

Srednja šola Josipa Jurčiča
Zdenka
C.2 grupe odredov 38
1295 Ivančna Gorica
Gorica

Trgovina Obutev
Sokolska 5
1295 Ivančna

POROČILO O PRAKTIČNEM USPOSABLJANJU

KAZALO

1. -UVOD- Osnovni podatki, organiziranost podjetja in organizacijska shema.str. 3
2. -TEME IZ GOSPODARSKEGA POSLOVANJA...str. 4-10
3. -TEME IZ POZNAVANJA BLAGA- Opis osmih vrst blaga
....str.11-18
4. -PRIMER OGLAŠEVANJA BLAGA-.....str. 14

PRILOGA: Prezemni list - dobavnica

UVOD

Prakso sem opravljala v trgovini Obutev Zdenka v Ivančni Gorici, Sever Lado s.p. Sušica 13.

Organiziranost podjetja je s.p.(samostojni podjetnik). To je samostojno podjetje, ki ga podjetnik opravlja sam, nase pa prevzema vso odgovornost. Trgovina obratuje 2 leti. Prodaja

obutev za vse generacije. Kot dodatna ponudba pa so naprodaj tudi pasovi, torbice, šivilski pribor, ženske, moške in otroške nogavice, bižuterija, oblačila, vložki za čevlje, impregnacijske spreje za negovanje čevljev, posteljnina, vezalke, itd.

Organizacijska shema podjetja:

Lastnik: Lado Sever

Prodajalci: Zdenka Sever

Glavna dejavnost: Trgovina na drobno z obutvijo in dodatno ponudbo.



obutev

ZDENKA

TEME IZ GOSPODARSKEGA POSLOVANJA

1. PREVZEM BLAGA IN REŠEVANJE REKLAMACIJ PRI PREVZEMU:

Lastnik pripelje blago z lastni prevoznim sredstvom v trgovino oz. prodajalno, ali pa mu ga pošlejo z dostavno pošto.

Blago lastnik najprej pregleda, to pomeni da ugotovi če

se blago količinsko ujema z sprejemno dobavnico. Obenem opravi tudi kakovosten prevzem, to pomeni da pregleda blago, če slučajno ni poškodovano in da je primerno za prodajo. Če ugotovi, da se prevzem količinsko ne ujema ali je drugače poškodovano ali neuporabno za prodajo, izstavi reklamacijski zapisnik.

- Reševanje reklamacij:

Ko pride do reklamacije (količinske ali kakovostne) se napiše reklamacijski zapisnik v katerem se zapiše razlog za reklamacijo, predvideni rok rešitve in dejansko rešitev reklamacije. Reklamacijo lahko opravimo tudi preko telefona ali elektronske pošte.

2. OGLAŠEVANJE BLAGA:

Oglaševanje je dejavnost, ki na različne načine in z različnimi posredniki seznanja o izdelkih ali storitvah - z namenom, da bi prav te izdelke kupovali ali naročali propagirane storitve.

Oglaševanje je plačana oblika seznanjanja potrošnikov, zato uporablja množične posrednike obveščanja, po katerih poskuša vplivati na potrošnike, da bi izbirali, kupovali in uporabljali reklamirane izdelke. To mora trgovska družba storiti pravočasno, da bi si zagotovila prodajo pred drugimi ponudniki.

V trgovini, kjer delam oglašujemo preko radijskih sprejemnikov, z letaki, z reklamnimi napisi, itd.

3. NAČIN PLAČILA ZA PRODANO BLAGO IN DELO NA BLAGAJNI:

Pomemben postopek v prodajnem procesu prodajalne je izpeljava plačila. Kupec lahko plača blago na več načinov.

- gotovinsko plačevanje,
- polgotovinsko plačevanje,
- brezgotovinsko plačevanje.

- Gotovinsko plačevanje:

Niti plačnik niti prejemnik ne uporabljata bančnega računa. Neposredno gotovinsko plačevanje je v prodajalni še vedno razširjena oblika plačevanja. Prednost tega plačevanja je v tem, da prodajalna dobi denar takoj, zato ni tveganja za plačilo. Blagajnik pa mora paziti na ponarejena bankovce.

Gotovinsko plačevanje ima tudi slabe strani:

- je zamudno in zahteva precej pazljivosti (večkratno štetje denarja),
- je nevarno (npr. nevarnost kraje in ropa),
- je povezano z velikimi stroški.

Kdor plača z gotovino ima pravico zahtevati dokazilo o plačilu. V prodajalni so to: blagajniški prejemek, blagajniški bon, izpis iz računalniške blagajne (blagajniški odrezek). Skladno z zakonom mora vsak prodajalec izstaviti kupcu dokazilo o plačilu.

V blagajni morajo dnevno končati gotovinsko poslovanje in gotovino (razen menjalnega drobiža) položiti v glavno blagajno trgovske družbe oz. deportirati v bančni sef do naslednjega dne, ko ga prenesejo na žiro račun.

- Polgotovinsko plačevanje:

Bančni račun uporabljata ali plačnik ali prejemnik denarja.

Kupec vplača gotovino na prodajalčev račun:

- položnica,
- nalog za gotovinsko vplačilo.

Prodajalec prejme gotovino v breme kupčevega bančnega računa:

- gotovinski ček,
- nakazila banke.

- Kupec vplača gotovino.

Kupec vplača gotovino v banki, na pošti ali drugi finančni ustanovi za plačilni promet oz. da banki naloga za gotovinsko vplačilo iz svojega tekočega računa. Prodajalec prejme od banke dobropis na svoj račun.

- Prodajalec prejme gotovino.

Kupec izroči prodajalcu ček, ki ga prodajalec unovči v banki in zanj dobi gotovino.

- Brezgotovinsko plačevanje:

Bančni račun uporabljata tako plačnik kot prejemnik denarja. Polgotovinsko in brezgotovinsko plačevanje potekata na enak način.

- Plačilo poreka s prenosom doborimetja.

Pri brezgotovinskem plačevanju poteka celotno plačevanje brezgotovinsko, le s prenosom dobroimetja iz enega bančnega računa na drugi bančni račun.

- Prednosti brezgotovinskega plačevanja.

Brezgotovinska plačila so opravljena hitro z različnimi obračunskimi metodami pri banki, izključene so slabosti pri poslovanju z gotovino, pri plačevanju z različnimi karticami jamči za izplačilo izdajatelj kartice, ki ukrepa proti imetniku kartice, kupcu blaga, če nima denarja na tekočem računu ob dospelosti terjatve.

Prodajalne, ki sprejemajo brezgotovinsko plačilo kupcev s

plačilnimi karticami, seveda prej sklenejo ustrezno pogodbo z izdajateljem plačilne kartice.

4. KUPČEVE REKLAMACIJE:

Kupec lahko reklamira napake na kupljenem izdelku. Reševanje kupčevih reklamacij se razlikuje glede na vrsto izdelka. Praviloma veljejo za reševanje kupčevih reklamacij naslednji postopki:

- **ugotoviti moramo ali je bilo blago dejansko kupljeno v prodajalni (račun, blagajniški odrezek);**
- **preveriti , če je le mogoče, za kakšno napako gre, in ali je reklamacija sploh upravičena: to je pogosto najtežje, saj so lahko vzroki za napake različni, včasih tudi po krivdi kupca.**
- **če je kupčeva reklamacija upravičena, je več možnosti za rešitev.**

Še tako skrbna kontrola izdelkov v proizvodnji in v prodajalnah ne more preprečiti morebitnih napak glede kakovosti, zanesljivosti in uporabnosti posameznega izdelka.

Kupec, ki kupi takšen izdelek, je seveda nezadovoljen. Izdelke, ki imajo napake ali pomanjklivosti, lahko kupci reklamirajo. Pri upravičeno reklamaciji ima kupec na izbiro tri možnosti:

- **vračilo denarja**
- **zamenjavo izdelka za brezhibnega**
- **popravilo izdelka, zlasti tehničnega, za katerega je proizvajalec dal garancijo skladno s predpisi.**

Glede na razloge lahko razdelimo reklamacije kupcev v tri skupine:

- reklamacije zaradi skritih napak,
- reklamacije, ker blago ne ustreza označeni deklaraciji ali obvestilu o lastnosti in uporabi blaga,
- reklamacije zaradi napačne izbire ali nepravilnega nakupa.

PRIMER REKLAMACIJE NAPAČNE IZBIRE/NEPRAVILNEGA NAKUPA:

Kupec kupi čevlje za svojega otroka. Ko pride domov, otrok čevlje proba. Ker ima široko nogo, ga čevlji na prstih tiščijo. Kupec ima 8 dni časa, da se vrne v trgovino, kjer je kupil izdelek z računom in čevlje zamenja za drugo velikos. Če le te nimajo, si lahko izbere drug izdelek iste vrednosti ali pa jo kupi z doplačilom. Praviloma se denarja ne vrača, so pa tudi izjeme.

5. INVENTURA:

Z inventuro ugotavljamo dejansko stanje v skladišču in prodajalni.

Lahko je :

- redna inventura in
- izredna inventura

Redno inventuro opravlja trgovska družba od koncu leta za zaključni račun. Ugotovljene presežke ali primanjkljaje blaga ustrezno knjiži oz. ukrepa proti odgovornim odgovornim osebam v skladišču ali prodajalni,

Izredna inventura je potrebna zaradi sprememb cen, davka na dodano vrednost, ob sumu kraje, preselitvi ali ukinitvi skladišča, požaru, poplavi...

Inventura v skladišču ali prodajalni poteka po naslednjih fazah.

- imenovanje inventurne komisije (vodstvo trgovske

- družbe),
- pripravljala dela: ureditev izdelkov, popisnih pol, pojasnila popisovalcem,
 - popis izdelkov (štetje, merjenje),
 - izračun dejanskega stanja,
 - ugotovitev razlik do knjižnega stanja (računovodstvo).

6. KONTROLNI ORGANI

Inšpekcijski organi, ki nadzorujejo poslovanje trgovskih organizacij.

- tržna inšpekcija
- zdravstvena inšpekcija
- delovna inšpekcija
- finančna inšpekcija

Tržni inšpektor nadzira vse organizacije, ki se ukvarjajo s trgovino. Zato ima pravico, da pregleda poslovne knjige, dokumente (dobavnice, račune), blago ter prodajne in skladiščne prostore. Po potrebi zasliši odgovorno osebo in o svojih ugotovitvah sestavi zapisnik. Za manjše kršitve kaznuje odgovorno osebo z denarno kaznijo, za večje nepravilnosti pa izda odločbo o začasni prepovedi poslovanja in določi rok za odpravo teh nepravilnosti. Pri hujših kršitvah mora tržna inšpekcija prijaviti kršilca zakona državnemu tožilstvu.

Zdravstveni inšpektor nadzira sanitarne, higienske in zdravstvene razmere v prodajalnah, skladiščih in drugih poslovnih prostorih trgovca. V okviru zdravstvene inšpekcije deluje samotojno veterinarska inšpekcija, ki nadzoruje trgovanje z mesom, mesnimi izdelki, siri in drugimi izdelki živilskega izvora.

Delovni inšpektor nadzoruje uresničitev pravic delavcev iz delovnega razmerja, prav tako pa ukrepa pri preprečevanju nesreč na delu, poklicnih bolezni ali celo ob smrtnih primerih na delu.

Finančni inšpektor nadzira predvsem pravilnost obračuna obveznosti trgovca do države (npr. obračun prispevkov in DDV). Če finančni inšpektor ugotovi nepravilnosti, določi rok, v katerem mora trgovec nepravilnosti odpraviti.

TEME IZ POZNAVANJA BLAGA

Opis vrst blaga :

- OTROŠKI CROCSY



So zelo udobni modni poletni natikači. Narejeni so iz posebne mehke pene. Ločimo otroške, ženske in moške izvedbe v različnih odtenkih in modelih.

- ELEGANTNI ŽENSKI ČEVLJI



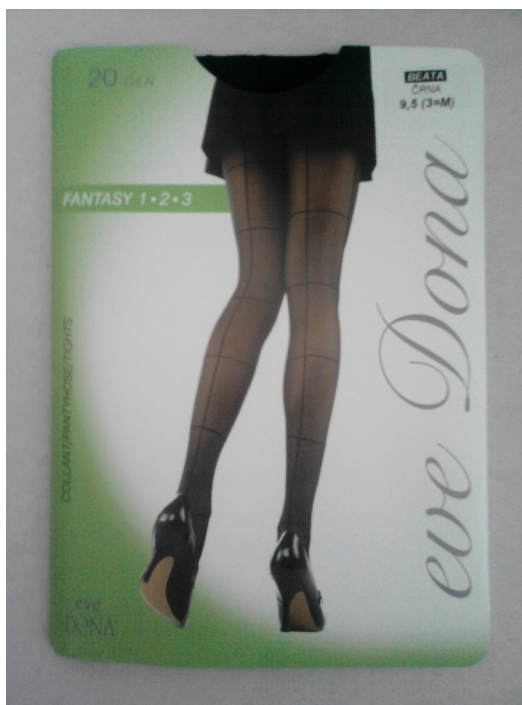
Elegantni ženski čevlji z višjo peto v bež barvi. Čevlji so v celoti usnjeni tako znotraj kot zunaj. Proizvedeno je v Italiji.

- DAMSKA ELEGANTNA TORBICA



Damska elegantna torbica je izdelana iz umetnega trpežnega usnja v bež barvi. Je zelo prostorna. V notranjosti ima 4 žepke na zadrge. Na torbici so modni dodatki.

- VZORČASTE HLAČNE NOGAVICE



Vzorčaste hlačne nogavice 20 DEN so v treh vzorcih in petih barvah. So v velikosti od S do XL. Sestava: 97% poliamid, 3% elestan

- MOŠKI SALONAR



Udoben moški salonar. Podplat in zgornji del sta iz umetnega usnja, steljka pa je usnjena. Salonar je narejen za posebne priložnosti kot so poroka, ples,...

- MOŠKA POLO MAJICA Z OVRATNIKOM



**Moška polo majica z ovratnikom v različnih barvnih odtenkih. Sestava: 80% bombaž, 20% poliester
Možne velikosti od L do XXL. Pranje na 30°C.**

- UDOBNI USNJENI VLOŽKI



Univerzalni in udobni vložki iz najboljšega usnja. Je za celoletno uporabo iz prožnega usnja v kombinaciji vpojnega usnja in plasti iz lateksa in ogljika ustvarja blagodejno vesplošno udobje v vseh vrstah obutve. Proizvedeno v Nemčiji.

- OTROŠKI CROCSY



**Univerzalni šivilski sukanec v različnih barvah.
Sestava: 100% poliester. Dolžina: 50m , TEX
(debelina) 18x2, Proizvajalec: Češka**