

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

Trgovina Obutev
Sokolska 5
1295 Ivančna Gorica

POROČILO O PRAKTIČNEM USPOSABLJANJU Z DELOM

*** KAZALO ***

-
UVOD.....str. 1

-ORGANIZACIJSKA SHEMA PODJETJA.....str. 3

-TEME IZ KOMERCIALNEGA POSLOVANJA.....str. 2-6

-NABAVA IN
PRODAJA.....str. 3

-REKLAMACIJA
.....str. 4-5

-TRŽNO KOMUNICIRANJE.....str.
6

-BLAGOVNE
ZNAMKE.....str. 7-8

-PRILOGA (3x dobavnica, 1x sprejemnica).....str.
9-12

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

Opravljala sem delo v pisarni. Urejala sem dokumente, vnašala blago v računalnik itd.

Organizacijska shema podjetja:

Lastnik: Lado Sever

Prodajalci: Zdenka Sever

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



obutev

ZDENKA

*** TEME IZ KOMERCIJALNEGA**

POSLOVANJA *

- **NABAVA IN PRODAJA:**

Grosisti pošljejo ponudbe svojega blaga. Če nam ponudnik ustreza sklenemo pogodbo o medsebojnem sodelovanju, kjer so določena, količina, dobavni rok, rabat, plačilni pogoji... Blago si izberemo preko kataloga, po pošti ali pa je nabava direktna.

Lastnik pripelje blago z lastni prevoznim sredstvom v trgovino oz. prodajalno, ali pa mu ga pošljejo z dostavno pošto. Blago lastnik najprej pregleda, to pomeni da ugotovi če se blago količinsko ujema z sprejemno dobavnico, obenem pa opravi tudi kakovosten prevzem, kar 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. Prejeto blago se poknjiži preko dobavnice, kjer se določi tudi rabat prodajalca in tako je cena pripravljena za končnega potrošnika. Blago se označi z ceno in šifro ter zloži na police v prodajalno.

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.

Pomemben postopek v prodajnem procesu prodajalne je izpeljava plačila. Kupec lahko plača blago na več načinov: gotovinsko plačevanje, polgotovinsko plačevanje brezgotovinsko plačevanje. Ko kupec plača mu izročimo račun na katerem piše katero blago je

kupil, kolikšno količino, kdaj in kje.

- **REKLAMACIJA:**

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.

- **TRŽNO KOMUNICIRANJE:**

Pospeševanje prodaje je eden izmed temeljnih instrumentov marketinškega komuniciranja, ki jih podjetje lahko uspešno uporabi za doseganje zastavljenih ciljev.

Pospeševanje prodaje ponudi spodbudo za nakup. Vključuje metode za pospeševanje prodaje porabnikom (degustacije, vzorci, darila,...), pospeševanje prodaje trgovini (na primer popusti pri nabavi) in spodbude za prodajno osebje (bonusi, tekmovanja...)

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.

Mi oglašujemo preko radijskih sprejemnikov, z letaki, z reklamnimi napisi, ipd.

- **BLAGOVNE ZNAMKE:**

ČEVLJI

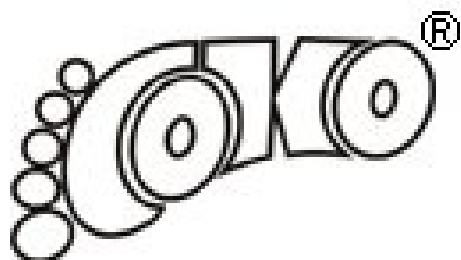
Jazbec d. o. o. - Tržič



Ferma JR d. o. o. - Mirna



Čevljarstvo Koritnik s. p. - Cerklje



GALANTERIJA

Krokodil d. o. o. - Ljubljana



TEKSTIL

Tekstil d. o. o. - Ljubljana

