



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

INOVAČNÍ VZDĚLÁVACÍ NÁSTROJE



Téma: „ROZHODOVÁNÍ PŘI NÁKUPECH – VRÁCENÍ ZBOŽÍ”

Didaktické podklady připravili:

Dr. Tomasz Zaclona

Dr. Monika Danielska



Cvičení 1

Charakterizuj sebe jako klienta. V tabulce označ druhy klientů (podle jednotlivých kritérií), ke kterým se řadíš.

Kritérium třídění	Druhy klientů	ANO/NE
Způsob reakce na zboží	<ul style="list-style-type: none">reagující racionálně	
	<ul style="list-style-type: none">reagující emočně	
Postoj k novému zboží	<ul style="list-style-type: none">inovační (lídr)	
	<ul style="list-style-type: none">opakující	
Důvěra k prodávajícímu	<ul style="list-style-type: none">nedůvěřiví	
	<ul style="list-style-type: none">důvěřiví	
	<ul style="list-style-type: none">plní důvěry	
Očekávání vůči prodávajícímu	<ul style="list-style-type: none">rozhodní	
	<ul style="list-style-type: none">očekávající radu	
Druh vjemů, na které je klient citlivý při nákupu	<ul style="list-style-type: none">vizuální	
	<ul style="list-style-type: none">ostatní vjemy: dotek, sluch, čich	
	<ul style="list-style-type: none">očekávající na odpověď prodávajícího	
	<ul style="list-style-type: none">reagující současně na informace a na vizuální vjemy	
Očekávání ohledně standardu obsluhy	<ul style="list-style-type: none">očekávající vysoký standard obsluhy	
	<ul style="list-style-type: none">očekávající střední standard obsluhy	
	<ul style="list-style-type: none">očekávající nízký standard obsluhy	
Sklon k nákupu pod vlivem impulsu vyvolaného marketingovými metodami	<ul style="list-style-type: none">velmi silně reagující na každý stimul (např. ohmatání produktu)	
	<ul style="list-style-type: none">slabě reagující na marketingové metody obchodu, ale kupující pod vlivem příležitosti, aby nemusel přicházet do obchodu znovu a neztrácet další čas na nákupy	
	<ul style="list-style-type: none">se sklonem k impulsním nákupům, když má hodně času, čili nenakupující ve spěchu.	
	<ul style="list-style-type: none">nereagující na impulsy a nakupující pouze ty produkty, které si naplánoval před příchodem do obchodu	



Cvičení 2

Vyplň příkladový formulář vrácení zboží. Vymysli si, jaký výrobek jsi koupil a důvod jeho vrácení.

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

.....
- Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

.....

- Datum objednání zboží:

- Jméno a příjmení kupujícího spotřebitele:

- Adresa kupujícího spotřebitele/spotřebitelů:

.....

- Číslo prodejního dokladu¹:

- Číslo objednávky²:

- Kupní cena má být vrácena³:

(*) bezhotovostním převodem na bankovní účet číslo:

..... /

- Podpis kupujícího spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zaslán v listinné podobě):

.....

- Datum

.....

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

¹ Jedná se o nepovinný údaj, jeho uvedení však urychlí vyřízení Vašeho požadavku

² Jedná se o nepovinný údaj, jeho uvedení však urychlí vyřízení Vašeho požadavku

³ Jedná se o nepovinný údaj, jeho uvedení však urychlí vyřízení Vašeho požadavku