

# 11. Techniky prodeje zboží a reklamace obuvi

## Techniky prodeje zboží při jednotlivých formách prodeje

- souhrn činností, zabezpečující provozně-technický postup při organizování prodeje a vedení prodejního rozhovoru

1) jednoduchá prodejní technika – zákazník přichází do prodejny s jasnou představou co a v jakém množství koupí

2) složitá prodejní technika – kdy není zákazník přesně rozhodnut co koupí, vlastní prodejní technika začíná okamžikem, kdy zákazník vstoupí do prodejny a končí jeho odchodem

- fáze: a) přivítání zákazníka
- b) zjištění přání zákazníka
- c) předložení a předvedení zboží zákazníkovi
- d) odborná rada zákazníkovi při výběru zboží
- e) úprava zboží
- f) vyúčtování zboží zákazníkovi
- g) placení zboží
- h) balení zboží
- i) výdej zboží zákazníkovi
- j) rozloučení se zákazníkem

## Technika prodeje volným výběrem

- prodáváč plní funkci informátora, vysvětluje vlastnosti, použití či výhody vystaveného zboží
- jakmile se zákazník za pomoci prodáváče rozhodne pro určitý druh zboží, postupuje prodáváč odborně jako prodáváč v prodejně s obsluhou

## Technika prodeje v prodejnách se samoobsluhou

- osobní kontakt zákazníka se zbožím je omezen
- všichni pracovníci v prodejně mají mít předpoklady k podání informací
- poskytnutí prodávajícího kupujícím pomoc zejména osobám starším a nemocným, či dětem

## Práce s kontrolními pokladnami

- kontrolní pokladny jsou důležité nástroje při kontrole správnosti zúčtování přijatých hotovostí, při úschově a vykazování přijatých tržeb

## Výhody kontrolních pokladen

- zrychlují a usnadňují obsluhu
- viditelně označují účtované částky
- vydávají tištěný doklad
- registrují všechny uvedené údaje
- sčítají registrované částky
- zvyšují kulturnost obsluhy

## Doklady o nákupu a ceně zboží

význam:

- umožňují zákazníkovi reklamovat zakoupené vadné zboží
- zaručují správnost početní stránky obsluhy
- zajišťují do určité míry poctivost při prodeji
- zvyšují úroveň obsluhy

## POKLADNÍ STVRZENKY

- nejpoužívanější – pokladní blok, účtenka, paragon
- obsah - označení prodejny s adresou

- číslo dokladu a značku prodáváče
- množství a druh zboží
- cenu za jednotku a za celé množství jednotlivých druhů zboží
- konečný součet všech položek
- datum prodeje (důležité při reklamaci)

### FAKTURA ZÁKAZNÍKA

- v prodejnách, kde nákupy dosahují podstatně vysokých částek (nábytek, dopravní prostředky)

### ZÁRUČNÍ LIST

- provází některé druhy nepotravinářského zboží

### Vyřizování reklamací spotřebitelů

- vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má zákazník právo uplatnit reklamaci
- vadu zboží označujeme jako skutečnost, pro kterou nemůžeme zboží sloužit svému účelu a funkci

### Předpisy vyřizování reklamací

- nutnost reklamovat zboží ihned, po zjištění vady
- u použitých předmětů neodpovídá prodejna za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením
- u zboží se sníženou cenou prodávající neodpovídá za vady, pro něž se sleva poskytla
- u výrobků, které nepodléhají rychlé zkáze, odpovídá prodejna i za vady, které se vyskytnou po převzetí výrobku v záruční lhůtě, záruční lhůta bývá z pravidla 24 měsíců

### Druhy vad a reklamační nároky

1. u porušení kupní smlouvy **podstatným způsobem** (pokud by zákazník o vadě věděl, zboží by nekoupil), má kupující nárok na:
  - vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)
  - výměna zboží
  - přiměřená sleva
  - bezplatné odstranění vady
  - dodání chybějícího množství, dokladů
2. u porušení kupní smlouvy **nepodstatným způsobem** má kupující nárok na:
  - přiměřená sleva
  - bezplatné odstranění vady

Výběr reklamačního nároku je na spotřebiteli. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů.

## **Obuv**

### Rozdělení obuvi dle různých hledisek

#### **Rozdělení obuvi podle materiálu:**

1. Obuv PLASTOVÁ
2. Obuv USŇOVÁ
3. Obuv PRYŽOVÁ
4. Obuv TEXTILNÍ
5. Obuv POROMEROVÁ

#### **Rozdělení obuvi podle účelu:**

1. Pracovní obuv – běžná, speciální, úzce specializovaná
2. Sportovní – lehká a těžká
3. Celoroční vycházková obuv – pro dlouhodobé nošení v průběhu roku (jaro-podzim)
4. Letní vycházková obuv

5. Zimní vycházková obuv
6. Společenská obuv – spol. události (svatby, plesy, divadlo,...)
7. Galošová a přezůvková obuv
8. Domácí obuv

### **Rozdělení obuvi dle typu:**

|           |  |
|-----------|--|
| OBUV      | - souhrnný název pro vše k obouvání                            |
| BOTA      | - vysoká obuv kryjící hleň i lýtko nohy, sahající pod koleno   |
| POLOBOTA  | - vysoká obuv sahající do poloviny lýtky a holeně              |
| BOTKA     | - obuv sahající nad kotníky                                    |
| POLOBOTKA | - nízká obuv sahající pod kotníky                              |
| LODIČKA   | - jednoduchá hladká polobotka s hlubším výkrojem bez uvavírání |
| SANDÁL    | - svršek zpravidla z pásku nebo perforován                     |
| PANTOFEL  | - obuv bez patní části   |
| PAPUČE    | - teplá domácí obuv  |

### **Charakteristika a ošetřování obuvi dle materiálu**

#### **1. Obuv PLASTOVÁ**

##### **Vlastnosti plastové obuvi**

##### Výhody

- odolnost proti vodě a vlhkosti
- odolnosti prosit odběru
- odolnost proti působení chemikálií
- dlouhodobé udržování pěkného vzhledu
- odolnosti proti mrazu do -20°C

##### Nevýhody

- podle typu polymeru špatně snáší nízké teploty např. PVC pod 0°C
- obuv je většinou neprodyšná

##### **Ošetřování :**

- hrubé nečistoty se odstraňují vlhkým hadříkem a speciálním prostředkem (KORDOVAN)
- vkladací vložky se vždy musí vyjmout a prosušit mimo obuv

##### **Migrace materiálu:**

- propustování nečistot do povrchu a hloubky materiálu (barevné změny jsou nevratné)

##### **Skladování**

- stálá teplota, optimální teplota 10-20°C, pozor na výkyvy tepla
- vyšší teplota – měknutí materiálu
- nízké teploty – tvrdnutí a praskání materiálu

#### **2. Obuv USŇOVÁ**

Useň – opracovaná kůže, je tradičním obuvnickým materiálem

##### **Rozdělení usní podle surovin:**

HOVĚZINA – z jalovic, krav, býků, volů

TELETINA – jemná kůže z telete (výroba rukavic)

VEPŘOVICE – méně kvalitní

KOZINA – vynikající jemnost a vláčnost, vysoká pevnost (zdravotní ortopedická obuv)

KONINA – používá se málo, do této skupiny patří také kůže oslů,...

SKOPOVICE – kůže skopového bravu, jehnětina se používá na rukavice

DIVOČINA – kůže zvěře, jelena, srnce, daňka, muflona,...(kamzíka, soba, gazel,...)

REPTILIE – souhrnný název pro kůže exotických plazů a obojživelníků (hadi, ještěrky, aligátor,...) jde vždy o luxusní výrobky

### **Vlastnosti materiálu**

#### Kladné vlastnosti usňové obuvi

- luxusní vzhled
- tažnost a pevnost v suchém i mokrému stavu
- dobrá hygienická vlastnost
- snadná přizpůsobivost tvaru nohy
- dobré tepelně izolační vlastnosti

#### Nedostatky

- nestejnomyšlnost síly usně
- malá odolnost proti působení potu a mikroorganismům
- vnitřek obuvi je narušován potem
- obuv propouští vodu
- obuv propouští sluneční paprsky
- vysoká cena

### **Ošetření usňové obuvi**

Obouvání – vhodně sedět, nespěchat, používání obuvnické lžice, obuv nesešlapovat

Sušení vlhké nebo mokré obuvi – obuv proložíme savým papírem, uložíme na napínáky a necháme volně vysušit (dál od zdroje tepla)

Čištění – volí se podle typu povrchové úpravy (vždy podle návodu)

Dezinfekce – doporučené dezinfekční prostředky

Skladování – kartonové krabice proložené jemným papírem, suché, dobře větratelné

## **3. Obuv PRYŽOVÁ (gumová)**

### **Výrobky**

A, obuv celopryžová (holinky, galoše)

B, části obuvi (podešve, podpatky, výztuže,...)

### **Vlastnosti**

- odolnost proti odběru
- nepromokavost
- neprodyšnost
- rychle podlehně stárnutí (vlivem slunce, vyšších teplot), projevuje se žloutnutí,...
- podléhá migraci – pronikání nečistot do hloubky materiálu

### **Ošetřování**

- omývání vodou, popř. s čistícím prostředkem, který obsahuje syntetické tenzidy

## **4. Obuv TEXTILNÍ**

### Výhody

- nízká hmotnost, pohodlnost
- prodyšnost svršku
- tepelná izolačnost
- podle materiálu – elasticita
- schopnost sát pot

### Nevýhody

- krátká životnost
- navlhavost a promokavost, je ovlivněna technologickou úpravou (membrány např. goretex jsou nepromokavé)

- kovové části přenášejí rez na textil

### **Ošetřování**

- ochrana před slunce, vlhkem, deštěm, mrazem, zvýšenou teplotou, dále před nečistotami, plísněmi, hmyzem i hlodavci
- prach a zaschlé bláto se doporučuje vykartáčovat v suchém stavu
- není vhodně textilní obuv prát (muže se srazit)
- skvrny na bílé textilií obuvi lze zabít bílou křídou

## **5. Obuv POROMEROVÁ - syntetická**

POROMER – je plošný, obvykle vícevrstvý syntetický materiál, který se vzhledem i vlastnostmi podobá přírodní usni

- má také srovnatelné hygienické vlastnosti

### **Vlastnosti**

- lehká a vzdušná struktura
- propustnost pro vzduch a vodní páry (regenerace obsahu vlhkosti)
- odolnost proti vodě
- odolnost proti potu, plísním, mikroorganismům
- dobré tepelně izolační vlastnosti
- zdravotní nezávadnost v kontaktu s pokožkou
- při výrobě se dají uplatnit klasické obuvnické technologie (šití, lepení,...)

### **Ošetřování a skladování**

- bláto i prach lze odstranit vodou
- hlubší nečistoty speciálními prostředky
- vhodně je používání doporučených prostředků podle úpravy
- skladování v nekolísavé teplotě

## **Číslování obuvi**

### **1. obvodové míry**

- jsou značeny velkými písmeny abecedy, E, F, G, H, I
- čím vyšší je pořadové číslo abecedy, tím širší je obuv
- rozdíl mezi obvodovými skupinami je 6mm
- u velikostí 11-15 šířka stoupá vždy po 2mm

### **2. délka obuvi**

- anglický systém – délka nohy v palcích (7)
- americký systém – vychází z anglického, liší se jenom mírně (7)
- evropský - francouzský systém – délka nohy měřená pařížským stehem (40)
- metrický systém – délka nohy + 1 cm prstní nadměrek (27)
- mondopoint – pokus o sjednocení systému měření obuvi, označuje délku nohy v mm bez prstního nadměrku, používá se v NATO

## **Hodnocení OBUVI**

### **1. funkční a technická úroveň**

- posuzuje se podle:
  - a, účelové skupiny obuvi
  - b, použitelného materiálu
  - c, způsobu zpracování

### **DÍLČÍ UKAZATELE:**

- odolnost proti odběru a otěru (povrch obuvi)
- odolnosti proti povětrnostním vlivům

- odolnosti proti chemikáliím (olejům, solím,...)
  - provedení švů, soudržnost dílců
  - místa ohybu, vyztužení špičky, podpatky,...
2. estetická úroveň
- hodnotí se módnost, harmonie tvaru, barvy a zdobených prvků,...
  - vždy jde o subjektivní názor
3. hygienická úroveň
- tvar obuvi, materiálu, prodyšnosti, tepelná izolačnost,...
  - měkkost, pohodlnost
4. zdravotní nezávadnost
- tvar vkladací stélky (výrazně ovlivňuje únavu nohou,...)
  - vkladací stélka ani obuv nesmí deformovat nohu
  - významný požadavek zejména u dětské obuvi
5. ekonomická úroveň
- je dána: materiálem, náročností výroby, životností obuvi, nároky na údržbu, možnosti opravy, s ohledem na náklady a prodejní cenu obuvi

### **Zdravotně nezávadné obouvání**

Obuv musí splňovat tyto požadavky:

#### **A, ortopedicky dokonalý tvar**

- správná velikost a šířka obuvi
- dostatečná flexibilita
- správná výška podpatku
- tvarovaná stélka
- dokonalý střih svršku a pevný opatek
- vyztužený klenek

**B, hygienické vlastnosti materiálu** – musí splňovat požadavky na prodyšnost, musí mít schopnost odsávat a odpařovat pot, nesmí dráždit tkáň, nesmí být zdrojem choroboplodných zárodků a musí umožňovat dokonalou mechanickou či chemickou očistu.

**C, musí vyhovovat účelu** – domácí, sportovní, vycházková, pracovní

Pro základní vady nohou (ploché nohy, vbočený palec, kladívkové prsty) se vyrábí tzv. zdravotní obuv s dokonale podepřenou klenkovou částí, vyztuženým opatkem a tvarovanou stélkou. Zhotovuje se z měkkých svrškových materiálů (ševro nebo oděvní hověžina), které umožňují přizpůsobit svršek obuvi tvaru nohy.