

Raporty i dokumenty charakterystyczne dla handlu detalicznego



1. Film „5 sposobów szukania towaru do sklepu internetowego”.
Proszę obejrzeć film: https://youtu.be/lrTneM_JHIM „5 sposobów szukania towaru do sklepu internetowego” , a potem wykonać następujące ćwiczenie.
2. 5 sposobów szukania towaru do sklepu internetowego – prawda czy fałsz?

	Prawda	Fałsz
Nie trzeba znać się na towarze, aby go sprzedawać.		
Sprzedawca powinien znać marki i producentów towaru.		
Szukając towaru wpisujemy jego nazwę do wyszukiwarki internetowej.		
Nie tracimy czasu, zaglądając na strony konkurencji.		
Powinniśmy lekceważyć informacje typu: Klienci kupują też		
Odpowiedni towar możemy znaleźć, używając fotografii.		
Najłatwiej jest sprowadzić towary z zagranicy.		



3. Zamówienie – tekst z lukami

Uzupełnij tekst słowami z ramki.

realizacji, termin, umowa, realizacji, dostawca, zapłaceniu, odbiorcę, towaru

Zamówienie to pismo sporządzane przez towaru z reguły na specjalnym druku. Zamówienie powinno zawierać nazwę, jednostki miary, ilość, ceny jednostkowe, ogólną sumę do zapłaty napisaną cyframi i słownie, warunki i dostawy oraz warunki i termin zapłaty. produktu, po otrzymaniu zamówienia, potwierdza przyjęcie go do To potwierdzenie jest w zasadzie jednoznaczne z tym, że pomiędzy dostawcą a odbiorcą zawarta została kupna-sprzedaży, na mocy której dostawca zobowiązuje się do terminowego dostarczenia produktu, a odbiorca do ceny za dostarczony produkt.



4. Formularz zamówienia

Proszę przeanalizować umieszczony niżej formularz.

Miejscowość: _____

Data: _____

Dane sklepu:

Formularz zamówienia

Dane klienta:

Adres dostawy:

Nr klienta

Osoba zamawiająca:

Nazwa firmy:

Adres:

NIP:

nr tel:

Forma płatności:

☐ **Gotówka**

☐ **Faktura VAT**

☐ **Przelew**

☐ **Rachunek**

Zamówione produkty:

Nr	Indeks	Opis	Jedn. sprzedaży	Ilość jedn. sprzedaży	Cena netto jedn. sprzedaży	Cena brutto
----	--------	------	--------------------	--------------------------	-------------------------------	-------------

1.

2.

3.

4.

.....

(podpis osoby składającej zamówienie)

5. Skarga czy reklamacja?

	Skarga	Reklamacja
Informuję, że kasjerka, która pracowała 12 maja 2021 roku w kasie nr 6 nie chciała mnie obsłużyć, tłumacząc to tym, że nie mam maseczki. Mimo że włożyłem maseczkę, kasjerka nadal była niesympatyczna i nieuprzejma. Domagam się przeprosin i wyciągnięcia konsekwencji wobec pracownicy waszego supermarketu.		
Z przykrością muszę stwierdzić, że kupiony przeze mnie 20 stycznia 2021 roku telewizor marki Samsung, model EX70A nie nadaje się do użytkowania. Telewizor ma uszkodzony ekran. Proszę więc o wymianę uszkodzonego telewizora na nowy, bez usterek.		
Kosmetyki (puder, lakier do paznokci, błyszczek do ust i szampon), które kupiłam podczas promocji (20.08.21.) w Państwa drogerii były przeterminowane. Jako dowód dołączam te kosmetyki. Proszę o zwrot pieniędzy, jakie wydałam na przeterminowany towar.		
Informuję, że w sklepie przy ul. 42, który należy do Państwa sieci od trzech tygodni jest zepsuty terminal i nie można płacić ani kartą, ani blikiem. Ponadto sklep jest często zamknięty z powodu awarii prądu lub innych awarii. Ta sytuacja trwa od kilku miesięcy – od czasu, kiedy zmieniło się kierownictwo sklepu. Wcześniej był to dobry, jeśli nie najlepszy, sklep w okolicy. Bardzo proszę zarząd sieci o zainteresowanie się tą placówką. Okoliczni mieszkańcy czekają na pozytywne zmiany w „ich” sklepie.		



Skargi, reklamacje i odpowiedzi na nie

Proszę połączyć reklamacje i skargi z odpowiedziami na nie.

Domagam się wymiany kupionych w państwa sklepie butów sportowych na nową parę, ponieważ w prawym bucie po trzech miesiącach pękła podeszwa. Dołączam dowód zakupu – kopię paragonu.	
Zakupiony przeze mnie 30 lipca 2021 roku, a więc niecałe 2 miesiące temu, robot kuchenny nie spełnia swoich funkcji – przestała w nim działać funkcja sokowirówki. W związku z tym domagam się wymiany zepsutego urządzenia na nowe – sprawne.	
12 września 2021 roku kupiłam w Państwa sklepie półbuty. Niestety, po dwóch dniach noszenia w lewym bucie urwał się obcas. Proszę więc o wymianę butów na nową, nieuszkodzoną parę lub o zwrot pieniędzy.	
Zgłaszam reklamację wełnianego swetra zakupionego w Państwa sklepie. Sprzedawca zapewniał mnie, że sweter jest wart swojej ceny i że będzie mi długo służył. Tymczasem po pierwszym praniu sweter skurczył się i zmechacił. Żądam zwrotu kosztów zakupu.	

Szanowna Pani,

uprzejmie informuję, że zgłoszona przez Panią reklamacja została rozpatrzona pozytywnie. Zapraszamy do naszego sklepu po odbiór nowej pary obuwia lub po zwrot kosztów zakupu.

Szanowny Panie,

sklep ani producent nie ponosi odpowiedzialności. Po zbadaniu towaru stwierdziliśmy, że towar był prany w zbyt wysokiej temperaturze i to było przyczyną uszkodzenia materiału. Informacje o zasadach prania producent umieścił na metkach firmowych wewnątrz swetra. Uszkodzenia powstały w wyniku nieodpowiedniego prania przez Klienta. Wobec powyższego nie możemy uznać Pańskiej reklamacji.

Zgłoszona przez Klienta wada w postaci pęknięcia środkowej części podeszwy prawego buta jest wynikiem zmian użytkowych, które są skutkiem nieprawidłowej eksploatacji obuwia. Wobec powyższego reklamację uznajemy za bezpodstawną.

Szanowna Pani,

po dokładnej analizie usterki stwierdziliśmy uszkodzenie jednego elementu urządzenia. Ponieważ wymiana całego urządzenia nie jest w tej sytuacji konieczna, proponujemy wymianę uszkodzonej części na nową. Naprawa przywróci sprzęt do normalnego stanu, będzie on spełniał wszystkie, przewidziane przez producenta funkcje

6. Wzór odpowiedzi pozytywnej dla klienta

Proszę przeanalizować poniższy dokument.

Stempel nagłówkowy sklepu

Łódź, dnia.....

imię i nazwisko klienta lub nazwa

adres korespondencyjny

Temat skargi/reklamacji/wniosku*: [...]

W odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek* otrzymaną w dniu [...], Sklep Obuwniczy „Skórka”, zwany dalej Sklepem, informuje, że po

przeprowadzeniu przez Sklep postępowania wyjaśniającego Pana/i*

skarga/reklamacja/wniosek* została rozpatrzona pozytywnie, tj. [...]

.....

.....

W związku z powyższym Pana/i* żądanie, tj. [...] zostanie zrealizowane w terminie [termin nie może być dłuższy niż 30 dni] dni od dnia

sporządzenia niniejszej odpowiedzi.

/pieczętka imienna i podpis osoby działającej w imieniu Sklepu/

*) niewłaściwe usunąć

7. Imiesłów przymiotnikowy bierny – tworzenie

-ać ----- -any, a, e

przeterminować ----- przeterminowany

oddać ----- oddany

Klient oddał przeterminowany towar do sklepu. Pracownik zwrócił mu pieniądze za oddany towar.

-eć ----- -ony

-ić ----- -ony

-yć ----- -ony

rozpatrzyć ----- rozpatrzony

kupić ----- kupiony

przymierzyć ----- przymierzony

Kierownik sklepu rozpatrzył reklamację klienta. Gdy reklamacja została rozpatrzona, klient dostał nowy, nieuszkodzony towar.

-ać ----- -ęty

zamknąć ----- zamknięty

wyciągnąć ----- wciągnięty

Właściciel zawsze zamyka sklep o 18:00. Po 18:00 sklep jest zamknięty.

-ć -----ty

szyć (szyję, szyjesz) ----- szyty

zepsuć (psuję, psujesz) ----- zepsuty

Zepsuł mi się zamek błyskawiczny w kurtce. Naprawilem zepsuty zamek.

8. Imiesłów przymiotnikowy bierny – ćwiczenie

Przeciągnij słowa w odpowiednie miejsca.

zapłacona; rozbity; napisana; przyjęta; zepsuty; oceniona; oddany; rozpatrzona

oddać towar / towar, który ktoś oddał - towar

napisać skargę / skarga, którą ktoś napisał - skarga

zapłacić fakturę / faktura, którą ktoś zapłacił - faktura

ocenić usterkę / usterka, którą ktoś ocenił - usterka

rozpatrzyć skargę / skarga, którą ktoś rozpatrzył - skarga

przyjąć reklamację / reklamacja, którą ktoś przyjął - reklamacja

rozbić ekran / ekran, który się rozbił - ekran

zepsuć telewizor / telewizor, który się zepsuł - telewizor



9. W sklepie z elektroniką – dialog z lukami

Przeciągnij słowa w odpowiednie miejsca.

spadł; wypełnić; uprzejmy; wymienić na nowy; dołączyć kopię; nie działa; powinien;
rozpatrzona pozytywnie; futerał się otworzył; W ciągu trzech dni; opisać uszkodzenie;
przetrwąć upadek

Klient: 2 miesiące temu kupiłem w waszym sklepie tablet. Chciałbym zapytać, czy mogę go u was naprawić lub

Sprzedawca: A co się stało?

Klient: Spadł na ziemię. A właściwie to mój kot zrzucił go na podłogę. Ma pęknięty ekran i Chciałem go sam naprawić, ale nie mogę znaleźć serwisu.

Sprzedawca: Z jakiej wysokości na podłogę?

Klient: Może metr.

Sprzedawca: Czy był w futerale?

Klient: Tak, ale i tablet spadł ekranem na podłogę.

Sprzedawca: Futerał nie się otworzyć.

Klient: Mój kot też nie powinien go zrzucić.

Sprzedawca: Tablet w futerale powinien z takiej wysokości. Myślę, że możemy

formularz reklamacyjny. Proszę tu wpisać swoje dane i

..... Proszę wpisać też swój numer telefonu. Czy ma pan paragon lub fakturę? Trzeba do formularza.

Klient: Mam fakturę, ale nie mam kopii.

Sprzedawca: Zaraz ją skseruję. O proszę – gotowe. Przekażę reklamację kierownikowi i zrobię wszystko, co możliwe, aby została

Jeśli nie uda się naprawić urządzenia, dostanie pan nowe.

..... zatelefonujemy do pana, żeby powiadomić jaka jest decyzja.

Klient: Bardzo pan Dziękuję.

Sprzedawca: Cieszę się, że mogę pomóc.





10. Powtórzenie. Odpowiedź na reklamację – tekst z lukami

Uzupełnij tekst, wpisując do niego następujące słowa: rozbity, wymieniony, rozpatrzona, oceniony, uszkodzony, zakupiony, zepsuty.

Szanowny Panie,

Z przyjemnością informuję, że reklamacja Pana została
..... pozytywnie. Ponieważ
..... w naszym sklepie tablet, mimo że był w futerale,
został – nie wykonuje swoich funkcji i ma
..... ekran – postanowiliśmy uwzględnić Pana reklamację.
Ponieważ tablet został
..... przez specjalistów jako nienadający się do naprawy,
zdecydowaliśmy, że zostanie on na nowy. Nowy tablet
czeka na Pana sklepie przy ulicy

Z poważaniem,
starszy konsultant Jan Nowak

