

Obsah

Předmluva	XVII
Úvod	XIX
1. Organizace a průzkum trhu	2
1.1 Struktura trhu	2
1.2 Zastoupení	8
1.3 Průzkum trhu	18
1.3.1 Základní informace	18
1.3.2 Komoditní průzkum	18
1.3.3 Cenový průzkum	22
2. Poptávka	32
2.1 Vyžádání nabídky	32
2.1.1 Vyžádání nabídky od nových dodavatelů	32
2.1.2 Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů	38
2.2 Odpověď na poptávku	46
2.2.1 Předběžná odpověď	46
2.2.2 Vyjasňování, odkaz	48
2.2.3 Záporná odpověď	54
3. Nabídka	62
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy	62
3.1.1 Nábor u nových zákazníků	62
3.1.2 Nábor u známých zákazníků	66
3.1.3 Nabídka skladového zboží	72

3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	76
3.1.5	Nabídka novinky	78
3.1.6	Nabídka vzorků.....	82
3.2	Nabídka na základě poptávky	86
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	86
3.2.2	Nabídka se změnou.....	94
3.2.3	Protinabídka.....	100
3.3	Náležitosti nabídky	104
3.3.1	Formulář nabídky.....	104
3.3.2	Popis zboží.....	106
3.3.3	Jakost a provedení	108
3.3.4	Balení	108
3.3.5	Množství.....	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky	112
3.3.7	Pojištění.....	114
3.3.8	Dodací lhůta.....	114
3.3.9	Platební podmínky	116
3.3.10	Servis, záruky	118
3.3.11	Platnost nabídky	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence.....	120
3.5	Pokyny zástupci.....	126
3.6	Odpověď na nabídku	132
3.6.1	Předběžná odpověď	132
3.6.2	Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků	136
3.6.3	Protinabídka.....	140
3.6.4	Odmítnutí nabídky	146
4.	Cena.....	152
4.1	Cena z hlediska kupujícího	152
4.1.1	Vyžádání cenové informace	152
4.1.2	Snížení ceny	154
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	162

4.2	Cena z hlediska prodávajícího	166
4.2.1	Oznámení ceny	166
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování	166
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	170
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	172
4.2.2	Změna ceny	176
4.2.2.1	Snížení ceny	176
4.2.2.2	Zvýšení ceny	184
4.2.2.3	Oprava ceny	188
4.2.2.4	Pokyn zástupci.....	192
5.	Platební podmínky	200
5.1	Z hlediska kupujícího.....	200
5.1.1	Vyjasňování.....	200
5.1.2	Způsob placení.....	202
5.1.2.1	Plat předem.....	202
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	204
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka.....	206
5.1.2.4	Proti dokumentům.....	208
5.1.2.5	Úvěr krytý.....	210
5.1.2.6	Úvěr volný.....	212
5.2	Z hlediska prodávajícího	214
5.2.1	Vyjasňování.....	214
5.2.2	Způsob placení.....	218
5.2.2.1	Platba předem	218
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka.....	224
5.2.2.4	Proti dokumentům.....	226
5.2.2.5	Úvěr krytý.....	228
5.2.2.6	Úvěr nekrytý	230
6.	Objednávka.....	236
6.1	Z hlediska kupujícího.....	236
6.1.1	Zadání objednávky	236
6.1.1.1	Předběžná objednávka	236
6.1.1.2	Závazná objednávka.....	238
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	242
6.1.2	Průběh vyřizování objednávky.....	244

6.1.2.1	Dotazy a změny	244
6.1.2.2	Urgence dodávky	252
6.1.3	Storno objednávky	254
6.2	Z hlediska prodávajícího	260
6.2.1	Příjem objednávky	260
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování	260
6.2.1.2	Návrh změn	262
6.2.2	Potvrzení objednávky	264
6.2.2.1	Průvodní dopis	264
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgencye souhlasu	270
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	280
6.2.5	Storno objednávky	282
7.	Expedice, fakturace	292
7.1	Z hlediska kupujícího	292
7.1.1	Odesílací pokyny	292
7.1.2	Fakturační pokyny	296
7.1.3	Změny v expedici	298
7.1.4	Urgence odeslání zboží	302
7.1.5	Převzetí zásilky	304
7.2	Z hlediska prodávajícího	310
7.2.1	Příprava expedice	310
7.2.2	Změny v expedici	316
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny	322
7.2.3.1	Avízo odběrateli	322
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	326
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	328
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi	328
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů	332
7.2.5	Předání zásilky	336

8. Inkasní problémy.....	340
8.1 Z hlediska kupujícího.....	340
8.1.1 Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů.....	340
8.1.2 Žádost o změnu platební lhůty	342
8.1.3 Stanovisko k vymáhání pohledávky.....	346
8.1.4 Provedení úhrady.....	352
8.2 Z hlediska prodávajícího	354
8.2.1 Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů.....	354
8.2.1.1 Upozornění odběrateli	354
8.2.1.2 Pokyny speditérovi	360
8.2.1.3 Pokyny bance	364
8.2.1.4 Pokyny zástupci.....	368
8.2.1.5 Akreditivní závady	372
8.2.2 Vymáhání pohledávky	376
8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby	376
8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek.....	378
8.2.2.3 Vymáhání u speditéra	386
8.2.2.4 Pokyny zástupci.....	388
8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady	392
9. Reklamace	398
9.1 Z hlediska kupujícího.....	398
9.1.1 Předběžná reklamace.....	398
9.1.2 Uplatnění reklamace	402
9.1.3 Urgence vyřízení reklamace	410
9.2 Z hlediska prodávajícího	414
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz	414
9.2.2 Uznání reklamace	422
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání.....	422
9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis	426
9.2.3 Zamítnutí reklamace	432
9.2.4 Pokyny zástupci.....	442

10. Různé 452

10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference	452
10.2 Návštěvy, program jednání.....	456
10.3 Korespondence s bankou	462
10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence.....	470
10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy.....	474
10.6 Veletrhy, výstavy	476
10.7 Informace o firmách	478

Rejstřík 485

8.2.2 Výměna požadavků	292
8.2.3 Stanovisko k žádosti o obložení polí	292
8.2.3.1 Úplňování požadavků	292
8.2.3.2 Výměna u speciál	292
8.2.3.3 Požiny záruky	292
8.2.3.4 Požiny záruky	292
8.2.3.5 Požiny záruky	292
8.2.3.6 Požiny záruky	292
8.2.3.7 Požiny záruky	292
8.2.3.8 Požiny záruky	292
8.2.3.9 Požiny záruky	292
8.2.3.10 Požiny záruky	292
8.2.3.11 Požiny záruky	292
8.2.3.12 Požiny záruky	292
8.2.3.13 Požiny záruky	292
8.2.3.14 Požiny záruky	292
8.2.3.15 Požiny záruky	292
8.2.3.16 Požiny záruky	292
8.2.3.17 Požiny záruky	292
8.2.3.18 Požiny záruky	292
8.2.3.19 Požiny záruky	292
8.2.3.20 Požiny záruky	292
8.2.3.21 Požiny záruky	292
8.2.3.22 Požiny záruky	292
8.2.3.23 Požiny záruky	292
8.2.3.24 Požiny záruky	292
8.2.3.25 Požiny záruky	292
8.2.3.26 Požiny záruky	292
8.2.3.27 Požiny záruky	292
8.2.3.28 Požiny záruky	292
8.2.3.29 Požiny záruky	292
8.2.3.30 Požiny záruky	292
8.2.3.31 Požiny záruky	292
8.2.3.32 Požiny záruky	292
8.2.3.33 Požiny záruky	292
8.2.3.34 Požiny záruky	292
8.2.3.35 Požiny záruky	292
8.2.3.36 Požiny záruky	292
8.2.3.37 Požiny záruky	292
8.2.3.38 Požiny záruky	292
8.2.3.39 Požiny záruky	292
8.2.3.40 Požiny záruky	292
8.2.3.41 Požiny záruky	292
8.2.3.42 Požiny záruky	292
8.2.3.43 Požiny záruky	292
8.2.3.44 Požiny záruky	292
8.2.3.45 Požiny záruky	292
8.2.3.46 Požiny záruky	292
8.2.3.47 Požiny záruky	292
8.2.3.48 Požiny záruky	292
8.2.3.49 Požiny záruky	292
8.2.3.50 Požiny záruky	292
8.2.3.51 Požiny záruky	292
8.2.3.52 Požiny záruky	292
8.2.3.53 Požiny záruky	292
8.2.3.54 Požiny záruky	292
8.2.3.55 Požiny záruky	292
8.2.3.56 Požiny záruky	292
8.2.3.57 Požiny záruky	292
8.2.3.58 Požiny záruky	292
8.2.3.59 Požiny záruky	292
8.2.3.60 Požiny záruky	292
8.2.3.61 Požiny záruky	292
8.2.3.62 Požiny záruky	292
8.2.3.63 Požiny záruky	292
8.2.3.64 Požiny záruky	292
8.2.3.65 Požiny záruky	292
8.2.3.66 Požiny záruky	292
8.2.3.67 Požiny záruky	292
8.2.3.68 Požiny záruky	292
8.2.3.69 Požiny záruky	292
8.2.3.70 Požiny záruky	292
8.2.3.71 Požiny záruky	292
8.2.3.72 Požiny záruky	292
8.2.3.73 Požiny záruky	292
8.2.3.74 Požiny záruky	292
8.2.3.75 Požiny záruky	292
8.2.3.76 Požiny záruky	292
8.2.3.77 Požiny záruky	292
8.2.3.78 Požiny záruky	292
8.2.3.79 Požiny záruky	292
8.2.3.80 Požiny záruky	292
8.2.3.81 Požiny záruky	292
8.2.3.82 Požiny záruky	292
8.2.3.83 Požiny záruky	292
8.2.3.84 Požiny záruky	292
8.2.3.85 Požiny záruky	292
8.2.3.86 Požiny záruky	292
8.2.3.87 Požiny záruky	292
8.2.3.88 Požiny záruky	292
8.2.3.89 Požiny záruky	292
8.2.3.90 Požiny záruky	292
8.2.3.91 Požiny záruky	292
8.2.3.92 Požiny záruky	292
8.2.3.93 Požiny záruky	292
8.2.3.94 Požiny záruky	292
8.2.3.95 Požiny záruky	292
8.2.3.96 Požiny záruky	292
8.2.3.97 Požiny záruky	292
8.2.3.98 Požiny záruky	292
8.2.3.99 Požiny záruky	292
8.2.3.100 Požiny záruky	292