

ІНСТРУКЦІЙНА КАРТКА

До практичного заняття № 14

З навчальної дисципліни: **Організація і технологія торговельних процесів**

Тема: Аналіз та вирішення ситуацій, що виникають в процесі продажу та обслуговування покупців.

Мета: Сформувати знання в області правил продажу основних груп продовольчих і непродовольчих товарів; Виробити навички прийняття оптимальних рішень в ситуаціях, що виникають у процесі продажу товарів і обслуговування покупців; навчитись використовувати названі правила у практиці торгової діяльності.

Матеріально-технічне забезпечення:

1. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення (постанова КМ України від 15.06.2006 р. № 833).
2. Правила продажу продовольчих товарів (Наказ № 237 від 28.12.94)
3. Правила продажу непродовольчих товарів (Наказ № 294 від 27.05.96)
4. Правила комісійної торгівлі непродовольчими товарами (Наказ № 37 від 13.03.95).
5. Про реалізацію окремих положень Закону України “Про захист прав споживачів” (Постанова № 172 від 19.03.94).
6. Митрога М.К., Сирохман Г.М. Практичні заняття з організації і технології торгівлі. Ужгород.

Хід заняття та його виконання:

ЗАВДАННЯ № 1.

Вирішити ситуації, що виникають під час продажу товарів і обслуговуванні покупців.

Відповіді повинні бути обґрунтовані, дані пояснення.

Ситуація 1. Магазин самообслуговування працює з 8 до 20 годин. Покупець, відібравши товари, підійшов до каси о 20.03. Касир відмовився провести розрахунки, мотивуючи це закінченням робочого дня. Чи правильні дії касира?

Ситуація № 2. Покупець звернувся в магазин з проханням обміняти хліб, в якому виявлено сліди непромісу м'якушки. Як повинен вчинити продавець?

Ситуація № 3. Відпускаючи покупцю 1 кг вагового печива, продавець додав 30 г крихти печива цього ж виду. Чи правильні дії продавця?

Ситуація № 4. Покупець відмовився оплатити вартість 1 кг відваженого сиру твердого, мотивуючи це тим, що продавець додав дві доважки цього самого сиру загальною масою 80 г. Чи правомірні дії покупця?

Ситуація № 5. Продавець помилково відпустив покупцю 2 л молока замість 1,5 л. Коли покупець відмовився оплатити вартість 2 л молока, продавець відлила 0,5 л назад у флягу. Чи правильно здійснює відпуск молока продавець?

Ситуація № 6. Покупець просить дати Книгу відгуків і пропозицій для запису скарги на те, що о 9 годині ним були відібрані і відкладені туфлі до 10 години, а продавець продав їх. Чи правильні дії продавця?

Ситуація № 7. Покупець доставив у магазин несправний телевізор, куплений 40 днів тому, і просить обміняти його на доброякісний, оскільки він не витримав гарантійного терміну. Як повинні діяти працівники магазину?

Ситуація № 8. 12 жовтня покупець приніс у магазин пальто з натурального хутра норки і пред'явив касовий чек, що пальто куплене 3 вересня цього ж року. Покупець просить повернути гроші, оскільки з хутра випадає волосяний покрив. Як потрібно діяти завідувачому магазином?

Ситуація № 9. У магазині “Тканини” покупець відмовилась оплатити вартість трьох метрів відміряної гофрованої тканини, мотивуючи відмову тим, що при відмірюванні продавець дуже натягував тканину, прикладаючи її до метра. Чи правомірні дії покупця?

ЗАВДАННЯ № 2.

Вирішити ситуації, що виникають під час продажу товарів в комісійній торгівлі.

До кожної ситуації у завданні вказаний пункт Правил, на основі якого ця ситуація вирішується. Відповіді повинні бути обґрунтовані, в окремих ситуаціях проведені розрахунки.

Ситуація № 1. Як документально оформляється комісіонером приймання на комісію трьох пар взуття одного виду?

Ситуація № 2. Комітент здав на комісію пилосос ціною 200 гривень. Розмір комісійної винагороди становить 20 % від ціни реалізації. Яку суму одержить комітент, якщо товар проданий після першої уцінки?

Ситуація № 3. 20 вересня комітент здав на комісію електровитяжку за ціною 350 гривень. 5 листопада цього ж року він забирає товар. Яка сума повинна бути відшкодована комітентом за зберігання нереалізованої електровитяжки?