

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_225
Předmět:	Komunikace ve službách
Tematický okruh:	Obchodní korespondence
Autor, spoluautor:	Mgr. Petra Lefanová
Název DUMu:	Odpověď na reklamaci
Pořadové číslo DUMu:	05
Stručná anotace:	Prezentace seznamuje žáky s obchodním dopisem na předtisku – odpověď na reklamaci. Seznámí se s náležitostmi dopisu podle normy ČSN 01 6910.
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41-L/51 Obchodník
Metodický pokyn:	Prezentace slouží jako doplněk pro výklad učitele. Žáci pracují s předtiskem.
Výsledky vzdělávání:	Žák aktivně stylizuje a vypracuje čistopis dopisu podle normy
Vytvořeno dne:	6. 3. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Odpořed' na reklamaci

Odpověď na reklamaci

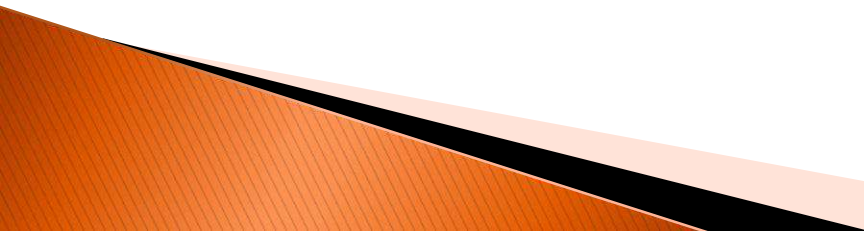
- ▶ zasílá se doporučeně
- ▶ zasílá se formou individuálního dopisu

Osnova:

1. Omluva zákazníkovi
2. Vysvětlení příčiny nedostatků
3. Návrh na náhradu (řešení)
4. Vyslovení důvěry v další spolupráci



Odpověď na reklamaci

- ▶ Najděte konkrétní příklady, kdy dodavatel nevyřídí reklamaci k naší spokojenosti.
 - ▶ Najděte konkrétní příklady, kdy dodavatel kladně vyřídí reklamaci.
 - ▶ Existuje nějaký zákon, kterým se při vyřizování reklamací dodavatel řídí?
- 

Odpověď na reklamaci

- ▶ Jakým způsobem stylizujeme jednotlivé části osnovy?
- ▶ Pokuste se ke každému bodu v osnově napsat jednu větu. Např.

1. Omluva

Omlouváme se, že...

2. Vysvětlení

Dopravce dostatečně nezajistil...

3. Návrh

Zašlete nám zásilku zpět, my Vám...

4. Závěr

Ujišťujeme Vás, že...

Odpoověď na reklamaci

Dva typy odpovědí:

uznaná reklamáce – dodavatel vyhoví návrhu
(vrátí peníze, vymění, doplní zboží)

neuznaná reklamáce – dodavatel nevyhoví návrhu,
musí vysvětlit důvod, proč nemůže reklamaci
přijmout



Napište obchodní dopis - odpověď na reklamaci

- ▶ zadání:

Odepisujete kupujícímu, který reklamoval zásilku jiného druhu zboží, než jaké si objednal. Odběratel v dopise navrhuje odkoupení tohoto druhu zboží, avšak jen v případě, že mu prodávající poskytne výraznou slevu.

- ▶ dopis pište na předtisk

- ▶ zvolte si druh zboží, výši slevy a všechny náležitosti potřebné k vyplnění odvolacích údajů

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.