

1.	Asortyment towarowy	5
2.	Motywy konsumentów, typy klientów	6
3.	Sprzedawca i jego kwalifikacje	11
3.1	Kwalifikacje sprzedawcy	11
3.2	Komunikacja interpersonalna	12
3.3	Kultura obsługi.....	16
3.4	Wygląd zewnętrzny i sposób zachowania sprzedawcy.....	18
4.	Formy (techniki) sprzedaży	22
4.1	Formy sprzedaży w handlu detalicznym.....	22
4.1.1	Specjalne formy sprzedaży	23
4.1.2	Sprzedaż pozasklepowa.....	29
4.2	Formy sprzedaży w handlu hurtowym.....	30
5.	Obsługa klienta	32
5.1	Przebieg sprzedaży w sklepie	32
5.2	Przebieg sprzedaży wysyłkowej	52
5.3	Przebieg sprzedaży akwizycyjnej i telefonicznej.....	53
5.4	Przebieg sprzedaży hurtowej	55
6.	Formy zapłaty za towar	68
7.	Rejestrowanie sprzedaży	71
8.	Dokumentowanie sprzedaży.....	77
8.1	Faktura	77
8.2	Paragon a faktura	100
8.3	Rachunek.....	101
9.	Program Subiekt	104
10.	Odprowadzenie utargów.....	107
11.	Prawa konsumenta.....	109
11.1	Ogólne prawa konsumenta	109
11.2	Sprzedaż w lokalu przedsiębiorcy	110
11.3	Sprzedaż poza lokalem i na odległość.....	114
11.4	Odstąpienie od umowy sprzedaży poza lokalem i na odległość	122
12.	Rękojmia i gwarancja	125
13.	Reklamacje	128