



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Martina Koksteinová.

Dostupné ze Školského portálu Karlovarského kraje www.kvkskoly.cz, materiál vznikl v rámci projektu Gymnázia Cheb s názvem Rozvoj školského portálu Karlovarského kraje.

Komunikace v obchodním styku





Urgence Reklamace



URGENCE



Urgence (pobídka)

Nedodrží-li dodavatel termín dodání zboží uvedený v kupní smlouvě, zákazník plnění dodávky urguje. Musí dát zřetelně najevo, že ho tato situace přivádí do obtíží. Jde-li o první urgenci, bude dopis taktní. Druhá urgence bude rozhodná, nikoli nezdvořilá. Kupující může uplatňovat nárok na penále. Urgence se zasílají doporučeně.



Osnova dopisu

1. upozornění na prodlení dodací lhůty, číslo a datum objednávky, druh zboží
2. vysvětlení těžkostí
3. požadavek na rychlé jednání nebo stanovení náhradního termínu
4. upozornění na požadované penále či zrušení kupní smlouvy



Způsoby stylizace

1. Podle naší objednávky..., kterou jste potvrdili dne..., jste nám měli dodat...
2. S Vaší dodávkou jsme najisto počítali, její zpoždění nám působí velké obtíže.
3. Očekáváme, že obratem sdělíte, kdy zboží dodáte.
4. Pokud zboží do uvedeného termínu nedodáte, budeme požadovat penále a zrušíme kupní smlouvu.



REKLAMACE



Reklamace (výtka)

- Jestliže prodávající nedodrží smlouvu ohledně jakosti, druhu, množství zboží, nebo jestliže je zboží poškozeno, napíše odběratel bezodkladně reklamaci.
- V reklamaci je nutno přesně popsat zjištěné nedostatky a uvést, co zákazník požaduje: výměnu, opravu, slevu, náhradu škody, zrušení smlouvy apod. Tón dopisu je věcný a rozhodný. Zasíláme doporučeně.



Osnova dopisu

1. potvrzení příjmu zásilky
2. důvod reklamace (detailní popis vad)
3. požadavek (výměna, oprava, sleva, náhrada škody, přezkoumání, zrušení smlouvy)



Způsoby stylizace

1. Dnes došla přesně ve stanoveném termínu vaše zásilka. Po přezkoumání jejího obsahu jsme však zjistili...
2. Zboží nebylo dostatečně zabaleno a vlhkem se poškodilo.
3. Žádáme o výměnu celé zásilky



