbo, vendar potrebuje še *dodatne* informacije (npr. o načinu plačila, montaži, garanciji).	Kupec je že prejel ponudbo, vendar pričakuje, da bo prodajalec na kupčevo željo *spremenil* ponudbo (npr. plačilo takoj naj bi spremenil v plačilo 60 dni po dobavi).

Vaja 1: Poiščite ustrezne dvojice.

Zap. št.	Vrsta povpraševanja	Par		Zap. št.	Razlaga
A	antiponudba (protiponudba)			1	Kupec potrebuje *prospekte, kataloge, cenike za kolesa.*
B	določeno povpraševanje			2	Kupec pričakuje, da bo prodajalec na njegovo željo *spremenil ponudbo.*
C	povratno (dodatno) povpraševanje			3	Kupec potrebuje *dodatne informacije*: o dostavi, montaži in garancijskem roku pralnega stroja Ecological.
D	splošno povpraševanje			4	Kupec želi ponudbo za sedežno garnituro *Aida* znanega italijanskega proizvajalca.

Poslovno pismo praviloma sestavljajo:

- **glava poslovnega pisma** (firma in naslov pošiljatelja, telefon, faks, e-pošta, internetni naslov, logotip, identifikacijska številka za DDV)
- **naslov prejemnika** (firma in naslov prejemnika)
- **kraj in datum** (in morebitne evidenčne oznake kot opozorilo na prejšnje dopise oz. kasnejše dopise)

- **predmet ali zadeva** (vsebina dopisa v kratki obliki)
- **vsebina poslovnega pisma** (le-ta ima tri glavne dele: uvod, jedro in zaključek)
- **sklepno geslo** (Lep pozdrav/S spoštovanjem …)
- **podpis odgovorne osebe in štampiljka podjetja oz. žig** (tj. pečat, ki ima v sredini grb)
- **seznam prilog** (samo v primeru, ko ima poslovno pismo priloge)
- **seznam obveščenih** (če kopije poslovnega pisma prejmejo še drugi)
- **noga poslovnega dopisa** (dodatni podatki o pošiljatelju: TRR pri banki, matična številka, številka vpisa v sodni register, osnovni kapital družbe, sklep sodišča)

Pri sestavljanju VSEBINE poslovnih dopisov so nam v pomoč splošne sheme.

Splošna shema za POVPRAŠEVANJE

PREDMET ali ZADEVA	**POVPRAŠEVANJE št … - navedba blaga**
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	**Sklicujemo se:** - na predhodne pogovore, priporočilo poslovnih partnerjev - katalog - sejemsko ponudbo - razširitev oz. poglobitev proizvodnega ali prodajnega sortimenta - v primeru dodatnega povpraševanja ali v primeru antiponudbe na prejeto ponudbo …
GLAVNI DEL (jedro)	**Napišemo, katere informacije potrebujemo:** - splošne informacije (prospekti, katalogi, ceniki) - posebne informacije: kakovost, cena, dobavni in plačilni pogoji za določeno blago Opomba: utemeljitev je potrebna, samo če kupec potrebuje neobičajne informacije (npr. predračun stroškov).
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	**Kaj pričakujemo od prejemnika povpraševanja:** - npr. ugodno in takojšnjo ponudbo - krajši dobavni rok … Posledice: npr. večje naročilo, ponovno naročilo.
SKLEPNO GESLO	**Pozdrav**



Vaja 2: Razvrstite naslednje sestavine povpraševanja. Rešitev označite z X v ustrezni pravokotnik.

Sestavina povpraševanja	**Predmet ali zadeva**	**Razlog za pisanje**	**Glavni del**	**Pričakovana reakcija**	**Sklepno geslo**
Lep pozdrav					
Prejeli smo vaš katalog ...					
Pričakujemo ugodno ponudbo.					
Povpraševanje št. 10 - kolesa					

Splošno povpraševanje

N. Gorica, 15. 9. 2010

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica
Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578
E-pošta: bosanoga@siol.wet
Spletna stran: http: //www.bosanoga.si
ID št. za DDV: SI 41424345

Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor

POVPRAŠEVANJE št. 8 – KATALOGI IN CENIKI

Naš sortiment želimo dopolniti z novimi modeli ženske in moške obutve. Vljudno vas prosimo, da nam pošljete kataloge in cenike moške in ženske obutve za sezono jesen-zima 2010/2011.

Lep pozdrav

Bosa noga, d.o.o.
Niko Bos

Niko Bos
vodja nabave

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)

Opomba: Sestavina poslovnega dopisa je zapisana v okvirčku samo zaradi lažje orientacije na listu.

Določeno povpraševanje



Bosa noga, d.o.o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica
Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578
E-pošta: bosanoga@siol.wet
Spletni naslov: http: //www.bosanoga.si
ID št. za DDV: SI 41424345

N. Gorica, 20. 9. 2010

Čeveljci, d.o.o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor

DOLOČENO POVPRAŠEVANJE št. 9 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Lepo se vam zahvaljujemo za kataloge in cenike. Zanimajo nas ženski usnjeni škornji črne barve, velikosti 36–40, primerni za zahtevnejše kupce. Zato vas vljudno prosimo za vašo najugodnejšo ponudbo.

Lep pozdrav

Bosa noga, d.o.o.
Niko Bos

Niko Bos
vodja nabave

V nadaljevanju boste prevzeli vlogo DOBAVITELJA oz. KUPCA pohištva.
Pri sestavljanju poslovnih dopisov boste uporabili spodaj navedene podatke.



GOLES, d. o. o., Nova Gorica **D O B A V I T E L J**
Lesna cesta 10
5000 Nova Gorica
Tel: +386 5 311 8100, f**aks:** +386 5 311 8108, **E-pošta:** goles@giol.wet
Spletni naslov: http://www.goles.si
ID št. za DDV: SI 12345678
Vodja prodaje: Marko Leseni

TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)



POHIŠTEVNI STUDIO, d. o. o., Ljubljana **K U P E C**
Pohištvena cesta 40
1000 LJUBLJANA
Tel: +386 1 611 7751, **faks:** +386 1 611 7752, **E-pošta:** pohistvo.studio@giol.wet,
Spletni naslov: http://www.pohistvo-studio.si
ID št. za DDV: SI 91011123
Vodja nabave: Ivan Prijazni

TRR: 78945612 pri Odlični banki, d. d., Ljubljana, matična številka: 33050774, št. vpisa v sodni register: 890/01 022, štev. vložka 890/00301/00, osnovni kapital družbe: 10.000.,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Ljubljani – SRG 2006/23323 z dne 11. 7. 2006)

Montaža: brezplačna za vsa naročila nad 550,- € vključno z 20 % DDV.
Garancija: 1-letna garancija od datuma nakupa, zagotovljeni rezervni deli pohištva še 5 let od nakupa.

Zap. št.	Vrsta blaga	Količina (merska enota) 1	Cena na enoto (brez DDV) v € 2	Stopnja DDV (v %) 3
1	dnevna soba Luna	2 sestava	1.581,36	20 %
2	otroška soba Sonček	3 sestavi	889,20	20 %
3	predsoba Mars	1 sestav	558,72	20 %

Dobavna klavzula: FCO skladišče kupec
Dobavni rok: v 30 dneh od datuma naročila
Rok plačila: v 30 dneh od datuma računa na TRR prodajalca



Vaja 3: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite SPLOŠNO POVPRAŠEVANJE.

Vaja 4: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite DOLOČENO POVPRAŠEVANJE.

3.3 PONUDBA

Kakšna je ponudba blaga v današnjem času?

Ponudba je predlog za sklenitev prodajne pogodbe, ki ga poda prodajalec.

Dopolnite shemo, tako da poslovnega partnerja napišete v ustrezni pravokotnik.



Vrste ponudb

Ponudbe razlikujemo po dveh kriterijih.

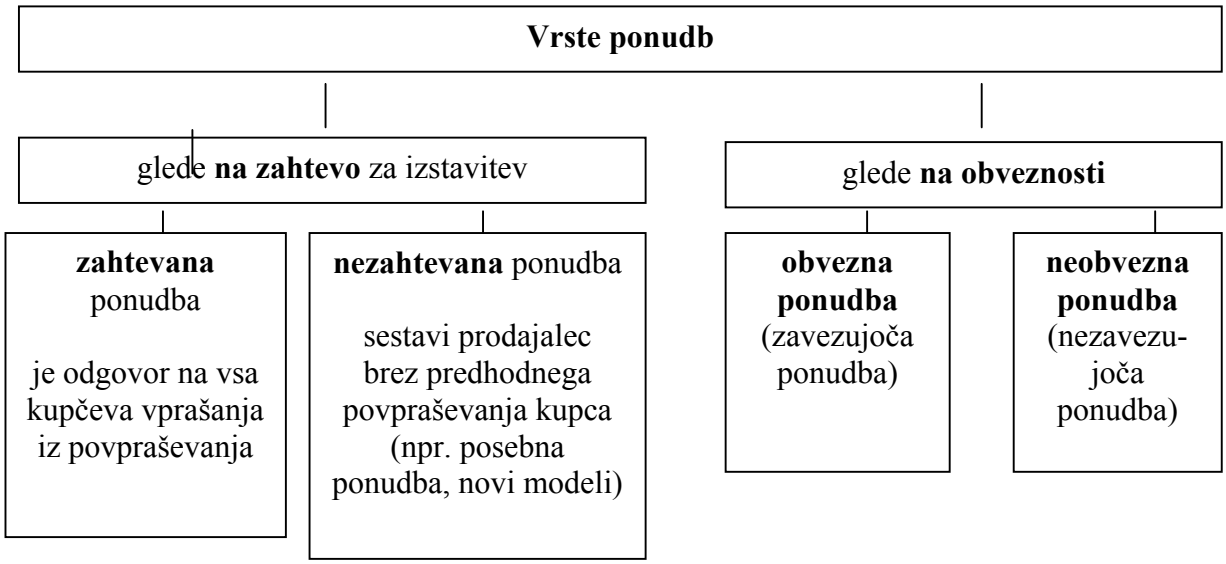


Tabela 2: Značilnosti ponudb glede na obveznost

Obvezna (zavezujoča) ponudba	Neobvezna (nezavezujoča) ponudba
• Določena oseba jo pošlje določenemu prejemniku. • Je vsebinsko opredeljena: vrsta blaga, količina, kakovost, cena ... • Izraža željo ponudnika, da bi prodal (npr. Z veseljem vam ponujamo …). • Ne vsebuje opozorila, da je neobvezna ponudba. • Če zavezujoči ponudbi sledi naročilo, je pogodba sklenjena. • Naročilo v roku veljavnosti ponudbe ima za posledico sklenitev prodajne pogodbe.	Ponudnik se ne želi vezati, zato v ponudbi napiše eno izmed naslednjih **določil:** • Ponujamo vam neobvezno. • Pridržujemo si pravico do vmesne prodaje. • Cene veljajo do razprodaje zalog.

Vir: *Potočnik et al. (2003). Gospodarsko poslovanje 1 za program ekonomski tehnik* – povzetek.

Vaja 1: Pravilno trditev označite z X v ustrezni pravokotnik.

Značilnosti	Nezahtevana ponudba	Zahtevana ponudba	Neobvezna ponudba	Obvezna ponudba
1. Cene veljajo do razprodaje zalog.				
2. Je vsebinsko opredeljena: vrsta blaga, količina, kakovost, cena,…				
3. Je odgovor na vsa kupčeva vprašanja iz povpraševanja.				
4. Sestavi jo prodajalec brez predhodnega povpraševanja kupca.				
5. Ponujamo vam neobvezno.				
6. Naročilo v roku veljavnosti ponudbe ima za posledico sklenitev prodajne pogodbe.				

Ponudba mora imeti vse tiste sestavine, kot jih vsebuje prodajna pogodba: opis blaga, kakovost, količino, ceno, dobavne in plačilne pogoje, embalažo, …

Vaja 2: Poišči primere za izražanje količine in kakovosti blaga v ponudbi oz. kupo-prodajni pogodbi. *Povezava z modulom M4 Sodobno gospodarstvo, vsebinski sklop Gospodarske dejavnosti in Pravnoorganizacijski vidiki poslovanja.*

Izražanje količine (kvantitete)		Izražanje kakovosti (kvalitete)	
Embalažne enote		Blagovna znamka	
Merske enote		Vzorci	
Natančno izražanje		Opis fizikalnih ali kemičnih lastnosti blaga	
Približno ali circa (ca.)		Trgovski razredi I, II, III	

Vaja 3: Kaj imata skupnega skonto in rabat ter v čem se razlikujeta?

Skupno:

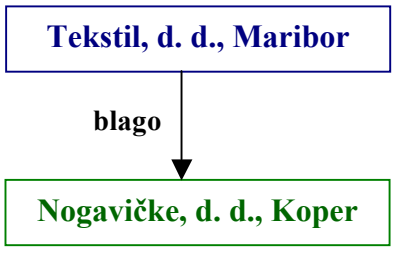
Skonto	Rabat

- **Cena in dobavna klavzula**

K ceni je treba dodati še dobavno klavzulo**.** Najpogosteje uporabljamo klavzule ene točke, to sta: **FRANCO skladišče prodajalec in FRANCO skladišče kupec.**



Vaja 4: Izpolnite tabelo za ustrezno dobavno klavzulo. *Povezava z modulom Sodobno gospodarstvo, vsebinski sklop Gospodarske dejavnosti in Pravnoorganizacijski vidiki poslovanja.*

	Prodajalec: Tekstil, d. d., Maribor Kupec: Nogavičke, d. d., Koper Blago: ženske termo nogavice TRIGLAV Cena: 8,00 € /par z 20 % DDV **FCO skladišče prodajalec**	Prodajalec: Tekstil, d. d., Maribor Kupec: Nogavičke, d. d., Koper Blago: ženske termo nogavice TRIGLAV Cena: 10,00 € /par z 20 % DDV **FCO skladišče kupec**
Kraj prenosa rizika (lastništvo)		
Kraj prenosa dobavnih stroškov		
Plačnik prevoza in zavarovanja do kupčevega skladišča		
Kateri poslovni partner uveljavlja odškodnino pri zavarovalnici v primeru transportne škode?		



Poleg prodajne cene in dobavne klavzule predstavljajo konkurenčno prednost dobavitelja tudi dobavni in plačilni pogoji. Pod **dobavne pogoje** razumemo kraj, čas in način izročitve blaga, pod **plačilne pogoje** pa kraj, čas in način plačila.



Vaja 5: V prodajni pogodbi se morata partnerja dogovoriti tudi o dobavnih in plačilnih pogojih. V tabeli poiščite ustrezne dvojice. *Povezava z modulom Sodobno gospodarstvo, vsebinski sklop Gospodarske dejavnosti in Pravnoorganizacijski vidiki poslovanja.*

Zap. št.	Dobavni in plačilni pogoji	par		Zap. št.	Razlaga
A	Kasnejša dobava			1	vključujejo plačilo na obroke, lizing …
B	Brezgotovinsko plačilo			2	je plačilo pred dobavo blaga.
C	Poznejše plačilo			3	je dobava v roku 8 dni od sklenitve prodajne pogodbe.
D	Gotovinsko plačilo			4	pomeni, da poslovna partnerja uporabljata gotovino.
E	Takojšnje plačilo			5	je npr. plačilo v 30 dneh po dobavi blaga.
F	Polgotovinsko plačilo			6	pomeni, da kupec plača s svojega TRR na TRR dobavitelja.
G	Posebne oblike			7	pomeni, da kupec plača z gotovino na TRR prodajalca.
H	Takojšnja dobava			8	je npr. dobava konec leta 2011.
I	Predplačilo			9	je plačilo ob prejemu blaga.



Vaja 6: Primerjajte dobavni klavzuli FCO skladišče prodajalec in FCO skladišče kupec in odgovorite na vprašanja.

1. Katera dobavna klavzula pomeni minimalno obveznost za prodajalca oz. maksimalno obveznost za kupca?
   _____
2. Katero dobavno klavzulo naj izbere prodajalec, če ve, da ima kupec finančne težave? Odgovor utemeljite. _____
   _____
3. Katera dobavna klavzula je najbolj prikladna za kupca, da se izogne težavam z organizacijo in zavarovanjem prevoza? _____

Splošna shema za PONUDBO

PREDMET ali ZADEVA	**PONUDBA št … - navedba blaga**
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	**Sklicujemo se:** - na prejeto povpraševanje (zahtevana ponudba) - nov katalog - posebna ponudba - dolgoletni poslovni stiki ….
GLAVNI DEL (jedro)	**Napišemo, kaj ponujamo:** - celotni sortiment (splošna ponudba) - ponudba določenega blaga ali storitve z navedbo obveznih sestavin prodajne pogodbe: vrsta blaga, kakovost, cena, količina, DDV, dobavni in plačilni pogoji, montaža ... (določena ponudba) - pri obvezni ponudbi: rok veljavnosti ponudbe - pri neobvezni ponudbi: eno določilo neobvezne ponudbe - Opozorimo na prospekte, kataloge, cenike in jih priložimo *Pozor!* Pri zahtevani ponudbi moramo odgovoriti na vsa vprašanja kupca.
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	**Kaj pričakujemo od prejemnika ponudbe?** Npr. takojšnje naročilo. Posledice: Navedemo morebitne posledice nepravočasnega naročila: zaloge so omejene, sprememba cen ...
SKLEPNO GESLO	**Pozdrav**



Vaja 7: Razvrstite naslednje sestavine ponudbe. Rešitev označite z X v ustrezni pravokotnik.

Sestavina ponudbe	**Predmet ali zadeva**	**Razlog za pisanje**	**Glavni del**	**Pričakovana reakcija**	**Sklepno geslo**
Ponudba št. 5 – dežniki					
Zaradi dolgoletnih poslovni stikov …					
Ponujamo nov sortiment dežnikov					
Lep pozdrav					
Pričakujemo takojšnje naročilo.					

Splošna ponudba



Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor
Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891
E-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št. za DDV: SI 56789101

Maribor, 18. 9. 2010

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

PONUDBA št. 20 – KATALOGI IN CENIKI

Zahvaljujemo se vam za vaše povpraševanje št. 8 z dne 15. 9. 2010. Z veseljem vam sporočamo, da smo svoj sortiment dopolnili z moško in žensko obutvijo priznanih evropskih proizvajalcev. Njihovi modeli upoštevajo najnovejše modne trende za zimsko sezono 2010/2011 in so primerni za vse generacije. Želimo si, da bi v priloženih katalogih in cenikih našli izdelke, primerne za vaše kupce.

Pričakujemo vaše nadaljnje sodelovanje. Za dodatne informacije smo vam vedno na voljo.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

Joško Obuti
vodja prodaje

Zahtevana, določena in obvezna ponudba



Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor
Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891
E-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št. za DDV: SI 56789101

Maribor, 25. 9. 2010

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

PONUDBA št. 21 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Lepo se vam zahvaljujemo za vaše povpraševanje št. 9 z dne 20. 9. 2010.

Z veseljem vam predstavljamo elegantne ženske usnjene škornje, model JANA:

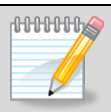
- blago: ženski škornji v črni barvi s 7 cm visoko peto, velikost 36-40
- kakovost: zgornji del: usnje, podloga: usnje; podplat: umeten
- cena: 140,90 € za par FCO skladišče kupec, vključno z 20 % DDV
- dobavljena količina: najmanj 10 parov
- dobavni pogoji: v 5 dneh po prejemu naročila
- plačilni pogoji: v 8 dneh po izvršeni dobavi
- veljavnost ponudbe: do 30. 12. 2010

Za dodatne informacije smo vam na voljo po telefonu oz. elektronski pošti.

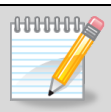
Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

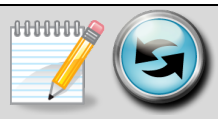
Joško Obuti
vodja prodaje



Vaja 8: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite ZAHTEVANO in SPLOŠNO PONUDBO (kot odgovor na splošno povpraševanje).



Vaja 9: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite ZAHTEVANO, DOLOČENO IN OBVEZNO PONUDBO kot odgovor na določeno povpraševanje.



Vaja 10: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. V PONUDBI izračunajte in dopolnite manjkajoče podatke. *Povezava z modulom Poslovni projekti, vsebinski sklop Informacijska komunikacijska tehnologija – Excel.*



GOLES, d. d., Nova Gorica
Lesna cesta 10
5000 Nova Gorica
Tel: +386 5 311 8100, **Faks:** +386 5 311 8108, **E-pošta:** goles@giol.wet
Spletni naslov: http://www.goles.si
ID št. za DDV: SI 12345678

POHIŠTEVNI STUDIO, d. d., Ljubljana
Pohištvena cesta 40
1000 LJUBLJANA

PONUDBA št. 3
Datum ponudbe: 15. 11. 2010
Rok veljavnosti ponudbe: 20. 3. 2011

Montaža: brezplačna za vsa naročila nad 550,- € vključno z 20 % DDV.
Garancija: 1-letna garancija od datuma nakupa, zagotovljeni rezervni dela pohištva še 5 let od nakupa

Zap. št.	Vrsta blaga	Količina (merska enota)	Cena na enoto (brez DDV) v €	stopnja DDV (v %)	Cena na enoto (z DDV) v €	Vrednost z DDV v €
1	2	3	4	5	6	7
1	**dnevna soba Luna**	2 sestava	1.581,36	20 %		
2	**otroška soba Sonček**	3 sestavi	889,20	20 %		
3	**predsoba Mars**	1 sestav	558,72	20 %		

Cene veljajo FCO skladišče kupec.

Vrednost z DDV v € - za plačilo	**7.666,84**

Plačilni pogoji: v 30 dneh od datuma računa na TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica

Lep pozdrav

GOLES, d. d.
Marko Leseni

Marko Lesni
vodja prodaje

TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)

3.4 NAROČILO



Naročilo lahko sledi neposredno ponudbi ali kupo-prodajni pogodbi. Kupec naroča z individualnim dopisom ali obrazcem Naročilnico ali ustno.

Z naročilom, ki je dano na obvezno ponudbo, je med prodajalcem in kupcem sklenjena prodajna pogodba, in sicer v trenutku, ko prispe naročilo k prodajalcu. Naročilo, ki je dano na neobvezno ponudbo, pa mora prodajalec najprej potrditi (npr. če prodajalec še razpolaga z blagom).

Splošna shema za NAROČILO

PREDMET ali ZADEVA	**NAROČILO št … - navedba blaga**
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	Sklicujemo se: - prejeto ponudbo - kataloge - priporočila - dosedanje poslovno sodelovanje ...
GLAVNI DEL (jedro)	Naročamo … Pri tem navedemo glavne sestavine kupo-prodajne pogodbe: - vrsto blaga oz. storitve - ceno - količino - kakovost - dobavne in plačilne pogoje Utemeljitev: potrebna samo pri posebnih željah (posebna izdelava …)
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	Kaj pričakujemo od dobavitelja npr. potrditev naročila, hitra dobava … Posledice: npr. preklic naročila, če dobavitelj ne bo upošteval dobavnega roka ...
SKLEPNO GESLO	**Pozdrav**



Vaja 1: Razvrstite naslednje sestavine naročila. Rešitev označite z X v ustrezni pravokotnik.

Sestavina naročila	**Predmet ali zadeva**	**Razlog za pisanje**	**Glavni del**	**Pričakovana reakcija**	**Sklepno geslo**
Naročilo št. 4 – dežniki					
Zahvaljujemo se vam za prejeto ponudbo …					
Lep pozdrav					
Naročamo 20 kosov dežnikov …					
Pričakujemo potrditev naročila.					

Naročilo

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica
Tel. +386 5 123 4567, faks: +386 5 123 4578
E-pošta: bosanoga@siol.wet,
Spletni naslov: http: //www.bosanoga.si
ID št. za DDV: SI 41424345

N. Gorica, 28. 9. 2010

Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor

NAROČILO št. 32 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Na podlagi vaše ponudbe št. 21 z dne 25. 9. 2010 naročamo elegantne ženske usnjene škornje, model JANA:

- blago: ženski škornji v črni barvi s 7 cm visoko peto, velikost 36-40
- kakovost: zgornji del: usnje, podloga: usnje, podplat: umeten
- cena: 140,90 € za par FCO skladišče kupec, vključno z 20 % DDV
- količina: 10 parov (za vsako velikost 2 para)
- dobavni pogoji: v 5 dneh po prejemu naročila
- plačilni pogoji: v 8 dneh po izvršeni dobavi

Pričakujemo potrditev našega naročila in dobavo blago v skladu z dobavnimi pogoji.

Lep pozdrav

Bosa noga, d.o.o.
Niko Bos

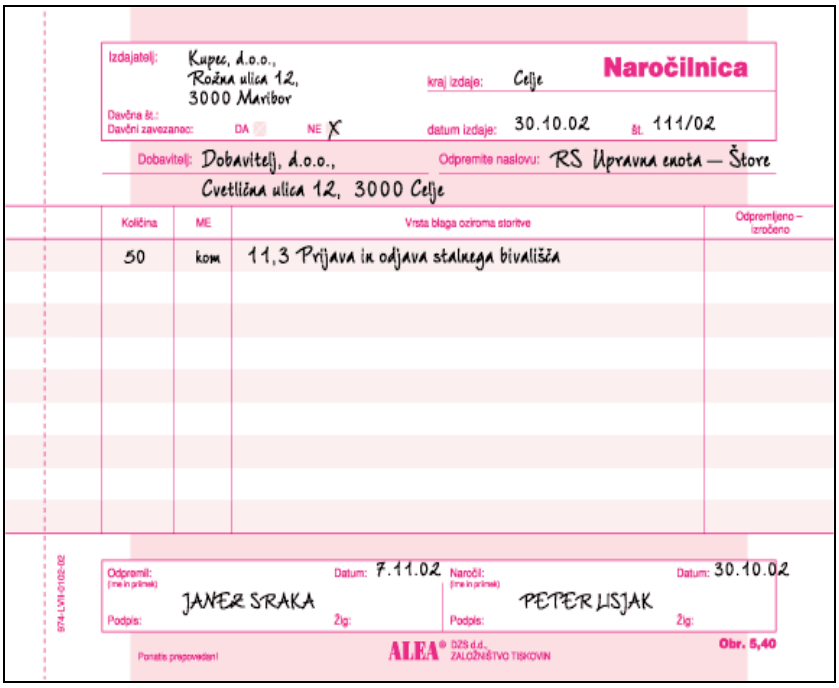
Niko Bos
vodja nabave

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d, Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)



Vaja 2: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite NAROČILO.

Naročilnica št. 111/02, 30. 10. 2002



Izdajatelj: Kupec, d.o.o., Rožna ulica 12, 3000 Maribor
kraj izdaje: Celje
Naročilnica
Davčna št.:
Davčni zavezanec: DA NE X
datum izdaje: 30.10.02 št. 111/02
Dobavitelj: Dobavitelj, d.o.o., Cvetlična ulica 12, 3000 Celje
Odpremite naslovu: RS Upravna enota – Štore

Količina	ME	Vrsta blaga oziroma storitve	Odpremljeno – izročeno
50	kom	11,3 Prijava in odjava stalnega bivališča	

Odpremil: JANEZ SRAKA Datum: 7.11.02 Podpis: Žig:
Naročil: PETER LISJAK Datum: 30.10.02 Podpis: Žig:
Ponatis prepovedan! ALEA® DZS d.d., ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,40

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

3.5 POTRDITEV NAROČILA



Je dopis, s katerim dobavitelj potrjuje (zagotavlja) kupcu, da bo izpolnil prejeto naročilo.

Dobavitelj potrdi naročilo:
- če naročilo blaga temelji na neobvezni ponudbi,
- če se naročilo bistveno razlikuje od ponudbe,
- če je bilo naročilo dano ustno ali po telefonu.



Potrditev naročila v notranji trgovini ni potrebna, če:
- sta kupec in prodajalec v stalnih poslovnih stikih,
- ko naročilo temelji na obvezni ponudbi.

V zunanji trgovini pa je potrditev naročila obvezna, saj so mednarodni posli veliko bolj tvegani kot posli na domačem trgu.

Potrditev naročila



Čeveljci, d. o. o .
Udobna ulica 5
2000 Maribor
Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 791
e-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št. za DDV: SI 56789101

Maribor, 30. 9. 2010

Bosa noga, d.o.o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

POTRDITEV NAROČILA št. 50 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI , model Jana

Z veseljem potrjujemo vaše naročilo št. 32 z dne 28. 9. 2010.

Zagotavljamo vam, da bomo naročeno blago dostavili v skladu z našo ponudbo št. 21 z dne 25. 9. 2010.

Želimo si novih naročil.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

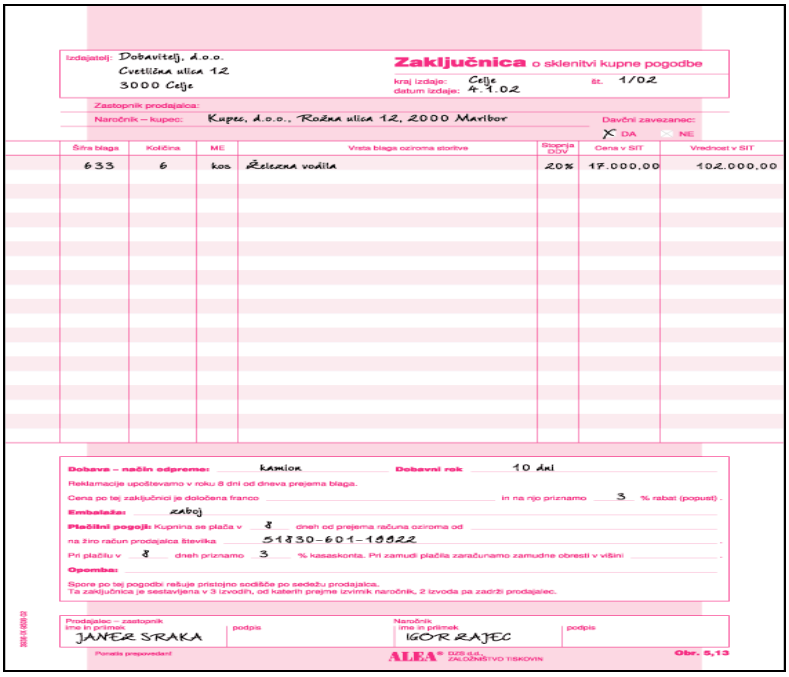
Joško Obuti
vodja prodaje



Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov napišite POTRDITEV NAROČILA.

Včasih poslovna partnerja skleneta prodajno pogodbo, tako da izpolnita in podpišeta zaključnico.

Zaključnica o sklenitvi pogodbe št. 1/02, 4. 1. 2002



Izdajatelj: Dobavitelj, d.o.o.
Cvetlična ulica 12
3000 Celje

Zaključnica o sklenitvi kupne pogodbe

kraj izdaje: Celje
datum izdaje: 4.1.02
št. 1/02

Zastopnik prodajalca:
Naročnik – kupec: Kupec, d.o.o., Rožna ulica 12, 2000 Maribor
Davčni zavezanec: X DA NE

Šifra blaga	Količina	ME	Vrsta blaga oziroma storitve	Stopnja DDV	Cena v SIT	Vrednost v SIT
633	6	kos	Železna vodila	20%	17.000,00	102.000,00

Dobava – način odpreme: kamion Dobavni rok: 10 dni
Reklamacije upoštevamo v roku 8 dni od dneva prejema blaga.
Cena po tej zaključnici je določena franco in na njo priznamo 3 % rabat (popust).
Embalaža: zaboj
Plačilni pogoji: Kupnina se plača v 8 dneh od prejema računa oziroma od
na žiro račun prodajalca številka 51830-601-19922
Pri plačilu v 8 dneh priznamo 3 % kasaskonta. Pri zamudi plačila zaračunamo zamudne obresti v višini
Opomba:
Spore po tej pogodbi rešuje pristojno sodišče po sedežu prodajalca.
Ta zaključnica je sestavljena v 3 izvodih, od katerih prejme izvirnik naročnik, 2 izvoda pa zadrži prodajalec.

Prodajalec – zastopnik ime in priimek: JANEZ SRAKA podpis
Naročnik ime in priimek: IGOR RAJEC podpis

Ponatis prepovedan ALEA DZS d.d. ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,13

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2



V zvezi z naročilom pa se dogajajo tudi **nepravilnosti,** ki drugemu poslovnemu partnerju povzročajo nemalo preglavic. To so:

- *sprememba oz. preklic naročila* (napiše kupec)
- *odklonitev naročila oz. preklic potrditve naročila* (napiše prodajalec)

3.6 NALOG ZA ODPREMO BLAGA



Dobaviteljevo skladišče odpremi kupcu naročeno blago na osnovi Naloga za odpremo, ki ga prodajna služba dobavitelja posreduje skladišču.



Nalog skladišču vsebuje podobne podatke kot naročilnica:

- popolna firma kupca (prejemnika) blaga
- blago: vrsta, količina, oznaka
- način embaliranja, način odpreme, prevozno sredstvo
- čas odpreme
- številka in datuma naročilnice ali sklenjene pogodbe
- priimek in ime, podpis prodajnega referenta



Vaja 1: Kateri poslovni partner napiše posamezni poslovni dopis?

POSLOVNI DOPIS	POSLOVNI PARTNER
▪ **povpraševanje**	
▪ **ponudba**	
▪ **naročilo** (naročilnica)	
▪ **sprememba naročila**	
▪ **preklic naročila**	
▪ **potrditev naročila**	
▪ **račun** (faktura)	
▪ **preklic potrditve naročila**	
▪ **odklonitev naročila**	
▪ **dobavnica**	
▪ **nalog za odpremo blaga**	

3.7 DOBAVNICA



Temeljni dokument o odpremi blaga je dobavnica.

- Dobavnica vsebuje naslednje podatke: firmo pošiljatelja in firmo prejemnika blaga, količino in vrsto blaga, datum in način odpreme, sklicevanje na naročilo oz. pogodbo, podrobnosti o embalaži …

- Dobavnico izda in pošiljki priloži prodajalec, ko kupcu dostavi blago z lastnim prevoznim sredstvom. Če blago potuje s prevoznim sredstvom prevoznega podjetja (npr. z vlakom SŽ), poleg dobavnice spremlja blago še *železniški tovorni list.*

- Izvod dobavnice, na kateri kupec potrdi prevzem blaga in se povrne k dobavitelju, se imenuje *povratnica.*

Dobavnica



Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor
tel. +386 2 456-7890, faks +386 2 456 7891
E-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št. za DDV: SI 56789101

Maribor, 5. 10. 2010

Naročnik in prejemnik:
Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

DOBAVNICA št. 20 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Datum odpreme: 5. 10. 2010
Naročilo št. 32 z dnem 28. 9. 2010
Rok dobave: 5. 10. 2010

Dobavna klavzula: FCO skladišče kupec
Rok dobave: 5. 10. 2010
Skladišče: Čeveljci 5

Račun št. 60 z dnem 5. 10. 2010

Šifra oz. ime	Ime izdelka	ME	Količina	Velikost	Št. kartonov	Cena z 20 % DDV za par	Znesek z 20 % DDV
445522, model Jana	usnjeni ženski škornji – črne barve	par	10	36-40	2	140,90 €	**1.409, 00 €**

Reklamacije upoštevamo v roku 8 dni od prejema blaga na podlagi predloženega komisijskega zapisnika, ki ga podpiše prevoznik, oz. pogodbe o poslovnem sodelovanju. Za reševanje sporov je pristojno Ekspresno sodišče v Mariboru.

Odpremo pripravil: *Jakec Zanesljivi*
Odpremil: *Jakec Zanesljivi*

Naročilo sprejel: *Joško Obuti*

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

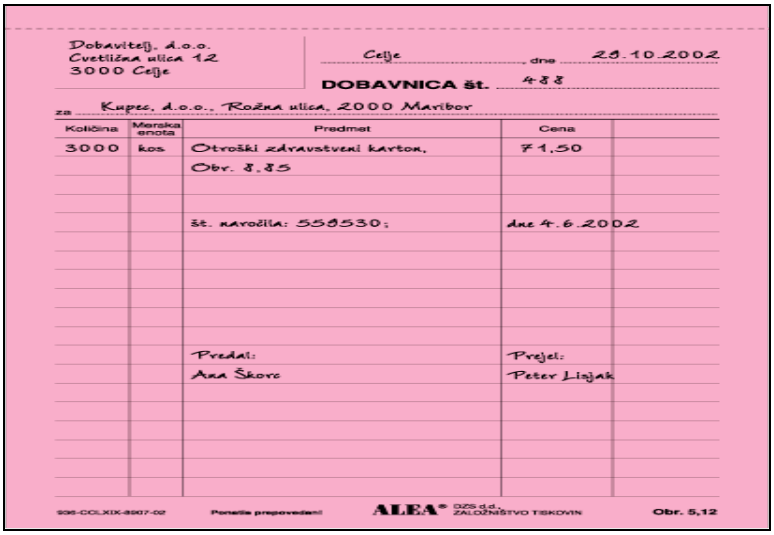
Joško Obuti
vodja prodaje



Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge, podatkov za oblikovanje dopisov in prejetega naročila sestavite DOBAVNICO.

Včasih prodajalec izpolni obrazec Dobavnico, ki vsebuje samo najosnovnejše podatke.

Dobavnica št. 488, 29. 10. 2002



Dobavitelj, d.o.o.
Cvetlična ulica 12
3000 Celje

Celje dne 29.10.2002

DOBAVNICA št. 488

za Kupec, d.o.o., Rožna ulica, 2000 Maribor

Količina	Merska enota	Predmet	Cena
3000	kos	Otroški zdravstveni karton, Obr. 8.85	71.50
		št. naročila: 558530;	dne 4.6.2002
		Predal: Ana Škorc	Prejel: Peter Lisjak

ALEA DZS d.d. ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,12

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936

Včasih *dobavitelj* pošlje kupcu **Obvestilo o odpremi blaga**, če slednji to izrecno želi. Običajno samo telefonsko obvesti kupca, da je blago odpremil oz. da je blago pripravljeno za prevzem v dobaviteljevem skladišču. **Obvestilo o prevzemu blaga** pa napiše *kupec* na izrecno željo dobavitelja.

3.8 NABAVNA EVIDENCA

Namen nabavne evidence je, da spremljamo in nadziramo nabavo. Natančna, sprotna in ne predraga nabavna evidenca je podlaga za izdelavo nabavnih poročil (poročilo o nabavi, poročilo o zalogi posamezne vrste blaga ...).

Vaja 1: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva in nastavite NABAVNO EVIDENCO.

Z. št	Firma dobavitelja	Povpraševanje	Prejeta ponudba	Naročilo	Potrditev naročila	Dobavnica	Prejeti račun	Dano plačilo
1	2	3	4	5	6	7	8	9

4. PREVZEM BLAGA



Novo znanje:

- **Naloge in pomen skladišča**
- **Pojem in vrste prevzema**
- **Prevzemnica**
- **Komisijski zapisnik in reklamacija blaga**
- **Skladiščna evidenca**

4.1 NALOGE IN POMEN SKLADIŠČA



V katerem domačem skladišču hranite sveže meso, mesne izdelke, sadje in zelenjavo? Pojasnite pomen tega skladišča.



Glavna naloga nabavne službe je zagotoviti trgovsko blago pravočasno, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezno ter po ugodnih nabavnih pogojih.



Vaja 1: Postavite se v vlogo TRGOVSKEGA PODJETJA. Dopolnite shemo Skladiščno poslovanje.

DOBAVITELJ	**SKLADIŠČE trgovskega podjetja**	KUPEC
postopek:_____	• količinski in kakovostni prevzem blaga • sortiranje in hramba blaga ter varovanje pred kvarjenjem in krajo • pripravljanje blaga za prodajo in odpremo kupcem • sestavljanje komisionov • vodenje evidenc o blagu • izdaja blaga	**postopek:** _____
blago		**blago**
dokument o prevzemu blaga: _____		dokument o izdaji blaga: _____
dokument o nabavi blaga: _____		dokument o prodaji blaga: _____



Vaja 2: Naštejte prednosti in slabosti manjše zaloge blaga v skladišču.

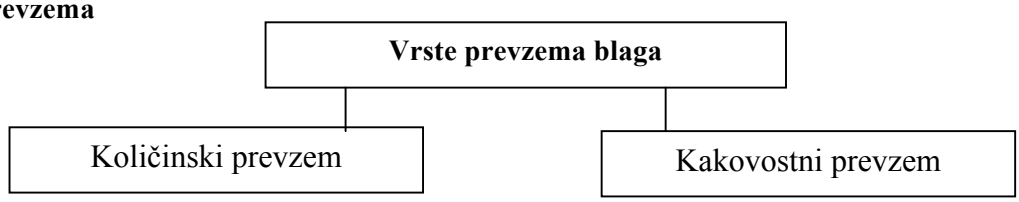
PREDNOSTI manjše zaloge blaga	• _____ • _____
SLABOSTI manjše zaloge blaga	• _____ • _____

4.2 POJEM IN VRSTE PREVZEMA

Zakaj mora kupec pregledati blago takoj ob prevzemu?

Prevzem je postopek, ko kupec prispelo količino in kakovost blaga primerja s spremnimi dokumenti dobavitelja in z danim naročilom.

Vrste prevzema



- **Količinski prevzem - kraj prevzema:**
  - Kupec prevzame blago direktno v dobaviteljem skladišču (dogovorjena dobavna klavzula FCO skladišče prodajalec).
  - Kupec prevzame blago v svojem skladišču (dogovorjena dobavna klavzula FCO skladišče kupec).

Vaja 1: Ugotovite vrsto količinskega prevzema. Rešitev označite z X v ustrezni pravokotnik.

	Grobi količinski prevzem	Natančni količinski prevzem
• Kupec samo prešteje embalažne enote (ne njihove vsebine).		
• Kupec ugotavlja, ali je embalaža, v kateri je prispelo blago, poškodovana.		
• Kupec natančno ugotavlja količino v merskih enotah, ki so navedene na dobavnici.		

Vaja 2: Ponovite pojme bruto teža, tara in neto teža. *Povezava z matematiko.*

	Rešitev
• Teža kartonske škatle.	
• Skupna teža 30 parov nogavic in kartonske škatle.	
• Teža 30 parov nogavic.	

- **Kakovostni prevzem - kraj prevzema:** praviloma v kupčevem skladišču ali prodajalni, brž ko prispe pošiljka.



Vaja 3: Dopolnite povedi.

- Tudi če je bil pregled opravljen v navzočnosti obeh poslovnih partnerjev, mora kupec _____ sporočiti dobavitelju svoje pripombe, sicer izgubi pravico do reklamacije.
- Če dobavitelj hkrati z blagom ni poslal tudi potrebnih spremnih dokumentov (dobavnice, računa), ga je treba takoj obvestiti.
- Če gre za hitro pokvarljivo blago ali za blago, ki se že kvari, mora prevzemna komisija, četudi brez spremnih dokumentov, takoj zapisniško ugotoviti _____blaga.

4.3 PREVZEMNICA



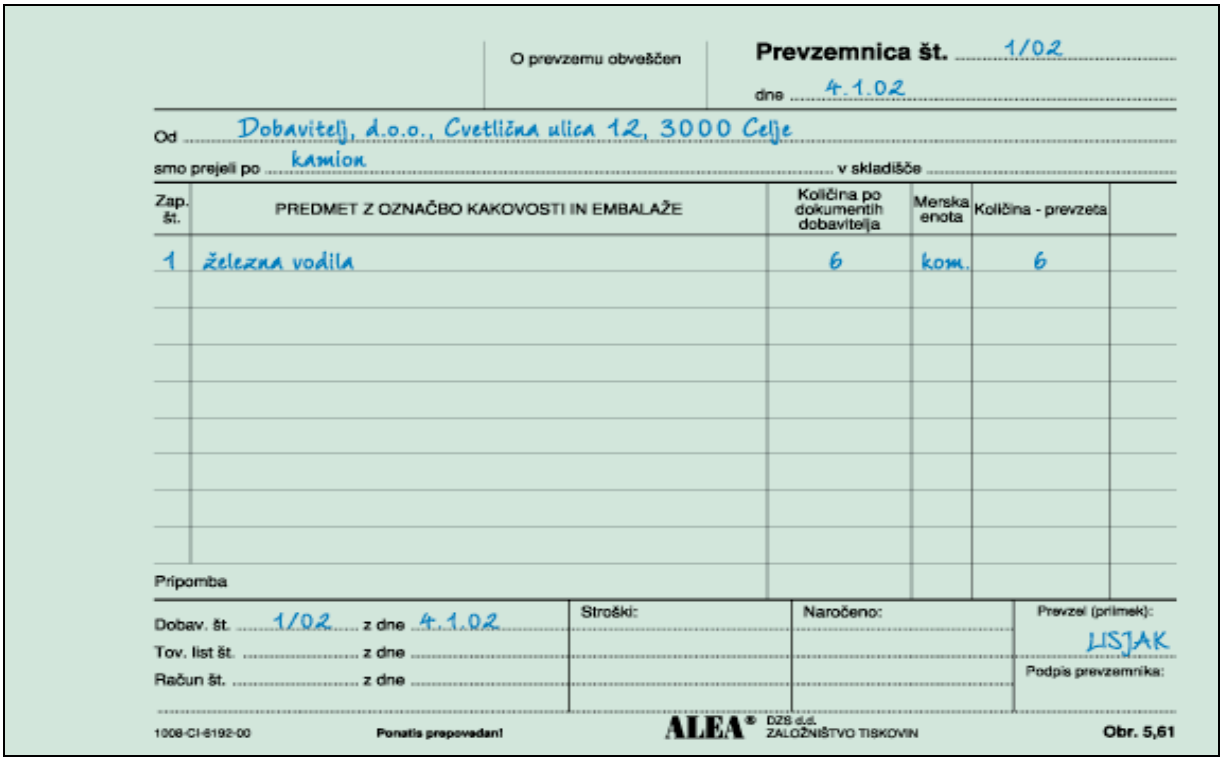
Prevzemnica je dokument, ki ga skladiščna služba kupca sestavi ob prevzemu blaga. Skladiščnik potrdi prevzem blaga tudi na dobavnici dobavitelja.

Prevzemnica se običajno napiše v vsaj v dveh izvodih: original ostane v skladišču, kopijo prevzemnice skupaj z originalnim računom dobavitelja pa prejme nabavni oddelek.

Prevzemnica vsebuje naslednje podatke:

- številka in datum dokumenta
- firma dobavitelja (pošiljatelja) blaga
- opis prevoznega sredstva
- prevzemno skladišče
- predmet (vrsta blaga) z oznako kakovosti in embalaže
- količina in merska enota po dokumentih dobavitelja (po dobavnici dobavitelja)
- količina – prevzeta
- pripomba
- dobavnica: številka, datum in tovorni list: številka, datum
- račun: številka in datum
- oseba, ki je prevzela blago, in podpis

Prevzemnica št. 1/02, 4. 10. 2002



O prevzemu obveščen

Prevzemnica št. 1/02

dne 4.1.02

Od Dobavitelj, d.o.o., Cvetlična ulica 12, 3000 Celje

smo prejeli po kamion v skladišče

Zap. št.	PREDMET Z OZNAČBO KAKOVOSTI IN EMBALAŽE	Količina po dokumentih dobavitelja	Merska enota	Količina - prevzeta
1	železna vodila	6	kom.	6

Pripomba

Dobav. št. 1/02 z dne 4.1.02 | Stroški: | Naročeno: | Prevzel (primek): LISJAK

Tov. list št. ... z dne ...

Račun št. ... z dne ... | Podpis prevzemnika:

1008-CI-6192-00 Ponatis prepovedan! ALEA® DZS d.d. ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,61

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936

Vaja 1: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. S pomočjo predloge in dobavnice izpolnite PREVZEMNICO (datum prevzema je enak datumu dobave).
Pozor: Tričlanska komisija je ob prevzemu blaga ugotovila PRIMANJKLJAJ, saj v sestavu predsoba Mars MANJKA OBEŠALNIK, koda H 8.



O prevzemu obveščen

Prevzemnica št. ...

dne ...

Od ...

smo prejeli po ... v skladišče ...

Zap. št.	PREDMET Z OZNAČBO KAKOVOSTI IN EMBALAŽE	Količina po dokumentih dobavitelja	Merska enota	Količina - prevzeta

Pripomba

Dobav. št. ... z dne ... | Stroški: | Naročeno: | Prevzel (primek):

Tov. list št. ... z dne ...

Račun št. ... z dne ... | Podpis prevzemnika:

1008-CI-6192-00 Ponatis prepovedan! ALEA® DZS d.d. ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,61

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936

4.4 KOMISIJSKI ZAPISNIK IN REKLAMACIJA OB PREVZEMU BLAGA V SKLADIŠČE

Količina in kakovost naročenega, dobavljenega in prevzetega blaga se v podjetniški praksi vedno ne ujemata.

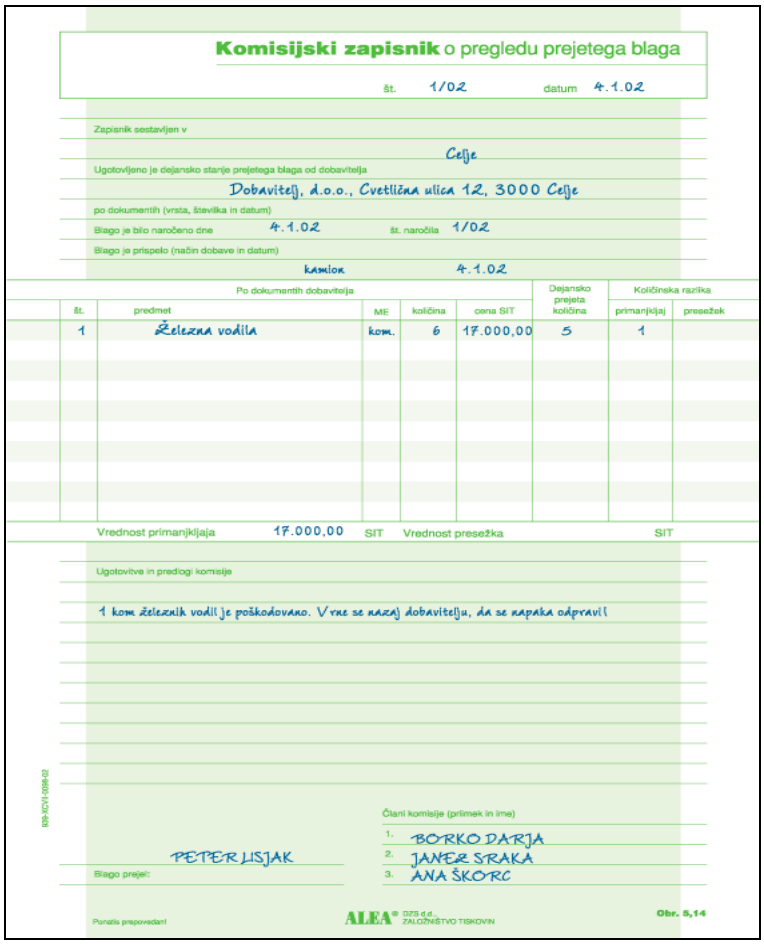
Komisijski zapisnik dokazuje, da *prevzeta količina in /ali kakovost* blaga ne ustreza/ta količini in/ali kakovosti, ki je navedena v dobavnici. **Reklamacija** pa je dopis, s katerim kupec ugovarja prejeti količini in/ali kakovosti blaga.

Komisijski zapisnik zajema naslednje podatke:

- datum in kraj sestavljanja zapisnika
- kdaj in kako je prispela pošiljka
- količino po spremnem dokumentu (dobavnici) in resnično prevzeto količino blaga
- ugotovljeni primanjkljaj, presežek ali škodo (poškodovana embalaža ali celo blago)
- mnenje komisije o ugotovljeni razliki v količini in/ali kakovosti blaga
- podpisi članov komisije

Kupec pogosto izpolni obrazec Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga.

Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga, št. 1/02, 4. 1. 2002



Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga

št. 1/02 datum 4.1.02

Zapisnik sestavljen v: Celje

Ugotovljeno je dejansko stanje prejetega blaga od dobavitelja: Dobavitelj, d.o.o., Cvetlična ulica 12, 3000 Celje

po dokumentih (vrsta, številka in datum)

Blago je bilo naročeno dne 4.1.02 št. naročila 1/02

Blago je prispelo (način dobave in datum): kamion 4.1.02

Po dokumentih dobavitelja					Dejansko prejeta količina	Količinska razlika	
št.	predmet	ME	količina	cena SIT		primanjkljaj	presežek
1	Železna vodila	kom.	6	17.000,00	5	1	

Vrednost primanjkljaja 17.000,00 SIT Vrednost presežka SIT

Ugotovitve in predlogi komisije:

1 kom železnih vodil je poškodovano. Vrne se nazaj dobavitelju, da se napaka odpravi!

Člani komisije (priimek in ime):
1. BORKO DARJA
2. JANER SRAKA
3. ANA ŠKORC

PETER LISJAK
Blago prejel:

Ponatis prepovedan! ALEA® DZS d.d., ZALOŽNIŠTVO TISKOVIN Obr. 5,14

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/images/d52c0dd4-a134-4ead-9570-57e41f9876c4.gif

Komisijski zapisnik

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica
Tel. +386 5 123 4567, faks: +386 5 123 4578,
E-pošta: bosanoga@siol.wet,
Spletni naslov: http: //www.bosanoga.si
ID št. za DDV: SI 41424345

N. Gorica, 5. 10. 2010

KOMISIJSKI ZAPISNIK ŠT. 10

Sestavljen dne *5. 10. 2010* v prostorih podjetja *Bosa noga, d. o. o., Nova Gorica, Varčna ulica 15, 5000 Nova Gorica,* zaradi *primanjkljaja v pošiljki blaga.*

Ugotovljeno je dejansko stanje prejetega blaga od dobavitelja *Čeveljci, d. o. o., Udobna ulica 5, 2000 Maribor,* po dobavnici št. *20 z dnem 5. 10. 2010* in računu št. 60 *z dnem 5. 10. 2010.* Blago je bilo naročeno *28. 9. 2010*, št. naročila *32*. Blago je prispelo *5. 10. 2010* s prevoznim sredstvom – *kamionom št. MB 150 – 250.*

Ime oz. št. artikla	Predmet	Merska enota	Količina	Kupna cena z 20 % DDV v €	Dejansko prejeta količina	Količinska razlika	
						Primanjkljaj	Presežek
Jana	ženski črni usnjeni škornji, velikost 36-40	par	10	140,90 € FCO skladišče kupec	7	3	/

Vrednost primanjkljaja v €	Vrednost presežka v €
422,70	/

Ugotovitve in predlogi komisije:
Manjkajo 3 pari ženskih črnih škornjev. Dobavitelj naj manjkajoče blago dostavi s hitro pošto v čim krajšem možnem času.

***Poslovodja**:* Tone Pedantni_____

Člani komisije (priimek in ime, podpis)
1. Ana Škorec (skladiščnik I) _____
2. Jože Slon (skladiščnik II) _____
3. Ivo Zajec (voznik kamiona) _____



Vaja 1: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. Tričlanska komisija je ob prevzemu blaga ugotovila PRIMANJKLJAJ, saj v sestavu predsoba Mars MANJKA OBEŠALNIK, koda H8. S pomočjo predloge, izpolnjene dobavnice in prevzemnice sestavite KOMISIJSKI ZAPISNIK.



- **Reklamacija zaradi neustrezne količine in/ali kakovosti ne sme biti preveč splošna, toda mora biti določena.** Zato splošna ugotovitev, da blago ne ustreza pogodbi, ne zadošča. Reklamacija tudi ni določena, če kupec blago vrne prodajalcu brez pojasnila.
- **Reklamacija mora biti pravočasna in natančna.** Telefonske reklamacije in reklamacije, poslane po e-pošti, je treba takoj poslati *še s priporočeno pošto.*

Splošna shema za REKLAMACIJO

PREDMET ali ZADEVA	REKLAMACIJA ... - navedba blaga
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	- **Potrditev prejema blaga** - **Natančen opis napake**
GLAVNI DEL (jedro)	- **Zahtevki do prodajalca oz. prošnja s predlogi** (Utemeljitev: potrebna v dvoumnih primerih ali pri obsežnih zahtevkih)
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	**- Upanje na takojšnjo ureditev** (Možne posledice: Kaj bi se zgodilo, če prodajalec ne bi soglašal s predlogi ali ne bi odgovoril v določenem roku?)
SKLEPNO GESLO	Pozdrav

Reklamacija



Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica
Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578,
E-pošta: bosanoga@siol.wet,
Spletni naslov: http: //www.bosanoga.si
ID št. za DDV: SI 41424345

N. Gorica, 6. 10. 2010

Čeveljci, d.o.o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor

REKLAMACIJA – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI, model Jana

V prilogi vam pošiljamo komisijski zapisnik št. 10. Iz njega so razvidne razlike (primanjkljaj), ugotovljene v našem skladišču ob prevzemu blaga po vaši dobavnici št. 20 z dnem 5. 10. 2010. Predlagamo, da nam manjkajoče pare čevljev dostavite s hitro pošto v čim krajšem možnem času.

Lep pozdrav

Bosa noga, d.o.o.
Niko Bos

Niko Bos
vodja nabave



Vaja 2: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. Tričlanska komisija je ob prevzemu blaga ugotovila PRIMANJKLJAJ, saj v sestavu predsoba Mars MANJKA OBEŠALNIK, koda H 8. S pomočjo predloge, izpolnjene dobavnice in komisijskega zapisnika napišite REKLAMACIJO.

4.5 SKLADIŠČNA EVIDENCA



Vsak prihod blaga v skladišče, vsak odhod in vsak premik blaga med skladišči moramo ustrezno dokumentirati in evidentirati. Zato mora podjetje voditi **natančno in ažurno skladiščno evidenco.**



Podjetje mora organizirati skladiščno evidenco, tako da je iz nje razvidno:

- koliko blaga je skladišče prevzelo
- koliko blaga je skladišče izdalo
- koliko blaga je skladišče preložilo v drugo skladišče
- kakšno je stanje zaloge v skladišču



Vaja 1: Pojasnite vlogo posameznega skladiščnega dokumenta.

Skladiščni dokument	Vloga posameznega dokumenta
prevzemnica	
dobavnica (odpremnica, izdajnica)	
medskladiščnica	

Na podlagi skladiščne dokumentacije skladiščnik evidentira vse prevzeme, izdaje in premike blaga med skladišči v **skladiščno kartoteko.** Le-ta sestoji iz potrebnega števila »kartonov«. Vsaki vrsti blaga pripadata *»viseča« kartica* (neposredno ob blagu) in e-*skladiščna kartica.*

Skladiščna dokumentacija
- prevzemnica
- dobavnica
- medskladiščnica

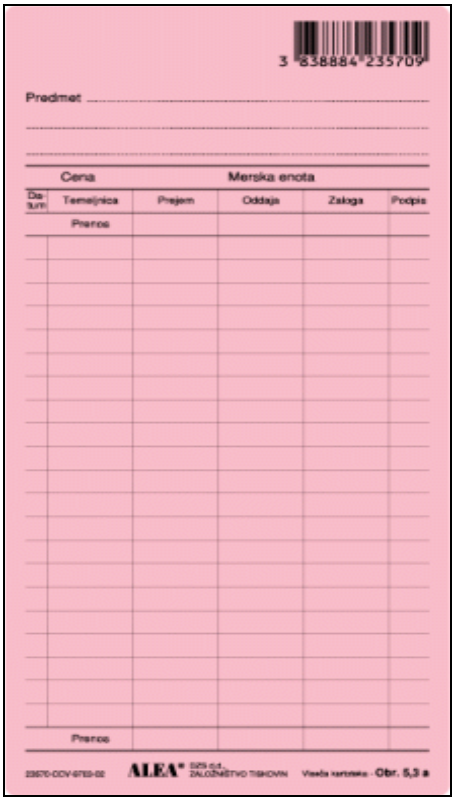
osnova →

Skladiščna kartoteka
- »viseča« kartica
- računalniška skladiščna kartica

Skladiščnik vpisuje v skladiščno kartico:

- naziv in oznako blaga
- nabavno ceno
- najmanjšo (minimalno) količino
- datum prevzema v skladišče
- datum oddaje (odpreme, izdaje) blaga iz skladišča
- številko dobavnice dobavitelja ob prevzemu blaga oz. številko dobavnice ob izdaji blaga
- prejeto količino v skladišče oz. izdano količino iz skladišča
- zalogo

Viseča kartica in skladiščna kartoteka





Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

Vaja 2: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. Na podlagi prevzemnice izpolnite skladiščno kartoteko za prevzeto pohištvo.



Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

5. PRODAJA



Novo znanje:

- **Pojem in naloge prodaje**
- **Račun dobavitelja**
- **Druge listine: garancijski list in tehnična navodila, certifikat o ustreznosti, deklaracija za uvoženo blago**
- **Prodajna evidenca**



Zakaj prodajnih in trženjskih dejavnosti v trgovskem podjetju ne moremo strogo ločiti?

5.1 POMEN IN NALOGE PRODAJE



Glavna naloga prodajne službe je oblikovati prodajni sortiment po potrebah kupcev, oblikovati konkurenčne prodajne cene ter pospeševati prodajo. Prodaja je najbolj usodna dejavnost za obstoj vsakega podjetja.



Vaja 1: Dopolnite naslednje povedi.

1. Prodajno poslovanje je sestavljeno iz števill _____, ki jih izvaja trgovsko podjetje, zato da bi prodali _____blago.
2. Danes prodajna služba uporablja _____miselnost »*zadovoljiti želje in zahteve kupcev in pri tem poslovati uspešno*«.
3. Pomemben del oblikovanja sortimenta so tudi dodatne _____ (svetovanje, dostava, montaža, strokovno prikazovanje delovanja, servisiranje …).
6. Sortiment prodajalne so _____, ki jih ponuja posamezna prodajalna.
7. Najpomembnejše dimenzije sortimenta so:

- _____ sortimenta (število izdelkov),
- _____ sortimenta. (število variant posameznega izdelka).

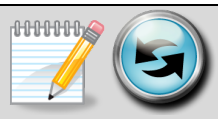
8. Stalno usposabljanje prodajalcev, nagradne igre, točke zvestobe ... so metode, s katerimi se _____ prodaja.

5.2 RAČUN DOBAVITELJA



Vse bistvene sestavine računa (fakture) se morajo ujemati s prodajno pogodbo. Pri izdaji računa moramo upoštevati veljavne zakonske predpise.

Izstavljen račun je namenjen kupcu za obračun nabavljenega blaga. H kupcu naj prispe skupaj z blagom ali vsaj takoj po dobavi blaga oz. opravljeni storitvi.



Vaja 1: Postavite se v vlogo PRODAJALCA pohištva in izdajte RAČUN, tako da dopolnite oz. izračunate manjkajoče podatke. V pomoč so vam oznake stolpcev in »formule« v stolpcih. *Povezava z modulom Poslovni projekti, vsebinski sklop Informacijska komunikacijska tehnologija – Excel.*



GOLES, **d. o. o., Nova Gorica**
Lesna cesta 10
5000 Nova Gorica, Slovenija
Tel: +386 5 311 8100, **Faks:** +386 5 311 8108, **E-pošta:** goles@giol.wet,
Spletni naslov: http://www.goles.si
ID št. za DDV: SI 12345678

POHIŠTEVNI STUDIO, d. o. o., Ljubljana
Pohištvena cesta 40
1000 LJUBLJANA
ID št. za DDV: SI 91011123

RAČUN št. 3

Datum računa: 15. 10. 2010 **Datum odpreme**: _____ **Štev. dobavnice**: _____

Montaža: brezplačna za vsa naročila nad 550,- € vključno z 20 % DDV.
Garancija: 1-letna garancija od datuma nakupa, zagotovljeni rezervni deli pohištva še 5 let od nakupa

Zap. št.	Vrsta blaga	Količina (merska enota)	Cena na enoto (brez DDV) v €	Stopnja DDV (v %)	Znesek DDV v €	Vrednost brez DDV v €	Vrednost DDV v €	Vrednost z DDV v €
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6 = 4 x 5**	**7 = 4 x 3**	**8 = 6 x 3**	**9 = 7 + 8**
1	**dnevna soba Luna**	2 sestava	1.581,36	20				
2	**otroška soba Sonček**	3 sestavi	889,20	20				
3	**predsoba Mars**	1 sestav	558,72	20				

Cene veljajo FCO skladišče kupec.

Vrednost brez DDV v €	
Vrednost DDV v €	
Vrednost z DDV v € - za plačilo	**7.666,84**

Plačilni pogoji: v 15 dneh od datuma računa na TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d. , Nova Gorica

GOLES, d. d.
Marko Leseni

Marko Leseni
vodja prodaje

TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)

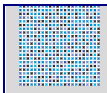
5.3 DRUGE SPREMNE LISTINE



Za tehnično blago mora dobavitelj poslati kupcu še garancijski list, tehnična navodila in navodila za vzdrževanje, seznam pooblaščenih servisov in certifikat o ustreznosti. Vsako uvoženo blago mora spremljati tudi pisna deklaracija v slovenščini.

5.3.1 GARANCIJSKI LIST S TEHNIČNIM NAVODILOM IN Z NAVODILOM ZA VZDRŽEVANJE

V prvem poglavju ste izvedeli o pravni podlagi za izdajo garancijskega lista. Sedaj pa preberite primer garancijskega lista za pohištvo.



Garancijski list za pohištvo (obešalnik, koda H 8), izdelano iz naravnih materialov (les, furnir), ki vključuje tudi tehnično navodilo in navodilo za vzdrževanje

G A R A N C I J S K I L I S T

GARANCIJSKI POGOJI

Za izdelek, vpisan na tem garancijskem listu, daje proizvajalec dvanajstmesečni garancijski rok. Proizvajalec jamči, da bo izdelek obešalnik, koda H 8 (predsoba Mars), v garancijski dobi brezhiben za uporabo, če se bo uporabnik ravnal po priloženih navodilih. Proizvajalec jamči, da bo v garancijskem roku na svoje stroške zagotovil odpravo okvar in pomanjkljivosti na izdelku v zagotovljenem roku. Stroške prevoza in prenosa poravna proizvajalec. Če proizvajalec izdelka ne bi popravil v določenem roku, ima kupec pravico zahtevati, da mu proizvajalec reklamirani izdelek zamenja z novim.

Rok odprave napak in pomanjkljivosti v garancijski dobi je največ 45 dni od dne, ko proizvajalec prejme reklamacijo. Reklamacijo je treba uveljaviti s pravilno izpolnjenim garancijskim listom, z računom in s kontrolnim kartonom neposredno pri proizvajalcu pohištva GOLES, d. o. o., Nova Gorica, ki bo kupca obvestilo o tem, ali je do reklamacije upravičen in kako bo rešena.

GARANCIJA NE VELJA

Garancija ne velja za okvare, ki so nastale zaradi nestrokovne montaže, nenormalne in neodgovorne uporabe, poškodb zaradi udarcev, slabega vzdrževanja in višje sile. Pohištvo je izdelano iz naravnih materialov – les, furnir. Manjše barvne razlike ter strukture lesa se zato ne upoštevajo kot reklamacija.

T E H N I Č N O N A V O D I L O

Če izdelku ni priloženo posebno navodilo o uporabi in vzdrževanju, mora kupec upoštevati naslednje:

- da je pohištvo v zaprtih prostorih in v normalnih pogojih (18-22 ˚C in 55-75 % relativne vlage);
- da je pohištvo oddaljeno od izvora toplote vsaj 150 cm, sicer ga je treba zavarovati s toplotnimi izolatorji;
- da ni izpostavljeno sončni svetlobi.

N A V O D I L O Z A V Z D R Ž E V A N J E

Pri normalni uporabi zadostuje, da lesene in kovinske dele čistite s suho krpo. Površinsko obdelane dele je dovoljeno čistiti s sredstvi, ki so namenjena za čiščenje teh površin, pri čemer je potrebno upoštevati navodila za uporabo teh sredstev.

ŽIVLJENJSKA DOBA – DOBA ZAGOTOVLJENIH REZERVNIH DELOV IN SERVISNIH STORITEV

Doba, v kateri vam tudi po izteku garancijskega roka zagotavljamo možnost nabave nadomestnih delov in možnost koriščenja servisnih storitev, ki vam bodo zagotovili normalno delovanje proizvoda ob normalni rabi in vzdrževanju, je za naše izdelke 5 let. Življenjska doba se šteje od dne poteka garancijske dobe.

Če pride do reklamacije, napišite svoj natančen naslov, opišite napake in dopis pošljite z garancijskim listom, računom ter s kontrolnim kartonom, ki je bil priložen izdelku, na naslov: **GOLES, d. o. o., Nova Gorica, Lesna cesta 10, 5000 Nova Gorica, s pripisom REKLAMACIJA.**

IZPOLNI proizvajalec GOLES, d. o. o., Nova Gorica

ŠT. ODPREMNICE _____
DATUM ODPREME _____
ŽIG IN PODPIS _____

IZPOLNI prodajalec POHIŠTVENI STUDIO, d. o. o., Ljubljana

PROGRAM/IZDELEK _____
DATUM PRODAJE _____
ŠTEVILKA RAČUNA _____
ŽIG IN PODPIS PRODAJALCA _____

IZPOLNI KUPEC - potrošnik

OPIS NAPAK _____
_____
_____
KUPEC _____
NASLOV _____
PODPIS KUPCA _____
DATUM REKLAMACIJE _____
KONTROLNA KODA (2-mestna, npr. H 8) _____
(Obvezno vpišite kodo; najdete jo na kartonu ali na navodilih za montažo.)

IZPOLNI proizvajalec GOLES, d. o. o., Nova Gorica

GOLES, d. o. o., Nova Gorica, Sedež: Lesna cesta 10, 5000 Nova Gorica, Slovenija,
Tel: +386 5 311 8100, **faks:** +3865 5 3118108, **E-pošta:** goles@giol.wet , **Spletni naslov:** http://www.goles.si , ID št. za DDV: SI 12345678, TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)

DATUM PREJEMA _____
ŠTEVILKA VPISA _____
DATUM REŠ. REKLAMACIJE _____
PODPIS GOLES, d. o. o., Nova Gorica _____
PODPIS KUPCA _____



Vaja 1: Iz garancijskega lista proizvajalca pohištva GOLES, d. o. o., Nova Gorica izpišite manjkajoče obvezne podatke na garancijskem listu.

Obvezni podatki na garancijskem listu	Garancijski list GOLES, d. o. o., Nova Gorica
1. Firma in sedež proizvajalca	
2. Podatki, ki identificirajo blago	
3. Izjava, da proizvajalec jamči za kakovost oz. brezhibno delovanje v garancijskem roku, ki začne teči z izročitvijo blaga potrošniku	
4. Trajanje garancijskega roka	
5. Firma in sedež prodajalca ter datum izročitve blaga potrošniku	POHIŠTVENI STUDIO, d. o. o., Ljubljana, Pohištvena cesta 40, 1000 Ljubljana, 30. 5. 2011
6. Garancijski rok (najkrajši 1 leto)	
7. Čas po preteku garancijskega roka, v katerem je proizvajalec dolžan zagotavljati vzdrževanje, nadomestne dele in priklopne aparate (garancijski rok + 3 leta)	



Vaja 2: Pazljivo preberite garancijski list proizvajalca pohištva GOLES, d. o. o., Nova Gorica in odgovorite na vprašanja.

Vprašanje	Odgovor
1. Kdo plača stroške prevoza v garancijskem roku?	
2. Katero pravico ima kupec, če proizvajalec ne bo popravil izdelka v določenem roku?	
3. V kolikšnem roku v garancijski dobi bo proizvajalec odpravil napake in pomanjkljivosti?	
4. Za katere okvare garancija ne velja? Navedite dva primera.	• •
5. Ali tehnično navodilo priporoča izpostavljanje pohištva sončni svetlobi?	
6. Ali se manjše barvne razlike v strukturi lesa upoštevajo kot reklamacija?	
7. Kako čistimo pohištvo pri normalni uporabi?	
8. Katere podatke mora kupec/potrošnik posredovati v primeru reklamacije? Naštejte jih.	• • • • • •

5.3.2 CERTIFIKAT O SKLADNOSTI

Certifikat o skladnosti je povzetek glavnih ugotovitev "Poročila o preskušanju".

Pomen certifikata

- Je dokaz o visoki kakovosti izdelkov, kar imetniku prinaša večjo konkurenčnost na trgu.
- Ta certifikat omogoča dodatno informiranje potrošnika in zaščito pred slabimi izdelki.
- To je dokument o preskušanju, ki ga je izdala neodvisna institucija v skladu z evropskimi ali mednarodnimi standardi in je veljaven na domačem in tujih trgih.

Del certifikata o skladnosti



Vir: http://www.lip-poljcane.si/novice/biotehniska-fakulteta-nam-je-podelila-certifikat-skladnosti/

Vaja 1: Oglejte si del vzorca certifikata o skladnosti in odgovorite na vprašanja.

1. Katera neodvisna institucija je izdala certifikat o skladnosti?	
2. Kateri laboratorij je opravil test preskušanja pohištva?	
3. V katerih jezikih je napisan znak skladnosti?	
4. Kaj dokazuje certifikat o skladnosti pohištva?	

5.3.3 PISNA DEKLARACIJA ZA UVOŽENO BLAGO

Ali ste pri nakupu uvoženega izdelka pozorni na pisno deklaracijo v slovenščini, ki je na originalni embalaži proizvajalca ali pa kot nalepka na embalaži?

Iz pisne deklaracije razberemo naslednje podatke:
- ime izdelka
- oznaka ali opis izdelka
- način uporabe
- vsebina izdelka
- datum proizvodnje in rok uporabe izdelka
- firma uvoznika
- država porekla



Tehnično zahtevnejši izdelek (pohištvo, gospodinjski aparat, vozilo, računalnik, mobilni telefon, igračo …) mora proizvajalec označiti tudi z znakom

CE

To je varnostna oznaka, ki jo nalepi proizvajalec in z njo izjavlja, da je njegov izdelek narejen po standardih, ki veljajo v EU. Vendar varnostna oznaka na izdelku ne pomeni, da smo pri uporabi le-tega lahko manj pozorni!

5.4 PRODAJNA EVIDENCA

Namen prodajne evidence je, da spremljamo in nadziramo prodajo. Natančna, sprotna in ne predraga prodajna evidenca je podlaga za izdelavo prodajnih poročil (poročilo o prodaji, poročilo o učinkovitosti prodajnega poslovanja ...).

Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva in nastavite PRODAJNO EVIDENCO.

z. št.	Firma dobavitelja	Povpraševanje	Dana ponudba	Naročilo	Potrditev naročila	Dobavnica	Prejeti račun	Dano plačilo
1	2	3	4	5	6	7	8	9

6. REKLAMACIJSKI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV



Novo znanje:

- **Pomen učinkovitega reševanja reklamacij oz. pritožb kupca**
- **Stališče prodajalca do reklamacije oz. pritožbe**



Zakaj se potrošniki neradi pritožujemo? Kakšen odziv prodajalca pričakujemo pri reševanju pritožb oz. reklamacij? Ali ste zaradi neprimernega obnašanja prodajalca že zamenjali prodajalno?

6.1 POMEN UČINKOVITEGA REŠEVANJA REKLAMACIJ OZ. PRITOŽB KUPCA



Pozitiven odnos do kupca ter iskren interes za to, da prodajalec (dobavitelj) napako popravi, je predpogoj za učinkovito reševanje reklamacij oz. pritožb.

Reševanje reklamacije oz. pritožbe je *zelo pomemben trenutek*, od katerega je odvisno, **ali bo kupec prešel h konkurenci**. Zato naj bo odziv prodajalca tak, da bo kupec začutil, da je njegova reklamacija dobrodošla. Zelo pomembno je, da prodajalec pravočasno ugotovi, katera reklamacija oz. pritožba je:

- *neupravičena ali*
- *upravičena*

Vsaka vrsta reklamacije zahteva drugačen pristop prodajalca.

6.2 STALIŠČE PRODAJALCA DO REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE



Stališče prodajalca do reklamacije oz. pritožbe zahteva veliko taktnosti, kajti prodajalec mora svoje stališče pojasniti v vljudnem tonu in se truditi, da obdrži kupca.

Prodajalec ima na razpolago eno izmed dveh možnostih, in sicer da:

- upošteva reklamacijo oz. pritožbo kupca. Tedaj se kupcu vljudno opraviči in mu predlaga rešitev oz. sprejme kupčev predlog.
- zavrne reklamacijo oz. pritožbo kupca. Tedaj prosi kupca, da sprejme nastali položaj in mu ponudi zanj ugodno poslovno rešitev (npr. rabat pri naslednji dobavi …).

Prodajalec bo vljudno, a odločno zavrnil reklamacijo oz. pritožbo:

- Če je prepričan, da je poslal blago v skladu s prodajno pogodbo in so očitki neupravičeni.
- Če misli, da je reklamacija popolnoma neupravičena.

Odgovor na pritožbo zaradi napake v računu (dobavitelj sprejme pritožbo).



Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor
Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891,
e-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št.za DDV: SI 56789101

Maribor, 25. 10. 2010

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

ODGOVOR NA PRITOŽBO ZARADI NAPAKE V RAČUNU št. 60 z dnem 5. 10. 2010

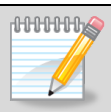
Na podlagi vašega dopisa z dnem 10. 6. 2010 smo takoj preverili izstavljeni račun št. 60 z dnem 5. 10. 2010 in ugotovili, da je žal prišlo do napake. Rok plačila je 30 dni od datuma računa in ne v 15 dneh, kot smo to navedli v računu.

Do napake je prišlo zaradi obilice dela. Za napako sem vam iskreno opravičujemo in vam izstavljamo nov, pravilen račun.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

Joško Obuti
vodja prodaje



Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in izdanega računa št. 3 z dnem 5. 10. 2010 sestavite odgovor na pritožbo ZARADI NAPAKE V RAČUNU (prodajalec sprejme pritožbo).

Odgovor na reklamacijo zaradi NAPAKE V KOLIČINI IZDELKA (dobavitelj sprejme reklamacijo).



Čeveljci, d. o. o.
Udobna ulica 5
2000 Maribor
Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891,
e-pošta: ceveljci@amail.com
Spletni naslov: http://www.ceveljci.si
ID št. za DDV: SI 56789101

Maribor, 25. 10. 2010

Bosa noga, d. o. o.
Varčna ulica 10
5000 Nova Gorica

ODGOVOR NA REKLAMACIJO - napaka v količini dobavljenega blaga

Iskreno obžalujemo, da je prišlo do primanjkljaja pri dobavi črnih usnjenih škornjev, model Jana. Dobavili smo vam 7 parov in ne 10 parov, kot je bilo dogovorjeno. Do napake je prišlo pri pripravi pošiljke v našem skladišču.

Manjkajoče pare naročenih škornjev vam bomo dobavili s hitro pošto v roku 24 ur. Upamo, da se z našim predlogom strinjate.

Pričakujemo nadaljnja naročila, ki jih bomo vestno izpolnili.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.
Joško Obuti

Joško Obuti
vodja prodaje

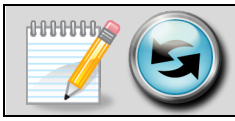


Vaja 2: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in reklamacijskega zapisnika sestavite ODGOVOR NA REKLAMACIJO zaradi primanjkljaja blaga (prodajalec sprejme reklamacijo).

ZAKLJUČEK: SLOVENSKO–ANGLEŠKI SLOVARČEK

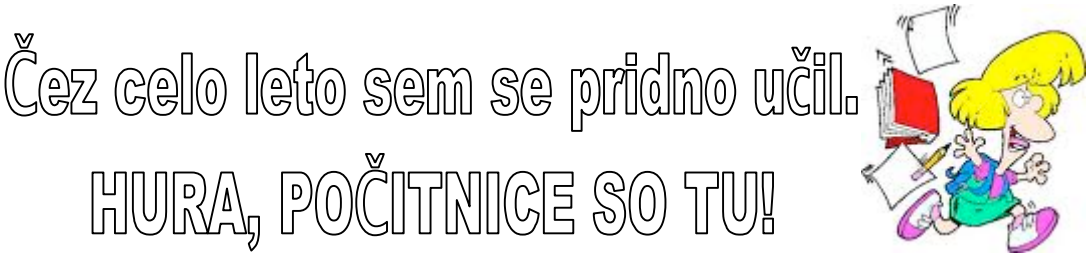
Katero znanje in veščine odlikujejo uspešnega komercialista? Ali ste jih usvojili? Vsi poznamo pregovor »Vaja dela mojstra«, kar še posebej velja za vsakodnevno komercialno delo v podjetju.

Ali je vaša »komercialna torba« že polna? Ne pozabimo - za sklepanje in izvajanje poslov mednarodne trgovine potrebujemo tudi znanja in veščine iz angleškega poslovnega jezika. Zato v »slovensko komercialno torbo« dodajte še nekaj angleških pojmov.



Vaja 1: Za konec se preizkusite v poznavanju angleškega poslovnega jezika, tako da poiščite ustrezne dvojice. *Povezava z angleščino.*

Zap. št.	slovenski pojmi	par		Zap. št.	angleški pojmi
A	povpraševanje			1	offer
B	dobavnica			2	certificate of guarantee
C	naročilo			3	invoice
D	potrditev naročila			4	sales contract
E	ponudba			5	reply to claim
F	reklamacija			6	trade discription
G	komisijski zapisnik			7	order
H	odgovor na reklamacijo			8	certificate of conformity
I	račun			9	claim
J	garancijski list			10	delivery note
K	deklaracija za blago			11	order confirmation
L	certifikat o ustreznosti			12	inquire
M	prodajna pogodba			13	commission record



VIRI

1. Borišek, A., et. al. (2009). *Gospodarske dejavnosti 2*.
   Spletna stran: http://www.unisvet.si/.

2. Černač, Stupar, T. (2010). *Evidentiranje materiala, blaga in storitev.*
   Spletna stran: http://www.unisvet.si/.

3. Kragelj, I., Ušaj, T. (2000). *Poslovno sporazumevanje.* Ljubljana: DZS.

4. Makovec Brenčič, M. et al. (2009). *Mednarodno poslovanje.* Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

5. Potočnik, V., Furlan, M. (2003). *Gospodarsko poslovanje 1 za program ekonomski tehnik.* Celovec: Mohorjeva založba.

6. Potočnik, V., Furlan, M. (2005). *Gospodarsko poslovanje 2 za program ekonomski tehnik.* Celovec: Mohorjeva založba.

7. Potočnik, V. (2002). *Gospodarsko poslovanje 2 za program trgovec.* Celovec: Mohorjeva založba.

8. Ušaj Hvalič T. et al. (2006). *Učno podjetje, učbenik za praktični pouk, učno podjetje v 3. letniku programa ekonomski tehnik.* Ljubljana: DZS.

9. Spletna stran Alea portal, DZS: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci.asp

10. Spletna stran Brest Cerknica, d. o. o., Cesta 4. maja 18, 1380 Cerknica:
    http://www.brest.si/

11. Spletna stran Lip Poljčane, d. d., Bistriška cesta 2, 2319 Poljčane:
    http://www.lip-poljcane.si/novice/biotehniska-fakulteta-nam-je-podelila-certifikat-skladnosti/

12. Spletna stran za predvideno ukinitev garancije za brezhibno delovanje:
    http://24ur.com/novice/slovenija/drzava-ukinja-garancijo-za-tehnicne-izdelke.html,
    29.12.2010.

13. Zakon o davku na dodano vrednost (Ur. l. RS št. 117/2006 z dne 16. 11. 2006).
    Spletna stran: http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006117&stevilka=5012)

14. Zakon o trgovini (Ur. l. RS št. 24/2008 z dne 10.03.2008).
    Spletna stran: http://www.uradni-list.si/1/content?id=85383

15. Zakon o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 98/2004 z dne 9. 9. 2004).
    Spletna stran: http://www.uradni-list.si/1/content?id=51154)