

10. Prodejní operace v prodejně při prodeji mléka a mléčných výrobků

Příprava k prodeji

zahrnuje:

- 1. Ošetřování zboží před prodejem**
Zboží ošetřujeme podle individuálních vlastností jednotlivých druhů zboží. Velká pozornost se musí věnovat potravinářskému zboží s kratší trvanlivostí a některému nepotravinářskému zboží, u něhož se delším skladováním může narušit jakost
- 2. Předbalování a předvažování zboží**
Zrychluje obsluhu při zvýšené frekvenci zákazníků a dovoluje účelně využít prodejní doby se slabší frekvencí.
Předbalují a předvažují se potraviny (uzeniny, sýry,...) a nepotravinářské zboží (např. galanterie a papírnické zboží)
- 3. Úprava zboží před prodejem**
U některých druhů zboží je nezbytné, aby spotřebitel dostal zboží kompletní a připravené k používání (např. kompletace kočárků a jízdních kol, nahuštění míčů, žehlení oděvů)
Vhodná estetická úprava vzbuzuje spotřebitelův zájem o zboží.
- 4. Vystavování zboží a označování cenou**
Vystavené zboží musí být označeno cenovkou, na níž je název, druh i cena zboží, v prodejnách nad 400 m² musí být i cena za měrnou jednotku
Při vystavování zboží je nutno dodržovat hygienické a bezpečnostní zásady i skladovací podmínky.

Předpisy o prodeji

prodejna musí dodržovat zejména občanský zákoník, zákon na ochranu spotřebitele a související právní předpisy.

Příklady norem:

- Prodávané zboží musí mít požadovanou, popřípadě právními předpisy stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost a musí být bez vad, musí odpovídat závazným technickým normám.
- U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti.
- Připouští-li to povaha zboží, má kupující právo, aby bylo zboží před ním překontrolováno nebo aby mu jeho činnost byla předvedena.
- Zboží, které má vady, jež nebrání, aby mohlo být zboží užíváno k určenému účelu, musí být prodáváno jen za nižší cenu.

Vlastní prodej zboží:

se liší dle forem prodeje.

1. Nabídka zboží u pultového prodeje

cílem je podnítit zájem o koupi zboží, vyžaduje od prodáváče znalosti o zboží i o psychologii zákazníka.

Druhy nabídky

- a. Doplnková nabídka** - doplňuje, ošetřuje nebo upravuje vybrané zboží
- b. Nabídka nových druhů zboží** - prodáváči se musí dokonale seznámit s novým zbožím, zboží musí být viditelně označeno jako novinka, další propagace nového zboží - např. poutače
- c. Připomínková nabídka** - připomíná, že určitý druh zboží je stále na skladě a je ho výhodné nakoupit v tuto dobu, bývá podpořena slevou, soutěží apod.

2. Nabídka v prodejnách s volným výběrem a v samoobsluhách

osobní nabídka je doplněna optickou nabídkou (vystavení zboží), nejlépe tam, kde dochází k největší

kumulaci zákazníků. Dodatečná nabídka probíhá u balení a výdeje zboží nebo v samoobsluze u pokladny.

Využití reklamních prostředků prodejny při nabídce zboží

- 1. Výkladní skříň** - zboží vystavujeme v nejpřirozenější a nejtypičtější poloze
 - aranžujeme do skupin
 - udržujeme v čistotě
- 2. Cenovky** - úhledné, zřetelné písmo
 - u méně známého zboží mohou obsahovat i krátký popis vlastností a použití zboží
- 3. Vnější vzhled a zařízení prodejny** – maximální přehlednost a orientace
- 4. Výstavka zboží** - často spojeny s předváděním zboží, ochutnávkou apod.
 - organizovány jako „nabídka dne“ nebo „akce“ nebo sezónní prodej

Kulturnost a odbornost obsluhy

Práce prodavače je psychicky i fyzicky náročná. Očekává se od něj ochota, zdvořilost, spolehlivost, výkonnost, solidnost, poctivost, vnímavý vztah k lidem a odborné znalosti.

Úprava a oblečení prodavačů

zahrnuje zejména osobní čistotu, čisté a slušné oblečení, nevтіravý parfém, pracovní obuv i oděv přizpůsobený vykonávaným činnostem

Mléko, mléčné výrobky

je tekutina vylučovaná mléčnými žlázami samci savců
u nás se používá mléko kravské, kozí, ovčí (pouze sýry)

Základní mlékárenské pojmy

Filtrace – odstranění mléčných nečistot

Chlazení – po dojení se chladí na teplotu 6 °C

Čištění mléka a oddělení smetany- provádí se odstředováním, z odstředěného mléka se připravuje mléko polotučné nebo mléčné výrobky s upraveným obsahem tuku

Pasterace – to je tepelná úprava mléka, zahřátí mléka na 85°C a zchlazení – zničí se část mikroorganismů

Ultrapasterace – (uperizace), zahřátí nad 150°C a okamžité zchlazení – zničí se všechny mikroorganismy

Homogenizace – protlačování mléka úzkou šterbinou pod vysokým tlakem, tukové kuličky se roztříští a nemají schopnost se usazovat na hladině mléka

Egalizace - úprava tučnosti na požadovaný obsah

Význam mléka a mléčných výrobků ve výživě

- obsahuje vodu, tuky, bílkoviny (plnohodnotné), laktózu (mléčný cukr), minerály (Ca, P, Mg, Na, K, Cl), vitamíny (A, D, E, K)
- u kysaných výrobků kyselina mléčná dodává příjemnou, lahodnou chuť, bakterie mléčného kvašení ovlivňuje složení střevní mikroflóry

Rozdělení mléčných výrobků

1. Tekuté mléčné výrobky

a) Mléko

jednotlivé druhy se liší

- tepelnou úpravou (konzumní, trvanlivé)
 - Trvanlivé mléko se balí do aseptických obalů, které se sterilují před naplněním horkým vzduchem a pak se hermeticky uzavírají.
- tučností
 - odtučněné mléko
 - nízkotučné mléko
 - polotučné mléko (1,5 % tuku)

- plnotučné mléko
- selské mléko
- mléka ochucená např. jahodové, vanilkové, kakaové,...

b) Smetana

- vyrábí se odstředěním smetany z nepasterizovaného mléka předeřátého na 35°C

Druhy:

- smetana do kávy
- smetana na vaření
- smetana sladká
- smetana ke šlehání

2. Kysané mléčné výrobky

jsou dietní, lehce stravitelné, obsahují více vitamínů skupiny B než mléko

Druhy:

- (z teplotních bakterií) jogurty, acidofilní mléko, biokys
- (z mezofilních bakterií) kysané mléko, kysaná smetana, zakysané podmásli
- (z bakterií a kvasinek) keřirové mléko

3. Tvaroh

- lehce stravitelný zdroj plnohodnotných mléčných bílkovin, zdroj vitamínů A a B2, minerální látky Ca, P
- vyrábí se z odstředěného mléka srážením kaseinu

Druhy:

- měkký (bez tuku, polotučný, tučný)
- tvrdý
- tvarohové speciality - Pribináček, Bobík, Termix, slané pomazánky

4. Sýry

- mají vysoký obsah bílkovin, minerálních látek (Ca, P) a vitamínů (A, B2)
- vyrábí se vysrážením sýřeniny (sladké sýry) nebo tvarohoviny (kyselé sýry)

Druhy:

a) přírodní

- sladké
 - měkké sýry – Romadúr, Balkánský sýr, Jádel
 - tvrdé sýry – Eidam, Tylžský sýr, Čedar, Parmazán
 - plísnivé sýry – Niva, Hermelín, Camembert
 - ovčí sýry – Bryndza, Oštěpok, Parenica
- kyselé
 - čerstvé sýry – Lučina, Buko
 - zrající sýry – Olomoucké tvarůžky

b) tavené

- vyrábí se z přírodních sýrů, tvarohu smetany a tavících solí, přidávají se příchutě
- Veselá kráva, Apetito

5. Kondenzované (zahuštěné) mléčné výrobky

- konzervy vyrobené odpařováním pasterizovaného mléka

Druhy:

- kondenzované neslazené mléko Tatra
- kondenzované slazené mléko Salko, Poknik
- kondenzovaná slazená smetana Jesenka
- kondenzované slazené kakao Pikao

6. Sušené mléčné výrobky

Druhy:

- kojenecká mléka
- sušená mléka a smetany
- ochucená sušená mléka (s kakaem)

7. Mražené mléčné výrobky**Druhy:**

- mražené mléčné krémy - Eskymo
- mražené smetanové krémy - Pierot, Ledňáček, nanukové dorty
- mražené tvarohové krémy - Míša

Skladování mléka a mléčných výrobků

- pasterizované a kondenzované výrobky při teplotě 1-20°C, RV 70 %
- jogurty při teplotě 1-8 °C, ostatní zakysané výrobky a tvaroh do 10 °C
- přírodní sýry při teplotě 6 – 10 °C, tavené sýry 2 – 15 °C, RV 70 - 80 %
- mražené výrobky skladujeme výhradně v mrazících pultech při teplotě -18 °C
- chráníme před slunečním světlem a znečištěním
- plechovky se slazenými výrobky občas obracíme, aby se cukr neusazoval na dně
- rozmražené výrobky se nesmí opět zamrazovat

Vystavování

při vystavování dodržujeme skladovací podmínky, vystavené zboží sdružujeme do skupin

Odborný prodej

prodávач musí znát sortiment, použití a ošetřování zboží, musí mít komunikační schopnosti a ovládat psychologii prodeje