

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

Baby center d.o.o.
Jurčkova c. 224
1000 Ljubljana

POROČILO O PRAKTIČNEM USPOSABLJANJU

KAZALO

1. *UVOD str.3 -osnovni podatki,organiziranost podjetja in organizacijska shema.*
2. *TEME IZ GOSPODARSKEGA POSLOVANJA str. 4-9*
Prevzem blaga, reševanje reklamacij str.4-5 ,
oglaševanje blaga str.5 ,
načini plačila in delo na blagajni str.5-6 ,
kupčeve reklamacije str. 7,
inventura str. 8 ,
kontrolni organi str. 8-9.
3. *TEME IZ POZNAVANJA BLAGA str.10-13 -opis štirih vrst blaga*
4. *Primer oglaševanja blaga- str. 14*

UVOD

Prakso sem opravljala v Baby Centru d.o.o. , pe. Rudnik na Jurčkovi c. 224 v Ljubljani.

Organiziranost podjetja je d.o.o (družba z omejeno odgovornostjo). Je družba z lastno pravno sposobnostjo, ki za prevzete obveznosti jamči le s premoženjem družbe in ima osnovni kapital razdeljen na poslovne deleže.

Organizacijska shema podjetja:

Zakoniti zastopniki: Bevk Marija, Bevk Marjan in Tomc Jure.

Ustanovitelji: Bevk Marjan, Merit International, Trgovsko podjetje (d.o.o.)

Pravnoorganizacijska oblika: Družba z omejeno odgovornostjo d.o.o.

Glavna dejavnost: 47.650 Trgovina na drobno v specializirani prodajalni z igračami



TEME IZ GOSPODARSKEGA POSLOVANJA

1. PREVZEM BLAGA IN REŠEVANJE REKLAMACIJ PRI PREVZEMU

Kadar prispe blago od dobavitelja, ga je treba prevzeti. Nabavna služba mora pravočasno obvestiti o prispeli pošiljki in roku dostave. Tako bo skladiščna služba vedno pridpravljen, da pravilno prevzame novo večjo pošiljko. Prispelo blago prevzame komisija ali posameznik na podlagi spremnih dokumentov : dobavnice, tovrnega lista, računa ali fakture.

Prevzem blaga je:

- količinski (kvantitativni) in
- kakovostni (kvalitativni) prevzem.

a) **Grobi količinski prevzem.**

Težo blaga, označeno na spremenem dokumentu, je treba takoj preveriti. Takemu prevzemu pravimo grobi količinski prevzem. Pri prevzemu ugotovijo, ali je embalaža v kateri je prispelo blago, nepoškodovana ali če so na njej vidni sledovi nasilnega odpiranja.

b) **Detajlni ali podrobni količinski prevzem.**

Prevzem blaga ne železniški postaji ali v pristanišču praviloma ne moremo opraviti tako podrobno, kot to naredimo v skladišču

c) **Količinski prevzem.**

Ko blago prispe k kupcu, ga ta prevzame. Prispelo količino blaga primerja s spremnimi dokumenti dobavitelja. Prevzete količine blaga se morajo ujemati s tistimi, ki jih je prevzel in v spremnem dokumentu navedel prodajalec.

Nato se glede na izdelek in na njegovo količino naredijo cene, ki jih polepijo po izdelku in izdelek gre lahko na police v prodajalno.

d) **Kakovostni prevzem.**

Kakovost blaga ugotavljamo praviloma v kupčevem skladišču. Če je prodajalna prejela blago neposredno od dobavitelja, ugotavlja kakovost blaga v svojem priročnem skladišču. Kakovost blaga je treba ugotoviti takoj, ko je prispela pošiljka. Tudi če je bil pregled opravljen v navzočnosti obeh strank, mora kupec takoj sporočiti prodajalcu svoje pripombe, sicer izgubi pravico do reklamacije. Kupec ugotavlja kakovost blaga na osnovi ustreznih listin.

Kakovost blaga se ugotavlja:

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| -s strokovnim pregledom, | -s kemično analizo, |
| -z specifikacijo, | -s standardom, |
| -primerjava z vzorcem, | -s fizičnim merjenjem. |

-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.

2. OGLAŠEVANJE BLAGA

Oglaševanje lahko opredelimo kot skupek dejavnosti, ki s posredovanjem sporočil v časopisih, revijah, radiu, televiziji, v letakih, plakatih idr. seznanjajo potrošnike z določenimi izdelki. Osnovni cilj oglaševanja so obveščanje potrošnikov, povečanje prodaje in ustvarjanje večjega dobička za trgovsko družbo.

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. Zaradi tega organizirajo v večjih trgovskih družbah poseben oddelek v okviru prodajne službe, ki pripravlja in opravlja oglaševalno dejavnost.

3. NAČINI PLAČILA 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 zaheteva 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 nalog 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 dobroimeetja 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 majico za svojega otroka. Ko pride domov, otrok majico obleče in vidi da je premajhna. Kupec ima 8 dni časa, da se vrne v trgovino kjer je kupil izdelek z računom in oblačilo zamenja za drugo velikost. 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 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 boleznih 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 :



- Bombažen Sucre d`Orge pajac. velikost od 0 do 3 mesecev

Brez dvoma ni večjega in lepšega trenutka od rojstva otroka ter opazovanje njegovega odraščanja in vsakodnevnega novega odkrivanja. In prav v ta namen je družinsko podjetje Sucre D`orge začelo z oblikovanjem otroške kolekcije. Skupaj z zaposlenimi jih navdihujeta ljubezen in predanost do otrok, zato se v podjetju posebej posvečajo razvijanju izdelkov, ki so predvsem praktični, atraktivnega izgleda ter dajejo občutek mehkoobe in udobja.

Priznana francoska znamka Sucre D`orge je specializirana za otroška darila. Najdete pa lahko tudi oblačila za otroke do 8. leta starosti, otroško pohištvo, posteljnino, igrače ter pripomočke za kopanje in hranjenje. Izdelki so narejeni iz materialov, ki odganjajo pršice in ne povzročajo s tem povezanih dihalnih alergij.

Načrtovanje in izdelava izdelkov temelji na željah staršev in potrebi otrok, priporočilih pediatrov in predlogih strank.



Modularni sistem Pliko P3 Tri-fix je možnost, da z enim samim nakupom dobite vse, kar potrebujete za transportiranje otroka od rojstva pa do 3 let starosti. Na podvozje vozička Pliko P3 lahko namestite košaro Navetta, otroški avtosedež Primo Viaggio Tri-fix ali športni sedež. V kompletu je tudi torba za previjanje s prostornimi parktičnimi žepi in previjalno podlogo.

Košara Navetta je udobna in odporna košara za dojenčke, opremljena s praktičnimi ročaji, ki olajšajo prenašanje.

Voziček Pliko P3 Completo je popolnoma opremljen športni voziček s prevleko za noge in stehico z zadrgo, ki jo lahko spremenite v senčnik. Kolesa so vzmetena; prednja so lahko vrtljiva ali fiksna, zadnja so opremljena s centralnim zavornim sistemom. Za varnost skrbita 5-točkovni varnostni pas in prednje varovalo, ki ga lahko tudi snamete. Hrbtno naslonjalo in oporo za noge lahko nastavite v več različnih položajev, da otroku zagotovite kar največje udobje. Ročaji z nosilcem stekleničke so nastavljivi po višini in opremljeni z gumiranimi vložki; sredinski in stranski ročaj olajšata zlaganje in prenašanje vozička. Voziček se z eno samom roko zloži kot dežnik, zložen zavzame le malo prostora in samostojno stoji. Voziček ima tudi prostorno nakupovalno košaro.

Otroški varnostni avtosedež Primo Viaggio Tri-fix sodi v skupino 0+ in je namenjen otrokom, težkim do 13 kg. Odlikuje ga prilagodljiv sistem zaščite pred stranskimi trki, ki ga lahko nastavite v 5 različnih položajev glede na velikost otroka in zagotavlja maksimalno varnost. Opremljen je z nastavljivo in lahko snemljivo stehico, nastavljivim ročajem za prenašanje, pettočkovnim varnostnim pasom, mehkim oblazinjenjem za novorojenčke ter naslonjalom in varovali iz mikrofibre Comfort Dry, mehkega blaga, ki diha in ostaja suho. Doma ga lahko uporabljate kot udoben naslonjač za otročička.



- delovanje brez motenj z DECT tehnologijo,
- varna in zasebna povezava,
- samodejna izbira oddajnega kanala,
- digitalni zaslon,
- termometer za oddaljen nadzor temperature,
- doseg delovanja 300m,
- samodejno opozorilo v primeru nedosegljivosti,
- lučka za nadzor akumulatorja,
- potovalna torbica,
- uspavanke,
- nočna lučka.

Elektronska varuška SCD 499 zagotavlja delovanje brez motenj z DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunication) tehnologijo. Zagotavlja delovanje brez motenj zaradi drugih naprav (druge elektronske varuške, brezžični telefoni, mobilni telefoni). Varna in zasebna povezava s šifriranjem podatkov: samo vi lahko slišite svojega otroka in slišite le njega. Samodejna izbira oddajnega kanala. Za prenos glasu vedno izberite katerega izmed 120 radijskih kanalov, ki je še prost (neuporabljen). Ko zazna, da ta kanal uporablja druga naprava, samodejno preklopi na kanal, ki je še prost in s tem zagotovi kristalno jasno povezavo brez motenj. Majhna, prenosna starševska enota z akumulatorjem oz. polnilcem. Starševska enota ima zaponko za pas in ovratni pašček - s prenosno starševsko enoto se lahko prosto sprehajate po hiši.

Digitalni zaslon s prikazom funkcij na daljavo. Termometer za oddaljen nadzor nad temperaturo v otroški sobi. Namestitev razpona sobne temperature. Lučke za raven glasnosti. Doseg delovanja otroškega monitorja je 300m. Omogoča tihi nadzor otroka. Kontrola dometa - samodejno opozorilo v primeru nedosegljivosti. Lučka za nadzor akumulatorja. Priložena potovalna torbica. Pet uspavank za uspavanje otroka. Nočna lučka za pomiritev. Funkcija za pogovor staršem omogoča, da svojemu otroku govorijo, ga potolažijo.



125 g,
po 4. mesecu starosti,
bogat vir ogljikovih hidratov, vlaknin, beljakovin, maščob in mineralov,
blagodejno vpliva na prebavo,
iz biološko-dinamične pridelave (demeter),
iz visoko kontrolirane ekološke pridelave (BIO).

Dopolnilna hrana za dojenčke in otroke, del mešane prehrane, nizka vsebnost alergenov, brez glutena, brez mlečnih beljakovin, brez dodanega sladkorja, brez sredstev za zgoščevanje, brez dodanih arom in barvil, brez škodljivih primesi in konzervansov (po zakonu). Mehča blato.

Sunval je Nemško podjetje, ki se ukvarja s pridelovanjem BIO in DEMETER otroške prehrane že več kot 50 let in je edino podjetje, ki se je skozi ves ta čas specializiralo v pridelavo le te.

Prav tako je Sunval GmbH prvo podjetje, ki je začelo s proizvodnjo otroške hrane v steklenih kozarčkih, kar je danes za vsa podjetja standard. Dolgoletne izkušnje in tesno sodelovanje s strokovnjaki za otroško prehrano ter otroškimi zdravniki so tako ustvarile produkte najvišje možne kakovosti (demeter), večkrat nagrajene tudi s strani različnih raziskav o otroški prehrani. Podjetje je pridobilo tudi certifikat IFS5, ki je najvišji možen certifikat za proizvodnjo hrane.

Podjetje Sunval se lahko pohvali z največjim izborom BIO in DEMETER kvalitete otroške prehrane, kjer vsak malček najde najboljše zase.