

Obsah

Předmluva	XV
Úvod	XVII
1. Organizace a průzkum trhu	2
1.1 Struktura trhu	2
1.2 Zastoupení	8
1.3 Průzkum trhu	18
1.3.1 Základní informace	18
1.3.2 Komoditní průzkum	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 odesláním 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 avízo 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 odesláním 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. Reklamacce.....	398
9.1 Z hlediska kupujícího	398
9.1.1 Předběžná reklamacce	398
9.1.2 Uplatnění reklamacce	402
9.1.3 Urgence vyřízení reklamacce.....	410
9.2 Z hlediska prodávajícího	414
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz.....	414
9.2.2 Uznání reklamacce	422
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání.....	422
9.2.2.2 Uznání reklamacce s výhradou, kompromis.....	426
9.2.3 Zamítnutí reklamacce	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