

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 | 20 |
| 1.3.3 Cenový průzkum | 24 |
| 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 | 96 |
| 3.2.3 Protinabídka | 100 |
| 3.3 Náležitosti nabídky | 104 |
| 3.3.1 Formulář nabídky | 104 |
| 3.3.2 Popis zboží | 108 |
| 3.3.3 Jakost a provedení | 108 |
| 3.3.4 Balení | 110 |
| 3.3.5 Množství | 112 |
| 3.3.6 Cena a dodací podmínky | 112 |
| 3.3.7 Pojištění | 114 |
| 3.3.8 Dodací lhůta | 116 |
| 3.3.9 Platební podmínky | 116 |
| 3.3.10 Servis, záruky | 118 |
| 3.3.11 Platnost nabídky | 120 |
| 3.4 Dodatečné změny, opravy, storno, urgence | 120 |
| 3.5 Pokyny zástupci | 128 |
| 3.6 Odpověď na nabídku | 134 |
| 3.6.1 Předběžná odpověď | 134 |
| 3.6.2 Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků | 136 |
| 3.6.3 Protinabídka | 142 |
| 3.6.4 Odmítnutí nabídky | 148 |

4. Cena..... 154

| | |
|--|-----|
| 4.1 Cena z hlediska kupujícího | 154 |
| 4.1.1 Vyžádání cenové informace | 154 |
| 4.1.2 Snížení ceny | 156 |
| 4.1.3 Stanovisko ke zvýšení ceny | 164 |
| 4.2 Cena z hlediska prodávajícího | 168 |
| 4.2.1 Oznámení ceny | 168 |
| 4.2.1.1 Předběžné sdělení, vyjasňování | 168 |
| 4.2.1.2 Konkrétní cenová informace | 172 |
| 4.2.1.3 Čenové pokyny zástupci | 174 |
| 4.2.2 Změna ceny | 178 |
| 4.2.2.1 Snížení ceny | 178 |
| 4.2.2.2 Zvýšení ceny | 186 |

| | | |
|-----------|--------------------------------------|------------|
| 4.2.2.3 | Oprava ceny | 190 |
| 4.2.2.4 | Pokyn zástupci | 194 |
| 5. | Platební podmínky | 202 |
| 5.1 | Z hlediska kupujícího | 202 |
| 5.1.1 | Vyjasňování | 202 |
| 5.1.2 | Způsob placení | 204 |
| 5.1.2.1 | Plat předem | 204 |
| 5.1.2.2 | Dokumentární akreditiv | 206 |
| 5.1.2.3 | Speditérská a bankovní dobírka | 208 |
| 5.1.2.4 | Proti dokumentům | 210 |
| 5.1.2.5 | Úvěr krytý | 212 |
| 5.1.2.6 | Úvěr volný | 214 |
| 5.2 | Z hlediska prodávajícího | 216 |
| 5.2.1 | Vyjasňování | 216 |
| 5.2.2 | Způsob placení | 220 |
| 5.2.2.1 | Platba předem | 220 |
| 5.2.2.2 | Dokumentární akreditiv | 224 |
| 5.2.2.3 | Speditérská a bankovní dobírka | 228 |
| 5.2.2.4 | Proti dokumentům | 228 |
| 5.2.2.5 | Úvěr krytý | 232 |
| 5.2.2.6 | Úvěr nekrytý | 234 |
| 6. | Objednávka | 240 |
| 6.1 | Z hlediska kupujícího | 240 |
| 6.1.1 | Zadání objednávky | 240 |
| 6.1.1.1 | Předběžná objednávka | 240 |
| 6.1.1.2 | Závazná objednávka | 242 |
| 6.1.1.3 | Urgence potvrzení objednávky | 248 |
| 6.1.2 | Průběh vyřizování objednávky | 250 |
| 6.1.2.1 | Dotazy a změny | 250 |
| 6.1.2.2 | Urgence dodávky | 258 |
| 6.1.3 | Storno objednávky | 260 |
| 6.2 | Z hlediska prodávajícího | 264 |
| 6.2.1 | Příjem objednávky | 264 |
| 6.2.1.1 | Předběžná zpráva, vyjasňování | 264 |
| 6.2.1.2 | Návrh změn | 266 |
| 6.2.2 | Potvrzení objednávky | 270 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 6.2.2.1 | Průvodní dopis | 270 |
| 6.2.2.2 | Dodatečné opravy, urgence souhlasu | 276 |
| 6.2.3 | Průběh vyřizování objednávky | 280 |
| 6.2.4 | Odmítnutí objednávky | 286 |
| 6.2.5 | Storno objednávky | 290 |
| 7. | Expedice, fakturace | 298 |
| 7.1 | Z hlediska kupujícího | 298 |
| 7.1.1 | Odesílací pokyny | 298 |
| 7.1.2 | Fakturační pokyny | 302 |
| 7.1.3 | Změny v expedici | 304 |
| 7.1.4 | Urgence odeslání zboží | 310 |
| 7.1.5 | Převzetí zásilky | 312 |
| 7.2 | Z hlediska prodávajícího | 318 |
| 7.2.1 | Příprava expedice | 318 |
| 7.2.2 | Změny v expedici | 326 |
| 7.2.3 | Odesílací avíza a pokyny | 332 |
| 7.2.3.1 | Avízo odběrateli | 332 |
| 7.2.3.2 | Pokyny místnímu speditérovi | 336 |
| 7.2.3.3 | Pokyny zahraničnímu speditérovi | 336 |
| 7.2.3.4 | Pokyny přístavnímu speditérovi | 338 |
| 7.2.4 | Fakturace, vystavení a odeslání dokladů | 342 |
| 7.2.5 | Předání zásilky | 346 |
| 8. | Inkasní problémy | 350 |
| 8.1 | Z hlediska kupujícího | 350 |
| 8.1.1 | Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů | 350 |
| 8.1.2 | Žádost o změnu platební lhůty | 354 |
| 8.1.3 | Stanovisko k vymáhání pohledávky | 356 |
| 8.1.4 | Provedení úhrady | 362 |
| 8.2 | Z hlediska prodávajícího | 364 |
| 8.2.1 | Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů | 364 |
| 8.2.1.1 | Upozornění odběrateli | 364 |
| 8.2.1.2 | Pokyny speditérovi | 370 |
| 8.2.1.3 | Pokyny bance | 374 |
| 8.2.1.4 | Pokyny zástupci | 378 |
| 8.2.1.5 | Akreditivní závady | 382 |
| 8.2.2 | Vymáhání pohledávky | 386 |

| | |
|--|------------|
| 8.2.2.1 Stanovisko k žádosti o odložení platby..... | 386 |
| 8.2.2.2 Upomínky splatných pohledávek..... | 388 |
| 8.2.2.3 Vymáhání u speditéra | 396 |
| 8.2.2.4 Pokyny zástupci..... | 398 |
| 8.2.3 Potvrzení příjmů úhrady | 402 |
| 9. Reklamace | 410 |
| 9.1 Z hlediska kupujícího..... | 410 |
| 9.1.1 Předběžná reklamace | 410 |
| 9.1.2 Uplatnění reklamace | 414 |
| 9.1.3 Urgence vyřízení reklamace | 424 |
| 9.2 Z hlediska prodávajícího..... | 428 |
| 9.2.1 Předběžné vyjádření, odkaz..... | 428 |
| 9.2.2 Uznání reklamace | 434 |
| 9.2.2.1 Bezvýhradné uznání..... | 434 |
| 9.2.2.2 Uznání reklamace s výhradou, kompromis..... | 438 |
| 9.2.3 Zamítnutí reklamace | 446 |
| 9.2.4 Pokyny zástupci | 456 |
| 10. Různé..... | 466 |
| 10.1 Korespondence s hotely, ubytování, konference | 466 |
| 10.2 Návštěvy, program jednání..... | 470 |
| 10.3 Korespondence s bankou..... | 476 |
| 10.4 Děkovné dopisy, gratulace, kondolence | 486 |
| 10.5 Změna adresy, změna ve vedení firmy..... | 488 |
| 10.6 Veletrhy, výstavy | 492 |
| 10.7 Informace o firmách | 494 |
| Rejstřík..... | 501 |

Содержание

| | |
|---|-----------|
| 1. Организация и изучение рынка | 3 |
| 1.1 Структура рынка | 3 |
| 1.2 Представительство | 9 |
| 1.3 Изучение рынка | 19 |
| 1.3.1 Основная информация | 19 |
| 1.3.2 Изучение товаров | 21 |
| 1.3.3 Изучение цен | 25 |
| 2. Запрос..... | 33 |
| 2.1 Запрос предложения..... | 33 |
| 2.1.1 Запрос предложения от новых поставщиков | 33 |
| 2.1.2 Запрос предложения от постоянных поставщиков | 39 |
| 2.2 Ответ на запрос..... | 47 |
| 2.2.1 Предварительный ответ | 47 |
| 2.2.2 Уточнение, ссылка на другое лицо | 49 |
| 2.2.3 Отрицательный ответ | 55 |
| 3. Предложение | 63 |
| 3.1 Предложение по собственной инициативе | 63 |
| 3.1.1 Обращение к новым заказчикам | 63 |
| 3.1.2 Обращение к знакомым заказчикам | 67 |
| 3.1.3 Предложение складских товаров..... | 73 |
| 3.1.4 Предложение свободной производственной мощности | 77 |
| 3.1.5 Предложение новинки..... | 79 |
| 3.1.6 Предложение образцов | 83 |
| 3.2 Предложение в ответ на запрос | 87 |
| 3.2.1 Предложение соответствует запросу | 87 |
| 3.2.2 Предложение с изменением..... | 97 |
| 3.2.3 Контрпредложение | 101 |
| 3.3 Реквизиты предложения | 105 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 3.3.1 | Бланк предложения..... | 105 |
| 3.3.2 | Описание товара..... | 109 |
| 3.3.3 | Качество и исполнение..... | 109 |
| 3.3.4 | Упаковка..... | 111 |
| 3.3.5 | Количество..... | 113 |
| 3.3.6 | Цена и условия поставки..... | 113 |
| 3.3.7 | Страхование..... | 115 |
| 3.3.8 | Сроки поставки..... | 117 |
| 3.3.9 | Условия платежа..... | 117 |
| 3.3.10 | Обслуживание, гарантии..... | 119 |
| 3.3.11 | Срок действия предложения..... | 121 |
| 3.4 | Дополнительные изменения, поправки, сторно, напоминания..... | 121 |
| 3.5 | Указания агенту..... | 129 |
| 3.6 | Ответ на предложение..... | 135 |
| 3.6.1 | Предварительный ответ..... | 135 |
| 3.6.2 | Разъяснение предложения, затребование подробностей, образцов..... | 137 |
| 3.6.3 | Контрпредложение..... | 143 |
| 3.6.4 | Отказ от предложения..... | 149 |
| 4. | Цена..... | 155 |
| 4.1 | Цена с точки зрения покупателя..... | 155 |
| 4.1.1 | Запрос информации о цене..... | 155 |
| 4.1.2 | Снижение цены..... | 157 |
| 4.1.3 | Реакция на повышение цены..... | 165 |
| 4.2 | Цена с точки зрения продавца..... | 169 |
| 4.2.1 | Уведомление о цене..... | 169 |
| 4.2.1.1 | Предварительное уведомление, разъяснение..... | 169 |
| 4.2.1.2 | Конкретная информация о ценах..... | 173 |
| 4.2.1.3 | Инструкции агенту о ценах..... | 175 |
| 4.2.2 | Изменение цены..... | 179 |
| 4.2.2.1 | Снижение цены..... | 179 |
| 4.2.2.2 | Повышение цены..... | 187 |
| 4.2.2.3 | Исправление цены..... | 191 |
| 4.2.2.4 | Указания агенту..... | 195 |

| | |
|--|------------|
| 5. Условия платежа | 203 |
| 5.1 С точки зрения покупателя | 203 |
| 5.1.1 Разъяснение | 203 |
| 5.1.2 Порядок расчетов | 205 |
| 5.1.2.1 Предоплата (аванс) | 205 |
| 5.1.2.2 Товарный (документарный) аккредитив | 207 |
| 5.1.2.3 Экспедиторский и банковский наложенный платеж | 209 |
| 5.1.2.4 Платеж против предъявления документов | 211 |
| 5.1.2.5 Покрытый кредит | 213 |
| 5.1.2.6 Непокрытый кредит | 215 |
| 5.2 С точки зрения продавца | 217 |
| 5.2.1 Разъяснение | 217 |
| 5.2.2 Порядок расчетов | 221 |
| 5.2.2.1 Предоплата (аванс) | 221 |
| 5.2.2.2 Товарный (документарный) аккредитив | 225 |
| 5.2.2.3 Экспедиторский и банковский наложенный платеж | 229 |
| 5.2.2.4 Платеж против предъявления документов | 229 |
| 5.2.2.5 Покрытый кредит | 233 |
| 5.2.2.6 Непокрытый кредит | 235 |
| 6. Заказ | 241 |
| 6.1 С точки зрения покупателя | 241 |
| 6.1.1 Оформление заказа | 241 |
| 6.1.1.1 Предварительный заказ | 241 |
| 6.1.1.2 Обязательный заказ | 243 |
| 6.1.1.3 Напоминание о подтверждении заказа | 249 |
| 6.1.2 Процедура выполнения заказа | 251 |
| 6.1.2.1 Вопросы и изменения | 251 |
| 6.1.2.2 Напоминание о поставке | 259 |
| 6.1.3 Сторно заказа | 261 |
| 6.2 С точки зрения продавца | 265 |
| 6.2.1 Прием заказа | 265 |
| 6.2.1.1 Предварительная информация, выяснение | 265 |
| 6.2.1.2 Предложение изменений | 267 |
| 6.2.2 Подтверждение заказа | 271 |
| 6.2.2.1 Сопроводительное письмо | 271 |
| 6.2.2.2 Дополнительные исправления, напоминание о согласии | 277 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 6.2.3 | Процедура выполнения заказа | 281 |
| 6.2.4 | Отказ от заказа | 287 |
| 6.2.5 | Сторно заказа | 291 |
| 7. | Отправка, составление фактуры..... | 299 |
| 7.1 | С точки зрения покупателя | 299 |
| 7.1.1 | Указания по отправке..... | 299 |
| 7.1.2 | Указания по составлению фактуры | 303 |
| 7.1.3 | Изменения в отправке..... | 305 |
| 7.1.4 | Напоминание об отправке товара | 311 |
| 7.1.5 | Приемка поставки..... | 313 |
| 7.2 | С точки зрения продавца | 319 |
| 7.2.1 | Подготовка к отправке | 319 |
| 7.2.2 | Изменения в отправке..... | 327 |
| 7.2.3 | Отправочное авизо и указания об отправке | 333 |
| 7.2.3.1 | Авизо покупателю..... | 333 |
| 7.2.3.2 | Указания об отправке местному экспедитору | 337 |
| 7.2.3.3 | Указания об отправке заграничному экспедитору | 337 |
| 7.2.3.4 | Указания портовому экспедитору..... | 339 |
| 7.2.4 | Составление фактуры, оформление и отправление документов..... | 343 |
| 7.2.5 | Передача поставки..... | 347 |
| 8. | Проблемы с инкассо | 351 |
| 8.1 | С точки зрения покупателя | 351 |
| 8.1.1 | Отказ принятия поставки, документов-инкассо | 351 |
| 8.1.2 | Просьба об изменении срока платежа | 355 |
| 8.1.3 | Реакция на взыскание задолженностей | 357 |
| 8.1.4 | Проведение оплаты | 363 |
| 8.2 | С точки зрения продавца | 365 |
| 8.2.1 | Реакция на отказ принятия поставки, документов-инкассо | 365 |
| 8.2.1.1 | Предупреждение покупателю..... | 365 |
| 8.2.1.2 | Указания экспедитору | 371 |
| 8.2.1.3 | Указания банку..... | 375 |
| 8.2.1.4 | Указания представителю | 379 |
| 8.2.1.5 | Недостатки аккредитива | 383 |
| 8.2.2 | Взыскание задолженности | 387 |
| 8.2.2.1 | Реакция на просьбу об отсрочке платежа..... | 387 |

| | |
|---|-----|
| 8.2.2.2 Напоминания о задолженностях, подлежащих оплате..... | 389 |
| 8.2.2.3 Взыскание у экспедитора..... | 397 |
| 8.2.2.4 Указания представителю..... | 399 |
| 8.2.3 Подтверждение получения платежа..... | 403 |

9. Рекламация 411

| | |
|---|-----|
| 9.1 С точки зрения покупателя..... | 411 |
| 9.1.1 Предварительная информация..... | 411 |
| 9.1.2 Заявление рекламации..... | 415 |
| 9.1.3 Напоминание об исполнении рекламации..... | 425 |
| 9.2 С точки зрения продавца..... | 429 |
| 9.2.1 Предварительное мнение, ссылка..... | 429 |
| 9.2.2 Признание рекламации..... | 435 |
| 9.2.2.1 Безоговорочное признание..... | 435 |
| 9.2.2.2 Признание рекламации с оговоркой, компромисс..... | 439 |
| 9.2.3 Отказ в рекламации..... | 447 |
| 9.2.4 Указания представителю..... | 457 |

10. Разное 467

| | |
|---|-----|
| 10.1 Корреспонденция с гостиницами, размещение, конференции..... | 467 |
| 10.2 Деловые визиты, программа переговоров..... | 471 |
| 10.3 Корреспонденция с банками..... | 477 |
| 10.4 Письма-благодарности, поздравления, соболезнования..... | 487 |
| 10.5 Изменение адреса, изменение в руководстве фирмы..... | 489 |
| 10.6 Ярмарки, выставки..... | 493 |
| 10.7 Информация о фирмах..... | 495 |