

8. Nákupní operace při nákupu ovoce

Druhy obchodních operací:

1. nákup zboží
2. příjem zboží
3. skladování zboží
4. příprava zboží k prodeji
5. prodej zboží
6. ostatní související doprovodné práce

Příprava k nákupu

Účelný nákup zboží je podmínkou úspěšného prodeje. Udrží nutné zásoby zboží v požadované struktuře.

Nákup zboží musí zejména:

- Musí sledovat pohyb zásob podle sortimentu
- Musí sledovat vývoj situace na trhu
- Musí sledovat vývoj spotřebitelské poptávky
- Dodržovat termíny pro předkládání objednávek

Cíl – včasné krytí objednávky prodejny dodávkou zboží. Prodejna vychází ze stavu zásob, informací o poptávce, z obrátu a cyklu dodávek.

Sledování spotřebitelské poptávky

Znalost spotřebitelské poptávky je jedním z nejdůležitějších podkladů pro správné sestavení objednávky.

Její vývoj se sleduje podle druhů prodaného zboží, podle neuspokojených požadavků.

Na úroveň poptávky působí:

- úroveň příjmů obyvatelstva
- sociální skladba obyvatelstva
- celková situace
- rozsah a úroveň nabídky
- úroveň cen
- existence zastupitelného a doplňujícího zboží
- další prvky (móda)

Mezi metody průzkumu poptávky patří:

1. primární (přímé) výzkumy
 - dotazovací metody ústní nebo písemné (ankety)
 - pozorovací metody (chování a reakce zákazníka-př.kamerou)
2. druhotné (nepřímé) výzkumy (z údajů statistiky prodejen)
3. psychologické a sociologické výzkumy
4. matematicko-statistické výzkumy

Vlastní nákup a objednávání zboží

Účastníci nákupu:

- prodejna (odběratel)
- dodavatel

Jedná se o:

- přímé dodávky od výrobce
- nepřímé dodávky z velkoobchodu

Na základě stavu zásob a spotřebitelské poptávky se sestaví objednávka zboží, která se předá výrobní nebo velkoobchodní firmě.

V objednávce mají být uvedeny:

- všechny druhy zboží, které poptáváme
- přesná adresa příjemce objednávky a dodavatele
- datum a číslo objednávky
- měrná jednotka
- množství
- hodnota celkem
- razítko a podpis

Uzavření kupní smlouvy

Kupní smlouvou se prodávající zavazuje dodat kupujícímu zboží a převést na něj vlastnická práva k této věci, kupující se zavazuje zaplatit kupní cenu.

V kupní smlouvě je účelné dodržet tyto náležitosti:

- doba místo a způsob předání zboží
- přechod vlastnictví
- záruka za jakost
- reklamační nároky
- doba a způsob zaplacení kupní ceny
- sankce za porušení povinností

Smlouva se řídí občanským zákoníkem.

Příjem zboží

má dvě fáze:

1. odběr zboží
2. přejímka zboží

Odběr zboží

Provádí se ihned při dodávce zboží do prodejny. Při něm se má odběratel – prodejna přesvědčit, zda dostává takovou zásilku, která je uvedena v dodacím listu, zejména zda je zásilka zevně neporušena a zda souhlasí počet manipulačních jednotek.

Pro odběr zboží jsou určeny tyto podmínky:

- **místo odběru:** rampa, sklad nebo stanice určení, pošta
- **účast při odběru:** dopravce zboží nebo dodavatel (řidič, závozník) a vedoucí prodejny nebo jím pověřený pracovník
- **doklad,** podle kterého se uskutečňuje odběr – je jím přepravní list (dodací list, nákladní list, faktura...)

Odběr musí být zaměřen na zjištění:

- **zjevné neporušenosti zásilky,** neporušenosti plomby
- **totožnosti údajů** vyznačených na přepravních obalech a v průvodních dokladech a odsouhlasení počtu obalů, beden, balíků apod.

Přejímka zboží

měla by se uskutečnit, co nejdříve, nejdéle do 15 dní po odběru.

Pro vlastní přejímku zboží platí všeobecně tato pravidla:

- **místo přejímky** – sklad prodejny
- **faktura, dodací list** podle které se přejímka uskutečňuje.

Přejímka zboží zahrnuje:

1. **kvantitativní (množstevní) přejímku**, při níž se porovnává skutečně dodané množství s účtovaným – přepočítání, měření, vážení.
2. **kvalitativní (jakostní) přejímku**, při které dochází ke **srovnání jakosti** přejímaných výrobků s jakostí standardu dohodnutého mezi dodavatelem a odběratelem.
Podle rozsahu můžeme jakostní přejímku zboží dělit na:
 - **úplnou** (stoprocentní) – kontrola každého výrobku, používá se u dodávek, kde jakost jednotlivých výrobků může být různorodá (auta, klenoty, elektronické výrobky..)
 - **neúplnou** (výběrovou), do které spadá přejímka **namátková, procentní, statistická** – z celé dodávky vybereme určitou část výrobků (výběr – vzorek). Překontrolujeme vzorek a výsledky vztáhneme na celou dodávku.
3. **Sortimentní kontrolou** se porovnává rozsah vyřízení objednávky, soubornost a kompletnost dodávky, výrobek je nekompletní, jestliže chybí některá samostatně použitelná část, která měla být s výrobkem dodána, ale také příslušenství (např. návod k použití, záruční list, náhradní díly..)
4. **Cenovou a početní kontrolu** se porovnávají účtované ceny s cenami uvedenými v ceníku dodávající firmy. Stejně tak provede početní kontrolu jednotlivých účtovaných položek i celkového obnosu faktury.

Reklamáce vůči dodavateli

Dodavatel je **povinen dodat zboží** v množství, jakosti a provedení, **jež určuje smlouva**, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě nebo takovým způsobem, který je obvyklý k uchování a ochraně zboží.

Je-li zboží dodáno **podle vzorku** nebo předlohy, je prodávající povinen dodat zboží s **vlastnostmi předloženého zboží**. Poruší-li dodavatel tyto povinnosti, má zboží **vady**.

Jakmile se při přejímce **zjistí** množstevní, kvalitativní nebo cenové a početní **nesrovnalosti**, uplatní vedoucí prodejny **právo reklamace**.

Reklamáce je písemné sdělení odběratele dodavateli, že dodávka zboží je vadná – s uvedením specifikace zjištěných vad.

Lhůta pro uplatnění práva reklamace z přejímky zboží **je určena ve smlouvě** mezi kupujícím a prodávajícím. Pokud není stanovena, a vady mohly být zjištěny později, je možné uplatňovat nároky z vad **nejpozději do dvou let** od doby dodání zboží. U vad, na něž se vztahuje záruka za jakost, platí místo této lhůty **záruční doba**.

Záruka za jakost zboží po určitou dobu znamená, že zboží si v této záruční době zachová smluvené vlastnosti.

O **zjištěných vadách** zboží je vedoucí prodejny **povinen podat zprávu** dodavateli bez zbytečného odkladu.

Na veškeré vady zjištěné při odběru i při přejímce vystavuje prodejna doklad (**reklamační list**) a vedoucí prodejny předloží věrohodný důkazní prostředek, který si zajistí tím, že:

1. jakmile zjistí chybu v dodávce, **přizve dodavatele** nebo jeho zástupce,
2. při zjištění závažných chyb **přeruší přejímku** dodávky a přizve dodavatele nebo jeho zástupce k dokončení přejímky,
3. **sepíše zápis**, který podepíše – a to opět pokud je to možné za přítomnosti dodavatele,
4. **odebere vzorky** chybného nebo jinak narušeného zboží,
5. **vadné výrobky** nebo část dodávky až do vyřízení reklamace **uloží odděleně**.

Způsoby vyřízení reklamací

Prodejna může požadovat:

1. Je-li kupní smlouva porušena **podstatným způsobem**:
 - odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné;
 - odstranění vad dodáváním náhradního zboží za zboží vadné;
 - dodání chybějícího zboží;

- přiměřenou slevu z kupní ceny (nejsou-li vady odstraněny v přiměřené lhůtě), nebo
- vrácení peněz, a tím odstoupit od sjednané smlouvy.

2. Je-li kupní smlouva porušena **nepodstatným způsobem**

- sleva
- oprava

Kupující však **nemůže odstoupit od smlouvy**, jestliže **vady včas neoznámil** prodávajícímu.

Ve smlouvě může být sjednána i tzv. **smluvní pokuta**, kterou kupující uplatňuje v případě nedodržení smluvních podmínek.

Význam ovoce ve výživě

Ovoce má vysokou biologickou hodnotu, energetická hodnota závisí na obsahu sacharidů a tuků (skořápkové plody).

Složení ovoce

Obsahuje vitamíny C, B 1, B2, provitamin A, dále minerální látky (draslík, fosfor, vápník, hořčík, železo, sodík, mangan), sacharidy (glukózu, fruktózu, celulózu, pektiny), vodu, organické kyseliny (osvěží), případně tuky (u skořápkového ovoce).

Energetická hodnota ovoce je ovlivněna obsahem sacharidů a tuků.

Nejlépe je konzumovat ovoce čerstvé.

Rozlišujeme ovoce - domácí (mírného pásma) - jižní (subtropické a tropické)

Rozdělení domácího ovoce

- 1. jádrové** - jablka, hrušky, kdoule (žlutá někdy plstnatá slupka, tvrdá dužina, kyselá až trpká chuť, vysoký obsah pektinu a aromatických látek), mišpule (tmavohnědé plody s kožovitou slupkou, šťáva se přidává do jablečných nebo hruškových nápojů)
- 2. peckové** - se slupkou
 - ojíněnou (švestky, slívy - renklódy, mirabelky, pološvestky)
 - neojíněnou (třešně- srdcovky, chrupky) (višně - pravé, sladké, skleňovky, amarelky)
 - plstnatou (meruňky, broskve)
- 3. bobulové** - bobule pravé jednotlivé (hroznové víno, rybíz, angrešt, borůvky, brusinky, šípky, moruše)
 - bobule pravé složené (tzv. souplodí, např. maliny, ostružiny)
 - bobule nepravé, vzniklé zdužnatěním květního lůžka (jahody zahradní a lesní)Borůvky, brusinky, maliny, ostružiny a lesní jahody se souhrnně označují jako lesní plody.
- 4. skořápkové**
 - vlašské ořechy (podle tvrdosti skořápky se rozlišují papírky, polopapírky, kamenáče, křapáče)
 - lískové ořechy - jsou zralé a usušené plody lísky. Jakostní lísková jádra jsou na lomu bílá nebo krémově bílá, mají nasládlou chuť.Skořápkové ovoce má vysoký obsah sušiny, vysoký podíl tuků a vitamínů skupiny B.

Rozdělení jižního ovoce

1. citrusové

předností je vysoká biologická hodnota daná zejména obsahem vitamínu C (52-60mg/100g ovoce), vitamínů PP,A,B2, organických kyselin a minerálních látek (K,Ca,Mg,P)

energetická hodnota nízká od 163kJ do 188kJ/100g ovoce

běžně jsou v prodeji citrony, pomeranče, grapefruity, mandarinky, limetky, pomelo,...

2. ostatní

- **banány** (západoindické jsou dlouhé a špičaté a kanárské jsou kratší a tlustší se zaoblenou špičkou)
- **ananas** (bělomasé a hladké)- pochází z Jižní Ameriky
- **kiwi** (vysoký obsah vitamínu C)- původně čínské ovoce

- **mango** (peckovice, má různý tvar, silná slupka je zelená, žlutá až oranžová, s červeným líčkem, chuť podobná broskvím. Významným zdrojem vitamínu A, největším producentem je Indie).
- **avokádo** (peckovice, kulovitý neb hruškovitý tvar žlutozelená, tmavozelená, fialové nebo hnědočerná slupka, uvnitř velké semeno, dužina žlutá až žlutozelená, bohatá na tuky, které téměř nežluknou)
- **karambola** (malajská hvězda) jsou to plody voskově žluté s pěti výraznými žebry.
- **mučenka** (též zvané passiflora nebo maracuja) jsou plody s vrásčitou tenkou slupkou hnědavé až
- **granátové jablko** (marhaník) plod purpurové barvy, uvnitř s mnoha semeny. Používá se na výrobu šťávy.
- **liči** - oblíbené v Asii. Jsou to oválné až srdcovité peckovice, délky 30 až 50 mm. Mají tvrdou kožovitou, hrbolatě bradavčitou a šupinatou, světle až tmavě červenou slupku. Uvnitř tmavě hnědé semeno s bílou dužinou.
- **papája** (tropický meloun) slupku mají žlutou, žlutozelenou, oranžovou, uvnitř dužina 30 až 50 mm silná světle žlutá až lososovitá, na vnitřních stěnách s velkým množstvím semen.

3. sušené jižní plody

- **rozinky** - jsou sušené plody vinné révy, na trhu je několik druhů rozinek (sultánky, pravé rozinky, elemky, víněňky)
- **fíky** - jsou sušené plody smokvoně obecné, do obchodu přicházejí většinou slisované
- **datle** - jsou sušené plody palmy datlové. Mají lesklý povrch a tvrdou pecku.

4. skořápkové plody

- **mandle, para ořechy, makadamové ořechy, pistácie, kešu ořechy, kokosový ořech**

Skladování

Jádrové, peckové a bobulové ovoce se skladuje v chladírně, nesmí se však orosit. Používají se speciální sklady, které jsou větrány a chlazeny vzduchem. Zpomaluje se dozrávání ovoce. Takto skladované ovoce si zachovává téměř plnou biologickou hodnotu. Skořápkové ovoce se skladuje v chladné a suché místnosti.

Vystavování

- zboží musí být srovnané, působit atraktivně pro zákazníka
- vyrovnaní do košů, přepravky, regálů
- čistota
- vhodná zrcadla a bodové nasvícení
- jednotlivé druhy musí být označeny názvem, cenou za jednotku množství, zemí původu, jakostí
- vyřazujeme zboží potlučené, nezralé, špinavé, poškozené škůdci, nahnílé, plesnivé, zvadlé, s cizí vůní – pachem

Odborný prodej

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