

# Obsah

Předmluva.....	XVII
Úvod.....	XIX
<b>1. Organizace a průzkum trhu.....</b>	<b>2</b>
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
<b>2. Poptávka.....</b>	<b>32</b>
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
<b>3. Nabídka.....</b>	<b>62</b>
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 Cenové 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
<b>5.</b>	<b>Platební podmínky .....</b>	<b>202</b>
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
<b>6.</b>	<b>Objednávka .....</b>	<b>240</b>
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
<b>7.</b>	<b>Expedice, fakturace .....</b>	<b>298</b>
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
<b>8.</b>	<b>Inkasní problémy .....</b>	<b>350</b>
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
<b>9. Reklamace .....</b>	<b>410</b>
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
<b>10. Různé.....</b>	<b>466</b>
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
<b>Rejstřík.....</b>	<b>501</b>

# Содержание

<b>1. Организация и изучение рынка .....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. Запрос.....</b>	<b>33</b>
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
<b>3. Предложение .....</b>	<b>63</b>
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
<b>4.</b>	<b>Цена.....</b>	<b>155</b>
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

<b>5. Условия платежа .....</b>	<b>203</b>
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
<b>6. Заказ .....</b>	<b>241</b>
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
<b>7.</b>	<b>Отправка, составление фактуры.....</b>	<b>299</b>
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
<b>8.</b>	<b>Проблемы с инкассо .....</b>	<b>351</b>
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