

GOSPODARSKA ŠKOLA VARAŽDIN

OBRAZOVANJE ODRASLIH

NASTAVNO PISMO

POSLOVNI TAJNIK

Tehnika komuniciranja 1

3. razred

Literatura:

S. Bezić i M. Šincek:
Tehnika komuniciranja 1,
Školska knjiga, Zagreb, 2008.

Ivana Meštrić. mag. oec.
ŠK. GOD. 2022./2023.

Sadržaj

1. KOMUNICIRANJE	2
1.1. PODJELA KOMUNICIRANJA.....	2
1.2. JAVNO KOMUNICIRANJE	3
1.3. MEDIJI MASOVNE KOMUNIKACIJE	4
1.4. POVIJEST KOMUNIKACIJE	5
2. POSLOVNO KOMUNICIRANJE	7
2.1. VERBALNO KOMUNICIRANJE.....	7
2.3. VIZUALNO KOMUNICIRANJE	8
2.4. ŽANROVI VERBALNE I PISANE KOMUNIKACIJE	9
2.5. PISANO POSLOVNO KOMUNICIRANJE.....	10
2.5.1. Formati i vrste papira	12
2.5.2. Omotnice	13
2.5.3. Poslovni papir	14
2.5.4. Struktura dopisa.....	16
2.5.5. Bitni dijelovi poslovnog dopisa	16
2.5.6. Sporedni dijelovi poslovnog pisma	19
2.5.7. Oblici poslovnih pisama	20
3. FAZE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA.....	26
3.1. ZAPOČINJANJE KUPOPRODAJNOJ POSLA	26
3.2. ZAKLJUČIVANJE PRODAJNOG POSLA.....	28
3.3. REALIZACIJA PRODAJNOG POSLA.....	30
3.4. TEŠKOĆE U KOMERCIJALNOM POSLOVANJU	46
4. NAČIN POLAGANJA ISPITA	61

1. KOMUNICIRANJE

- **KOMUNIKOLOGIJA** – nauka – interdisciplinarno proučava sadržaj i oblik komuniciranja
- **KOMUNIKACIJA** – verbalna ili neverbalna razmjena informacija, ideja, misli i osjećaja prema unaprijed dogovorenom sustavu sporazumijevanja (govor, pismo, geste) – dvosmjerna komunikacija – potrebna povratna inf.
- **CILJ** – uspješno razumijevanje u svim međuljudskim odnosima
- **OVISI O:** toleranciji, motivaciji, razumijevanju, samosvijesti i pozornosti slušatelja
- **KOMUNIKACIJSKA KLIMA** – raspoloženje koje vlada među sudionicima koji komuniciraju
- **OSNOVNI NAČINI KOMUNICIRANJA:**
 - o **Autoritarno** – koristi se položaj, moć i utjecaj uz primjenu sankcija
 - o **Demokratsko** – poštovanje osobnosti, interesa i samostalnosti svih sudionika

KOMUNIKACIJSKI PROCES

- **SUDIONICI:**
 - o pošiljalatelj – komunikator
 - o primatelj – komunikant
- **ČIMBENICI PROCESA KOMUNIKACIJE:**
 - o Sudionici (komunikator, komunikant)
 - o Poruka
 - o Medij (put)
 - o Povratna poruka (feedback)



1.1. PODJELA KOMUNICIRANJA

1. PREMA BROJU I VRSTI SUDIONIKA:

- **Unutarnje** – sam sa sobom – intrapersonalna komunikacija
- **Osobno** – s poznatim osobama – razgovor, telefon, e-mail – interpersonalna kom.
- **Socijalno** – s nepoznatim osobama, neformalno i slučajno
- **Poslovno** – tijekom poslovnog procesa radi postizanja poslovnog uspjeha
- **Javno** – s većim brojem sudionika

2. PREMA SUDJELOVANJU OSJETILA I ULOZI JEZIKA

- **Verbalno** (slušno – govorna) – prijenos informacija govorom i pismom
- **Vizualno** – neverbalna komunikacija – govor tijela (izrazi lica, geste – slijezanje ramenima, odmahivanje glavom); jezik gluhonijemih

3. PREMA STUPNJU OBVEZNOSTI

- **Formalno** – službeno i obvezno komuniciranje s tijelima držane uprave, sudbene vlasti, regionalne i lokalne samouprave; poslovno komuniciranje
- **Neformalno** – neslužbeno i privatno; slobodno

4. PREMA UPORABI UREĐAJA:

- **telefonom; e-mailom; faksom; medijsko** (televizijsko, radijsko); **izravno** (neposredno, bez uređaja)

5. PREMA VRSTI I MOGUĆNOSTI MEDIJA:

- **Zvukom** – govor, glazba
- **Tekstom** – znak, simbol, riječ
- **Podacima** – graf, jednačba, tablica
- **Slikama** – karta, fotografija, crtež
- **Pokretima** – kinezika – govor tijela

1.2. JAVNO KOMUNICIRANJE

- JAVNO – dostupno svima; ne sadrži tajne podatke
- JAVNOST – mnoštvo ljudi koji su zainteresirani za iste sadržaje
- JAVNO KOMUNICIRANJE:
 - o Uključuje velik broj međusobno nepoznatih osoba – privlačenje pažnje
 - o Dvosmjerna komunikacija
 - o Brza i jednostavna dostupnost poruke
 - o Poruka jasna, razumljiva i jednostavna
 - o Uključuje upotrebu sredstava javnog priopćavanja
- Komuniciranje s javnošću organizira i provodi osoba zadužena za odnose s javnošću
- **Osoba za odnose s javnošću mora biti:**
 - o Školovana za to
 - o Dobar govornik
 - o Uvjerljiva
 - o Tolerantna
 - o Snalažljiva znati polemizirati
 - o Dobro poznavati temu
 - o Pristojna i uviđajna

OBLICI JAVNOG KOMUNICIRANJA

1. SLUŽBENO JAVNO KOMUNICIRANJE

- Komuniciraju državni dužnosnici i državna tijela s javnošću
- Poslove odnosa s javnošću obavlja glasnogovornik
- Policija se najviše koristi javnim komuniciranjem (izjava za javnost)

2. POLITIČKO JAVNO KOMUNICIRANJE

- Provode političari svih stranaka sa željom utjecaja na građanstvo
- Povratnu poruku predstavljaju rezultati mjerenja popularnosti političara

3. JAVNO KOMUNICIRANJE U KULTURI

- Informiranje javnosti o kulturnim događajima i radu ustanova za kulturu

4. JAVNO KOMUNICIRANJE U ŠPORTU

- Postoji velika zainteresiranost javnosti za sport
- Zainteresiranost za sportske rezultate; važno i ponašanje sportaša

5. POSLOVNO JAVNO KOMUNICIRANJE

- Predstavljanje tvrtke javnosti radi stvaranja dobrog imidža (dobre slike koju okolina stvara o nekome)
- Poruke o kvaliteti robe, cijenama, ambalaži, prodajnim mjestima i sl.
- Humanitarni rad i donacije, pokrovitelji različitih manifestacija

1.3. MEDIJI MASOVNE KOMUNIKACIJE

1. TISAK/NOVINE – najstarije sredstvo javnog masovnog komuniciranja

- POVIJEST
 - o Stara Grčka – dnevne informacije iz svakodnevnog života
 - o Rim – Julije Cezar – zidne novine donose novosti iz rada senata i samog cara
 - o Europa – 12. i 13. st. organizirana služba za prikupljanje vijesti
 - o 1440. – Johannes Gutenberg – izumio tiskarski stroj
 - o 1586. – Engleska – prvi zakon o tisku
 - o 16. st. – pojava prvih dnevnih novina
 - o 17. st. – Hrvatska – prve novine – Pavao Ritter Vitezović
- VRSTE TISKA DANAS
 - o Prema vremenu izlaženja – dnevni, tjedni, mjesečni
 - o Prema tematici/sadržaju – informativni i specijalizirani
 - o Prema rasprostranjenosti – lokalni, regionalni, nacionalni



2. RADIO

- Tesla zaslužan za izum radija (bežični prijenos energije)
- 1901. – Gulielmo Marconi uspijeva poslati SOS signal preko oceana – postaje opće prihvaćen kao začetnik radio tehnologije
- 1915. – prvi značajniji uspjeh radiotelegrafije – uspostavljena veza preko Atlantskog oceana
- 1920. – početak razvitka radiodifuzije – emitiran prvi radiodifuzni program u svijetu
- 15. 5. 1926. – Radio Zagreb počeo je emitirati redoviti radio program

3. TELEVIZIJA

- 1923. – 1925. – prvi prijenosi crno – bijelih slika – izveli J. L. Baird u Engleskoj i C. E. Jenkins u SAD mehaničkim sustavom
- 1936. – prve redovne emisije za javnost u Engleskoj
- 15. 5. 1956. – iz „okrugle dvorane” Radio Zagreba emitirana prva televizijska emisija u Hrvatskoj
- 10. 7. 1962. – otpočela primjena satelita u prenošenju televizijskih programa – prijenos između Amerike i Europe

4. RAČUNALO

Lipanj 1951. – tvrtka Unisys predstavlja Univac I – prvo komercijalno dostupno elektroničko računalo



Apple 1, 1976. g.



IBM portable PC, 1984. g.
– prvi laptop



Apple 2, 1977. g.



IBM PC, 1981. g.

1.4. POVIJEST KOMUNIKACIJE

- Početak: dodir i kretnje tijela, mimika lica, a tek kasnije glasanje (govor – jezik)
- Razvoj sredstva komunikacije: jezik (govor i pismo), zvižduci, pljesak, glazba, ples, umjetnost, tehnologija
- **Artefakti** – slikovni i znakovni zapisi pećinskih ljudi – odraz stupnja gospodarskog razvoja društva
- Radi razvoja gospodarstva javlja se potreba za komunikacijom pri obavljanju poslova

MNEMOTEHNIČKA SREDSTVA

- Sredstva za zapamćivanje poruke/sadržaja i sporazumijevanje na daljinu
1. **Predmeti iz prirode** – isti predmet za istu poruku (hrpica, kamenje raspoređeno na određeni način, kamenje različite veličine na raskrižju puta i sl.)
 2. **Predmeti iz svakodnevnog života** – sjekira (sa ratnim bojama – za objavu rata; slomljena strijela – objava rata; darovi – želja za prijateljstvom, sklapanje mira i sl.)
 3. **Signali** – dimni; zastavicama; zvukom; svjetlom
 4. **Ukrašavanje prostora** – kićenje ograde, automobila – svadbe
 5. **Kipui ili čvorovi** – vezani na razne načine i u raznim oblicima (svaki čvor znači određeni znak, poznati kipui iz Perua)
 6. **Rovaši ili raboši** – poruka „zapisana” u drvene štapove ili palice (urezivanje zareza – oznaka za količinu kupljene robe koju treba kasnije platiti)

RAZVOJ SREDSTAVA ZA PISANJE

Glinena pločica s
klinastim pismom-
Egipat, 3200. g. pr. Kr.



Papirus – preteča papira
preradom trske,
Egipat, 3000 g. r. Kr.



Pergament – preradom kože
koza, magarca ili zmijske, Turska



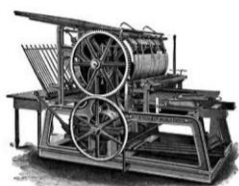
Papir – Kina, 2. st. pr. Kr.
u Europi tek u 11. st.,
u početku od tekstilnog otpada i krpa,
kasnije preradom drva

26

AKCELERATORI RAZVOJA KOMUNIKACIJA – izumi koji su omogućili ubrzavanje komunikacija



MEHANIČKA OLOVKA
Slavoljub Edurad
Penkala, 1906. g.



TISKARSKI STROJ,
Johannes Gutenberg, 1455. g.

PISAČI STROJ - patentirao
Henry Mill, 1714. g.,

prvi uspješni moderni pisači
stroj osmislili Christofer
Sholes, Charles Glidden i
Samuel Soule 1867. g.



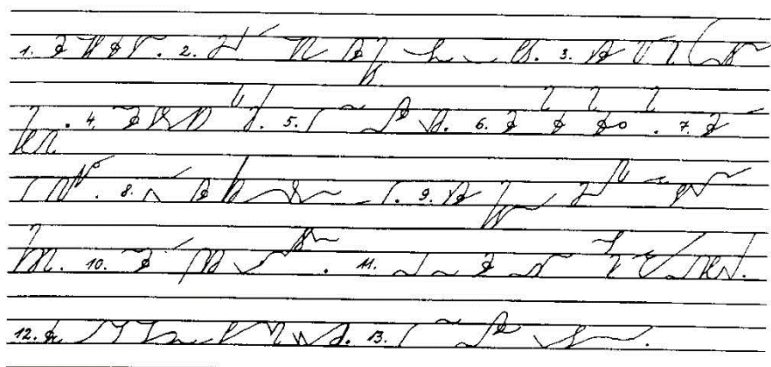
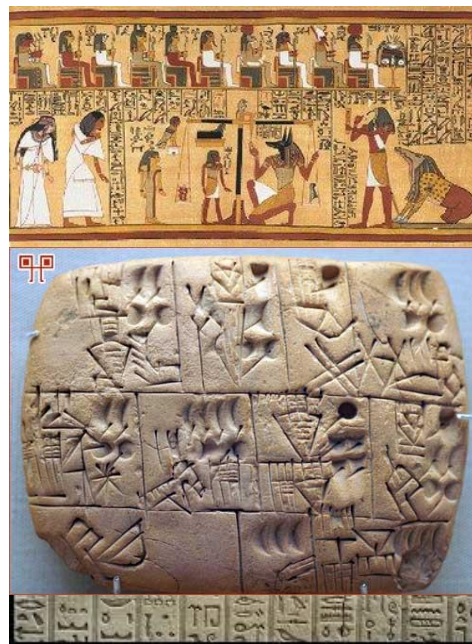
RAČUNALO – primjena u
poslovnom svijetu započinje
1951. g.

Apple I – prvi kućni
kompjutor 1976. g.
prvi IBM PC prodan 1981. g.

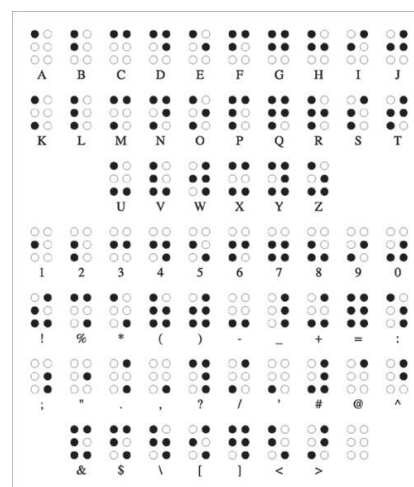


VRSTE PISAMA

- SLIKOVNO PISMO ili PIKTOGRAFIJA – grafičko prikazivanje misli crtežima na kamenu, stijenkama, kori drveta i sl. (danas oznake na zemljovidu; matematički znakovi; slike – simboli – prometni znakovi; oznaka za otrov; visoki napon; zračenje)
- KLINASTO PISMO – u starom vijeku koristilo ga je 15 različitih naroda – smatra se prvim internacionalnim pismom; znakovi u obliku klina urezuju se u glinene pločice
- EGIPATSKO PISMO – hijeroglifi – svaki znak ima svoj oblik i značenje – klesalo se u kamen, urezivalo na drvo, slikalo na papirusu
- FENIČKO PISMO – Feničani su preuzeli, pojednostavili i prilagodili za trgovačke potrebe kretske pismo
- GRČKO PISMO – Grci u pismo uvode vokale i feničko pismo oslobađaju likovnih elemenata – Grci dali prvi potpuni alfabet
- LATINICA – grčko pismo preuzeli u Italiji (prenijeli ga trgovci), doživljava promjene, nastaje novi poredak slova – abeceda – i nastaje latinica
- Iz grčkog se pisma razvila GLAGOLJICA (Bašćanska ploča iz 1100.) pisana prijelaznim oblicima glagoljice – jedan od najstarijih spomenika hrvatskog jezika
- SPECIJALNA PISMA – nastala za svakodnevne potrebe poslovnih ljudi, za posebne potrebe ljudi ili službi
 - o STENOGRAFIJA – tjesnopis – za poslovne ljude – zapisničare, novinare, posl. tajnice



- o BRAJEVA ABECEDA – pismo za slijepe
- o MORSEOVA ABECEDA
- o ŠIFRE



2. POSLOVNO KOMUNICIRANJE

- **Važnost:** dokaz poslovnog odnosa - dokumentiranje verbalne komunikacije
- **Svrha:** stvaranje novih i učvršćivanje postojećih poslovnih odnosa i veza
 - o povećanje kvalitete poslovanja i postizanje dobiti
 - o upoznavanje poslovnih partnera s ponudom, načinom i uvjetima poslovanja
 - o upoznavanje s novinama u asortimanu, kvaliteti, cijenama i načinu plaćanja

2.1. VERBALNO KOMUNICIRANJE

- Govor – za nekoga
- Razgovor – s nekim
- **DIREKTNJA VERBALNA KOMUNIKACIJA** – osobe blizu, neposredno, izravno komuniciraju – oči u oči/licem u lice
 - o Situacije: sastanci i poslovni razgovori
- **INDIREKTNJA VERBALNA KOMUNIKACIJA** – posebna; osobe/sudionici udaljeni, trebaju prevoditelja
 - o Tehnička sredstva: telefon, interfon, razglas, voki-toki, skype i sl.
 - o Važno: boja glasa, ton, pauze u govoru, potpitanja, smješak, povratna informacija, jasne rečenice

SASTANCI

- Organizirani skup ljudi koji se unaprijed pozivaju na određeno mjesto u određeno vrijeme s dogovorenim temom – poziv se šalje barem tjedan dana ranije
- Sastanak vodi predsjedatelj
- Dokaz da je sastanak održan je zapisnik, sastavlja ga zapisničar
- Poslovna tajnica priprema i dijeli bilješke, dnevni red, prikuplja podatke, radi bilješke i zapisnik

1. SASTANAK NA RADNOM MJESTU – sastanak osoblja i vodstva

- Redoviti – svakodnevni, operativni
- Sastanci direktora i dioničara – formalniji
- Redoviti sastanci uprave i izvršnog tijela
- Posebni sastanci – osoblja, vodstva i izvršnog tijela
- Informativni sastanci

2. SASTANAK PREMA NAČINU RADA

- Informativni
- Razgovorni – članovi razgovaraju o nekoj temi i iznose svoja mišljenja/stavove
- Radni – donose se odluke i zaključci
- Eksplorativni – znanstveni i stručnjaci – rezultat su inovacije, ideje, rješenja

3. SASTANCI PREMA FORMI/OBLIKU

SLUŽBENI (FORMALNI) SASTANCI

- Primjenjuju se propisana pravila
- Vodi se prema Poslovniku
- Propisano kada i gdje se održava te tko sudjeluje
- Prije sastanka šalju se službeni pozivi
- Vodi se zapisnik
- Donose se odluke

NESLUŽBENI (NEFORMALNI) SASTANCI

- Sastanci osoblja odjela i izvršnog osoblja
- Vode se prema zadanoj temi
- Pridržavaju se bontona i reda
- Neformalno ozračje

2.3. VIZUALNO KOMUNICIRANJE

- Rezultat kombinacije različitih oblika i sredstava komuniciranja (promocije, prezentacije, reklamne kampanje, promidžbene poruke)
- Unaprijed se pripremaju i dogovaraju
- Telekonferencije i videokonferencije

TELEKONFERENCIJA

- Oblik elektroničke komunikacije i telekomunikacije
- Cilj: povezati sudionike u skupine za raspravu i donošenje odluka
- Sadrže audioprijenos (glas) i videoprijenos (slika)
- Može se koristiti i računalo (dokumentacijska konferencija)

Vrste telekonferencija:

1. AUDIOKONFERENCIJA

- Sudjeluje dvoje ili troje ljudi u različitim gradovima
- Povezani telefonskom vezom
- Zbog brzog i učinkovitog komuniciranja ili rješavanja problema ili dogovaranja posla

2. DOKUMENTACIJSKA KONFERENCIJA

- Sudionici koriste računalo i međusobno su povezani preko mrežnih linija
- Kada se uspostavi veza isti se dokument vidi na ekranu svih računala
- Korištenjem miša/tipkovnice sudionici mogu raditi na dokumentu
- Potrebna priprema i planiranje

VIDEOKONFERENCIJA

- Potrebna videofonska oprema
- Sudionici vide jedni druge pri razgovoru telefonom (pogodno za nekoliko sudionika koji ostaju u svojim uredima)
- Za veći broj sudionika potrebna posebna prostorija opremljena televizijskim kamerama i elektroničkim vizualnim pomagalima

Vrste videokonferencija:

1. JEDNOSMJERNI PRIJENOS

- Privatni televizijski prijenos za odabrano gledateljstvo – svi dobivaju poruku istovremeno
- Pitanja se postavljaju telefonom
- Pogodno kod objave nove politike rada tvrtke osoblju

2. DVOSMJERNA KONFERENCIJA

- Standardna oprema u zvučno izoliranoj prostoriji
- Konferencijski stol s jednim ili više televizijskih monitora širokih ekrana na zidu
- Omogućava sastanak bez putovanja sudionika

2.4. ŽANROVI VERBALNE I PISANE KOMUNIKACIJE

- ŽANR (franc.)
 - o rod, vrsta, način pisanja
 - o Književna djela zajedničkih i samo njima svojstvenih osobina; podjednako knjiž. rod, vrsta, podvrsta (epski, lirski, dramski ž.), način, stil

VRSTE ŽANROVA U VERBALNOJ I PISANOJ KOMUNIKACIJI:

- o Monolog
- o Dijalog
- o Mješoviti žanr

MONOLOG

- razgovor osobe sa samom sobom
- govor kojeg daje jedna osoba iznoseći pri tome vlastite misli naglas ili obraćajući se direktno publici, čitaocu ili liku
- GOVOR – osnovni monološki žanr, usmeno iznošenje teksta za nekoga

PODVRSTE MONOLOGA:

- VIJEST – u najkraćim crtama se javnost izvješćuje o jednoj ili više činjenica o osobi, događaju, pojavi
- IZVJEŠĆE – proširena vijest – objektivno i istinito opisuje se događaj (što je prethodilo, buduće posljedice, što slijedi)
- REPORTAŽA – širi opis uz slikovni prikaz
- RECENZIJA – osvrt na neku knjigu ili ocjena književnog djela
- KOMENTAR I KRITIKA – najviši oblik monološkog žanra – analitičko tretiranje teme iz gospodarstva i politike; kritika na kulturna, umjetnička događanja
- NEKROLOG – osvrt na život netom umrle osobe

DIJALOG

- Razgovor s nekim; dvosmjerni protok informacija

PODVRSTE DIJALOŠKOG ŽANRA:

- INTERVJU – prijelazni oblik iz monologa u dijalog – jedan pita, drugi odgovara (ciljano rađeno za jednu osobu)
- RAZGOVOR – ravnopravni dijalog dvoje ili više sudionika s ciljem dolaženja do novih spoznaja
- POLEMIKA – najviši oblik dijaloškog žanra; sudionici moraju biti kompatibilni (stručni) – moraju znati pravila demokratske polemike

MJEŠOVITI ŽANROVI

- Spoj monologa, dijaloga i vizualnih žanrova – multimedijske prezentacije

2.5. PISANO POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Od svog postanka ljudi su imali potrebu priopćavati jedni drugima svoje želje, misli, potrebe. Najprije su to činili raznim signalima (vatra, dim, bubanj), zatim govorom (putem glasnika), a nastankom pisma ljudi su se međusobno počeli dopisivati. Danas ljudi uz pisano komuniciranje međusobno komuniciraju putem telefona (fiksne i pokretne mreže), telefaksa, telegrafa, teleprinter, a također i putem radija i televizije.

Pisano komuniciranje je dopisivanje između ljudi, poslovnih partnera, odnosno trgovačkih društava, ustanova, institucija i tijela državne uprave, a s obzirom na sadržaj dijeli se na tri temeljne skupine:

1. **privatno** ili **osobno** dopisivanje (**dopisivanje prijatelja, rođaka i slično**);
2. **poslovno** dopisivanje (**dopisivanje poslovnih partnera** s ciljem sklapanja i obavljanja nekog kupoprodajnog posla ili izvršenja usluge);
3. **službeno** dopisivanje (**dopisivanje tijela državne uprave, sudova, diplomatskih predstavništva**).

Dopisivanje ima svoje prednosti, ali i nedostatke u odnosu na ostala sredstva komuniciranja.

Prednosti su:

- niski troškovi (kod online dopisivanja),
- velika dostupnost pisma (pismo može biti dostavljeno u krajeve svijeta gdje nema telefona ili čak ni električne struje),
- pismo ima stanovitu trajnost.

Loše strane su:

- pismo ne djeluje prisno kao npr. osobni kontakt, nazočnost,
- sporost (npr. udaljena mjesta i loše prometne/internetske veze),
- lakše dolazi do nesporazuma (npr. ako je pismo loše sročeno, može zvučati dvosmisleno, a do takvih nesporazuma teže dolazi osobnim kontaktom ili kontaktom putem telefona).

U pisanom komuniciranju, poslovnom i službenom, razlikujemo:

1. **adresanta** ili **pošiljatelja** (pravna ili fizička osoba **koja šalje pismo**) i
2. **adresata** ili **primatelja** (pravna ili fizička osoba **kojoj se pismo šalje**).

U poslovnom dopisivanju osoba koja obavlja dopisivanje ili korespondenciju zove se **korespondent**. (Riječ **korespondencija** je latinskog podrijetla. Nastala je od riječi cum = a i respondere = odgovoriti. Te su dvije riječi kasnije spojene u jednu – **correspondencia** / čitaj: korespondencija/ koja se često u nas rabi uz našu hrvatsku riječ **dopisivanje**).

Korespondent je osoba koja treba poznavati pravila poslovnog pisanja, pratiti izmjene zakona i službenih priopćenja, mora dobro poznavati djelatnost poduzeća, poslovne partnere, mora dobro poznavati jezik kojim piše (dopisivanje sa stranim partnerima) i slično. U današnje vrijeme korespondent svakako mora poznavati barem jedan, a često i dva strana jezika, dok je poznavanje rada na osobnim računalima nezaobilazno.

PISANE POSLOVNE KOMUNIKACIJE

- Komunikacije u pisanom obliku vezane uz posao
- Prema smjeru kretanja: ulazne i izlazne
- Prema adresi primatelja:
 - Interne – omogućuju kvalitetniji rad unutar poduzeća ili organizacije – Intranet
 - Eksterne – omogućuju realiziranje poslova – Internet
 - I jedne i druge mogu biti KLASIČNE (pisma, dopisi) i ELEKTRONIČKE (e-pošta, faks)

Interne pisane komunikacije

- Dopisivanje unutar organizacije – izvješća, priopćenja, naputci, analize, planovi, pozivi, zapisnici, odlike, rješenja...
- Intranet – zatvoreni informacijski sustav – lokalna unutarnja mreža za interne e-pošte
 - Korištenje zajedničke baze podataka, obrada i razmjena informacija
 - Služi samo za potrebe unutar organizacije
 -

Eksterne pisane komunikacije

- Dopisi za poslovne partnere - izvan organizacije
- Prema fazama poslovnih kontakata:
 - inicijalni dopisi kod uspostavljanja kontakta,
 - operativni dopisi kod dogovaranja i sklapanja posla,
 - dopisi u fazi realizacije i dokumenti koji prate robu,
 - interventni dopisi kod pojave teškoće u poslu,
 - prigodni dopisi (čestitke, zahvale, pozivnice)
- Prema djelatnosti i predmetu poslovanja (str. 25)

Načela poslovne komunikacije

1. JASNOĆA – nedvosmislenost, razumljivost, prema pravopisu i književnom jeziku
2. TOČNOST I ODREĐENOST – provjerene činjenice a ne neostvariva obećanja
3. EKSPEDITIVNOST – brzina komunikacije i primjena telekomunikacija
4. KULTURA POSLOVNE KOMUNIKACIJE – tolerancija i poštivanje poslovnog partnera i primjena pravila bontona
5. INTERKULTURALNOST – prilagođavanje ljudima drukčije kulture

Poslovni jezik

- Standardni jezik u kojem se često pojavljuje stručno nazivlje, ovisno o djelatnosti poslovne organizacije
- Opća obilježja: jasnoća, točnost i ljepota
- Stil - način usmenog i pismenog izražavanja
- Uredsko – poslovni stil – način izražavanja u službenim dopisima, zakonima, potvrdama, narudžbama, molbama, izvještajima i sl.

Kratice i oznake u poslovnom dopisivanju

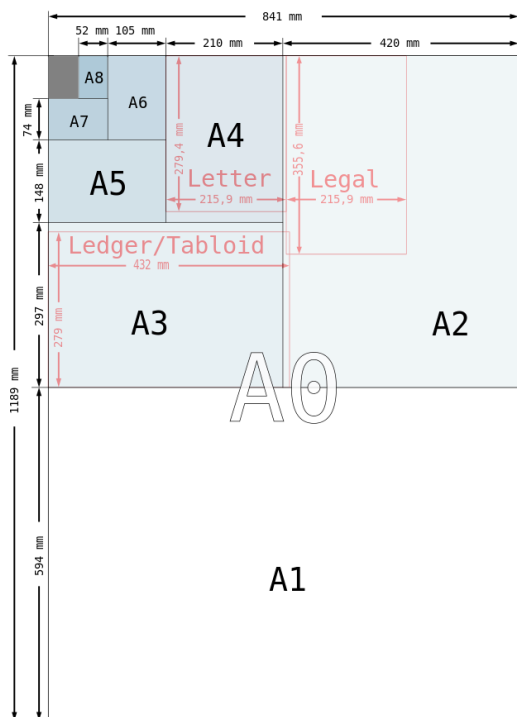
- Kratica – skraćeni oblik pojedine riječi koja nastaje izostavljanjem nekih slova
- o. g. – ove godine
- čl. – članak
- sv. – svezak
- tzv. – takozvani
- m. s. (a. a.) – ad acta - među spise
- v. d. – vršitelj dužnosti
- N. N. – netko nepoznat
- M. P. – mjesto pečata

2.5.1. Formati i vrste papira

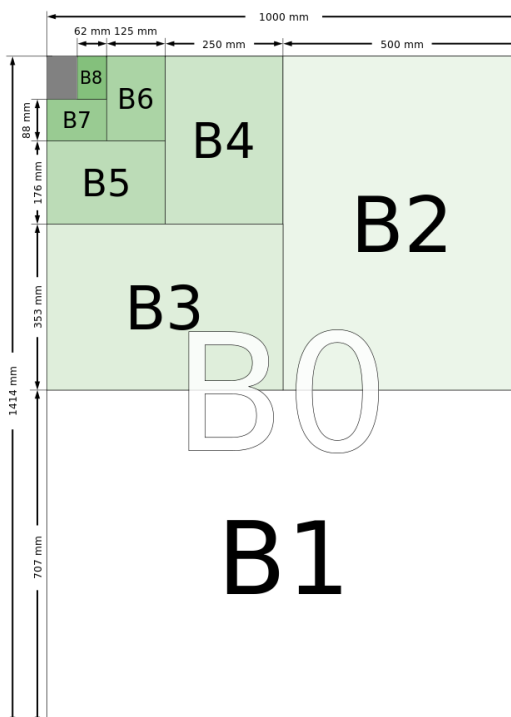
Propisani format papira određen je normom HRN ISO 216. Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo prihvatio je međunarodnu normu ISO 216:1975 koja određuje formate listovnog papira i određene razrede tiskanica.

Početni format papira je pravokutnik koji se sastoji od niza formata. Svaki se sljedeći format u odnosu prema početnom formatu, tvori dijeljenjem dulje stranice pravokutnika na dva jednaka dijela, pa se dobiva manji format.

ISO niz A – polazni format niza A naziva se A_0 i ima površinu 1 m^2 .



ISO niz B dopunski su nizovi formata – polazni format niza B jest B_0 i ima površinu $1,414 \text{ m}^2$



Označavanje formata listovnog papira

- **A-format** – za tiskanje knjiga, novina, poslovnih papira (A_4 , A_5 poslovne komunikacije; A_6 dopisnica, razglednica; A_7 posjetnica).
- **B-format** – za tiskanje tiskanica i obrazaca – poslovne dokumentacije, računi itd. (B_4 , B_5 , B_6 - perforirani blokovi, kod kojih se dobiva veličina A formata kad se otkine perforirani rub).
- **C-format** – za omotnice, kuverte (C_5 , C_6 , duguljaste omotnice te nestandardizirane omotnice).

2.5.2. Omotnice

Omotnice (kuverte) služe za otpremu dopisa. Na omotnici se piše adresa pošiljatelja, adresa primatelja i način otpreme dopisa. Omotnice dopise štite od oštećenja i prljanja, a usto čuvaju poslovnu tajnu i štite od neovlaštenih čitatelja.

Adresa na omotnici može biti zatvorena (piše se u označenom mjestu na memorandumu i stavlja u omotnice s prozorčićem) i otvorena (adresa se piše na omotnici). U potonjem slučaju adresu možemo pisati europskim ili nekim od američkih oblika.

Na pismu o običnoj omotnici i u omotnici s prozirnim dijelom adrese pošiljatelja mora biti u gornjem lijevom kutu kada se nalazi na prednjoj strani omotnice.

TIPIZIRANO PISMO

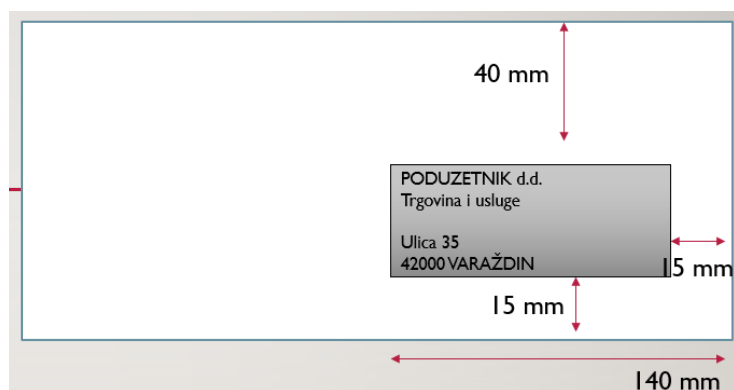
Propisano je Pravilnikom o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga (vrsta, oblik i veličina omotnice, iskorišteni prostor na omotnici i adresiranje).

- Vrste: obična i s prozorčićem

Pismo u običnoj omotnici (omotnica bez prozorčića)

PREDNJA STRANA omotnice predviđena je za:

- adresa primatelja
- frankiranje i stavljanje žiga
- stavljanje naljepnica i upisivanje službenih podataka
- kodiranje
- adresa pošiljatelja – gornji lijevi kut (može i na poledini omotnice) – već otisnuto



ADRESIRANJE PISMA ZA INOZEMSTVO

Pri pisanju adrese na pismima za inozemstvo ispred poštanskog broja mjesta primatelja piše se kod države prema ISO 3166 standarda - dvoslovni (HR) ili troslovni kod (HRV), a u slijedeći redak naziv države.

PISMO U OMOTNICI S PROZORČIĆEM

Često se upotrebljavaju dugoljaste omotnice s prozorčićem na kojima nije potrebno ispisivati adresu jer je adresa primatelja ispisana na dopisu i vidljiva kroz prozorčić. Prozorčić mora biti u prostoru i dimenzijama kao i adresa primatelja na običnoj omotnici. Kroz prozorčić treba biti vidljiva samo adresa primatelja. Prozorčić se može nalaziti na lijevoj ili desnoj strani omotnice.



NETIPIZRANO PISMO

- Zatvoreno spajalicama i sl.
- Ako nije od papira
- Sadrži izbočene predmete
- Sadrži ispis ili suvišni grafički znak u nedozvoljenom prostoru

2.5.3. Poslovni papir

- Prema stroju kojim se tiska razlikujemo:
 - Papir za matrični pisač
 - Papir za tintni (ink-jet) pisač
 - Papir za laserski pisač i fotokopirni stroj

VRSTE PAPIRA

Bankpost

- 70 g/m²
- S vodenim žigom
- Za laserski i matrični pisač
- listovni papiri, memorandumi, omotnice
- Pisanje i tisak

Beskonačna vrpca

- Duga 500 – 4000 listova papira A4 formata
- perforirani i međusobno povezani – lijevo i desno vrpcom; gore i dolje sa susjednim papirima
- Za matrični pisač



Papir za tintne pisače

- 80 g/m² - 160 g/m²
- Presvučen specijalnim slojem



Papir za fotokopiranje

- 80 g/m²
- Papir visoke kvalitete – visoki sjaj, glatka površina i termička izdržljivost



Folije

- Format a4
- Presvučene specijalnim slojem – za tintne pisače
- Termički otporne – za laserske pisače i fotokopirne aparate
- Rabe se za grafoskop



Tiskanice

- Već otisnuti dijelovi dopisa (standardni tekst)
- Naknadno se ispisuju samo specifični podaci
- Pomoćno sredstvo u poslovnoj komunikaciji radi brzine i racionalizacije poslovanja
- Tipizirane tiskanice – računi, narudžbenice, isplatnice, primke....

A sample of a business form, likely a receipt or invoice, titled 'PRIJAVA - ODLUČA - PROMJENA ZA DOKAZIVANJE UPŁATE DOKONČANJA'. The form is divided into several sections with blue headers and contains numerous fields for data entry, including dates, times, and various checkboxes. It also features a barcode at the bottom right.

2.5.4. Struktura dopisa

Da bismo mogli brzo i točno sastaviti poslovno pismo, moramo poznavati njegovu strukturu. Svi dijelovi pisma nisu jednako važni pa ih prema tome dijelimo na:

1. **bitne** dijelove poslovnog pisma i
 - zaglavlje
 - adresa primatelja
 - pozivne oznake
 - mjesto i nadnevak pisanja
 - oslovljavanje
 - predmet
 - sadržaj
 - pozdrav
 - potpis
2. **sporedne** dijelove poslovnog pisma
 - način otpreme
 - raspored kopija
 - privitci

4.5.5. Bitni dijelovi poslovnog dopisa

Zaglavlje

Pojam i sadržaj zaglavlja poslovnog papira, koji se u praksi često naziva memorandum, određen je pravnim aktima. Zaglavlje se tiska preko gornjeg i donjeg dijela poslovnog papira, iznimno i na lijevoj i/ili desnoj margini. Najčešće počinje zaštitnim znakom i logotipom tvrtke. Zakonski propisi određuju elemente zaglavlja, a veličina i izbor slova, zaštitni znak i logotip izraz su želje gospodarskog subjekta. Zaglavlje sadrži ove podatke (ovisno o vrsti organizacije):

- tvrtku
- sjedište
- trgovačka društva navode sud kod kojega su upisana u sudski registar i broj pod kojim je to učinjeno (MBS); obrtnici upisuju podatke o mjerodavnom uredu državne uprave u županiji, odnosno uredu Grada Zagreba, u čiji su obrtni registar upisani
- tvrtku i sjedište institucije u kojoj gospodarski subjekt ima račun i broj tog računa
- iznos temeljnog kapitala društva, s naznakom je li u cijelosti uplaćen
- ukupan broj izdanih dionica i njihov nominalni iznos (vrijedi za dioničko društvo)
- prezime i najmanje početno slovo imena članova uprave društva, a za dioničko društvo i predsjednika nadzornog odbora,
- brojeve telefona ili telefonske centrale, brojeve telefaksa, e-poštu, web stranice, podružnice.

Primjer zaglavlja (gornji dio poslovnog pisma)

	ELEGANT d.d.
	industrija odjeće
	Ulica narcisa 17
	HR – 10000 ZAGREB
	tel: +385 1 378 9735
	fax: +385 1 377 2317
	e-pošta: elegant.zg@mail.hr
	www.elegant.com

Primjer zaglavlja (donji dio poslovnog pisma – podnožje)

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-5. MBS 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

Adresa primatelja

Adresa je ime i prezime fizičke, odnosno naziv pravne osobe kojoj je pismo upućeno, dakle ime ili naziv primatelja. Adresa se sastoji od:

- **imena i prezimena** fizičke osobe, odnosno **naziva pravne osobe**,
- **djelatnosti** (pobliže obilježje poslovanja),
- **pobliže adrese** (ulica i broj),
- **imena grada i poštanskog broja**,
- **imena države** ako pišemo u inozemstvo,
- **naziva kontinenta** ako je primatelj na drugom kontinentu u odnosu na pošiljatelja.

Grad, tj. sjedište, kao i naziv primatelja, može se istaknuti na više načina što najčešće ovisi o broju slovnih mjesta.

Adrese možemo pisati američkim ili europskim oblikom (ovisno o obliku poslovnog pisma).

Potrebno je u izborniku podesiti veličinu stranice¹ na A 4 te podesiti margine² tako da odredimo 3 cm s lijeve strane, a 2,5 cm odozgo i odozdo i s desne strane. Napominjemo da se u praksi rabe i drugačije veličine stranice što znači da navedene veličine margina nisu pravilo. Ovo nije norma, ovo je preporuka za postavljane margina tijekom učenja u školi. U praksi se margine najčešće postavljaju na 2 cm odozgo, odozdo, s lijeve i s desne strane. Najlošija je situacija koju susrećemo u praksi kod osoba koje nisu usvojile minimum znanja o oblikovanju teksta na stranici ili ne znaju podesiti margine, pa koriste margine kako su definirane od strane proizvođača softvera. Tzv. opciju za tipku TAB treba podesiti na veličinu 1,25 cm³.

Pozivne oznake (broj)

Broj je pozivna oznaka pod kojom se dopis vodi u knjizi izlazne pošte pošiljatelja i pod kojom je njegova kopija pohranjena u pismohranu pošiljatelja.

Na memorandumima **pozivne oznake** su tiskane i to na različitim mjestima što ovisi o ideji kreatora memorandumu. Međutim, memorandumi se sve rjeđe tiskaju. Najčešće se koristimo pripremljenim formama u osobnom računalu (tzv. template) gdje se ove oznake nalaze na određenim mjestima. Pozivne oznake služe za međusobno povezivanje poslovnih pisama koja su sadržajno povezana, ali služe i za razvrstavanje pisama u odjelu, odsjeku i slično.

MODA d.d.
Trgovačko poduzeće

Obala 32
52100 PULA

Mjesto i nadnevak

Oznake mjesta govori nam gdje je napisan dopis, a nadnevak kada je napisan.

Predmet

To je naslov poslovnog dopisa koji sadržava najkraću obavijest, tj. bit poruke što se navodi u dopisu. Ovaj bitni dio poslovnog pisma označava njegov kratak sadržaj koji uvijek ističemo podcrtavanjem ili podebljavanjem da bi bio što uočljiviji radi lakšeg razvrstavanja pošte po odjelima i što bržeg prispjeća pisma na pravo mjesto.

Oslovljavanje

Ovaj dio poslovnog pisma pišemo kad se izravno obraćamo jednoj osobi (Poštovana gospođo..., Poštovani gospodine,..., Cijenjeni gospodine... i sl.) ili skupini ljudi ako se radi o nekim okružnicama i slično (Cijenjena gospodo..., Cijenjeni potrošači..., Poštovani kupci... i sl.). Pišu se s jednim preredom (dva pritiska na tipku ENTER).

¹ Tzv. „paper size“

² U okviru opcije „page set up“ na izborniku osobnog računala, odrediti „margins“ (granice ispisa od ruba papira) na željene veličine margina

³ Najčešće tako već postavljeno u programu. To ne znači da ćemo uvijek koristiti ovu veličinu TAB-a. Ovo je preporuka autora učenicima i nastavnicima.

Primjer navođenja broja dopisa, mjesta i nadnevka pisanja, predmeta dopisa i oslovljavanja:

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

Sadržaj pisma

Sadržaj je temelj cijelog dopisa i bit komunikacije. Svi ostali dijelovi služe da bi sadržaj imao propisani ili uobičajeni oblik. U sadržaju se razrađuje predmet, a elementi su sadržaja individualni. U sadržaju treba:

- iznijeti sve ono što se tim pismom želi reći,
- treba biti kratak i sažet, ali i jasan
- estetski oblikovati jer lijepo oblikovano pismo privlači pozornost poslovnog partnera
- mora biti napisan bez daktilografskih pogrešaka
- mora biti gramatički i pravopisno točan.

Sadržaj poslovnog pisma sastoji se od:

1. *uvoda* (navodi se razlog pisanja pisma),
2. *biti ili sadržaja* (navodi se predmet ili razlog zbog kojeg se pismo piše),
3. *završetka* (izražava se nada da će se posao sklopiti i slično).

Pozdrav

Ovaj dio poslovnog pisma *pišemo neposredno iza njegova sadržaja* pa ga neki autori smatraju njegovim sastavnim dijelom. Pozdravom se uljudno oprašamo od čitatelja pisma (poslovnog partnera). Nekoliko primjera formulacije pozdrava:

- Pozdravljamo vas,
- Srdačno vas pozdravljamo,
- Primite naše pozdrave,
- Primite naše srdačne pozdrave,
- Srdačan pozdrav,
- S poštovanjem,
- S osobitim poštovanjem.

Primjer oslovljavanja, sadržaja i pozdrava poslovnog dopisa:

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. Dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

Potpis

Potpis je bitan dio poslovnog pisma bez kojeg ono nije pravovaljano, a potpisuje ga ovlaštena osoba koja svojim potpisom preuzima na sebe odgovornost za sadržaj dopisa. Potpis se sastoji od:

- **naziva poslovne organizacije** (često se u praksi izostavlja)
- **oznake dužnosti (funkciju)** potpisnika (npr. direktor, ravnatelj, rukovoditelj financija i sl.);
- **vlastoručnog potpisa** (vlastoručnog napisanog imena i prezimena) osobe koja obnaša tu dužnost ili je ovlaštena za potpis;
- **računalom ispisanog imena i prezimena osobe** koja obnaša navedenu dužnost.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

Potpis – vlastoručno ispisano ime i prezime potpisnika

Paraf – skraćeni vlastoručni potpis

Faksimil – mehanički otisak potpisa - štambilj

2.5.6. Sporedni dijelovi poslovnog pisma

Pored spomenutih glavnih dijelova poslovnog pisma koje svako pismo mora imati, poslovno pismo ima i nekoliko sporednih dijelova koji nisu obvezni. Sporedni dijelovi pisma jesu:

1. **način otpreme,**
2. **raspored kopija,**
3. **privitci.**

Način otpreme

Ako želimo na kraju pisma naznačiti kako šaljemo pismo do primatelja, stavljamo oznake:

- *dostavljačem,*
- *preporučeno,*
- *žurno (express),*
- *zrakoplovom (par avion),*
- *express preporučeno i*
- *express par avion.*

Oznake načina otpreme pišemo *verzalom od 0-tog TAB-a*, (bez obzira na oblik poslovnog pisma), a u ravnini računalom napisanim imenom i prezimenom osobe koja potpisuje pismo, odnosno jedan redak ispod priloga.

Danas se otprema radi brzine transmisije najčešće provodi telefaksom ili računalom. Međutim, ako dopis šaljemo poštom, specijalnim načinom, to i naznačujemo.

Raspored kopija

Kako o predmetu pisanja u jednom pismu često trebaju biti izvještene i druge osobe i poslovni partneri, pisma ispisujemo („printamo“ ili „kopiramo“) u onoliko primjeraka na koliko je mjesta potrebno poslati kopije, a to treba u pismu označiti. Original poslovnog dopisa dostavlja se poslovnom partneru, a kopije prema potrebi. U tom slučaju se navodi u koliko je primjeraka poslovno pismo umnoženo i kome su kopije dostavljene. (Dostavljeno: Imenovanom, Računovodstvu, Arhivi..).

Privitci/prilozi

Dodatak su sadržaju dopisa. To može biti:

- detaljan prikaz nekih navoda u sadržaju (katalozi, cjenik, prospekti),
- popratna dokumentacija (certifikati, jamstva, izjave, potvrde, računi, itd.).

Prilozi se označuju na lijevoj strani dopisa u istom retku s otisnutim imenom i prezimenom potpisnika. Riječ se prilog podcrtava, a broj se priloga označuje broičano ili se redom pišu nazivi priloga.

2.5.7. Oblici poslovnih pisama

U našem poslovnom dopisivanju u uporabi je 5 oblika poslovnih dopisa:

1. puni blok oblik
2. obični blok oblik
3. modificirani blok oblik
4. kombinirani oblik s proredom
5. obični kombinirani oblik.

Svi dijelovi poslovnih pisama ovih osnovnih oblika su isti, a ono što ih čini različitima i daje obilježje određenog oblika poslovnog pisma jesu:

- način pisanja adrese i
- način isticanja odlomka.

U blok oblicima poslovnog pisma početak odlomka započinje pisanjem od lijeve margine. Puni blok oblik najčešće se koristi prilikom pisanje elektroničke pošte budući da se svi dijelovi dopisa pišu od lijeve margine. U modificiranom blok obliku adresa primatelja se piše od 9 cm

U kombiniranim oblicima poslovnog dopisa početak odlomka (prvi redak svakog odlomka) uvlači se tabulatorom za 1,25 cm. Kombinirani oblik s proredom sadrži razmak između svakog odlomka, dok običan kombinirani oblik nema praznog retka kako bi se očuvalo mjesto na poslovnom papiru za pisanje sadržaja dopisa.

ZADATAK: Oblikuj poslovni dopis u kombiniranom obliku s proredom

KUPAC: KRPICA d.o.o./ Trgovina/ Zagrebačka 3/10000 ZAGREB

tel: +385 1 2345678/ fax: +385 1 2345679/ e-pošta: krpica@mail.hr/www.krpica.hr

MB 6317555. Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu, broj upisa Tt – 98/15-11.

MBS 973428122. OIB 87450951123. Temeljni kapital 1.000.000,00 kn. Uprava:

Marko Magić, direktor. IBAN: HR1323400097894515664 otvoren kod Privredne Banke Zagreb d.d., Podružnica Zagreb.

PRODAVATELJ: CRO-STIL d.o.o./Prodaja/Varaždinska 4/42000 VARAŽDIN

Broj: 4/20./Zagreb, ____/

Upit/Poštovani,/namjeravamo otvoriti dvije prodavaonice na području grada Varaždina zbog čega nas zanima moguća suradnja s vama./Molimo vas da nam pošaljete svoju ponudu i uz nju katalog te nas upoznate s vašim cjelokupnim asortimanom./Kako do sada nismo međusobno surađivali, molimo da u ponudi ukratko objasnite uvjete poslovanja. Navedite nam rok, mjesto i način isporuke, te rok i način plaćanja. Ujedno nas zanima odobravate li popust i pod kojim uvjetima te za koju vrstu proizvoda./Željeli bismo znati sastav proizvoda i eventualne nagrade vaših proizvoda kako bismo se lakše odlučili za kupnju./Vjerujemo da ćete nam vrlo brzo odgovoriti i da ćemo uspostaviti dobru poslovnu suradnju./Uz srdačan pozdrav./KRPICA d.o.o./Voditelj nabave/Pero Perić

Nakon izrade i prijave ispita poslati ova dva oblikovana teksta zajedno s ostalim rješenjima na:

U nastavku se nalaze primjeri oblika dopisa.

	ELEGANT d.d.	
	industrija odjeće	
	Ulica narcisa 17	tel: +385 1 378 9735 fax: +385 1 377 2317 e-pošta: elegant.zg@mail.hr www.elegant.com
	HR – 10000 ZAGREB	

MODA d.d.
Trgovačko poduzeće

Obala 32
52100 PULA

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. Dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

PUNI BLOK OBLIK

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-S. MBS 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

	ELEGANT d.d.
	industrija odjeće
	Ulica narcisa 17
	HR – 10000 ZAGREB
	tel: +385 1 378 9735
	fax: +385 1 377 2317
	e-pošta: elegant.zg@mail.hr
	www.elegant.com

MODA d.d.

Trgovačko poduzeće

Obala 32

52100 PULA

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. Dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

OBIČAN BLOK OBLIK

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-5. MBS 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

	ELEGANT d.d.
	industrija odjeće
	Ulica narcisa 17
	HR – 10000 ZAGREB

tel: +385 1 378 9735
fax: +385 1 377 2317
e-pošta: elegant.zg@mail.hr
www.elegant.com

MODA d.d.
Trgovačko poduzeće

Obala 32
52100 PULA

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

MODIFICIRANI BLOK OBLIK

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-5. MB5 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

	ELEGANT d.d.
	industrija odjeće
	Ulica narcisa 17
	HR – 10000 ZAGREB
	tel: +385 1 378 9735
	fax: +385 1 377 2317
	e-pošta: elegant.zg@mail.hr
	www.elegant.com

MODA d.d.
Trgovačko poduzeće

Obala 32
52100 PULA

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

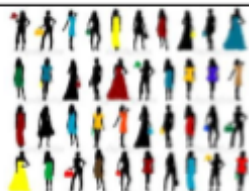
Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

KOMBINIRANI OBLIK S PROREDOM

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-5. MBS 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

**ELEGANT d.d.**

industrija odjeće

Ulica narcisa 17
HR – 10000 ZAGREB

tel: +385 1 378 9735
fax: +385 1 377 2317
e-pošta: elegant.zg@mail.hr
www.elegant.com

MODA d.d.

Trgovačko poduzeće

Obala 32
52100 PULA

Broj: 11/20.

Zagreb, 4. listopada 2020.

Ponuda ženskih kabanica

Poštovani,

prije početka jeseni i neizostavnih kiša, želimo vam ponuditi ženske kabanice koje ćemo ovih dana staviti na tržište.

Kabanice su izrađene od nepropusne, vrlo tanke i savitljive ekološke plastike, iznutra obložene mekom pamučnom tkaninom. Pastelnih su boja (plave, žute, ružičaste) i modernog kroja.

Kabanice su izrađene kao ogrtači i pelerine, a proizvodimo ih u veličinama od 38 do 46. Cijena je kabanice ogrtača 87,50 kn, a kabanice i pelerine 72,00 kn/kom. za sve veličine.

Kabanice pojedinačno pakiramo u pripadajuće vrećice – torbice, a za transport u kartonske kutije. dostavljamo ih vlastitim prijevozom na adresu kupca 5 dana od dana narudžbe. U narudžbi treba naznačiti traženu boju, vrstu i veličinu kabanice.

Plaća se u roku 30 dana od primitka robe i računa, nalogom za plaćanje na naš žiro račun.

Vjerujemo da će vas naša ponuda zainteresirati i da ćete poželjeti svojim kupcima ponuditi ovaj najnoviji asortiman modernih i praktičnih kabanica, te očekujemo vašu narudžbu.

Srdačan pozdrav.

ELEGANT d.d.
Direktor Prodaje
Karlo Hercigonja
Karlo Hercigonja

OBIČAN KOMBINIRANI OBLIK

Društvo upisano u Trgovački sud u Zagrebu pod poslovnim brojem Bj/Tt-9/229-5. MB5 123456789. OIB 12345678910.
Temeljni kapital 10.000.000,00 kn uplaćen. Izdano 10.000 dionica nominalne vrijednosti 1.000,00 kn.
Uprava – direktorica I. Ivić; predsjednik Nadzornog odbora M. Marić.
IBAN HR1823900011100015632 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

3. FAZE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

FAZE KUPOPRODAJNOG POSLA

1. **INICIJATIVA** – PROMIDŽBENE KOMUNIKACIJE - poslovna aktivnost kojom započinje poslovni proces. Inicijator može biti: **prodavač** - dajući određenu ponudu kupcu kojom uz određene uvjete nudi robu ili uslugu; **kupac** – šalje upit prodavaču, a prodavač na temelju upita šalje ponudu
2. **ZAKLJUČAK** – OPERATIVNE KOMUNIKACIJE - sklapanje posla obavlja se na temelju utvrđenih uvjeta iz faze inicijative. Prodavač i kupac prihvaćaju dogovorene uvjete te se obvezuju da će posao obaviti. Zaključivanje posla provodi se potpisivanjem kupoprodajnog ugovora ili ispostavljanjem narudžbe kupca te potvrdom primitka narudžbe
3. **REALIZACIJA** – OPERATIVNE KOMUNIKACIJE - slijedi nakon zaključivanja posla. Tijek realizacije:
 - isporuka robe uz popratne dokumentacije prodavača: otpremnica, faktura, obavijest o otpremi
 - zaprimanje robe te izrada robno – novčanih dokumenata o primitku robe: zapisnik o preuzimanju robe, skladišna primka
 - podmirenje obveze prijenosom novca s računa kupca na račun prodavatelja: HUB 3 nalog za plaćanje, obavijest o plaćanju

U svakoj fazi postoji mogućnost teškoća u poslovanju (zastoja). Potrebno je postići dogovor s poslovnim partnerom. Komunikacije koje se koriste pri rješavanju teškoća u poslovanju:

- **POŽURNICA** – kupac požuruje prodavatelja da isporuči robu ili prodavatelj požuruje kupca da vrati ambalažu
- **OTLKON** – ne prihvaća se inicijativa poslovnog partnera
- **OPOZIV** – stornira (poništava) se vlastita inicijativa
- **REKLAMACIJA** – daje se prigovor kada su narušeni pravni ili ekonomski elementi posla
- **NAGODBA** – potvrđuje se dogovor prodavača i kupca oko konačne realizacije naloga (odgovor na reklamaciju)
- **OPOMENA** – izvješće prodavača radi naplate potraživanja u naknadnom roku

3.1. ZAPOČINJANJE KUPOPRODAJNOJ POSLA

UPIT

- akcija kupca u kojoj se traže informacije o proizvodima ili uslugama
- istraživanje tržišta (prikupljanje ponuda kako bi se izabrao najpogodniji dobavljač)
- pozitivan odgovor na upit = ponuda
- negativan odgovor na upit = otklon
- upit stalnim poslovnim partnerima: provjera uvjeta poslovanja, količine proizvoda, posebni uvjeti poslovanja
- upit novim dobavljačima: veći krug poslovnih partnera, promjena dosadašnjih dobavljača, utvrditi cijenu, svojstva i kvalitetu proizvoda

VRSTE UPITA

1. **OPĆI UPIT** - sastavlja kupac koji nema točan uvid u poslovanje proizvođača – traži prospekte, cjenik, katalog, kolekcije uzoraka i sl. – cjelokupno poslovanje
2. **TOČNO DEFINIRANI UPIT** - kupac traži informacije o točno određenom proizvodu ili usluzi (cijena, način pakiranja) ili iznosi prijedloge (o količini robe, sukcesivnoj isporuci)
3. **PONOVLJENI UPIT** - sastavlja se ako proizvođač nije odgovorio na već upućeni upit ili ako je prethodni kupčev upit bio nejasan ili nepotpun

PONUĐA

- dokument proizvođača (dobavljača) koji u pismenom obliku i uz određene uvjete nudi proizvode ili usluge potencijalnim kupcima
- povod za lansiranje ponude: proizvodnja novog proizvoda, obavljanje novih usluga, akcija proširenja tržišta, proširenje kapaciteta, nove cijene, obljetnice rada, nacionalni praznici, inicijative kupaca

ELEMENTI PONUDE:

- naziv proizvoda ili usluga
- opis proizvoda
- kvaliteta proizvoda ili usluga
- cijena
- način otpreme
- način i rok plaćanja
- rok i način isporuke
- jamstvo i servisne usluge, robni znak, kvaliteta proizvoda, popusti, mogućnost ostvarenja dugoročne suradnje
- priložena narudžbenica (zaključnica) –u koju kupac samo upisuje količinu robe, potpisuje i vraća prodavaču

Sadržaj ponude – prema formuli AIDA (Attention - pozornost, Interest - interes, Desire - želja, Action – akcija)

- uvodni dio – potaknuti pozornost čitatelja; referencirati se na primljeni upit
- središnji dio – informacije koje će zainteresirati kupca kako bi on počeo razmišljati o koristi koju mu ponuđeni proizvod pruža. Navodi se naziv proizvoda ili usluge, opis proizvoda, kakvoća/kvaliteta proizvoda ili usluge, cijena, način otpreme, način i rok plaćanja i rok i način isporuke, ostale dodatne pogodnosti (jamstvo, bonusi, sudjelovanje u nagradnoj igri i sl.)
- završni dio – izraziti očekivanje narudžbe i pozdrav

Ponudom se želi postići: pozornost i interes čitatelja te želja čitatelja na kupnju

VRSTE PONUDA

1. **OPĆA PONUDA** (generalna ponuda) - potencijalni kupac se upoznaje s predmetom rada, uvjetima prodaje te mu se nudi sav asortiman proizvoda ili usluga i uvjeti prodaje
 - svrha: početak suradnje s novim partnerima ili nastavak suradnje s dosadašnjim partnerima
 - katalog, cjenik, narudžbenica –sastavni dio ponude
 - upućuje se na vlastitu inicijativu ili inicijativu kupca
2. **POJEDINAČNA PONUDA** - nudi se određeni proizvod ili skupina proizvoda stalnim i novim poslovnim partnerima
 - izrađuju se pretežno na poticaj proizvođača ili dobavljača, mogu biti i na poticaj kupca
 - pojedinačna ponuda s narudžbenicom –za brzo i ekonomično sklapanje posla
 - sadrži potpuni opis proizvoda ili usluga te opis uvjeta transakcije, cijenu, rok plaćanja, način isporuke
 - prilog: cjenik ili katalog s narudžbenicom
 - komunikacije se pišu osobnim računalom pojedinačno za svakog partnera, bez obzira na to da li je sadržaj isti ili različit
3. **SPECIJALNA PONUDA** - nudi se točno određeni proizvod velike vrijednosti za koje kupac unaprijed zna što želi i što može dobiti
 - ponuda osim ekonomskih uvjeta sadrži i tehnički opis
 - koristi se za veće investicije zbog čega je sastavni dio ponude elaborat
 - karakteristično za građevinske organizacije, brodogradilišta, elektroindustrija i sl.
 - sastavljaju se u povodu licitacija ili natječaja za isporuku industrijske opreme ili veće količine materijala

4. **PONUĐA - ODGOVOR NA UPIT** - sastavlja se na inicijativu kupca – traži proforma fakturu (zanimaju ga cijena, prijevoz, osiguranje, carina)
 - može biti opća, pojedinačna i specijalna
 - za svakog partnera izrađuje se pojedinačno -detaljan odgovor na upit – daju se informacije koje je kupac tražio
5. **PROTUPONUĐA** - sastavlja kupac na temelju ponude dobavljača (proizvođača) – pokušava promijeniti bitne elemente ponude (cijenu, rok plaćanja, vrstu ambalaže) – ako je proizvođač prihvati tada je ona temelj za sklapanje posla

3.2. ZAKLJUČIVANJE PRODAJNOG POSLA

NARUDŽBA

- dokument **kupca** prodavatelju kojim naručuje robu ili uslugu i određuje uvjete provedbe posla

Temelj za izradu narudžbe:

- o ponuda, cjenik ili katalog prodavatelja
- o prijašnja isporuka
- o oglas prodavatelja
- o usmeni razgovor kupca i prodavatelja
- usmena narudžba – obavezno se potvrđuje i pisanoj formi
- **narudžba u pismenom obliku može biti:**
 - o na tiskanici narudžbe
 - o kao poslovna komunikacija

TISKANICA NARUDŽBE (NARUDŽBENICA) sastoji se od:

- **zaglavlja** – podaci o naručitelju, mjesto, datum i broj narudžbe, ime i adresa dobavljača te na temelju čega se izdaje narudžba
- **rastera** – vrsta, količina i cijena robe koja se naručuje
- **uvjeta izvršenja narudžbe** – rok isporuke, način otpreme, rok i način plaćanja
- *izrađuje se ručno ili na osobnim računalima*

NARUDŽBA U OBLIKU POSLOVNE KOMUNIKACIJE (DOPIS) sadrži:

- naziv robe ili usluga
- količina – *kg, kom., l, par, tucet,...*
- mjesto isporuke
- cijena – *za jedinicu proizvoda*
- rok isporuke – *uobičajena isporuka 6 do 8 dana*
- način otpreme
- rok i način plaćanja – *do 30 dana, produživo do 60 dana*
- način ambalažiranja
- upotrebljava se pri upućivanju narudžbe novom dobavljaču ili kad kupac ima posebne zahtjeve

POTVRDA PRIMITKA NARUDŽBE

- dokument u kojemu **prodavatelj** obavještava kupca da je primio njegovu narudžbu i da priprema isporuku – ima značenje ugovora
- kad kupac naručuje robu očekuje ili primitak naručene robe ili obavijest prodavatelja o neizvršenju narudžbe – daje **osjećaj sigurnosti** kupcu da će se njegova narudžba ostvariti

OBAVIJEST O PRIMITKU MOŽE BITI:

- a) Prihvat narudžbe
- b) Preinaka narudžbe
- c) Odbijanje narudžbe

POTVRDA O PRIMITKU NARUDŽBE sadrži istovjetne podatke kao i narudžba:

- a) **uvod** – prodavatelj potvrđuje primitak narudžbe
- b) **bit potvrde** – ponavlja temeljne elemente narudžbe (naziv robe, količina, rok i način dostave itd.)
- c) **završetak** - prodavatelj najavljuje rok ispunjenja narudžbe; predlaže određene izmjene i razloge izmjena; obavještava o nemogućnosti izvršenja narudžbe.

Mogući oblici potvrde o primitku narudžbe:

- tiskanica
- poslovna komunikacija (pojedinačne potvrde)

U OBLIKU TISKANICE upotrebljava se ako je:

- narudžba malog opsega
- odgovor prodavatelja pozitivan
- narudžba potpuna
- kupac upoznat s uvjetima poslovanja prodavatelja
- **ubrzava tijek poslovanja**

POJEDINAČNE POTVRDE O PRIMITKU NARUDŽBE (dopisi) pišu se:

- kada je narudžba bila **nepotpuna**
- ako je isporuka moguća samo **djelomično**
- ako se narudžba **ne može prihvatiti**
- mora se istaknuti zainteresiranost i želja prodavatelja da narudžbu ispuni potpuno, na obostrano zadovoljstvo

UGOVOR O PRODAJI ROBE

- dokument u kojem se prodavatelj obvezuje da će isporučiti robu ili obaviti uslugu kupcu uz određene uvjete, a on će je preuzeti i platiti
- stvara se pravni odnos između kupca i prodavatelja – ugovor se smatra sklopljenim kada se stranke usuglase oko bitnih elemenata ugovora i potpišu ga, pri čemu kupac i prodavatelj samostalno određuju uvjete prodaje
- u prometu s inozemstvom pisani oblik ugovora je obavezan, dok se u domaćem prometu najčešće koristi prilikom prodaje i kupnje veće količine robe, u slučaju velike vrijednosti predmeta ugovora ili dugoročnijeg (godišnjeg ili višegodišnjeg) ugovaranja poslova

OBLICI UGOVORA:

- **u obliku komunikacije** – kada stranke žele detaljno odrediti uvjete prodaje, sastavljaju ga opunomoćenici, odnosno predstavnici poslovnih partnera
- **tipizirani ugovor (zaključnica)** – svi uvjeti prodaje su otisnuti, tekst ugovora treba samo popuniti što olakšava i ubrzava pismeno ugovaranje

BITNI DIJELOVI UGOVORA

1. **oznaka stranaka** – temeljni podaci o kupcu i prodavatelju (naziv, djelatnost, mjesto, ulica i broj),
2. **predmet ugovora** – naziv robe ili usluga – jasno i nedvosmisleno (oznaka artikla, vrste ili uzorka predmeta ugovora),
3. **količina robe** - može biti određena u jedinicama metričkog ili drugog mjernog sustava ili posebnim jedinicama (par, tucet (12 kom.), gros (144 kom.)). Količina je točno ili pribl. određena

4. **cijena robe** – u domaćem prometu u domaćoj valuti, u inozemnom prometu u USD, EUR ili u valuti jedne od kupoprodajnih stranaka. Može biti određena za jedinicu proizvoda ili ukupnu količinu. Ne treba biti fiksno određena, već naknadno, ovisno o kretanju cijene na tržištu. Cijena može sadržavati samo vrijednost robe, ali i druge elemente (troškovi pakiranja, prijevoza, osiguranja, ambalaže, popusti).

SPOREDNI DIJELOVI UGOVORA

1. **rok isporuke** – odmah (promptno - rok od 8 dana); u određenom roku; sukcesivno (npr. mjesečno u određenom roku),
2. **mjesto isporuke** – može biti skladište kupca, skladište prodavatelja ili dr. mjesto,
3. **način isporuke** - roba se može otpremiti željeznicom, kamionom, brodom ili zrakoplovom...,
4. **rok i način plaćanja** – prije, istodobno ili poslije isporuke robe. Najčešće od 15 – 30 dana po pravilu bezgotovinski, nalogom za prijenos (virmanom) sa žiro računa kupca na žiro račun prodavatelja,
5. **vrsta ambalaže** – štiti kvalitetu i količinu robe tijekom transporta, olakšava transport i skladištenje. Može biti standardizirana (propisana), uobičajena (koristi se na prodavačevu tržištu) ili ugovorena (posebna) ambalaža,
6. **kvalitativno i kvantitativno preuzimanje robe** - robu preuzima komisija nakon čega broji i pregledava robu i dokumentaciju te utvrđuje stvarno stanje
7. **rok za prigovor ili reklamacija** – ako komisija opazi manjak ili količinski nedostatak sastavlja komisijski zapisnik, a zatim i prigovor ili reklamacija u ugovorenom roku
8. **vrsta osiguranja** – najčešće robu osigurava prodavatelj pri predaji na prijevoz, što dodatno zaračunava kupcu.

3.3. REALIZACIJA PRODAJNOG POSLA

Nakon primitka narudžbe ili ugovora prodajna služba obavlja poslove u svezi s realizacijom naloga. Ispunjenje narudžbe ima tri faze:

1. na temelju sklopljenog ugovora (prihvaćene narudžbe) prodajna služba nalaže skladištu otpremu određene pošiljke kupcu,
2. obavještava kupca o primitku narudžbe, skladište otprema robu kupcu i sastavlja za to potrebnu robnu i prijevoznu (transportnu) dokumentaciju
3. prodajna služba, pošto je primila obavijest da je roba otpremljena, sastavlja fakturu i popratnu komunikaciju.

Prodajna služba izdaje **nalog skladištu** da naručenu robu otpremi prema svim dogovorenim elementima (kvaliteta, kvantiteta, rok i način isporuke...). Na osnovi naloga za otpremu skladištar priprema robu za otpremu, sastavlja dokument o izlazu robe iz skladišta – **otpremnicu**.

OTPREMNICA

-
- dokument na temelju kojeg prodavatelj kupcu dostavlja robu, a prati robu i zajedno s njom dostavlja se kupcu
 - služi kao dokument za knjiženje izdane robe i za obavijest kupcu o dostavljenoj robi kako bi mogao provjeriti njezin primitak
 - skladištar sastavlja i određeni prijevozni dokument, ovisno o načinu prijevoza.

Dokumenti potrebni za prijevoz i otpremu robe jesu:

- **tovarni list** u željezničkom, riječnom i zračnom prometu
- **konosman ili teretnica** u pomorskom prometu
- **prijevoznica ili tovarni list** u kamionskom prometu

- **dispozicija** – nalog komitenta (prodavatelja, kupca) otpremničkoj (špediterskoj) organizaciji da otpremi robu određenome poslovnom partneru
- nakon što je iz skladišta roba otpremljena, jedan se primjerak otpremnice dostavlja prodajnoj službi kao obavijest da je nalog za otpremu ispunjen. Prodajna ili računovodstvena služba na temelju otpremnice sastavlja fakturu i popratnu komunikaciju za kupca.

FAKTURA ili RAČUN

- financijski dokument na temelju kojega dobavljač naplaćuje od kupca vrijednost prodane robe ili obavljene usluge. Kupcu je račun dokument na temelju kojega podmiruje obvezu i služi mu za knjiženje
- ima **tekstualni dio** (naziv i adresa prodavatelja i kupca, datum računa, broj računa, broj narudžbe ili zaključnice na temelju kojeg je roba isporučena, broj otpremnice, vrijeme i mjesto isporuke) i **računski dio** (podaci o nazivu, količini, cijeni i vrijednosti prodane robe ili usluge, te podaci o porezima koje plaća kupac, na završetku računskog dijela prodavatelj potpisuje fakturu)
- U računalnoj obradi faktura nema pečat i potpis

OBAVIJEST O OTPREMI ROBE

- kupac se obavještava da je njegov nalog za isporuku robe izvršen
- komunikaciji o isporuci robe prilaže se i faktura na temelju koje kupac plaća robu
- izvješće o isporuci oblikuje se kao tiskanica ili kao poslovna komunikacija
- češće je ona u obliku poslovne komunikacije jer prodavatelju omogućuje da ga upotrijebi i kao ponudu za nove poslove

Izvješće o isporuci robe sadrži:

- podatke o primljenom nalogu kupca
 - podatke o obavljenoj isporuci i popratnoj dokumentaciji
 - podatke o fakturi i uvjetima njezina plaćanja
 - obavijest o novinama u asortimanu prodavatelja.
- nekad poduzetnici izvješće o isporuci robe i fakturu spajaju u jedno cjelinu – **fakturno pismo**, a sastoji se od zaglavlja, posebnih uvjeta i rastera računskog dijela fakture. Fakturno pismo sadrži iste podatke kao i izvješće o isporuci robe i faktura.

ZAPISNIK O PREUZIMANJU ROBE

- kupac komisijski preuzima robu - utvrđuje ispravnost pristigle pošiljke glede količine i kvalitete prema narudžbi i otpremnici te nalaže da se roba može uskladištiti
- **ispravnost količine** ustanovljuje se brojenjem, vaganjem ili mjerenjem
- **ispravnost kakvoće** obavlja se prema uzorku, standardu, nalazu stručnjaka ili ispitivanjem u laboratoriju
- stvarno stanje pristigle pošiljke uspoređuje se s popratnom dokumentacijom - **kvantitativno i količinsko preuzimanje robe**
- o preuzimanju robe komisija sastavlja **KOMISIJSKI ZAPISNIK**
- ako se utvrdi da isporučena roba ima nedostatak, kupac reklamira prodavatelju i postavlja mu određene uvjete
- ako je pošiljka ispravna, kupac uredno plaća robu u dogovorenom roku
- ako primljena roba odgovara narudžbi, kupac je uskladištuje

SKLADIŠNA PRIMKA

- skladištar zaprima robu i sastavlja **SKLADIŠNU PRIMKU** - dokument o ulazu robe u skladište
- skladišna primka ispostavlja se u originalu i nekoliko kopija
- original se šalje u nabavnu službu koja obavještava računovodstvo da se faktura prodavatelja može izvršiti

Kad prodavatelj isporuči robu, kupac je preuzima i skladišti, evidentira primitak te je na kraju plaća.

NALOG ZA PLAĆANJE

- podmirenje obveze u platnom prometu obavlja se najčešće bezgotovinskim standardiziranim nalogima **HUB** (Hrvatska udruga banaka)
- popunjene naloge kupac dostavlja svojoj poslovnoj banci na provedbu
- banka obavlja potrebna knjiženja – prijenos sredstava plaćanja s računa kupca na račun prodavatelja i time je prodajni posao izvršen. Plaćanje se sve više provodi elektroničkim putem
- **nalog za plaćanje** - tiskanica kojom se daje nalog ovlaštenoj organizaciji za obavljanje poslova platnog prometa da provede prijenos novčanih sredstava sa IBAN računa nalogodavatelja na IBAN račun primatelja
- obrazac **HUB 3** koristi se **za nacionalna plaćanja i plaćanja prema inozemstvu**, a predviđen je za ručno popunjavanje
- obrazac **HUB 3A** koristi se **samo za nacionalna plaćanja** i predviđen je za strojno popunjavanje
- od **1. lipnja 2013.** IBAN konstrukcija transakcijskih računa obvezno se koristi **za izvršavanje svih** platnih transakcija, a kreditne institucije otvaraju transakcijske račune isključivo prema IBAN konstrukciji
- **IBAN** je međunarodni broj transakcijskog računa korisnika platnih usluga u kreditnoj instituciji ustrojen radi bržeg i jednostavnijeg izvršavanja prekograničnih platnih transakcija.

IBAN konstrukcija transakcijskog računa u Republici Hrvatskoj sastoji se od 21 alfanumeričkog znaka i izgleda ovako: **HR kk AAAAAA BBBBBBBBBB** gdje su:

- HR – dvoslovna oznaka za Republiku Hrvatsku,
- kk – dvoznamenkasti kontrolni broj koji se računa prema navedenoj međunarodnoj normi,
- slova A – sedmeroznamenkasti vodeći broj kreditne institucije koji određuje Hrvatska narodna banka,
- slova B – deseteroznamenkasti broj (partija) transakcijskog računa koji određuje kreditna institucija koja vodi transakcijski račun.

Primjer IBAN konstrukcije za račun Državnog proračuna Republike Hrvatske

HR1210010051863000160

OBAVIJEST O PLAĆANJU

- nakon što je prodavatelj isporučio robu kupcu, kupac će provesti komisijsko preuzimanje robe i utvrditi odgovaraju li količina i kakvoća pristigle pošiljke navodima iz dokumentacije (narudžbe i otpremnice)
- ako pošiljka ispunjava sva očekivanja, kupac će robu zaprimiti u skladište, podatke o njoj unijeti u svoju knjigovodstvenu evidenciju te će nakon dospijeca roka za plaćanje platiti prema navodima iz fakture
- nakon što plati, kupac može izvijestiti prodavatelja o danu plaćanja obveze te o tome je li zadovoljan primljenom robom – šalje **obavijest o plaćanju** – izvješće koje sadrži podatke o primitku robe i dokumentacije (datum primitka, vrsta robe, vrsta primljene dokumentacije), podatke o tome je li zadovoljan primljenom robom i o danu provedbe plaćanja, uplaćenom iznosu i načinu plaćanja



BUTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

tel: +385 42 123 456
fax: +385 42 123 457
e-pošta: butique@gmail.com
www.butique.hr

SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

Broj: 85/20.

Zagreb, 7.11.2020.

Upit

Poštovani,

kako namjeravamo svoje poslovanje proširiti i opremiti svoju prodavaonicu, zanima nas moguća suradnja s vama.

Molimo vas da nam pošaljete ponudu kožne galanterije i uz nju katalog kako bismo se pobliže upoznali s vašim proizvodima.

Budući da nismo upoznati s vašim načinom rada, molimo vas da nam u ponudi navedete uvjete poslovanja vezane uz isporuke te plaćanja. Također nas zanima odobravate li određene popuste, pod kojim uvjetima i za koju vrstu proizvoda.

Osim uvjeta poslovanja, zanima nas sastav i kvaliteta vaših proizvoda te jamstva koja pružate, kako bismo se lakše odlučili na kupnju.

U očekivanju vaše ponude, srdačno vas pozdravljamo.

BUTIQUE d.o.o.
Voditelj nabave

Sanela Stričak
Sanela Stričak

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem Zg/Tt-1/11-1. MB: 1234567. MBS: 123456789. OIB: 12345678910. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,00 kn. Društvom upravlja Ivo Ivek, direktorica. IBAN br. HR112360001234567890 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.



SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin.com

BOTIQUE d.o.o.

Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

Broj: 42/20.

Varaždin, 9. 11. 2020.

Ponuda

Poštovani,

dana 9. 11. 2020. primili smo vaš upit br. 85/20. poslan 7. 11. 2020. kojim se zanimате za naš asortiman proizvoda.

U privitku vam dostavljamo katalog br. 18/20. s opisom proizvoda i navedenim cijenama kako biste se lakše odlučili za narudžbu. U cijenu nije uključen PDV, te se prema važećim propisima obračunava u fakturi.

Naručenu robu dostavljamo u roku od 8 dana od primitka narudžbe. Robu iz svog asortimana dostavljamo vlastitim prijevozom na adresu koju naznačite u narudžbi. Plaćanje se vrši u roku od 30 dana od primitka robe i fakture na naš IBAN.

Nadamo se da ćete proučiti katalog i na temelju njega odlučiti se za narudžbu naših proizvoda.

Srdačan pozdrav.

SKIN d.o.o.
Voditeljica prodaje
Nikolina Žiher
Nikolina Žiher

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem VŽ/Tt-1/11-1. MB: 7654321.
MBS:987654321. OIB:10987654321. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,00 kn uplaćen u cijelosti. Uprava –
direktorica N. Žiher. IBAN br. HR1123460078594325693 otvoren kod Hrvatske poštanske banke d.d.

Skin

SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin.d.o.o. [com](http://www.skin.d.o.o.com)

MB: 7654321

OIB: 10987654321

IBAN: HR1123460078594325693

KATALOG br. 18/20.

		Naziv artikla	Cijena	Napomena
1.		Aktovka LUNA 35 cm	250 kn/kom	25% popusta na sve narudžbe u mjesecu studenom
2.		Ženska torba SARA 35 cm	210 kn/kom	
3.		Muška torba LUIS 40 cm	260 kn/kom	
4.		Ženski remen MANGO 50 cm	100 kn/kom	25% popusta na sve narudžbe u mjesecu studenom
5.		Muško remenje MAX 70 cm	110 kn/kom	25% popusta na sve narudžbe u mjesecu studenom
6.		Ženski novčanik MARK 15 cm	60 kn/kom	
7.		Ženske rukavice GLORIJA 20 cm	80 kn/kom	
8.		Muške rukavice TOM 25 cm	90 kn/kom	

Sve cijene u katalogu su bez PDV-a.

PDV se prema važećim propisima obračunava kod izrade računa.

Navedeni popusti iz kataloga vrijede za navedenu naručenu količinu i/ili navedeno razdoblje.



BUTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

tel: +385 42 123 456
fax: +385 42 123 457
e-pošta: boutique@gmail.com
www.butique.hr

SKIN d.o.o.
Trgovina kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

Broj: 15/20.

Zagreb, 11. 11. 2020.

Narudžba iz kataloga broj 18/20.

Poštovani,

dana 11.11.2020. smo primili vašu ponudu br. 42/20. od 9.11.2020. uz koju ste nam poslali i katalog br. 18/20. te tako predstavili vaš asortiman kožne galanterije, na čemu vam zahvaljujemo.

Iz kataloga naručujemo:

- 35 kom - Aktovka LUNA, po cijeni od 250 kn/kom
- 25 kom - Ženski remen MANGO, po cijeni od 100 kn/kom
- 45 kom - Ženske rukavice GLORIJA, po cijeni od 80 kn/kom
- 25 kom - Muško remenje MAX, po cijeni od 110 kn/kom

Kako ste naveli mogućnost popusta, očekujemo 25 % popusta na Aktovku Luna, Ženski remen MANGO i na Muško remenje MAX.

Molimo da naručene proizvode pakirate u odgovarajuću ambalažu reciklirani papir u roku od 8 dana od primitka narudžbe, a mi ćemo vam platiti nalogom za plaćanje na vaš IBAN, 30 dana od primitka robe i računa.

U očekivanju potvrde narudžbe srdačno vas pozdravljamo.

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem Zg/Tt-1/11-1. MB: 1234567. MBS: 123456789. OIB: 12345678910. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,00 kn. Društvom upravlja Sanela Stričak, direktorica. IBAN br. HR112360001234567890 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.



BUTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 Zagreb

tel: +385 42 123 456
fax: +387 42 123 457
e-pošta: boutique@gmail.com
www.boutique.hr

MB: 1234567

OIB: 12345678910

IBAN br. HR112360001234567890

DOBAVLJAČ

Naziv/ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)

SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

NARUDŽBENICA br. 15/20.

Zagreb, 11.11.2020.

Mjesto i nadnevak

Na temelju ponude robe iz kataloga

RED. BR.	TRGOVAČKI NAZIV DOBROTA - USLUGE	JED. MJ.	KOLIČINA	CIJENA (bez PDV-a)	IZNOS
1.	Aktovka LUNA	35cm	35	250,00 kn/kom	8.750,00 kn
2.	Ženski remen MANGO	50cm	25	100,00 kn/kom	2.500,00 kn
3.	Ženske rukavice GLORIJA	20cm	45	80,00 kn/kom	3.600,00 kn
4.	Muško remenje MAX	70cm	25	110,00 kn/kom	2.750,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
UKUPNO					17.600,00 kn

ROK IZVRŠENJA: 8 dana od primitka narudžbe	ISPORUKA NA NASLOV: Varaždin Slavonska 55 42000 Varaždin	NAČIN OTPREME: Prijevoz prodavatelja
NAČIN I ROK PLAĆANJA: Plaćanje nalogom na IBAN račun 30 dana od primitka robe i računa		



M.P.

Sanela Stričak, Sanela Stričak

(ime i prezime; potpis naručitelja)

Izdala Ivana Meštrić, mag. oec.



SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin d.o.o. ~~com~~

BOTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

Broj: 42/20.

Varaždin, 12. 11. 2020.

Potvrda primitka narudžbe

Dana 12.11.2020. godine primili smo Vašu narudžbu broj 15/20. prema kojoj ste naručili:

R. br.	Naziv proizvoda	Jed. mjere	Količina	Cijena bez PDV-a	Iznos bez PDV-a
1.	Aktovka Luna	kom	35	250,00 kn	8.750,00 kn
2.	Ženski remen Mango	kom	25	100,00 kn	2.500,00 kn
3.	Ženske rukavice Glorija	kom	45	80,00 kn	3.600,00 kn
4.	Muško remenje Max	kom	25	110,00 kn	2.750,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn

Isporučka robe organizirati će se vlastitim prijevozom i to prema dogovoru na adresu Duga ulica 98, 10000 ZAGREB najkasnije do 20. 11. 2020. godine.

Dostava robe je uračunata u cijenu proizvoda.

Robu ćete platiti na temelju fakture na naš IBAN u roku od 30 dana.

Srdačan pozdrav.

SKIN d.o.o.
Direktorica prodaje
Nikolina Žiher
Nikolina Žiher

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem ~~V3~~/T1-1/11-1. MB: 7654321. MBS: 987654321. OIB: 10987654321. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,0 i kn uplaćen u cijelosti. Uprava – direktorica N. Žiher. IBAN br. HR1123460078594325693 otvoren kod Hrvatske poštanske banke d.d.

IME I PREZIME: Nikolina ~~Žiher~~

DATUM: 7.11.2020.

VRSTA RADA: Potvrda narudžbe

~~Trgovina kožnom galanterijom i odjećom~~

Prodavatelj (puni naziv, adresa; u daljnjem tekstu samo prodavatelj)

SKIN d.o.o., Slavenska 35, 42 000 Varaždin; OIB: 10987654321

i

Kupac (puni naziv, adresa; u daljnjem tekstu samo kupac)

BOTIQUE d.o.o., Duga ulica 98, 10000 ZAGREB; OIB: 12345678910

zaključuju ovaj

UGOVOR O KUPOPRODAJI broj 42/20.

1.

Prodavatelj se obvezuje da će dostaviti (navesti vrstu, količinu i cijenu robe)

- Aktovka, 35 kom; 250,00 kn
- Ženski remen, 25 kom; 100,00 kn
- Ženske rukavice, 45 kom; 80,00 kn
- Muško remenje, 25 kom; 110,00 kn

U cijenu robe uključen PDV po stopi od 0 %.

Dostava robe uključena u cijenu proizvoda.

2.

Prodavatelj se obvezuje dostaviti robu kupcu **BOTIQUE d.o.o.**, u roku od 30 dana od dana primitka narudžbe ili zaključivanja ovog ugovora, a najkasnije do 30. u mjesecu.

3.

Kupac je dužan pri preuzimanju pošiljke odmah sastaviti zapisnik o preuzimanju robe, a uz članove pri preuzimanju treba biti nazočan i jedan predstavnik od strane prodavatelja.

4.

Kupac se obvezuje robu platiti u roku 8 dana od primitka dokumentacije i robe na ugovorenim mjesto isporuke.

5.

Ukoliko prodavatelj dostavi robu nakon ugovorenog roka otpreme, kupac mu zaračunava 10%, ugovorne kazne. Ukoliko kupac ne plati u dogovorenom roku, prodavatelj mu zaračunava 7,89%. % zateznih kamata.

6.

Ugovor se može raskinuti u slučaju više sile.

7.

Sporove nastale iz ovog ugovora kupac i prodavatelj će pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko to ne uspiju nadležan je komisija.

8.

Prodavatelj i kupac prihvaćaju prava i obveze iz ovog ugovora što potvrđuju potpisom ovog ugovora. Ugovor je sastavljen u 4 primjeraka, od kojih prodavatelj zadržava 2, a kupac 2 primjerka.

Ugovor je zaključen u Varaždinu, 11.11.2020.

PRODAVATELJ:

SKIN d.o.o.

(naziv tvrtke)

direktorica tvrtke

(funkcija potpisnika)

Nikolina Žiher

(ime i prezime potpisnika)

KUPAC:

BOTIQUE d.o.o.

(naziv tvrtke)

direktorica tvrtke

(funkcija potpisnika)

Sanela Stričak

(ime i prezime potpisnika)

Skin

SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin d.o.o. [com](http://www.skin.hr)

MB:7654321

OIB:10987654321

IBAN br. HR1123460078594325693

KUPAC

Naziv/ ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)

BOTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

OIB: 12345678910



OTPREMNICA broj 42/20.

Varaždin | 19.11.2020.

ROK OTPREME:
20.11.2020.

NAČIN OTPREME:
prijevoz prodavatelja

NAČIN PLAĆANJA:
30 dana
nalog za plaćanje

RED. BR.	NAZIV MATERIJALA - ROBE	JED. MJERE	KOLIČINA	CIJENA	IZNOS
1.	Aktovka Luna	kom	35	250,00 kn	8.750,00 kn
2.	Ženski remen Mango	kom	25	100,00 kn	2.500,00 kn
3.	Ženske rukavice Glorija	kom	45	80,00 kn	3.600,00 kn
4.	Muško remenje	kom	25	110,00 kn	2.750,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
					0,00 kn
Robu izdao: Nikolina Žihor <i>Nikolina Žihor</i>		Robu primio: Sanela Stričak <i>Sanela Stričak</i>		UKUPNO	17.600,00 kn



Skin

SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin d.o.o. com

MB:7654321

OIB: 10987654321

IBAN br. HR1123460078594325693

KUPAC

Naziv/ ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)

BOTIQUE d.o.o.

Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

MB: 1234567

OIB: 12345678910

RAČUN broj 42/20.

Varaždin, 19.11.2020.

NAČIN PLAĆANJA:

nalogom za plaćanje

ROK PLAĆANJA:

30 dana

PLATITI NA IBAN br.:

HR1123460078594325693

Model: HR 99

Poziv na broj: 12345678910



KOLIČINA	JED. MJERE	OPIS	JEDINIČNA CIJENA	POPUST U %	IZNOS POPUSTA	UKUPNI IZNOS
35,00	kom	Aktovka Luna	250,00 kn	25,00	2.187,50 k	6.562,50 kn
25,00	kom	Ženski remen Mango	100,00 kn	25,00	625,00 kn	1.875,00 kn
45,00	kom	Ženske rukavice Glorija	80,00 kn		0,00 kn	3.600,00 kn
25,00	kom	Muško remenje Max	110,00 kn	25,00	687,50 kn	2.062,50 kn
					0,00 kn	0,00 kn
					0,00 kn	0,00 kn
					0,00 kn	0,00 kn
Ukupni popust					3.500,00 kn	
FAKTURIRALA/O:			PODZBROJ			14.100,00 kn
Nikolina Žiher			PDV			25,00%
VODITELJ RAČUNOVODSTVA:			IZNOS PDV-A			3.525,00 kn
Nikolina Žiher			UKUPNO ZA PLATITI:			17.625,00 kn

Ovaj račun je izrađen u digitalnom obliku i vrijedi bez potpisa i pečata.



SKIN d.o.o.
Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 430 840
fax: +385 42 431 840
e-pošta: skin@skin.hr
www.skin d.o.o. .com

BOTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće

Duga ulica 98
10000 ZAGREB

Broj: 42/20.

Varaždin , 19.11.2020.

Obavijest o otpremi

Poštovani,

obavještavamo vas da će 20.11.2020. godine vozač Mirkec Ježić našim kombi vozilom registracijskih oznaka VŽ 897 NJ dostaviti robu na vašu adresu i to prema narudžbi br. 15/20. od 7.11.2020. godine.

U prilogu vam dostavljamo otpremnicu br. 42/20. i fakturu br. 42/20. na iznos od 12.977,50 kn koju ste dužni podmiriti u roku od 30 dana na naš IBAN.

Sigurni smo kako ćete vi i vaši kupci biti zadovoljni kvalitetom naših proizvoda te očekujemo Vaše nove narudžbe.

Srdačan pozdrav.

SKIN d.o.o.
Voditelj prodaje

Nikolina Žihor

Privitak:

- otpremnica br. 42/20.
- faktura 42/20.

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem VŽ/Tt-1/11-1. MB:7654321.
MBS:98765432. OIB: 10987654321. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,00 kn uplaćen u cijelosti. Uprava –
direktorica N. Žihor, IBAN br. HR1123460078594325693 otvoren kod Hrvatske poštanske banke d.d.

Za svaku uslugu izdaje se račun. Hvala vam na suradnji.

BUTIQUE d.o.o. Prodavaonica odjeće Duga ulica 98 10000 ZAGREB	tel: +385 42 123 456 fax: +385 42 123 457 e-pošta: butique@gmail.com OIB: 12345678910
--	--

ZAPISNIK O PREUZIMANJU ROBE

br. 22/20.

sastavljen dana 20.11.2020. u Zagrebu poduzeća BUTIQUE d.o.o. na adresi Duga ulica 98 prilikom preuzimanja robe naručene od poduzeća SKIN d.o.o. iz Varaždina.

Robu je dostavio vozač Mirkec Ježić, reg. oznake VŽ 897 MJ. Prijevoznik poduzeća SKIN d.o.o.

Preuzimanje robe započelo je u 13:30 sati.

Uvidom u kvalitativno i kvantitativno stanje pristigle pošiljke – prebrojavanjem i uspoređivanjem s otpremnicom br. 42/20. ispostavljene od poduzeća SKIN d.o.o. komisija je utvrdila predmet preuzimanja.

PREDMET PREUZIMANJA

Naziv robe	Jed. mjera	Poslana količina	Primljena količina	Manjak	Višak	Ostalo
Aktovka LUNA	35cm	35	35	-	-	-
Ženski remen MANGO	50cm	25	25	-	-	-
Ženske rukavice GLORIJA	20cm	45	45	-	-	-
Muško remenje MAX	70cm	25	25	-	-	-

MIŠLJENJE KOMISIJE:

Ambalaža u kojoj su se nalazili proizvodi nije oštećena.

Preuzimanje robe završilo je u 14:00 sati.

Za istinitost navoda članovi povjerenstva jamče materijalno i kazнено.

ČLANOVI POVJERENSTVA ZA PREUZIMANJE ROBE:

	Ime i prezime	Dužnost	Poduzeće	VI. potpis
1.	<u>Nikolina Žiher</u>	Direktorica	SKIN d.o.o.	<u>Nikolina Žiher</u>
2.	<u>Mirkec Ježić</u>	Prijevoznik	SKIN d.o.o.	<u>Mirkec Ježić</u>
3.	Sanela Stričak	Direktorica	BUTIQUE d.o.o.	<u>Sanela Stričak</u>



BOUTIQUE d.o.o.
Prodavaonica odjeće
Duga ulica 98
10000 ZAGREB

tel: +385 42 123 456
fax: +385 42 123 457
e-pošta: boutique@gmail.com
OIB: 12345678910

Zagreb, 20.11.2020.
(mjesto i nadnevak)

SKLADIŠNA PRIMKA br. 56/20.

Skladište: 1
Način dopreme:

Primljeno od:
Dokumenti:



Broj	AMBALAŽA		MATERIJAL - ROBA							Iznos
	Količina	Vrsta	Skladišni broj	Naziv	Mjerna jed.	Masa - količina			Cijena	
						bruto	tara	neto		
	35	koža		Aktovka Luna	cm				250,00 kn/kom	8.750,00 kn
	25	koža		Ženski remen Mango	cm				100,00k n/kom	2.500,00 kn
	45	koža		Ženske rukavice GLORIJA	cm				80,00 kn/kom	3.600,00 kn
	25	koža		Muško remenje MAX	cm				110,00k n/kom	2.750,00 kn
										0,00 kn
										0,00 kn
										0,00 kn
										0,00 kn
UKUPNO:										17.600,00kn

Primjedbe:

Skladištar:	Kontrolirao kvalitetu:	Izračunao – kontrolirao vrijednost:	Knjižio:
-------------	------------------------	-------------------------------------	----------

**BUTIQUE d.o.o.**

Prodavaonica robe

Duga ulica
1000 ZAGREBtel: +385 42 123 456
fax: +385 42 123 457
e-pošta: boutique@gmail.com
www.boutique.hr**SKIN d.o.o.**

Proizvodnja kožne galanterije

Slavonska 55
42000 VARAŽDIN

Broj: 76/20.

Zagreb, 14. 12. 2020.

Obavijest o plaćanju

Poštovani,

obavještavamo vas da smo 14.12.2020. godine uplatili na vaš IBAN iznos od 12.977,50 kn po fakturi br. 42/20. od 19.11.2020. godine.

Roba je dostavljena 20.11.2020. godine i u potpunosti odgovara našoj narudžbi i popratnoj dokumentaciji.

Vrlo smo zadovoljni našom dosadašnjom suradnjom zbog čega očekujemo vaše nove ponude.

Srdačan pozdrav.

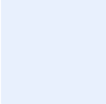
BUTIQUE d.o.o.

Voditelj nabave

Sanela Stričak

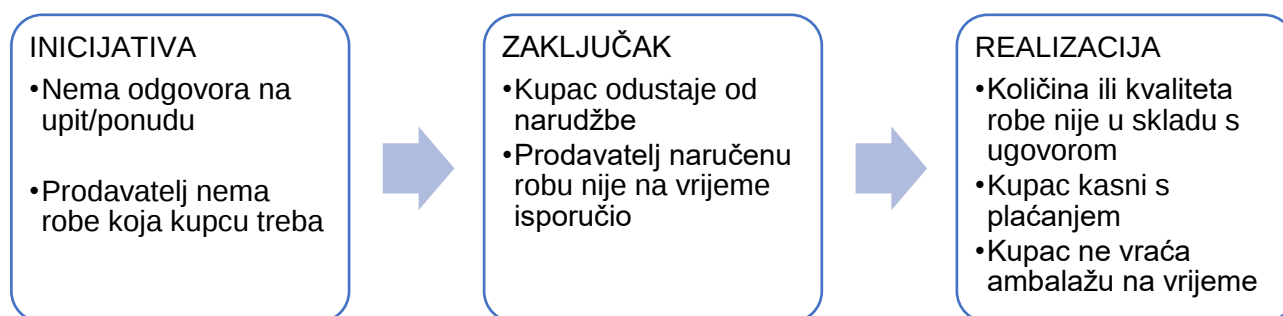
Sanela Stričak

Društvo upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem Zg/Tt-1/11-1. MB: 1234567. MBS: 123456789. OIB: 12345678910. Temeljni kapital u iznosu od 100.000,00 kn. Društvom upravlja Sanela Stričak, direktorica. IBAN br. HR11238000123456789 otvoren kod Zagrebačke banke d.d.

UNIVERZALNI NALOG ZA PLAĆANJE			
PLATITELJ (naziv/ime i adresa) BUTIQUE d.o.o. Duga ulica 98 Zagreb	Hitno: ☐	Valuta plaćanja: HRK	Iznos: 17.625,00
	IBAN platitelja: HR112360001234567890		
	Model i poziv na broj platitelja: HR		
IBAN ili broj računa primatelja: HR1123460078594325693			
PRIMATELJ (naziv/ime i adresa) SKIN d.o.o. Slavonska 55 Varaždin	Model i poziv na broj primatelja: HR 99		123456789
	Šifra namjene:	Opis plaćanja: Plaćanje po fakturi br. 42/20.	
	Datum izvršenja: 20.11.2020.		
BIC i/ili naziv banke primatelja: Primatelj Fizička		Pečat korisnika PU	Potpis korisnika PU
Pravna ☐ ☐ (osoba): ☐ ☐ ☐ Valuta pokriva: Troškovna opcija: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐			

3.4. TEŠKOĆE U KOMERCIJALNOM POSLOVANJU

- U kojim situacija se mogu pojaviti teškoće u kupoprodajnom poslu?



POŽURNICA

- komunikacija kojom se požuruje poslovnog partnera da ispuni preuzetu obvezu ili nalog
- tiskanica ili poslovni dopis
- slati preporučeno
- požurnicu šalje kupac ako prodavatelj nije na vrijeme dostavio naručenu robu/uslugu
- požurnicu šalje prodavatelj ako kupac nije na vrijeme vratio ambalažu

Struktura požurnice

UVOD	• Podsjetiti na razlog pisanja požurnice; pozvati na sklopljeni ugovor
BIT	• Upozoriti poslovnog partnera da naknadno ispuni obvezu i tražiti obrazloženje zašto obveza nije ispunjena
ZAVRŠETAK	• Kratko izraziti uvjerenje da će se požuriti s poslom; pozdrav

Primjer požurnice – prodavatelj kasni s isporukom robe

UVOD	•Poštovani, •primili smo vašu ponudu 25/18. vezanu uz isporuku čaša i prema njoj 5. 3. 2018. naručili 1200 čaša narudžbom 12/18. koju narudžbu ste i potvrdili.
BIT	•Prema dogovoru rok isporuke je bio 8 dana. Budući da robu do danas nismo primili, molimo vas da nam je odmah isporučite jer nam je roba hitno potrebna. Zainteresirani smo za naručene čaše do 25. 3. Ako nas o isporuci ne izvijestite, morat ćemo stornirati narudžbu.
ZAVRŠETAK	•Uvjereni smo da ste imali nepredviđenih poteškoća glede isporuke i da ćete nam pošiljku naknadno brzo i uredno isporučiti. •S poštovanjem,

Primjer požurnice – kupac kasni s povratom ambalaže

UVOD	•Poštovani, •primili smo vašu ponudu 25/18. vezanu uz isporuku čaša i prema njoj 5. 3. 2018. naručili 1200 čaša narudžbom 12/18. koju narudžbu ste i potvrdili.
BIT	•Prema dogovoru rok povrata ambalaže bio je bio 30 dana od isporuke robe. Budući da ambalažu do danas niste vratili, molimo vas da nam je odmah isporučite jer nam je potrebna za daljnju isporuku robe. Ako nas o povratu ambalaže ne izvijestite, morat ćemo vam obračunati
ZAVRŠETAK	•Uvjereni smo da ste imali nepredviđenih poteškoća glede povrata ambalaže i da ćete nam isto promptno vratiti. •S poštovanjem,

OPOMENA

Pisana poslovna komunikacija kojom prodavatelj izvješćuje kupca da obavi zakašnjelu uplatu te da će u suprotnom poduzeti određene mjere naplate dugova

Razlozi zbog kojih kupac ili dužnik ne bi mogli podmiriti svoja dugovanja:

- financijski problemi
- nemogućnost naplate potraživanja
- slaba likvidnost
- nenamjerna pogreška
- poznavanje boniteta kupca (sposobnost plaćanja kupca)
- Prema zakonu prodavatelj nije dužan opomenuti kupca koji duguje uplatu
- Nakon 15 dana od isteka dogovorenog roka za plaćanje može ga utužiti

Izrada opomene

- odgovorna zadaća
- treba potaknuti kupca na plaćanje i zainteresirati ga da postane stalan kupac
- svojim sadržajem ne smije uvrijediti kupca

- uz opomenu je moguće ponuditi i nove proizvode što pokazuje spremnost za daljnju poslovnu suradnju
- šalje se dostavom ili preporučeno
- opomenu najčešće slijede sankcije
- treba kupcu omogućiti produljenje vremena za prikupljanje novčanih sredstava
- pozitivno utječe na daljnju suradnju
- pisanje opomena je u interesu i kupca i prodavatelja
- širenje kruga stalnih kupaca i urednih platilaca
- što učiniti ako kupac ni nakon opomene ne podmiri dugovanje? **Opomena pred tužbu**
 - o navodi se: novi rok plaćanja i mogućnost pokretanja ovršnog postupka

Bonitet kupca

- **poslovna sposobnost, ekonomska snagu pravne ili fizičke osobe**
- korisnici bonitetnih informacija: banke, osiguravajuća društva, investicijski fondovi, poduzetnici, ulagači
 - *izrađuje FINA za potrebe naručitelja*
 - *služe samo za donošenje poslovnih odluka i nisu za daljnju distribuciju*
 - *dvije vrste kupaca: solidni platiše i neuredni platiše*

SOLIDNI PLATIŠE

- **UVOD:** podsjetiti da je roba isporučena ili da je usluga obavljena
- **BIT:** označuje se iznos duga i poziva se dužnika da u novom roku podmiri dug
- **ZAVRŠETAK:** iskazuje se uvjerenje da će dužnik podmiriti obvezu i mogu se ponuditi novi proizvodi
- **POZDRAV**

NEUREDNI PLATIŠE

- **UVOD:** upozorenje o postojanju nepodmirene, a dospjele obveze
- **BIT:** upozorenje o obračunu zateznih kamata ukoliko se obveze ne podmiru u novom roku
- **ZAVRŠETAK:** najava tužbe, ako dužnik ni u naknadnom roku ne podmiri dug
- **POZDRAV**

PRIMJER: „Papirus“, Zagreb, Ilica 10, opominje trgovačko društvo „Tiskar“, Zagreb, da nije podmirilo račun broj 356 na 4.000,00 kuna. Dužnik je solidan kupac i platiša.

Poštovana gospodo,

prošle godine zaključili smo s vama ugovor o zajedničkoj suradnji na novim djelima dječje literature. Kako je posao završen i knjige se već prodaju, provjerom smo ustanovili da niste platili račun broj 356/18.

Dugujete nam 4.000,00 kuna za izradbu naslovnice knjige.

Budući da je prošlo 15 dana od roka plaćanja fakture, molimo vas da svotu koju dugujete odmah podmirite na naš IBAN HR112360001101358253. Naša je suradnja uvijek zadovoljavala obje strane pa vjerujemo da su vas nepredviđene poteškoće spriječile da podmirite i ovu svoju obvezu.

Ujedno vas obavještavamo da smo primili novu pošiljku papira za koji ste svojedobno bili zainteresirani, pa vam u prilogu šaljem uzorak. Cijena za komad iznosi 200 kn.

Očekujemo vašu doznaku.

S poštovanjem,

PRIMJER: „Pekar“, Zagreb, Koturaška 108, opominje trgovačko društvo „Sava“, Zagreb, Preradovićeve 42, da nije podmirilo račun broj 311/18. na 12.000,00 kuna. Dužnik je već poznat kao loš platilac.

Poštovana gospodo,

na temelju vaše narudžbe broj 117/18. izručili smo vam 2. prošlog mjeseca 300 kg tjestenine.

Pregledom poslovnih knjiga 17. travnja 2018. ustanovili smo da za izručenu tjesteninu još niste doznali iznos fakture broj 311/18. od 12.000,00 kn.

Pozivamo vas da nam svotu koju dugujete doznate u roku od 8 dana na naš IBAN račun. U suprotnom bit ćemo prisiljeni naplatu realizirati putem suda i zaračunati vam 3% zateznih kamata od 2. ožujka 2017. do dana naplate.

Očekujemo vašu doznaku u roku.

S poštovanjem,

OPOZIV

Poslovna komunikacija kojom se poništava (stornira) vlastita inicijativa (ponuda, narudžba, ugovor)

Razlozi opoziva:

KUPAC

- Ako naknadno ustanovi da mu cijena ili kvaliteta ili drugi uvjeti ne odgovaraju
- Uvjet: realizacija narudžbe još nije započela

PRODAVATELJ

- Ponuđena roba je rasprodana
- Promijenjeni tržišni uvjeti

Opoziv ugovora: jedna od stranaka u ugovoru neopravdano ne ispunjava preuzete obveze

Struktura opoziva

UVOD

- Obavještava se poslovnog partnera da se želi stornirati prijašnja inicijativa

BIT

- Uvjerljivo se argumentiraju razlozi (poteškoće u poslovanju, pogreške i sl.)

ZAVRŠETAK

- Izražava se želja za nastavkom daljnje poslovne suradnje

PRIMJER OPOZIVA

Poštovana gospodo,

Obavještavamo vas da smo vam 5. o. mj. poslali ponudu 22/18. za jelovu rezanu građu.

Ponudu smo prisiljeni opozvati jer je zaliha rasprodana. Ako ste još zainteresirani za jelovu građu, molimo vas da nam to javite kako bismo vas obavijestili čim je na zalihi budemo imali dovoljno.

Nadamo se da ovaj opoziv neće štetiti našoj daljnjoj poslovnoj suradnji.

S poštovanjem,

OTKLON

Poslovna komunikacija kojom se ne prihvaća tuđa inicijativa: ponuda prodavatelja ili narudžba kupca.

Razlozi otklona

KUPAC

- Ne može prihvatiti ponuđene uvjete
- Nije zainteresiran za proizvod/uslugu
- Cijena je previsoka
- Nema potražnje
- Loša kvaliteta

PRODAVATELJ

- Ne proizvodi naručenu robu
- Rasprodao je zalihe
- Nema dovoljno naručene robe
- Ne može prihvatiti zahtjeve kupca

Struktura otklona

UVOD	• Potvrđuje se primitak ponude ili narudžbe
BIT	• Uvjerljivo se argumentira zašto se ne prihvaća
ZAVRŠETAK	• Izražava se želja za nastavkom daljnje poslovne suradnje

PRIMJER OTKLONA

Poštovana gospodo,

Danas smo primili vašu ponudu 23/18. i katalog uzoraka keramičkih pločica. Bili smo ugodno iznenađeni velikim brojem novih uzoraka zidnih keramičkih pločica koje ste počeli proizvoditi.

Vrlo nam je žao što vam moramo javiti da zasada ne možemo prihvatiti vašu povoljnu ponudu jer na skladištu imamo vrlo velike zalihe keramičkih pločica svih dimenzija.

Međutim, uskoro nastupa građevinska sezona pa se nadamo da će se prilike na tržištu popraviti i da ćemo rasprodati postojeće zalihe, pa ćemo biti zainteresirani za suradnju s vašom renomiranom tvornicom.

S osobitim poštovanjem,

ZAPISNIK O PREUZIMANJU ROBE

Kada prodavatelj isporuči robu kupcu, kupac je preuzima i skladišti. Utvrđuje ispravnost pristigle pošiljke glede količine i kvalitete prema narudžbi i otpremnici te nalaže da se roba može uskladištiti.

Zapisnik o preuzimanju robe ili komisijski zapisnik se sastavlja nakon kvantitativne, kvalitativne i računske kontrole pristigle pošiljke, a potpisuju ga svi članovi komisije. Komisijski zapisnik je dokument u kojem se utvrđuje činjenično stanje pristigle robe prema kvaliteti, količini i cijeni. Služi kao temelj za knjiženje i za eventualnu reklamaciju te kao dokazni materijal u slučaju spora.

Pristiglu robu kupac preuzima komisijski. U komisiji moraju biti najmanje **tri osobe**, od kojih jedna mora biti od strane prodavatelja radi utvrđivanja **objektivnosti** preuzimanja robe. Komisija provjerava ispravnost pristigle robe prema otpremnici i narudžbi te ostaloj popratnoj dokumentaciji.

Količina ili kvantiteta provjerava se brojanjem, vaganjem i mjerenjem pristigle pošiljke i uspoređuje se s dokumentacijom.

Kvaliteta ili kakvoća pristigle robe utvrđuje se **organoleptički** (izgled, miris, okus, opip) ili **stručno** (pomoću tehničkih pomagala ili kemijskih sredstava, npr. laboratorijska analiza)

Ako je pošiljka ispravna, kupac uredno plaća robu u ugovorenom roku. Ako se utvrdi nedostatak, kupac to reklamira prodavatelju i postavlja mu određene zahtjeve.

Nedostaci u količini mogu biti u obliku predaje **manje količine** stvari od naručene ili **odstupanje utvrđene količine** u odnosu na označenu količinu u dokumentaciji (otpremnici).

Nedostaci u kakvoći mogu biti vidljivi i/ili skriveni u trenutku isporuke. Ako se roba isporučuje u originalnoj ambalaži, ispituje se samo pakiranje, a ne i sama roba (tretiranje kao skrivene mane). Svi članovi komisije dužni su potpisati komisijski zapisnik čime jamče istinitost preuzimanja pošiljke.

Ako se utvrdi da isporučena roba ima nedostatak (količinski ili kvalitativni), kupac to reklamira prodavatelju i postavlja mu određene zahtjeve.

Ako primljena roba odgovara narudžbi, kupac je uskladištuje. Skladištar zaprima robu i sastavlja skladišnu primku kao dokument o ulazu robe u skladište.

Komisijski zapisnik se sastavlja u 3 primjerka. Original se šalje prodavatelju (u slučaju reklamacije), jedna se kopija dostavlja odjelu saldakontija, a drugu kopiju zadržava skladištar.

Komisijski zapisnik sve se više sastavlja kao tiskanica zbog racionalizacije posla.

DEKOR d.o.o.
Uređenje interijera
Međimurska 12
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 789 456
fax: +385 42 789 455
e-pošta: dekor@mail.hr
OIB: 12345678910

ZAPISNIK O PREUZIMANJU ROBE

br. 45/20.

sastavljen dana 21. 3. 2020. u skladištu poduzeća **DEKOR d.o.o.** na adresi **Međimurska 12, Varaždin** prilikom preuzimanja robe naručene od poduzeća **PARTNER d.d.** iz **Zagreba**.

Robu je dostavio vozač **Janko Horvat** kombi vozilom, reg. oznake **ZG 1234-AB**. Prijevoznik **Partner d.d.**

Preuzimanje robe započelo je u **10:00** sati.

Uvidom u kvalitativno i kvantitativno stanje pristigle pošiljke – prebrojavanjem i uspoređivanjem s otpremnicom br. **29/20** ispostavljene od poduzeća **PARTNER d.d.** komisija je utvrdila

PREDMET PREUZIMANJA



Naziv robe	Jed. mjera	Poslana količina	Primljena količina	Manjak	Višak	Ostalo
Jaje MIX	set	20	20	-	-	-
KOKA od filca	kom.	40	40	-	-	-
Gnijezo NATUR	kom.	45	45	-	-	-
Zec BIJELI	kom.	10	10	-	-	-
PILE od krzna	kom.	50	50	-	-	-

MIŠLJENJE KOMISIJE: Nema tragova nasilnog otvaranja paketa.

Pristigla roba odgovara naručenoj robi.

Ambalaža u kojoj su se nalazili proizvodi nije oštećena.

Preuzimanje robe završilo je u **11:00** sati.

Za istinitost navoda članovi povjerenstva jamče materijalno i kazнено.

ČLANOVI POVJERENSTVA ZA PREUZIMANJE ROBE:

	Ime i prezime	Dužnost	Poduzeće	VI. potpis
1.	Franjo Grgić	Skladištar	Dekor d.o.o.	<i>Franjo Grgić</i>
2.	Zora Majić	Ekonomist	Dekor d.o.o.	<i>Zora Majić</i>
3.	Janko Horvat	Vozač	Partner d.d.	<i>Janko Horvat</i>

SKLADIŠNA PRIMKA

Skladišnu primku, izdanu na temelju zapisnika komisije o primitku pošiljke dobavljača, izdaje skladištar i ona predstavlja potvrdu o zaprimanju robe na skladište.

Skladišna se primka ispostavlja u originalu i nekoliko kopija. Original se šalje u nabavnu službu koja obavještava računovodstvo da se faktura prodavača može podmiriti. Jedan primjerak ostaje skladištaru.

DEKOR d.o.o.
Uređenje interijera
Međimurska 12
42000 VARAŽDIN

tel: +385 42 789 456
fax: +385 42 789 455
e-pošta: dekor@mail.hr
OIB: 12345678910

Varaždin, 21. 3. 2020.
(mjesto i nadnevak)

SKLADIŠNA PRIMKA br. 45/20.

Skladište: 1- glavno skladište
Način dopreme: kombi vozilo prodavatelja

Primljeno od: Partner d.d.
Dokumenti: otpremnica 29/20.



Broj	AMBALAŽA		Skladišni broj	Naziv	Mjerna jed.	Masa - količina			Cijena	Iznos
	Količina	Vrsta				bruto	tara	neto		
1.	20	karton	J453	Jaje MIX	set				13,00	260,00 kn
2.	40	folija	K213	KOKA od filca	kom.				19,50	780,00 kn
3.	45	karton	G876	Gnjezdo NATUR	kom.				27,00	1215,00 kn
4.	10	folija	Z123	Zec BIJELI	kom.				55,00	550,00 kn
5.	50	karton	P874	PILE od krzna	kom.				17,00	850,00 kn
										0,00 kn
										0,00 kn
										0,00 kn
UKUPNO:										3655,00 kn

Primjedbe: -

Skladištar: Franjo Grgić	Kontrolirao kvalitetu: Zara Hojić	Izračunao – kontrolirao vrijednost: Zora Majić	Knjižio: Tanja Bob
------------------------------------	---	--	------------------------------

REKLAMACIJA

- reklamirati** (lat reelamare glasno vikati; glasno se ljutiti) javno hvaliti svoju robu, mamili (ili: dozivati) kupce isticanjem dobrih svojstava i povoljne cijene robe; tražiti, zahtijevati; potraživali; prigovarati, ulagati protest ili prigovor; podnijeli (ili: podnositi) prijavu da pošiljka upućena na našu adresu nije dospijela
- Reklamacija ili prigovor je dokument kojim kupac obavještava prodavača o nedostacima njegove pošiljke.**
- temelji se na komisijskom zapisniku, koji je njezin obvezni prilog
- rok u kojem kupac ima pravo na reklamaciju jest **osam dana** od primitka robe i dokumenata, ako drukčije nije ugovoreno
- u pravilu, rok za reklamaciju je žuran
- npr. tehnička roba – 6 do 36 mjeseci

Predmet reklamacije

količina	Kupac je primio više ili manje robe.
kvaliteta	Roba ne odgovara (uzorku, standardu i dr.)
cijena	Prodavač zaračunava višu ili nižu cijenu.
rok isporuke	Roba nije isporučena na vrijeme.
pakiranje	Roba je u krivom pakiranju ili ambalaži.
otprema	Nepogodan izbor prijevoznog sredstva.

JEDNOSTAVNE REKLAMACIJE

- manji nedostatak isporučene robe ili ako nedostaju popratni dokumenti za isporučenu robu

SLOŽENE REKLAMACIJE

- ako je isporučena pogrešna roba, ako nije kvalitetna, ako ima tvorničke greške, ako se takvi nedostaci često ponavljaju i sl.

Načela reklamacije

ODREĐENOST prodavaču se točno definiraju nedostaci kako bi ih in mogao ukloniti	OBJEKTIVNOST komisijski treba objektivno utvrditi količinu i kvalitetu robe kojoj se prigovara	SUZDRŽLJIVOST ton reklamacije mora biti u skladu s pravilima kulturne poslovne komunikacije
---	--	---

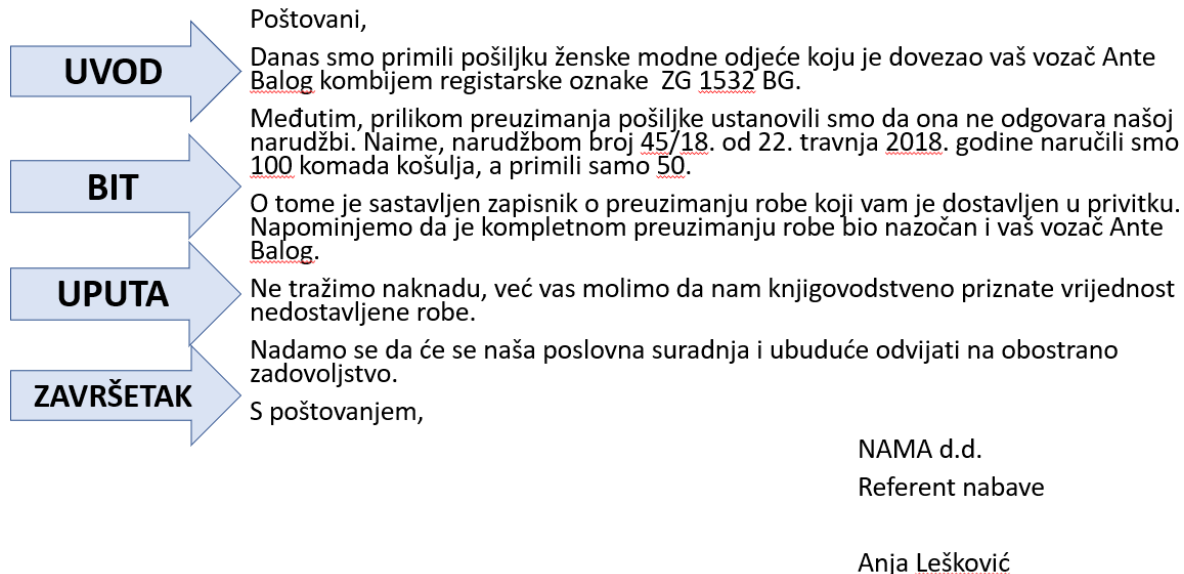
Ton reklamacije

- svi ljudi griješe
- greške se ispravljaju
- zadržati suzdržanost
- navesti prijedlog za uklanjanje pogreške

Dijelovi reklamacije

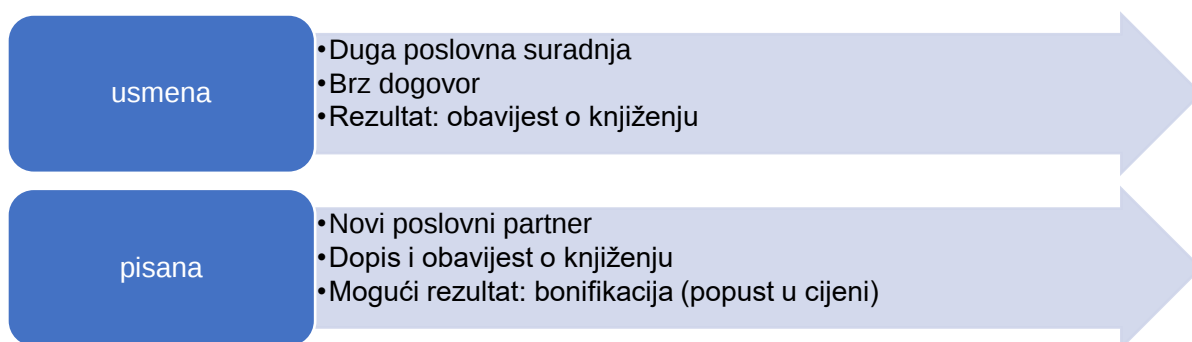
UVOD Kupac izvješćuje dobavljača o isporučenoj robi i navodi popratnu dokumentaciju	BIT Kupac detaljno navodi greške u isporuci, pozivajući se na nalaz komisije za preuzimanje robe	UPUTA Kupac predlaže način i rok uklanjanja greške	ZAVRŠETAK Kupac izražava nadu da će nedostatak biti uklonjen i da će se nastaviti poslovna suradnja
---	---	---	---

Primjer reklamacije:

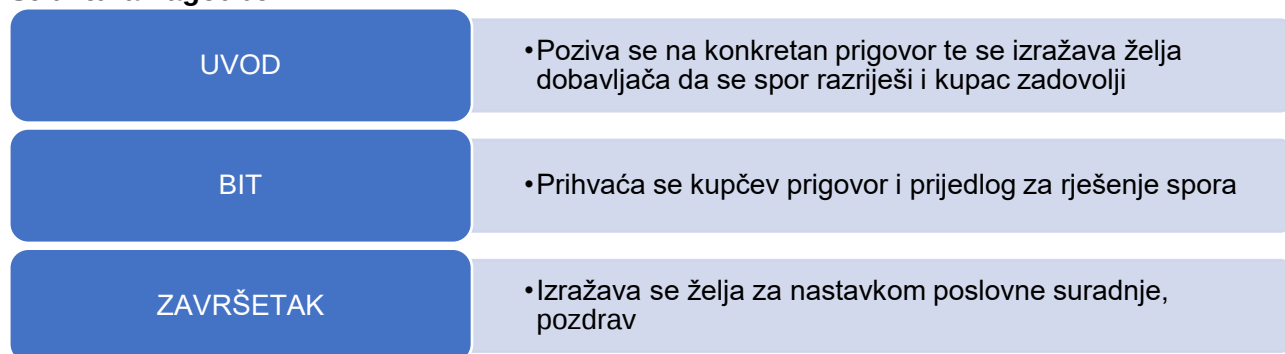


NAGODBA

Sporazum prodavatelja i kupca kojim se određuje kako će se napokon realizirati neki prodajni posao



Struktura nagodbe



Obavijest o knjiženju

- Knjigovodstveni dokument kojim se poslovni partner obavještava o promjenama u vezi s njegovim dugovanjem i potraživanjem
- Obrazac - obavezno potpisani – knjigovodstveni dokument

zaglavlje

• Podaci o pošiljatelju i primatelju, datum i broj obavijesti

raster

• Podaci o obavljenom knjiženju na teret poslovnog partnera ili u njegovu korist

- ORIGINAL – dostavlja se poslovnom partneru – služi kao dokument za knjiženje
- KOPIJA – ostaje prodavatelju – služi kao dokument za smanjenje kupčeva duga
- Opcija: umjesto obavijesti o knjiženju STORNIRATI fakturu i kupcu dostaviti novu – produžuje vrijeme potrebno za naplatu (nova knjiženja u istom poslu)

Primjer nagodbe

Poštovana gospodo,

Potvrđujemo primitak vaše reklamacije 9/18. u vezi s isporukom 1480 plastičnih omota „Extra ulja” i ispričavamo se za nehotičan propust.

Kontrolom obavljenih naloga ustanovili smo da smo vam umjesto 1500 omota poslali 1480 omota „Extra ulja”. Telefonski smo se dogovorili s vašim referentom nabave, gospodinom Horvatom, da ćemo vam knjigovodstveno priznati vrijednost neisporučene robe.

U prilogu vam dostavljamo obavijest o knjiženju i molimo vas da provedete suglasno knjiženje.

Uvjeravamo vas da ćemo vaše nove narudžbe savjesno ispunjavati na obostrano zadovoljstvo.

S poštovanjem,

TVORNICA ULJA d.o.o.

TVORNICA ULJA d.o.o.

za trgovinu

Nikole Tesle 15

53000 GOSPIĆ

Broj: 12/18.

Gospić, 14. svibnja 2018.

Obavijest o knjiženju

Primili smo vaš dopis od 10. o. mj. i knjižimo

Na Vaš teret kn	Za manje isporučenih <u>20</u> omota „ <u>Extra</u> ulja”	U vašu korist kn
	Slovima: <u>dvijestotine</u> kuna	<u>200,00</u>

TVORNICA ULJA d.o.o.

Direktor

Josip Gašparić

Zadatak za vježbu:

Kupac TIKI d.d. za iz Virovitice, Podravska 110, naručio je od TEKSTPLASTA d.d. iz Zagreba, Branimirova 45, ove proizvode:

- 120 kom. ručnika za plažu HAVAI po cijeni 75,80 kn/kom.
- 150 kom. torba-prostirki PLAŽA po cijeni 56 kn/kom.
- 70 kom. zračnih jastuka SPLAV po cijeni 78,20 kn/kom.
- 35 kom. kolutova za plivanje IDA po cijeni 47 kn/kom.

Robu prodavatelj treba dostaviti u roku 10 dana od dana narudžbe. Plaćanje se vrši nalogom za plaćanje na IBAN broj računa prodavatelja 30 dana od dana primitka robe i računa.

Popuni:

- narudžbenicu
- otpremnicu
- fakturu
- nalog za plaćanje.



Tiskanice kupoprodajnog posla preuzmi s web stranice:

<https://edutorij.e-skole.hr/share/page/document->

[details?nodeRef=workspace://SpacesStore/0000564a-b8af-49b9-a211-c64806bb2909](https://edutorij.e-skole.hr/share/page/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/0000564a-b8af-49b9-a211-c64806bb2909) ili pomoću

QR koda:

Na temelju ovog zadatka napiši otklon narudžbe!

Prije pristupanja ispitu rješenja ovih zadataka poslati na

	tel:	
	fax:	
		e-pošta:
MB:	OIB:	IBAN br.

DOBAVLJAČ
Naziv/ ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)

NARUDŽBENICA br.

<i>Mjesto i nadnevak</i>					
Na temelju _____					
RED. BR.	TRGOVAČKI NAZIV DOBRA - USLUGE	JED. MJ.	KOLIČINA	CIJENA (bez PDV-a)	IZNOS
UKUPNO					
ROK IZVRŠENJA:		ISPORUKA NA NASLOV:		NAČIN OTPREME:	
		<i>(mjesto, ulica i broj)</i>			
NAČIN I ROK PLAĆANJA:					

M.P.

(ime i prezime; potpis naručitelja)

	tel:	
	fax:	
	e-pošta:	
		www.
MB:	OIB:	IBAN br.

KUPAC
Naziv/ ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)
OIB:

OTPREMNICA broj

_____ ,

ROK OTPREME:	NAČIN OTPREME:	NAČIN PLAĆANJA:
---------------------	-----------------------	------------------------

RED. BR.	NAZIV MATERIJALA - ROBE	JED. MJERE	KOLIČINA	CIJENA	IZNOS
Robu izdao:		Robu primio:		UKUPNO	

	tel:	
	fax:	
	e-pošta:	
www.		
MB:	OIB:	IBAN br.

KUPAC
Naziv/ ime i prezime, adresa (ulica i broj, mjesto i broj pošte)
MB:
OIB:

RAČUN broj

NAČIN PLAĆANJA:	ROK PLAĆANJA:	PLATITI NA IBAN br.:
-----------------	---------------	----------------------

Model:	Poziv na broj:
--------	----------------

KOLIČINA	JED. MJERE	OPIS	JEDINIČNA CIJENA	POPUST U %	IZNOS POPUSTA	UKUPNI IZNOS
Ukupni popust						
FAKTURIRALA/O: VODITELJ RAČUNOVODSTVA:			PODZBROJ			
			PDV			
			IZNOS PDV-A			
			UKUPNO ZA PLATITI:			

Ovaj račun je izrađen u digitalnom obliku i vrijedi bez potpisa i pečata.

UNIVERZALNI NALOG ZA PLAĆANJE

PLATITELJ (naziv/ime i adresa)	Hitno: ☐	Valuta plaćanja: HRK	Iznos:
	IBAN platitelja: HRK		
	Model i poziv na broj platitelja: HR		
IBAN ili broj računa primatelja		HRK	
PRIMATELJ (naziv/ime i adresa)	Model i poziv na broj primatelja: HR		
	Šifra namjene:	Opis plaćanja:	
	Datum izvršenja: unos datuma		
BIC i/ili naziv banke primatelja:		Primatelj Fizička Pravna (osoba): ☐ ☐	Pečat korisnika PU
		Potpis korisnika PU	
Valuta pokrića: HRK		Troškovna opcija: BEN ☐ SHA ☐ OUR ☐	

4. NAČIN POLAGANJA ISPITA

- praktični dio provjere:

str. 20. - Oblikovati poslovnog dopisa
 str. 57. – Popuniti narudžbenicu; otpremnicu; fakturu; nalog za plaćanje.
 Na temelju ovog zadatka napiši otklon narudžbe!

- teorijski dio provjera znanja:

teorija iz skripte za pripremu ispita i
 literature (S. Bezić, M. Šincek: Tehnika komuniciranja, Zagreb, Školska knjiga, 2008.)