

Obsah

Předmluva	XVII
Úvod.....	XIX
1. Organizace a průzkum trhu	2
1.1 Struktura trhu	2
1.2 Zastoupení.....	8
1.3 Průzkum trhu.....	18
1.3.1 Základní informace.....	18
1.3.2 Komoditní průzkum.....	18
1.3.3 Cenový průzkum.....	22
2. Poptávka.....	32
2.1 Vyžádání nabídky	32
2.1.1 Vyžádání nabídky od nových dodavatelů	32
2.1.2 Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů.....	38
2.2 Odpověď na poptávku	46
2.2.1 Předběžná odpověď.....	46
2.2.2 Vyjasňování, odkaz	48
2.2.3 Záporná odpověď.....	54
3. Nabídka	60
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy	60
3.1.1 Nábor u nových zákazníků	60
3.1.2 Nábor u známých zákazníků	64
3.1.3 Nabídka skladového zboží	70

3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	74
3.1.5	Nabídka novinky	76
3.1.6	Nabídka vzorků	80
3.2	Nabídka na základě poptávky	84
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	84
3.2.2	Nabídka se změnou	94
3.2.3	Protinabídka	98
3.3	Náležitosti nabídky	102
3.3.1	Formulář nabídky	102
3.3.2	Popis zboží	106
3.3.3	Jakost a provedení	106
3.3.4	Balení	108
3.3.5	Množství	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky	110
3.3.7	Pojištění	112
3.3.8	Dodací lhůta	114
3.3.9	Platební podmínky	114
3.3.10	Servis, záruky	116
3.3.11	Platnost nabídky	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	118
3.5	Pokyny zástupci	126
3.6	Odpověď na nabídku	132
3.6.1	Předběžná odpověď	132
3.6.2	Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků	134
3.6.3	Protinabídka	138
3.6.4	Odmítnutí nabídky	144
4.	Cena	150
4.1	Cena z hlediska kupujícího	150
4.1.1	Vyžádání cenové informace	150
4.1.2	Snížení ceny	152
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	160

4.2	Cena z hlediska prodávajícího	164
4.2.1	Oznámení ceny	164
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování.....	164
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	168
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	170
4.2.2	Změna ceny	174
4.2.2.1	Snížení ceny.....	174
4.2.2.2	Zvýšení ceny	182
4.2.2.3	Oprava ceny.....	186
4.2.2.4	Pokyn zástupci	190
5.	Platební podmínky	198
5.1	Z hlediska kupujícího	198
5.1.1	Vyjasňování.....	198
5.1.2	Způsob placení	200
5.1.2.1	Plat předem	200
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	202
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	204
5.1.2.4	Proti dokumentům.....	206
5.1.2.5	Úvěr krytý	208
5.1.2.6	Úvěr volný.....	210
5.2	Z hlediska prodávajícího	212
5.2.1	Vyjasňování.....	212
5.2.2	Způsob placení	216
5.2.2.1	Platba předem	216
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	224
5.2.2.4	Proti dokumentům.....	224
5.2.2.5	Úvěr krytý	228
5.2.2.6	Úvěr nekrytý.....	230
6.	Objednávka.....	236
6.1	Z hlediska kupujícího	236
6.1.1	Zadání objednávky	236
6.1.1.1	Předběžná objednávka.....	236
6.1.1.2	Závazná objednávka.....	238
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	244

6.1.2	Průběh vyřizování objednávky	246
6.1.2.1	Dotazy a změny	246
6.1.2.2	Urgence dodávky	252
6.1.3	Storno objednávky	254
6.2	Z hlediska prodávajícího	260
6.2.1	Příjem objednávky	260
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování.....	260
6.2.1.2	Návrh změn	262
6.2.2	Potvrzení objednávky.....	266
6.2.2.1	Průvodní dopis	266
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgencye souhlasu.....	272
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	282
6.2.5	Storno objednávky	286
7.	Expedice, fakturace	294
7.1	Z hlediska kupujícího	294
7.1.1	Odesílací pokyny	294
7.1.2	Fakturační pokyny	298
7.1.3	Změny v expedici	300
7.1.4	Urgence odeslání zboží.....	306
7.1.5	Převzetí zásilky	308
7.2	Z hlediska prodávajícího	314
7.2.1	Příprava expedice	314
7.2.2	Změny v expedici	322
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny.....	328
7.2.3.1	Avízo odběrateli	328
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	332
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	332
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi.....	334
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů.....	338
7.2.5	Předání zásilky	342

8. Inkasní problémy	346
8.1 Z hlediska kupujícího	346
8.1.1 Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů	346
8.1.2 Žádost o změnu platební lhůty	350
8.1.3 Stanovisko k vymáhání pohledávky	352
8.1.4 Provedení úhrady	358
8.2 Z hlediska prodávajícího	360
8.2.1 Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	360
8.2.1.1 Upozornění odběrateli	360
8.2.1.2 Pokyny speditérovi	366
8.2.1.3 Pokyny bance	370
8.2.1.4 Pokyny zástupci	374
8.2.1.5 Akreditivní závady	378
8.2.2 Vymáhání pohledávky	382
8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby	382
8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek	384
8.2.2.3 Vymáhání u speditéra	392
8.2.2.4 Pokyny zástupci	394
8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady	398
9. Reklamace	406
9.1 Z hlediska kupujícího	406
9.1.1 Předběžná reklamace	406
9.1.2 Uplatnění reklamace	410
9.1.3 Urgence vyřízení reklamace	420
9.2 Z hlediska prodávajícího	424
9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz	424
9.2.2 Uznání reklamace	430
9.2.2.1 Bezvýhradné uznání	430
9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis	434
9.2.3 Zamítnutí reklamace	440
9.2.4 Pokyny zástupci	452

10. Různé	460
10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference.....	460
10.2 Návštěvy, program jednání.....	464
10.3 Korespondence s bankou	470
10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence	480
10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy	482
10.6 Veletrhy, výstavy	486
10.7 Informace o firmách.....	488
Rejstřík.....	495

Inhalt

1. Marktorganisation und Marktuntersuchung.....	3
1.1 Marktstruktur.....	3
1.2 Vertretung	9
1.3 Marktuntersuchung.....	19
1.3.1 grundlegende Information.....	19
1.3.2 produktorientierte Untersuchung.....	19
1.3.3 preisorientierte Untersuchung	23
2. Anfrage	33
2.1 Anforderung eines Angebotes.....	33
2.1.1 von neuen Lieferanten	33
2.1.2 von eingeführten Lieferanten	39
2.2 Beantwortung einer Anfrage	47
2.2.1 Zwischenbescheid	47
2.2.2 Klärung, Verweis an Dritte	49
2.2.3 ablehnende Antwort.....	55
3. Angebot	63
3.1 Angebot aus eigener Initiative.....	63
3.1.1 Werbung bei neuen Kunden	63
3.1.2 Werbung bei bekannten Kunden.....	67
3.1.3 Angebot über Lagerware	73
3.1.4 Angebot über freie Herstellungskapazität	77
3.1.5 Angebot über ein neues Produkt	79
3.1.6 Angebot über Muster.....	83
3.2 Angebot aufgrund einer Anfrage	87
3.2.1 Angebot in Übereinstimmung mit der Anfrage	87

3.2.2	Angebot mit einer Änderung.....	95
3.2.3	Gegenangebot	101
3.3	Wesentliche Punkte des Angebotes	105
3.3.1	Angebotsformular.....	105
3.3.2	Beschreibung der Ware	107
3.3.3	Qualität und Ausführung	109
3.3.4	Verpackung	109
3.3.5	Menge	111
3.3.6	Preise und Lieferbedingungen	113
3.3.7	Versicherung	115
3.3.8	Liefertermin.....	115
3.3.9	Zahlungsbedingungen.....	117
3.3.10	Service und Garantien.....	119
3.3.11	Gültigkeit des Angebotes.....	119
3.4	Nachträgliche Änderungen, Korrekturen, Annullierungen, Mahnungen.....	121
3.5	Weisungen an den Vertreter	127
3.6	Antwort auf ein Angebot	133
3.6.1	vorläufige Antwort.....	133
3.6.2	Klärung eines Angebotes	137
3.6.3	Gegenangebot	141
3.6.4	Ablehnung eines Angebotes	147
4.	Preis	153
4.1	aus der Sicht des Käufers	153
4.1.1	Preisinformationen	153
4.1.2	Preismäßigung	155
4.1.3	Stellungnahme zu einer Preiserhöhung.....	163
4.2	aus der Sicht des Verkäufers	167
4.2.1	Bekanntgabe von Preisen	167
4.2.1.1	Zwischenbescheid, Klärung.....	167
4.2.1.2	konkrete Preisinformation	171
4.2.1.3	Weisungen an den Vertreter.....	173
4.2.2	Preisänderungen	177
4.2.2.1	Preismäßigungen.....	177
4.2.2.2	Preiserhöhungen.....	185

4.2.2.3	Preiskorrekturen.....	189
4.2.2.4	Weisungen an den Vertreter.....	193

5. Zahlungsbedingungen..... 201

5.1	aus der Sicht des Käufers	201
5.1.1	Klärung.....	201
5.1.2	Zahlungsweise	203
5.1.2.1	Vorauszahlung	203
5.1.2.2	Dokumentenakkreditiv.....	205
5.1.2.3	Spediteurnachnahme, Banknachnahme.....	207
5.1.2.4	Zahlung gegen Dokumente.....	209
5.1.2.5	gesicherter Kredit	211
5.1.2.6	offener Kredit	213
5.2	aus der Sicht des Verkäufers	215
5.2.1	Klärung.....	215
5.2.2	Zahlungsweise	219
5.2.2.1	Vorauszahlung	219
5.2.2.2	Dokumentenakkreditiv.....	221
5.2.2.3	Spediteurnachnahme, Banknachnahme.....	225
5.2.2.4	Zahlung gegen Dokumente.....	227
5.2.2.5	gesicherter Kredit	229
5.2.2.6	offener Kredit	231

6. Bestellung..... 237

6.1	aus der Sicht des Käufers	237
6.1.1	Auftragserteilung	237
6.1.1.1	vorläufige Bestellung.....	237
6.1.1.2	verbindliche Bestellung.....	239
6.1.1.3	Auftragsbestätigung wird angemahnt	243
6.1.2	Verlauf der Auftragsbearbeitung	245
6.1.2.1	Rückfragen und Änderungen.....	245
6.1.2.2	Erledigung wird angemahnt	253
6.1.3	Annullierung einer Bestellung	255
6.2	aus der Sicht des Verkäufers	261
6.2.1	Erhalt einer Bestellung	261
6.2.1.1	Zwischenbescheid, Klärung.....	261
6.2.1.2	Vorschlag einer Änderung	262

6.2.2	Bestätigung einer Bestellung	265
6.2.2.1	Begleitschreiben	265
6.2.2.2	nachträgliche Korrekturen, Zustimmung wird angemahnt	271
6.2.3	Verlauf der Auftragsbearbeitung	274
6.2.4	Ablehnung einer Bestellung	281
6.2.5	Annullierung einer Bestellung	283

7. Versand, Fakturierung 293

7.1	aus der Sicht des Käufers	293
7.1.1	Versanddispositionen	293
7.1.2	Fakturierungsanweisungen	297
7.1.3	Änderungen im Versand	299
7.1.4	Versand wird angemahnt	303
7.1.5	Übernahme der Sendung	305
7.2	aus der Sicht des Verkäufers	311
7.2.1	Vorbereitung zum Versand	311
7.2.2	Änderungen im Versand	317
7.2.3	Versandanzeige und Versanddispositionen	323
7.2.3.1	Versandanzeige an den Abnehmer	323
7.2.3.2	Weisungen an den inländischen Spediteur	327
7.2.3.3	Weisungen an den ausländischen Spediteur	329
7.2.3.4	Weisungen an den Spediteur im Hafen	329
7.2.4	Fakturierung, Ausstellung und Absenden der Dokumente	333
7.2.5	Übergabe der Sendung	337

8. Inkasso, Zahlungsprobleme 341

8.1	aus der Sicht des Käufers	341
8.1.1	Nichtübernahme der Sendung, der Inkassodokumente	341
8.1.2	Änderung der Zahlungsfrist	343
8.1.3	Stellungnahme zu Mahnungen	347
8.1.4	Überweisungen	353
8.2	aus der Sicht des Verkäufers	355
8.2.1	Stellungnahme zur Nichtübernahme der Sendung, der Inkassodokumente	355
8.2.1.1	Appell an den Abnehmer	355

8.2.1.2	Weisungen an den Spediteur	361
8.2.1.3	Weisungen an die Bank	365
8.2.1.4	Weisungen an den Vertreter.....	369
8.2.1.5	Akkreditiv - Zahlung unter Vorbehalt	373
8.2.2	Eintreiben von Forderungen.....	377
8.2.2.1	Stellungnahme zum erbetenen Zahlungsaufschub.....	377
8.2.2.2	Mahnung an den Käufer.....	379
8.2.2.3	Mahnung an den Spediteur.....	387
8.2.2.4	Weisungen an den Vertreter.....	389
8.2.3	Bestätigung des Zahlungseinganges	393

9. Reklamation..... 399

9.1	aus der Sicht des Käufers	399
9.1.1	vorläufige Beanstandung	399
9.1.2	Vorbringen einer Reklamation	403
9.1.3	Anmahnen der Erledigung	411
9.2	aus der Sicht des Verkäufers	415
9.2.1	Zwischenbescheid, Verweis an Dritte.....	415
9.2.2	Anerkennung einer Reklamation.....	423
9.2.2.1	vorbehaltlose Anerkennung.....	423
9.2.2.2	Anerkennung unter Vorbehalt, Kompromiß	427
9.2.3	Ablehnung einer Reklamation	433
9.2.4	Weisungen an den Vertreter.....	443

10. Verschiedenes..... 453

10.1	Korrespondenz mit Hotels, Zimmerbuchungen, Konferenzen	453
10.2	Geschäftsbesuche, Programme.....	457
10.3	Korrespondenz mit Banken	463
10.4	Dankschreiben, Gratulationen, Kondolenzten	471
10.5	Bekanntgabe einer neuen Adresse, neuer Partner.....	475
10.6	Messen, Ausstellungen	477
10.7	Handels- und Bankinformationen über Firmen	479