

# **Kereskedelem ágazat**

## ***Kereskedelmi értékesítő***

### ***Tananyag az előzetes tudás beszámításához***

Szakmai követelmények:

A kereskedelem ágazati alapoktatás általános és széleskörű gazdasági tudás és gazdálkodási képesség megszerzését biztosítja, ami egyaránt szükséges és hasznos minden ágazati szakmában betöltött munkakör esetében. A tanulók az alapoktatás után felméri a háztartás feladatait, bevételeit és kiadásait, megtervezik a háztartás pénzgazdálkodását. Elemzik a vállalkozások és a többi gazdasági szereplő kapcsolatát és megkülönböztetik az egyes vállalkozási formákat. Megszerzett ismereteik alapján megértik az alapvető jogi fogalmakat és példákon keresztül bemutatják az alapvető fogyasztói jogokat. Szituációnak megfelelően, hatékonyan kommunikálnak. Elsajátítják és betartják a hétköznapi viselkedési formákat, az alapvető viselkedéskultúra elvárásainak megfelelően viselkednek. Tájékozódnak az üzleti környezetben, ellátják a gazdálkodó szervezeteknél előforduló egyszerű, digitális eszközökhöz köthető feladatokat, bekapcsolódnak az információs társadalomba és ez önfejlesztésre ösztönzi őket. Ismerik az értékesítési folyamat szereplőit és az értékesítési technikákat. Megkülönböztetik az egyes közlekedési alágazatokat, felméri a beszerzéshez, tároláshoz és értékesítéshez kapcsolódó feladatokat, elkészítik az ezekhez szükséges bizonylatokat.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

## Tananyagtartalom:

### Kommunikáció tananyag



#### **KÖSZÖNÉS** – Kiknek? Mikor? Hányszor, hogyan köszönjük?

Ismerősöknek egy napon az első találkozáskor. Ismeretleneknek, ha kapcsolatba kerülünk egymással. Az udvariasság szabályai érvényesülnek érkezéskor, távozáskor. Előre köszön:

- a férfi a nőnek, a fiú a lánynak,
- a fiatalabb az idősebbnek,
- a beosztott a vezetőnek,
- a helyiségbe belépő ember.

A köszönés legyen érthető. Nézzünk a partner szemébe.

Formái: Napszaktól függően: Jó reggelt kívánok! Jó napot kívánok!

Akkor udvarias, ha a „kívánok” szó nem marad el.

Idősebb hölgyeknek: Csókolom.

A köszönést fogadni kell. Országunként elérő szokások vannak.

#### **KÉZFOGÁS** – Kikkel, hogyan, milyen sorrendben fogjunk kezét?

A kézfogás a köszönést követi.

Először nyújt kezét:

- a nő a férfinak,
- az idősebb a fiatalabbnak,
- a magasabb beosztású, vezető a beosztottnak,

Illik felállni, egymás szemébe nézni.

A kézfogás legyen határozott, de ne túl erős, és ne hosszú ideig.

#### **BEMUTATKOZÁS** – Kiknek, milyen sorrendben mutatkozunk be?

Társaságban, ahol további kapcsolat lesz, ahol hosszabb ideig vagyunk.

A sorrend ugyanaz, mint a köszönésnél. Először mutatkozik be:

- a férfi a nőnek,
- a fiatalabb az idősebbnek,
- az alacsonyabb beosztású a vezetőnek,
- az érkező, a társaságba belépő kezdeményezi.

Nézzünk egymás szemébe! Teljes nevet mondjunk!

**BEMUTATÁS** során egy közös ismerős közvetíti az ismerkedést.

A sorrend ugyanaz, mint a bemutatkozásnál. Először mutatjuk be:

- a férfit a nőnek,
- a fiatalabbat az idősebbnek,
- az alacsonyabb beosztásút a vezetőnek,
- a társaságba érkezőt az ott lévőknek.

A bemutatáshoz mindig álljunk fel.

**MEGSZÓLÍTÁS** – Kit hogyan szólítsunk? Tegezzük, v. magázzuk?

Legyen mindig udvarias és tisztelettudó!

Férfiaknak: Uram, vagy a foglalkozás/beosztás, plusz ... úr, (pl. elnök úr.)

Nőknek: asszonyom, kisasszony, hölgyem (igazgatónő, elnök asszony).

Idősebbeknek kiskorúak használhatják a néni, bácsi szót. Ha ismerős, a keresztnévét elé tehetik, pl.

Lajos bácsi, doktor néni.

Név nélkül: „maga” vagy „Ön” megszólítással.

Hivatalos levelekben mindig „Ön”, ez sokkal több tiszteletet fejez ki.

A megszólítás hivatalos levelekben mindig: Tisztelt ...!

Udvarias kifejezések: Legyen szíves, légy szíves, kérem, kérlek.

Becenévet ismerősöknek csak akkor mondjunk, ha azt szívesen veszik.

## **TEGEZÉS VAGY MAGÁZÁS**

Felnőtteknél az kezdeményezheti, aki kézfogáskor először nyújt kezét:

- a nő a férfinak,
- az idősebb a fiatalabbnak,
- a vezető a beosztottnak.

Fiataloknak ismeretlen felnőttet nem illik letegezni.

A tegezést nem szabad kiprovokálni. A tegeződés nem kötelező, de ha felajánlják, illik elfogadni, és örökre szól.

Munkahelyen az azonos neműek általában tegezik egymást. Kivétel lehet a nagy korkülönbség és a beosztotti viszony.

Üzletekben, hivatalokban az ügyfelet nem illik letegezni.

## **BÚCSÚZÁS, ELKÖSZÖNÉS**

Legyen udvarias, jól hallható

Minden ügyfélnek – megkülönböztetés nélkül. Viszontlátásra!

Kiegészülhet: köszönettel, hogy a mi üzletünket választotta.

Remény kifejezésével, hogy visszavárjuk.

Befolyásolja az üzlet jellege:

- Kisebb üzletben sokkal személyesebb a búcsúzás (pl. ajtóig kísérés)
- Nagyáruházban: a pénztáros v. biztonsági őr köszön el.

## **A KULTURÁLT TÁRSALGÁS SZABÁLYAI** **(miről, milyen módon, mennyit beszéljünk)**

Nézzünk a partner szemébe!  
Egyszerre egy ember beszéljen!  
Egyértelműen, lényegre törően, röviden, érthetően és nyugodtan beszéljünk!  
Legyen megfelelő a hangerő (ne túl halk vagy hangos)!  
Olyanról beszéljünk, ami a partnert is érdekli!  
Kerüljük az olyan témákat, amelyről a partner nem szívesen beszél!

Türelmesen hallgassuk végig a partner mondanivalóját!  
Hagyjuk a másikat is beszélni! Fejezzük ki érdeklődésünket!  
Ne vágjunk a szavába, ne szakítsuk félbe, hirtelen ne váltsunk témát!

Ahhoz szóljunk hozzá, amiben jártasak vagyunk!  
Tartsuk tiszteletben mások véleményét akkor is, ha nem értünk egyet!  
Vitatkozni elfogadható érvekkel, nem a nagyobb hangerővel kell!  
Választékosan beszéljünk, kerüljük a sértő szavakat, trágár kifejezéseket és megjegyzéseket!  
Elismerő, pozitív tartalmú kijelentésekkel jó légkört teremthetünk.  
Bírálatunk jó szándékú, pozitív irányba ható legyen!

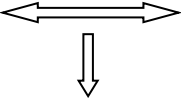
Beszéljünk őszintén, igazat mondjunk!  
Távollévőről csak jót vagy semmit! A ránk bízott titkot tartsuk meg!



## A gazdasági körfolyamat

### 1. Szűkösség és gazdálkodás

A gazdálkodás szükségessége:

az erőforrások szűkösen állnak rendelkezésre  a szükségletek végtelenek

A gazdálkodás oka a szűkösség ----> dönteni kell az erőforrások felhasználásáról

### 2. A gazdálkodás fogalma, elemei

**A gazdálkodás:** A szükségletek kielégítésének folyamata ----> körfolyamat, aminek mozgatórugója a szükséglet

**Elemei:**

1. termelés
2. elosztás
3. csere
4. fogyasztás

### 3. A termelés fogalma, a termelési tényezők

**Termelés:** a javak előállításának folyamata

**A termelési tényezők:** mindazok az erőforrások, amelyeket a gazdasági javak előállításához használunk fel

- a) munka  
munkaerő: az ember szellemi, fizikai képességeinek összessége, amelyeket a termelési tevékenység során felhasznál
- b) természeti tényező pl.: földterület, erdők, vizek, bányakincsek, vadállomány
- c) tőkejavak: pénztőke, reáltőke pl. gépek, felszerelések, anyagok
- d) vállalkozó: az a személy, akinek feladata a termelési tényezők működtetése
- e) információ: a modern kor gazdasági folyamatának termelési tényezője

### 4. Az elosztás

**Elosztás:** a javakból való részesedés

**A jövedelem formái** a birtokolt termelési tényezők szerint:

- munka – munkabér
- tőke – kamat
- föld – bérleti díj
- vállalkozó – profit

## 5. A csere

### **Csere (forgalom):**

munkamegosztás  $\implies$  a gazdálkodó egységek egymás számára termelnek, szolgáltatnak  $\implies$   
a tevékenység eredményét ki kell cserélni

### **A csere formái:**

- a) közvetlen csere: áru (szolgáltatás)  $\leftrightarrow$  áru (szolgáltatás) ----> barterkereskedelem
- b) áruforgalom: a csere fejlettebb formája, az árucserék összessége  
A cserét általában a pénz közvetíti, a termék áruvá válik.

## 6. A fogyasztás

**Fogyasztás:** szükséglet-kielégítés, a javak elhasználásnak folyamata.

Megkülönböztetünk:

- termelő és
- végső fogyasztást.

## **A gazdaság szereplői**

Közös jellemzőjük:

- részt vesznek a gazdasági folyamatban – termelnek, fogyasztanak
- egymástól elkülönülnek, önálló szervezeti egységek
- egymással együttműködnek

A gazdaság szereplői:

1. Háztartás (Fogyasztó)
2. Vállalat (Termelő)
3. Állam
4. Külföld

## A háztartás gazdálkodása

### A háztartás:

- a gazdaság mikroegysége
- közös életvitelt folytató emberek közössége
- fő gazdasági tevékenysége a fogyasztás
- állhat:
  - egy vagy több családból
  - egy személyből
  - házassági vagy vérségi kapcsolatban nem álló személyekből

### A háztartás erőforrásai:

- idő
- munkaképesség (emberi erőforrás)
- pénz
- felhalmozott vagyon

Közös jellemzőjük: szűkösen állnak rendelkezésre, gazdálkodni kell velük

### 1. Gazdálkodás az idővel

**Követelmény:** jó időbeosztás

### Az időbeosztás tervezés:

- a tevékenységek időigényének megállapítása
- a tennivalók teljes körének felmérése

### 2. A háztartás pénzgazdálkodása

### Pénzgazdálkodás:

- a jövedelmek szerzését és azok felhasználását jelenti
- **fontos:** tervszerű pénzgazdálkodás folytatása ---> lényege: a várható jövedelmek és kiadások előzetes számbavétele



## A vállalkozás

### 1. A vállalkozás értelmezése

vállalkozás ---> tevékenység

vállalat ---> vállalkozás szervezeti kerete, amely megnevezés csak jogi személyiséggel rendelkező üzleti vállalkozásra igaz

vállalkozó ---> személy

gazdálkodó szervezetek: polgárjogban – az üzleti vállalkozás gyűjtőfogalma pl.: állami vállalatok, szövetkezetek, egyéni vállalkozás, részvénytársaság

**Az üzleti vállalkozás** olyan emberi tevékenység, amelynek alapvető célja fogyasztói igények kielégítése nyereség elérésével.

### 2. A vállalkozások közös jellemzői

Az üzleti vállalkozás **jellemzői**:

- **önálló**: önállóan fogalmazza meg és valósítja meg céljait
- **profitorientált**: hosszú távon nyereségesen kíván működni
- **kockázatot vállal**: a befektetések során saját tőkéjét kockáztatja, a környezeti bizonytalanságok miatt
- **valóságos piacon működik**: az árat a kereslet és a kínálat viszonya alakítja

### 3. A vállalkozások csoportosítása

#### a) tulajdonforma szerint:

- magántulajdonú
- állami (önkormányzati) tulajdonú
- szövetkezeti tulajdonú
- vegyes tulajdonú (hazai + külföldi tulajdon)

#### b) tevékenység kör szerint:

- termelő ---> feladatuk: anyagi javak, termékek előállítás
- kereskedő ---> feladatuk: a javak eljuttatás a termelőtől a felhasználóhoz (nagykereskedelem, kiskereskedelem)
- szolgáltató ---> feladatuk: nem anyagi javak, szolgáltatások nyújtása pl.: közlekedés, hírközlés, pénzügy

#### c) működési terület szerint:

- helyi ---> adott település vagy néhány utca fogyasztóit szolgálja ki
- regionális ---> egy régiót, egy vagy több megyét érint a működése
- országos ---> az ország egész területén működik
- nemzetközi(multinacionális) ---> országhatáron kívül is megjelennek

#### d) társasági forma szerint:

- egyéni vállalkozás
- gazdasági társaságok
  - közkereseti társaság (kkt.)
  - betéti társaság (bt.)

- korlátolt felelősségű társaság (kft.)
- részvénytársaság (rt.: zrt, nyrt)

**e) méret szerint:**

- mikrovállalkozás
- kisvállalkozás
- középvállalkozás
- nagyvállalat

## **Az állam**

### 1. Az állam feladatai

**Az állam:** egy földrajzi terület feletti legfőbb hatalommal bíró politikai egyesülés.

Az állam alapvető **feladatai:**

- a belső rend megteremtése
- a külső védelem biztosítása
- a társadalom szervezése, vezetése
- a gazdaság irányítása

**Az állam gazdaságban betöltött szerepe:**

- a nemzetgazdaságok közötti kapcsolatok kiépítése, ápolása
- a gazdaság jogi szabályozása
- beavatkozás a gazdaságba

### 2. A monetáris és a fiskális politika

**Gazdaságpolitika:** az állam azon nézetei, elhatározásai, döntései és cselekedetei, amelyeket társadalmi-politikai céljainak megvalósítása érdekében a gazdaság befolyásolására alkalmaz.

**Irányzatai:**

**1. költségvetési (fiskális) politika:**

- az állam bevételeit (adók) és kiadásait (kormányzati áruvásárlás, transzfer) szabályozza

**2. monetáris politika (pénzügyi szabályozás)**

- az állam a forgalomban lévő pénz mennyiségét szabályozza

## A szerződés

A szerződés: a szerződő felek egyidejű, egyező akaratnyilvánítása. Olyan megállapodás, amelyben mindkét fél jogait és kötelezettségeit rögzítik.

A kereskedelemben alkalmazott leggyakoribb szerződésfajták.

- **Adásvételi szerződés**  
Az eladó köteles az áru tulajdonát a vevőre átruházni és az árut a vevő birtokába bocsátani, a vevő pedig köteles a vételárat megfizetni és az árut átvenni.
- **Szállítási szerződés** (Fajta és mennyiség szerint meghatározott dolog határidős adásvétele)  
Az eladó köteles a szerződésben meghatározott árut a meghatározott időpontban vagy időszakban a megrendelőnek átadni, a megrendelő pedig köteles azt átvenni és az árát megfizetni
- **Bizományi szerződés**  
A bizományos díjazás ellenében köteles a megbízó javára a saját nevében adásvételi szerződést kötni.
- **Ügynöki szerződés (közvetítói szerződés)**  
A kereskedelmi ügynök díjazás ellenében az áruk adásvételét közvetíti.

## Fogyasztói érdekvédelem

Célja: Jogi keretet teremtsen a fogyasztók gazdasági érdekének, biztonságának védelmére, megteremtse az igényérvényesítés jogi háttérét annak érdekében, hogy a fogyasztók jogai a legteljesebben érvényesüljenek.

### 1. A fogyasztókat megillető jogok

A fogyasztói alapjogok az Európai Unióban és hazánkban:

1. a fogyasztók egészségének és biztonságának védelme,
2. a fogyasztók gazdasági (vagyoni) érdekeinek védelme,
3. tájékoztatáshoz, oktatáshoz való jog,
4. a jogorvoslatához való jog (kárigényhez való jog),
5. a fogyasztók érdekeinek képviselőjéhez való jog.

### 2. Szavatosság

A kereskedelemben csak jó minőségű, hibátlan áru forgalmazható.

A szavatossággal a kereskedő azt szavatolja, hogy az áru az eladás pillanatában hibátlan.

Így a szavatosság az eladó hibás teljesítésért való felelősségét jelenti.

Fogyasztói panasz tárgya lehet:

- hibás teljesítés
- később jelentkező hiba
- **minőségi** hiányosság (nem alkalmas használatra)

A szavatossági igény érvényesítése:

- A szavatosság érvényesítése során a vásárló elsősorban a termék javítását vagy cseréjét, másodsorban árleszállítást vagy a termék árának visszafizetését kérheti.
- A vásárlást számlával, nyugtával (blokkal) kell igazolni.

### 3. Használati és kezelési útmutató

Jogsabályban meghatározott áruk, csak **használati és kezelési útmutatóval hozhatók forgalomba.**

- A használati-kezelési útmutató szerepe, hogy tájékoztassa a fogyasztókat az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének szabályairól.
- **Az útmutatónak magyar nyelvűnek, közérthetőnek és egyértelműnek kell lennie!**
- Külföldről behozott termékek esetén az idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú magyar nyelvű útmutatót kell biztosítani.
- Az útmutatót a termékhez kell mellékelni vagy a csomagoláson kell elhelyezni!
- Különösen fontos az útmutató, ha annak hiányában a fogyasztót testi vagy anyagi kár érhetné.

#### 4. A fogyasztói ár feltüntetése

A fogyasztóvédelmi törvény szerint:

- Az ár feltüntetése a forgalmazó feladata.
- A fogyasztót írásban tájékoztatni kell a megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról vagy a szolgáltatás díjáról!

Az **eladási ár** az áruért a fogyasztói forgalomban fizetendő ár, amely magában foglalja az általános forgalmi adó és az árut terhelő más adók, illetve egyéb fizetési kötelezettségek összegét is.

Az **egységár** az áru egy kilogrammjáért, egy literéért vagy milliliteréért, egy méteréért, egy négyzetméteréért, egy köbméteréért vagy egy darabjáért fizetendő eladási ár.

Az ár feltüntetésének szabályai:

- Az eladási árat, az egységárat egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni!
- Az eladási árat és az egységárat a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében kifejezve kell feltüntetni!
- A termék eladási áráként és egységáráként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő árat kell feltüntetni (bruttó ár)! (**A nettó ár + ÁFA típusú árfeltüntetés hibás.**)
- Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció (reklám) megjelöli a termék eladási árát, az egységárat is meg kell adni!
- Az árcédulát úgy kell elhelyezni a termék csomagolásán, hogy ne takarjon el egyéb fontos információkat!

Ha ugyanazon árun több ár szerepel, akkor a legalacsonyabbat kell felszámolni a vevőnek.

### **Nyugta**

A vásárlásról az ÁFA-törvény jogszabályi előírásai szerint nyugtát (gépi nyugtát), külön kérésre pedig számlát kell kiállítani a vevőnek.

A pénztárterminálok alkalmazása növeli a korrektséget. A gép kód alapján kiszámolja a fizetendő összeget, kinyomtatja a cikk nevét, árát, időpontot...Az áru megnevezésének kinyomtatása a blokkot olvasásra alkalmassá egyértelművé teszi.

#### **A nyugta**

A vevőnek a vásárlásról nyugtát kell kiadni, ez főleg pénztárgéppel kiállított gépi nyugta.

#### **A gépi nyugta (blokk) tartalma**

- fejléc, a vállalkozás neve, címe, adószáma,
- nyugta megnevezés,

- a vásárolt termék, szolgáltatás neve, mennyisége, egységára, értéke, áfa-kulcs,
- fizetendő összeg,
- a fizetés módja (készpénz, bankkártya, utalvány),
- az eladási helyre vonatkozó adatok: tranzakció száma, időpont, nyugtaszám,
- AP-jel és 9 számjegyű AP-kód (pénztárgép típusa, forgalmi engedély száma, egyedi azonosítója – ezt a számot a pénztárgép beüzemeléskor, annak memóriájában rögzítik).

***Kézzel írt nyugta tartalma***

- a nyugta sorszáma, kelte,
- kibocsátójának neve, címe, adószáma,
- termék, szolgáltatás adót is tartalmazó ellenértéke

Nyugta kizárólag magyar nyelven, papíron bocsátható ki.

A cég neve és címe, adóazonosító jele, száma: Községi adószám: ..... <i>Pegazus Kft</i> ..... ..... <i>6721 Szeged</i> ..... ..... <i>Brüsszeli krt. 58.</i> ..... ..... <i>Adószám: 11224433-2-04.</i> .. .....	Sorszám: DC3KS 0123456
	Keltezés: ..... <i>2019.09.20.</i> .. .....
..... <i>6.455</i> ..... forint	<b>NYUGTA</b>
Átvettem: ..... <i>Katona Ágnes</i> ..... .....	Aláírás
B.15-40/V/PM. r. sz.	PM által ajánlott

***INFORMÁCIÓKEZELÉS***  
***(ÜZLETI LEVÉL KÉSZÍTÉS)***

***Hivatalos levél minta***



***MEGRENDELŐ LEVÉL***

***MINTA***



**Monoker Bt.**

6800 Hódmezővásárhely, Kincses telep 123.

Tel.: 06-62/589-874 Fax: 06-62/589-987 E-mail: monokerbt@citromail.hu

---

Malomipari Kft.  
Huszár Ernő Üzletvezető részére

Hódmezővásárhely, 2021. április 12.

Iktatószám: 254/2021.

Ügyintéző: Szabó Alexandra

Hódmezővásárhely

Tóalj u. 89.

6800

Tárgy: Liszt megrendelése

Tisztelt Üzletvezető Úr!

A Szuperinfóban 2021. április 9-én megjelent ajánlatuk alapján megrendeljük Önöktől a következő termékeket:

Vámtarifaszám	Termék megnevezése	Termék jelölése	Mennyiség	Nettó egységár Ft/kg
VTSZ 1255	Búza finomliszt	BL 55	100 kg	180 Ft
VTSZ 1255	Búza rétesliszt	BFF 55	50 kg	190 Ft
VTSZ 1554	Rozsliszt	RL 80	50 kg	200 Ft

Szállítási határidő: 2021. április 25.

Megrendelésünk összértéke: 37.500 Ft + áfa.

Ajánlatuk szerint a szállítás az Önök járművével történik telephelyünkre.

Fizetési mód: A termékek árát a szállítást követő 8 munkanapon belül átutalással egyenlítjük ki.

Kérjük megrendelésünk visszaigazolását.

Bízunk a további sikeres üzleti kapcsolatban.

Üdvözlettel

Monoker Bt.

*Molnár Sándor*Molnár Sándor  
üzletvezető