

Spis treści

1. Asortyment towarowy	5
2. Motywy zachowania konsumentów, typy klientów	6
3. Sprzedawca i jego kwalifikacje	11
3.1. Kwalifikacje sprzedawcy	11
3.2. Komunikacja interpersonalna	14
3.3. Kultura obsługi	20
3.4. Wygląd zewnętrzny i sposób zachowania sprzedawcy	27
3.5. Tajemnica zawodowa	32
4. Formy (techniki) sprzedaży	33
4.1. Formy sprzedaży w handlu detalicznym	33
4.1.1 Klasyfikacja form i technik (metod) sprzedaży	33
4.1.2 Sprzedaż sklepowa i pozasklepowa	33
4.1.3 Specjalne formy sprzedaży	34
4.1.4 Usługi towarzyszące sprzedaży sklepowej	39
4.1.5 Sprzedaż pozasklepowa	39
4.2. Formy sprzedaży w handlu hurtowym	44
5. Obsługa klienta	47
5.1. Przebieg sprzedaży w sklepie	47
5.2. Przebieg sprzedaży wysyłkowej	58
5.3. Przebieg sprzedaży internetowej	59
5.4. Przebieg sprzedaży akwizycyjnej	60
5.5. Przebieg sprzedaży telefonicznej	66
5.6. Przebieg sprzedaży hurtowej	68
6. Formy zapłaty za towar	78
7. Rejestrowanie sprzedaży	83
8. Dokumentowanie sprzedaży	89
8.1 Zasady wystawiania faktur	89
8.2 Rodzaje faktur	91
8.3 Paragon a faktura	102
8.4 Rachunek	104
9. Program Subiekt	111
10. Odprowadzenie utargów	128
11. Prawa konsumenta	131
11.1. Ogólne prawa konsumenta	131
11.2. Sprzedaż w lokalu przedsiębiorcy	134
11.3. Sprzedaż poza lokalem i na odległość	139
11.4. Odstąpienie od umowy sprzedaży poza lokalem i na odległość	144
12. Rękojmia i Gwarancja	150
12.1. Rękojmia	150
12.2. Gwarancja	153
12.3. Gwarancja a Rękojmia	157
13. Reklamacje	160