

ІНСТРУКЦІЙНА КАРТКА

До практичного заняття № 9

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

Тема: Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами.

Мета: Сформувати знання в області правил продажу основних груп 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.

Методичне забезпечення:

1. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення (постанова КМ України від 15.06.2006 р. № 833).
2. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами (Наказ Мінекономіки України № 104 від 19.04.2007)
3. Про реалізацію окремих положень Закону України “Про захист прав споживачів” (Постанова № 172 від 19.03.94).
4. Митрога М.К., Сирохман Г.М. Практичні заняття з організації і технології торгівлі. Ужгород.

Хід заняття та його виконання:

ЗАВДАННЯ

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

Відповіді повинні бути обгрунтовані, дані пояснення.

Ситуація № 1. 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 № 2. 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 № 3. 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 № 4. 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?