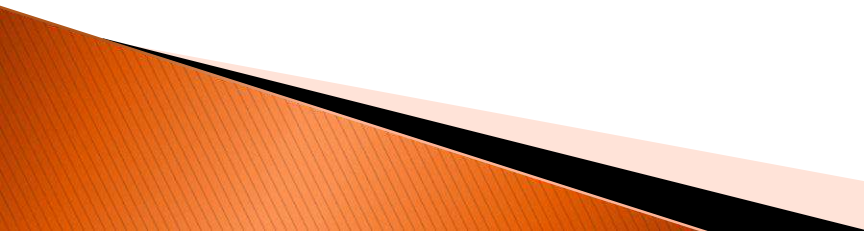


INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_KOS_224
Předmět:	Komunikace ve službách
Tematický okruh:	Obchodní korespondence
Autor, spoluautor:	Mgr. Petra Lefanová
Název DUMu:	Reklamáce
Pořadové číslo DUMu:	04
Stručná anotace:	Prezentace seznamuje žáky s pojmem reklamace. Na příkladech vysvětlí pravidla pro reklamování.
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41-L/51 Obchodník
Metodický pokyn:	Prezentace slouží jako doplněk pro výklad učitele. Žáci pracují s předtiskem, vyhledají na webových stránkách zákon o reklamacích.
Výsledky vzdělávání:	Žák podle zadání samostatně stylizuje a vyhotoví obchodní dopis, na základě stylistického cvičení posoudí správnost souvětí, orientuje se v písemnostech při obchodování
Vytvořeno dne:	1. 3. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Reklamace

Reklamace

- ▶ vysvětlete na základě vlastních zkušeností pojem **reklamace**
 - ▶ Které informace musí reklamace obsahovat?
 - ▶ Který zákon upravuje reklamaci? (pracujte s internetem)
 - ▶ Které vyjádření obsahu dopisu je správné?
 - a) Reklamace
 - b) Reklamace obuvi
 - c) Obuv
 - d) Vadná obuv
- 

Osnova reklamace

❖ co se stalo



příčiny reklamací:

→ vyjmenujte

❖ co z toho vyplývá



návrhy řešení

→ navrhněte
možnosti řešení

❖ závěr



závěrečné formulace

→ bez rozčilení a
výhrůžek



Doplňte do prázdných polí



Stylistické cvičení

Vyberte věty, které jsou stylisticky správné. Označte je křížkem.

1.	Žádáme Vás, abyste provedli odstranění závad na těchto výrobcích.		Žádáme Vás, abyste odstranili závady na těchto výrobcích.	
2.	Zašlete zprávu o stavu zásilky k rukám ředitele.		Zašlete zprávu o stavu zásilky řediteli. Zašlete zprávu o stavu zásilky do rukou ředitele.	
3.	Prosím, abyste stanovenou lhůtu dodrželi.		Byli bychom rádi, kdybyste stanovenou lhůtu dodrželi.	
4.	Zboží, které reklamujete, se vyrábí z nezávadných materiálů.		Zboží, které reklamujete, je vyráběno z nezávadných materiálů.	
5.	Tímto Vás žádám, abyste fakturu uhradil nejpozději do konce tohoto týdne.		Prosím, uhradte fakturu nejpozději do konce tohoto týdne.	
6.	Podle platného reklamačního řádu Vám nemůžeme ve výměně zboží vyhovět.		Dle platného reklamačního řádu Vám nemůžeme ve výměně zboží vyhovět.	
7.	Chtěl bych Vás upozornit, že dodané výrobky neodpovídají platným technickým normám.		Upozorňuji Vás, že dodané výrobky neodpovídají platným technickým normám.	

Písemně zpracujte obchodní dopis podle následujícího zadání

- ▶ Kupující u poslední zásilky zjistil, že mu prodávající dodal jiný druh zboží, než si podle jeho vzorků objednal. Jako důkaz mu zasílá několik dodaných kusů pro srovnání se vzorky. Kupující navrhuje, že odkoupí i tento méně hodnotný druh zboží, avšak jen když prodávající poskytne výraznou slevu.
- ▶ sami si zvolte druh zboží, výši slevy, název dodavatele, adresu odběratele

Zdroj

- ▶ KULDOVÁ, Olga a Emílie FLEISCHMANNOVÁ. *Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti*. 6. upravené. Praha: Fortuna, 2007. ISBN 978-80-7373-009-3.
- ▶ FLEISCHMANNOVÁ, Emílie, Olga KULDOVÁ a Rajmund ŠEDÝ. *Obchodní korespondence pro střední školy*. Praha: Fortuna, 2008. ISBN 80-7168-919-X.