



Bicsákné Furcsa Mária

Hogyan kell eljárni a kiszolgálással, az árufeltüntetéssel kapcsolatos panaszokkal? Milyen teendői vannak a kereskedőnek a vásárlók könyvével?

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Az áruforgalom lebonyolítása

A követelménymodul száma: 0004-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-024-30

MUNKKANYAG

A VÁSÁRLÓI PANASZOK KEZELÉSE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az iskola mellett lévő élelmiszerboltban tízóraira egy kiflit és egy joghurtot vásárolt a diák. A hűtővitrinben csak egy doboz joghurt volt, amelynek már átszakadt a fedele. Kérte az egy személyes kisboltban pénztárosként és eladóként tevékenykedő kereskedőt, hogy adjon neki egy hibátlan csomagolású terméket. A kereskedő közölte vele, hogy ez jó minőségű, ennek is el kell fogyni és nem ad másikat, majd beütötte a pénztárba a joghurt árát. A diák ép csomagolású terméket akart vásárolni és reklamált, hogy joga van a megfelelő minőségű termékhez. Mivel a pénztáros nem ismerte el a panasz jogosságát, ezért a diák elkérte a panaszkönyvet. A pénztáros közölte vele, hogy a fiatalok nem reklamálhat, itt olyan könyv nincs, toll sincs, majd az iskolában firkáljon a saját füzetébe és egyébként is a vevőnek egy ilyen bejegyzésért 20000 Ft-ot kell fizetnie! Helyesen járt el a pénztáros? Rögzítse véleményét!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A panasz fogalma

A **panasz** a kereskedelmi vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a kereskedelmi egységben alkalmazott eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. A Magyar Köztársaság Alkotmánya alapján mindenkinek joga van a tisztességes eljáráshoz, a panasz előterjesztéséhez és az emberi méltósághoz. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a fogyasztó a kereskedők magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással. Nem számít panasznak, ha a vásárló általános tájékoztatást, felvilágosítást kér.

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

2. A panaszkezelés fogalma, intézése

A vásárló által kifogásolt ügyekkel, eljárásokkal, megkeresésekkel összefüggő tevékenységek ellátása. A panaszok kezelésének megfelelő módja az, ha az érdeksérelem okozója közvetlenül kapja az reklamációt és helyben megvizsgálja annak jogosságát. Amennyiben jogos a sérelem, akkor orvosolni kell a hibát, kompenzálni kell a vásárló erkölcsi és anyagi veszteségét. A panaszkezelés azon alapszik, hogy bizonyos emberi tévedés, szervezési hiba, mulasztás, technikai meghibásodás normális jelenség. A panaszos ügy elintézése után a kereskedelmi vállalkozónak mindig hasznosítania kell a tapasztalatot és intézkednie kell, hogy az adott hiba ne forduljon elő újra. Ha a panasz rendezésének megoldását illetően különbözik a két fél véleménye, akkor vita alakul ki. A kereskedelmi reklamációk esetében is gyakran előfordul, hogy ilyen esetben vitarendezésre, az érdeksérelem jogorvoslatára kerül sor. A kereskedelmi vállalkozások dolgozóinak ismerniük kell a kapcsolódó jogszabályokat, a helyben elfogadott panaszkezelési előírásokat, módszereket.

3. A vásárlói panaszok fajtái

1. A szóbeli panasz:

- **A kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia** vásárló észrevételét, kérelmét, reklamációját és szükség szerint orvosolni kell.
- **Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet**, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni.
- **Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra jellemző módon kell eljárni.

2. Az írásbeli panasz:

- **A vállalkozás köteles kivizsgálni** az ügyet és harminc napon belül írásban válaszolni a vásárlónak.
- **A panaszt elutasító álláspontját** a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- **A válasz másolati példányát** három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

4. A vásárlók könyve

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. Törvény alapján az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni.



1. ábra Vásárlók könyve!

A vevők a vásárlók könyvébe jegyezhetik be az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslatukat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet alapján a vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság (jegyző) hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját. A vásárlók könyvét a jegyző a kereskedő kérelmére aláírásával és bélyegzőlenyomatával haladéktalanul hitelesíti, ha az megfelel a követelményeknek.

A hitelesítés feltételei:

- A vásárlók könyveként nyomdai úton előállított, legalább tíz A/4-es vagy A/5-ös méretű lapot tartalmazó nyomtatvány alkalmazható.
- A vásárlók könyve tartalmazza a kereskedő nevét, címét és székhelyét, valamint cégjegyzékszámát, továbbá az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát.
- Tartalmazza a vásárlók könyve használatba vételének időpontját.

¹ Forrás: www.fogyasztok.hu

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

A kereskedelmi egységben jól láthatóan elhelyezett vásárlók könyvéhez egy tollat is ki kell tenni.

A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.

5. Panaszkezelés során a módszer és a stílus alapvető fontosságú

A reklamációk, a panaszok kezelése a szervezeti kultúra fontos része. Mindig úgy kell kezelni a problémákat, hogy ezen a kritikus ponton megfelelő képet alakítsunk ki a vásárlókban. A kereskedelmi egység vezetőjének arra kell ösztönöznie dolgozóit, hogy mindig a jó megoldás alkalmazására törekedjenek. A probléma rendezése során a kereskedő személyisége, magatartása az egész bolt, az egész vállalkozás minőségét befolyásolja. Ezért megfelelő ismeretekkel, képességekkel, személyiségjegyekkel kell rendelkeznie a vásárlók panaszos ügyeit intéző dolgozónak. Ezek az ismeretek, képességek tanulhatóak, elsajátíthatóak. A kereskedelemben dolgozóknak tehát el kell sajátítaniuk ezeket.

A panasz-szituáció kezelése során az alábbiakat tartsa be:

- Köszönje meg a vásárló észrevételét, panaszát, reklamációját!
- Kérdezzen rá a problémákra!
- Magyarázza meg, hogy miért fontos ismernie a körülményeket!
- Ígérje meg, hogy azonnal intézkedni fog.
- Azonnal javítsa ki a hibát!
- Kérjen elnézést!
- Beszélgessen még a vásárlóval és ellenőrizze le a vevői elégedettségét!
- A továbbiakban előzze meg a hiba megismétlődését!

Csak azok a vállalkozások tudnak a piaci versenyben helytállni, akik folyamatosan figyelemmel kísérik a vásárlók elégedettségét és gondoskodnak annak fenntartásáról.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény alapján nem szabad alkalmazni az alábbi kereskedelmi gyakorlatokat:

- **Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat:** Ennek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el.
- **Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat:** Akkor beszélünk ilyen magatartásformáról, ha a kereskedelmi kommunikáció valótlan információt tartalmaz.

- **Tilos az agresszív kereskedelmi gyakorlat alkalmazása!** Ügyelni kell arra, hogy a kereskedők a kereskedelmi gyakorlat alkalmazása során ne alkalmazzanak olyan szóhasználatot, félelemkeltő, fenyegető, becsmérlő magatartást, amely pszichés, vagy fizikai nyomásgyakorlást gyakorol a vásárlóra. Ez ugyanis a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási, magatartási szabadságát lehetőségét korlátozza. Az ilyen kereskedelmi gyakorlatot agresszívnek nevezzük. Ez olyan döntés meghozatalára készítheti a vásárlót, amelyet egyébként nem tett volna meg.

6. A vevői elégedettség fokozatai

Nem elegendő szakszerűen intézni a problémás ügyeket. A kereskedőnek az adott szituációban egy kicsit pszichológusnak is kell lenni és figyelni kell a vásárló megnyilvánulásaira. A vevői elégedettség megnyilvánulási formái igen különbözőek.

A vevők fontosabb típusai elégedettség szempontjából:

- **Elégedett vevő:** Magatartása azt tükrözi, hogy pontosan azt kapta, amit várt. Elégedettségét általában nem szavakkal, hanem ismételt vásárlásaival fejezi ki. A hálás vevő olyan elégedett vevő, aki általában szóban vagy írásban közli a kereskedővel pozitív tapasztalatait. Gyakran olvashatjuk kedvező véleményét a vásárlók könyvében, illetve az interneten.
- **Elégedetlen vevő:** Három típusát különböztethetjük meg. A nem reklamáló vevő úgy érzi, hogy nem kapta meg azt, amit várt. Elégedetlenségét elsősorban a testbeszéd, a gyors távozás jelzi. Az ilyen esetek sokszorozódása a vevőkör csökkenését okozhatja. Esetükben nagyon fontos a hatékony kommunikáció, az empátia. Az elégedetlen vásárlók másik típusa közli az elégedetlenségét, a további sérelmeket és kéri a panasz további rendezését. Türelemmel, tapintattal lehet csak megváltoztatni a véleményét. A lehető leghamarabb rendezni kell a problémáját. A legnehezebb esetet a dühös vevők jelentik. Személyében érzik sértve magukat. Ha rendezték a problémájukat, akkor úgy érzik, hogy az számukra sértő módon történt. Ha reklamációjukat elutasították, akkor pedig úgy érzik, hogy ez jogtalanul történt. Ügyintézés során arra kell törekedni, hogy ez az állapot ne alakuljon ki. Ez káros következményekkel járhat. Ez további jogsérelmhez vezethet.

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Jegyezze fel, hogy az "ESETFELVETÉS –MUNKAHELYZET"-ben leírt panaszkezelés során milyen hibákat követett el a kereskedő! Jegyezze fel szavakkal, hogy melyik jogszabályt sértette meg! Megállapításait az alábbi táblázatban szabadon hagyott rovataiba rögzítse! Tanulmányozza az előre kitöltött rovatok tartalmát is!

A kereskedő által panaszkezelés során elkövetett hibák:	Az adott kereskedelmi gyakorlat alkalmazása során megsértett jogszabályok:
A panasz jogosságát nem ismerte el	Alkotmány, fogyasztóvédelmi törvény
Nem tartotta be a panasz-szituáció kezelésére vonatkozó szabályokat.	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény
Nem érdekelt a vevői elégedettség.	A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény

2. Ellenőrizze le, hogy a hibák között szerepelnek-e az alább felsoroltak! Ha valamelyik nem szerepelt, akkor egészítse ki vele a táblázatot!

- A termék minősége megfelelő.
- A fiatalos vásárló nem tehet panaszt.
- Nincs panaszkönyv.
- Nincs toll.
- Firkáljon az iskolában.
- A vásárlónak fizetnie kell, ha beír a vásárlók könyvébe.

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

3. A műszaki boltban tájékoztatást kért az egyik vásárló a TV készülékek típusára vonatkozóan. Ön szerint a kereskedőnek foglalkoznia kell-e ebben az esetben panaszkezeléssel? Válaszát jegyezze le!

4. Olvassa el a panaszkezelésre vonatkozó információkat! Írja le, hogy mit tenne Ön abban az esetben, ha a pénztárnál közölné a vásárló, hogy csöpög a tej a csomagolóeszközből!

5. A boltvezetővel közölték a munkatársai, hogy az egyik vásárló panaszos ügyét bejegyezte a vásárlók könyvébe. Jegyezze fel a boltvezető további teendőit!

6. Tanulmányozza az egyes szabálysértésekről szóló 218/1998. (XII.28.) Korm. rendeletet itt lévő paragrafusát! Ezt a jogszabályt megtalálja a www.magyarország.hu honlapon.

"Kereskedésre vonatkozó szabályok megsértése

76. § (1) Aki az árukapcsolással, az áru jogosulatlan visszatartásával, a Vásárlók Könyvének kezelésével, illetőleg az üzletek nyitvatartási idejével kapcsolatos jogszabályi kötelezettségeket megszegi, ötvenezer forintig terjedő pénzbírsággal sújtható.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott szabálysértés miatt az eljárás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes területi szerve hatáskörébe is tartozik."

7. Töltse ki az alábbi táblázatot!

Tevékenység	A tevékenységet végző hatóság:
-------------	--------------------------------

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

Vásárlók Könyvének hitelesítése:	
A Vásárlók Könyvébe beírt bejegyzéseket és a panaszkezelés módját:	
A vásárlók Könyvének jogsértő kezelése miatt eljárást kezdeményezhet:	
A vásárlók írásbeli panaszára készített válasz másodpéldányát:	

8. A boltvezető vásárlói blogokat olvasgatott az interneten. A http://www.teszvesz.hu/show_user.php?uid=12525225 honlapon azt olvasta, hogy az általa vezetett kereskedelmi egységben kiváló minőségű termékeket vásárolt a vevő, így nagyon elégedett és mindenkinek ajánlja az üzletet. Ön szerint vevői elégedettséget tekintve melyik csoportba tartozik az illető? Jegyezze fel!

9. Olvassa el még egyszer a következő információt! "A vevők a vásárlók könyvébe jegyezhetik be az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat." Ön szerint a vásárlók bejegyezhetik-e ebbe a dokumentumba a kiszolgálással, a kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos kedvező véleményüket?

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉssel KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

10. Töltse ki gyakorlati munkahelyén az alábbi Megfigyelési lapot! Szükség esetén kérjen segítséget a gyakorlati oktatójától!

MEGFIGYELÉSI LAP	
Ki hitelesítette a Vásárlók Könyvét?	
Hol helyezték el a boltban a Vásárlók Könyvét?	
Gyűjtse össze és jegyezze le, hogy melyek azok a körülmények, dolgok, kereskedői magatartásformák, amelyek miatt a vásárlók a leggyakrabban panaszt tesznek!	Legalább 2 esetben jegyezze le azt, hogy hogyan kezelték a boltban a panaszt?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Értelmezze az alább felsorolt vásárlói észrevételeket, panaszokat, kereskedői megjegyzéseket! Amennyiben az észrevétel panaszkezelést, vagy probléma rendezését igényeli, akkor írjon a felsorolás előtti szabad helyre "I" (Igen), amennyiben nem, akkor "N" betűt!

-Tiszta, rendezett a bolt környéke.
-Ez az alma fonnyadt, töppedt!
-Az Ön munkaköpenye piszkos!
-Ne tegye a mérleg csupasz felületére a felvágottat!
-Ne kifogásolja a paradicsomok minőségét!
-A pultnál nem ez az ár volt kiírva!
-Azt az árut nem adhatom Önnek, mert félretettem másnak?
-Fizesse ki azt a csokoládét, amelyet megevett!
-Köszönöm az udvarias kiszolgálást!
-Márpedig a Vásárlók Könyvébe nem írhat be!
-Önnek nincs joga panaszt tenni!
-Piszkosak a bevásárlókosarak!

2. feladat

Olvassa el az alábbi idézetet!

"A panaszok egyszerű és természetes kezelésének útja az, ha az érdeksérelem okozója közvetlenül kapja a reklamációt, helyben megvizsgálja annak jogosságát, orvosolja a hibát az ügyfél felé, kompenzálja az erkölcsi és anyagi veszteséget. Elnézést, bocsánatot kér, megtéríti a kárt, jóvátételt ad, valamivel kiengeszteli. A szervezeten belül pedig hasznosítja a tapasztalatot, intézkedik, hogy a hiba lehetőleg ne forduljon elő újra."²

Válaszoljon a kérdésekre!

Melyik panasz kezelése egyszerűbb, a szóbeli vagy az írásbeli panaszé?

² Forrás: http://www.kszk.gov.hu/data/cms29355/3_KORSZERU_B_modul_tankonyv.pdf

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

Milyen szabályokat ajánlott betartani a panasz-szituáció kezelése során?

3. feladat

Húzza alá annak hatóságnak a nevét, amelyik a Vásárlók Könyvét hitelesíti

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Az önkormányzat jegyzője.

4. feladat

Soroljon fel olyan személyiségjegyeket, amelyekkel mindenképpen rendelkeznie kell a panaszkezeléssel foglalkozó kereskedőnek?

5. feladat

Húzza alá a felsorolásban lévő állítások közül azokat, amelyek miatt gyakran tesznek panaszt a vásárlók! Gondoljon a Megfigyelési lapjára felsorolt panaszokra!

- A termék minősége
- Nyitvatartási idő
- A lejárt minőségmegőrzési időtartamú élelmiszerek felülcímkézése
- Az áru származási helyét nem tüntetik fel megfelelően
- A bolt tisztasága
- A pénztári munka időigényessége

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Értelmezze az alább felsorolt vásárlói panaszokat, kereskedői megjegyzéseket! Amennyiben az észrevétel panaszkezelést, vagy probléma rendezését igényeli, akkor írjon a felsorolás előtti szabad helyre "I" (Igen), amennyiben nem, akkor "N" betűt!

-N.....Tiszta, rendezett a bolt környéke.
-I.....Ez az alma fonnyadt, töppedt!
- I..... Az Ön munkaköpenye piszkos!
-I.....Ne tegye a mérleg csupasz felületére a felvágottat!
-I.....Ne kifogásolja a paradicsomok minőségét!
-I.....A pultnál nem ez az ár volt kiírva!
-I.....Azt az árut nem adhatom Önnek, mert félretettem másnak?
-I.....Fizesse ki azt a csokoládét, amelyet megevett!
-N.....Köszönöm az udvarias kiszolgálást!
-I.....Márpedig a Vásárlók Könyvébe nem írhat be!
-I.....Önnek nincs joga panaszt tenni!
-I.....Piszkosak a bevásárlókosarak!

2. feladat

- A szóbeli panasz kezelése egyszerűbb.
- A panasz-szituáció kezelése során az alábbiakat tartsa be:
- Köszönje meg a vásárló észrevételét, panaszát, reklamációját!
 - Kérdezzen rá a problémákra!
 - Magyarázza meg, hogy miért fontos ismernie a körülményeket!
 - Ígérje meg, hogy azonnal intézkedni fog.
 - Azonnal javítsa ki a hibát!
 - Kérjen elnézést!
 - Beszélgessen még a vásárlóval és ellenőrizze le a vevői elégedettséget!
 - A továbbiakban előzze meg a hiba megismétlődését!

3. feladat

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Az önkormányzat jegyzője.
-

4. feladat

Néhány tulajdonság:

- Szakmai ismeret
- Jogi ismeretek
- Udvariasság
- Tapintatosság
- Türelem
- Emlékezőképesség
- Kreatív megoldásokra képes

5. feladat

- A termék minősége
- Nyitvatartási idő
- A lejárt minőségmegőrzési időtartamú élelmiszerek felülcímkézése
- Az áru származási helyét nem tüntetik fel megfelelően
- A bolt tisztasága
- A pénztári munka időigényessége

A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOK INTÉZÉSE

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az egyik vásárló egy szaküzletben szeretett volna akciós árban eladásra kínált laminált padlót vásárolni. A prospektusban 1200 Ft-ért, az üzlet bejáratánál pedig 1400 Ft-ért kínálták az a terméket, amelyért a boltban már 1800 Ft-ot kért érte az eladó. A vásárló és az eladó között vita kerekedett a termék árát illetően. Az eladó azt állította, hogy a vásárló rosszul látta, rosszul értelmezte az árakat. Saját igazát úgy szeretne volna bizonyítani, hogy kihívta a vásárlót a bolt elé, hogy nézzék meg együtt a táblát. Ennek azonban ekkorra már hűlt helye volt. A vásárló azonban még vásárlás előtt fényképet készített a bejárat előtti tábláról. Így tudta azt bizonyítani, hogy olcsóbban kínálták az árut eladásra, de drágábban számlázták. Vajon szabályosan jártak el reklámozás, kiszolgálás és értékesítés során a kereskedők?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság dolgozói rendszeresen végeznek ellenőrzéseket a kereskedelemben. Éves tervükben szerepelnek kiemelt ellenőrzések és vizsgálatok is. Ilyen vizsgálatot végeztek 2010 tavaszán, húsvét előtt is. Próbavásárlások során ellenőrizték az akciós újságokban, plakátokon megjelentetett kedvezményes árakat, a polccímkék tartalmát, az egybecsomagolt, akciós áron hirdetett árcikkek értékesítését. A kereskedelmi egységek 51 %-ánál találtak hiányosságokat, és 7,6 milliárd forint bírságot szabtak ki. Ezek nagyon magas számadatok. Az ellenőrzés eredménye azt sugallja, hogy a kereskedőknek jobban be kell tartaniuk az előírásokat, míg nekünk fogyasztóknak pedig megfelelően tudatosnak kell lenni, hogy ne károsítsanak meg vásárlásaink során.

1. A kiszolgálással kapcsolatos szabályok és ezek betartásának elmulasztásából származó panaszos ügyek, illetve szabálysértések

- **Az üzlet nyitvatartási rendje:** A vásárlási szokások, a foglalkoztatottak és a lakókörnyezet érdekeinek figyelembevételével a kereskedő állapítja meg. A kereskedő köteles az üzlet nyitvatartási idejét a működési engedély iránti kérelemben, illetve az abban bekövetkező változást az azt megelőző öt munkanapon belül a jegyzőnek bejelenteni. Az üzlet nyitvatartási idejéről és az abban bekövetkező változásokról a vásárlókat tájékoztatni kell. Ügyelni kell arra, hogy az ünnepek alatti és az ünnepnapok körüli nyitvatartási rendről is megfelelő tájékoztatást kapjanak a vásárlók. Az önkormányzat képviselő-testülete a helyi sajátosságok figyelembevételével az üzletek éjszakai (22 óra és 6 óra közötti) nyitvatartási rendjét rendeletben szabályozhatja. A kisboltok tulajdonosai a biztosabb bevétel érdekében sokszor úgy döntenek, hogy 24 órás nyitvatartási rendre térnek át. Ez azonban zajjal, porral járhat. A lakók bejelentése alapján, vagy hivatalból a jegyző korlátozhatja a nyitva tartást. Amennyiben a lakók kifogásolják a zajos tevékenységet, úgy panaszukkal foglalkozni kell, és változtatni kell a tevékenységen. Nem szabad hagyni, hogy a helyzet elmérgesedjen, mert mindenkinek joga van az egészséges életkörülményekhez és a nyugodt pihenéshez.

Ünnepi nyitva tartás

December 22.	9 – 13 óra
December 23.	9 – 20 óra
December 24 - 28.	ZÁRVA
December 29.	9 – 13 óra
December 30.	9 – 20 óra
December 31.	9 – 13 óra
Január 1 - 4.	ZÁRVA

2. ábra Tájékoztatás a nyitvatartási idő megváltozásáról

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

- **Működési engedély:** Ellenőrzéskor eredeti okirattal vagy másolattal kell igazolnia kereskedőnek, hogy rendelkezik ezzel az irattal. Ha ezt a kötelezettségét a kereskedő nem teljesíti, emiatt vele szemben nem alkalmazható jogkövetkezmény, amennyiben az ellenőrzés időpontjában tevékenységét ténylegesen a szükséges engedély birtokában vagy bejelentés alapján folytatta. A megfelelő tájékoztatás érdekében jól látható helyre szokták kifüggeszteni.
- **Tájékoztatás az üzletben működő biztonsági szolgálatról:** A vásárlókat jól láthatóan tájékoztatni kell a biztonsági szolgálat nevééről és székhelyéről, működésének vásárlókat érintő szabályairól.
- **Vásárlók Könyve:** Az üzletben – a már megismert módon – kell elhelyezni.
- **A elvitelre kerülő termékek csomagolása:** A kereskedő köteles a megvásárolt terméket jellegének megfelelő módon becsomagolni. Nagyon sok hiányosságot tapasztalhatunk a kenyér csomagolásánál. A terméket teljes felületét le kell fedni a csomagolóanyaggal.
- **A méréssel kapcsolatos szabályok betartása:** A vásárló részére tömeg, térfogat vagy egyéb mérték szerint forgalmazott terméket – a nettó tömeget, térfogatot vagy egyéb mértéket feltüntető eredeti csomagolásban forgalmazott termék kivételével – csak hatóságilag hitelesített mérőeszközzel történő lemérés után szabad kiszolgálni. Súlypótló eszközök használata tilos.



3. ábra A hitelesített mérőeszköz³

³ Forrás:

http://www.agroinform.com/files/aprohirdetes/2009/12/31/agroinform_20091231182844_Merleg_1.JPG

- A kereskedelemben végzett mérések joghatással járó mérések. Ezért a mérésügyről szóló törvényben meghatározottak szerint kell eljárni. A hitelesített mérőeszközt úgy kell üzemben tartani és használni, hogy rendeltetésszerű működése, a mérési eredmények pontos leolvasása biztosítva legyen. Ez azt jelenti, hogy a mérleg kijelzőjét a vásárlónak is látnia kell. Az árukat úgy kell elhelyezni, hogy ne takarják el a kijelzőt. A húsipari termékek forgalmazásánál gyakori hiba, hogy a csomagolóanyag tömegét is belemérik a termék árába. Olyan mérleget kell elhelyezni a kereskedelmi egységben, amelynek segítségével a vevő ellenőrizni tudja a vásárolt termék mérésének helyességét.
- **Megfelelő árukihelyezés:** A használt, minőséghibás, valamint a kölcsönzésre szánt terméket az új terméktől el kell különíteni.
- **Az áruval kapcsolatos információk pontatlansága:** Leggyakrabban az alábbiakról nem adnak a kereskedők elegendő, vagy megfelelő információt:
 - a termék minőségéről
 - származásáról
 - előállításának módjáról és időpontjáról
 - a rendeltetésszerű használatra vonatkozó szabályokról
 - a vásárlói jogokról
 - az áru megfelelőségéről
 - veszélyességéről, kockázatairól,
 - a környezetre, az egészségre gyakorolt hatásáról
 - az áru áráról
- **Tilos szeszes italt forgalmazni** a diáksport egyesület és a nevelési-oktatási intézmény sportlétesítményeiben, kivéve azokat a rendezvényeket, amelyeken 18 éven aluliak nem vesznek részt. Tilos 5%-nál magasabb alkoholtartalmú italok forgalmazása a versenyrendszerben szervezett, illetve a sportág versenynaptárában egyébként szereplő sportrendezvény kezdetét megelőző két órától a sportrendezvény befejezését követő egy óráig terjedő időszakban a sportlétesítmények területén.
- **A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló rendelkezések:**
 - Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.
 - Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.
 - Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.
- **Nem megfelelő munkaszervezés:** Panasz forrása lehet az, ha a szükségesnek kevesebb pénztár működik és emiatt hosszú a várakozási idő. Egyes időszakokban jelentősen megnő a forgalom. Megfelelően ütemezett árufeltöltéssel kell gondoskodni arról, hogy a vásárlók hozzájussanak a keresett termékhez. A hagyományos értékesítéssel dolgozó részlegeknél is számítani lehet arra, hogy időnként hosszabb sorok alakulnak ki és lelassul a kiszolgálás, megnövekszik a várakozási idő.

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉssel KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

2. Az árfeltüntetéssel kapcsolatos szabályok és ezek betartásának elmulasztásából származó panaszos ügyek, illetve szabálysértések

Gyakran tapasztaljuk azt, hogy a kereskedők az áru árára, az ár megállapításának módjára vonatkozóan megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatnak, illetve különleges árkedvezmény vagy árelőny feltüntetésével megtévesztik a vásárlókat és vásárlásra készítetik őket. Ezt bizonyítják a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatai is. A 2010. április 1-jén közzé tett jelentés alapján a jellemző hiányosságok a következők voltak:

- "hiányos árfeltüntetés,
- egységár feltüntetésének hiánya.
- összecsomagolt termékeken elhelyezett „ajándék” felirat nem érvényesült, pl. a próbavásárolt leveskockán az alábbi feliratot helyezték el: „4 kocka ingyen!” ezzel szemben az ingyenes termékért 35,-Ft.-ot számítottak fel;
- kettőt fizet hármat vihet - mindhárom termékért teljes árat számítottak fel,
- „4+1 ajándék” matricával ellátott akciós összecsomagolt élelmiszer termékesetén megállapítást nyert, hogy ha a vásárló az 1db-os kiszerelésű termékből vásárol 5 db-ot, kevesebbet fizet, mint a „4+1” ajándék megvásárlása esetén,
- téves ártájékoztató, pl. próbavásárolt tasakos instant kávékeverék esetében a termék értékesítési helyén elhelyezett akciós tájékoztató táblán 469,-Ft eladási ár szerepelt, ezzel szemben a pénztárban 662,-Ft.-ot számítottak fel, a többlétszámítás mértéke: 193,-Ft."

Fogyasztóvédelmi szabálysértést követ el az, aki

- a fogyasztói árat nem az előírt módon tünteti fel,
- aki áruért a hatósági árnál vagy a reá nézve egyébként kötelezően megállapított árnál magasabb árat kér, köt ki vagy fogad el,
- aki az árunak közvetlenül a fogyasztók részére történő forgalomba hozatala során hamis méréssel, számolással a vásárlót megkárosítja.

Amennyiben a vásárló ilyen eseteket tapasztal és panaszt tesz a kereskedőnél, akkor a reklamációja jogos és azt azonnal orvosolni kell. Amennyiben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság tapasztal ilyen visszaéléseket ellenőrzése során, akkor bírságot.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. A vásárló 10 dkg Ementáli sajtot kért az eladótól. A hűtővitrin tetejére halmozott áruk miatt nem látta a mérleg kijelzőjét és elbizonytalanodott, mert kevésnek találta a becsomagolt, beárazott terméket. Tegyen javaslatot a kereskedők számára annak érdekében, hogy a vásárlóban ne alakuljon ki bizalmatlanság! Jegyezze le a gondolatait!

2. Mit tehet a vásárló annak érdekében, hogy az előző vásárláshoz hasonló esetben ne távozzon a boltból rossz érzéssel!

3. A közelgő ünnep miatt a bolt nyitvatartási rendjét módosítani kell. Az üzlet minden nap 6.00–21.00-ig tart nyitva, de a május elsejei munkaszüneti nap péntekre esik. Készítse el a vásárlók számára a tájékoztatót!

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

3. Olvassa el a fogyasztóvédelemről szóló törvény alábbi részletét!

"47/A. § (1) A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe.

(2) A közreműködő személy részére a közreműködést igénybe vevő fogyasztóvédelmi hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő személy nevét, továbbá azt, hogy mely vállalkozásnál milyen típusú ellenőrzésben vehet részt.

(3) A közreműködő személyre az ügyintézőre vonatkozó kizárási szabályokat kell alkalmazni.

(4) Próbavásárlás esetén a fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja.

(5) Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás képviseletében eljáró személy a termék visszavétele mellett köteles annak árát visszatéríteni."

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

1. Melyik hatóság dolgozói végeznek próbavásárlásokat?

2. Vissza kell-e adni a próbavásárlást végző személynek a vételárát?

3. Miért végeznek próbavásárlásokat?

4. Olvassa el "A fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos szabályok" – tartalomelem "Tájékoztatás a termék áráról" – című fejezetet!⁴

Jegyezze fel a legfontosabb szabályokat!

Egységár: _____
Eladási ár: _____
Betétdíj: _____

5. feladat Olvassa el a betétdíj alkalmazásának szabályairól szóló 209./2005. (X.5.) Korm. rendelet alábbi előírásait, amelyek a gyártó, illetve forgalmazó kötelezettségeit tartalmazza! Aláhúzással jelölje meg azt a tennivalót, amely a gyártó kötelezettsége!

- "a betétdíjas terméken vagy annak címkéjén a „betétdíjas termék” megjelölés feltüntetéséről gondoskodni,
- a betétdíjas terméket a forgalmazótól visszagyűjteni és számára a betétdíjat maradéktalanul megfizetni,
- a betétdíjas termék visszaváltáskori állapotára vonatkozó követelményeket meghatározni,
- a forgalmazó a betétdíjas termék felhasználótól való visszaváltását a termék forgalmazásának feltételeivel azonos módon, folyamatosan, a teljes nyitvatartási időben köteles biztosítani a betétdíjas termék forgalmazásának helyén, illetve az erre kijelölt helyen"

6. feladat Olvassa el a www.nfh.hu honlapon a Jó, ha tudjuk sorozatból a "Jó, ha tudjuk az árak feltüntetéséről" című dokumentumot!

⁴ Forrás:

http://www.kepzesevolucioja.hu/dmdocuments/4ap/17_0005_tartalomelem_010_munkaanyag_091231.pdf

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

ÖNELLENŐRZÉS

1. feladat

Mit tenne Ön kereskedőként annak érdekében, hogy az alábbi esetekben kevesebb legyen a vásárlói panasz?

Panaszos ügy:	A kereskedő magatartása:
1. Méréssel kapcsolatos panaszok hangzanak el:	
2. Hiányzik a termék használati és kezelési útmutatója:	
3. A teljes nyitvatartási idő alatt hosszú sorok állnak a pultoknál és a pénztáraknál:	
4. Fiatalkorúak szeretnének dohányárut vásárolni:	
5. Minden nap túlsült kenyeret és zsömlét szállít a pékség:	
6. A zöldséges és a gyümölcsös ládákban minden nap sok a romlott áru:	
7. Többen is reklamáltak a bevásárló kosarak tisztasága miatt:	

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

2. feladat

A családi házas övezetben minden nap 5.00-tól 24.00-ig tart nyitva az élelmiszer bolt. A szomszédok sokat panaszkodnak, mert az áruszállító kocsik, az autóval érkező vásárlók nagy zajt csapnak és nagyon poros a levegő. A kereskedő azonban nem foglalkozik a lakók panaszával. Mit javasolna Ön a lakóknak?

3. feladat

A 7.a osztályos fiúknak az egyik 8. osztályos iskolatársuk arról mesélt, hogy milyen finom ital a Hubertus likőr. A fiúk tanítás után betértek az önkiszolgáló boltba és polcra levettek egy üveg italt és a kosarukba tették, majd a pénztárhoz mentek.

Oldja meg az alábbi feladatokat!

- Vádolható-e ebben az esetben szabálysértéssel a bolt dolgozója, hogy kiszolgálta őket? Húzza alá a helyes választ! IGEN – NEM
- Milyen teendők vannak ebben az esetben a pénztárosnak?

4. feladat

A vásárló kora reggel 5 db betéti díjas üres palackot vitt vissza a boltba. Megdöbbenve tapasztalta, hogy éppen nincs visszaváltás, mert a bolt ugyan 6.00 órától 19.00 óráig tart nyitva, de üveg visszaváltás csak 14.00-órától 17.00 óráig van. A vásárló panaszát bejegyezte a Vásárlók Könyvébe. Ön milyen választ adna a vásárlónak? Jegyezze le!

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

5. feladat

Válaszoljon az esetfelvetésben feltett kérdésre! Hogyan ítéli meg a kereskedő magatartását!

MUNKANYELVI

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Panaszos ügy:	A kereskedő magatartása:
1. Méréssel kapcsolatos panaszok hangzanak el:	<ul style="list-style-type: none"> - Úgy helyezném el a mérleget, hogy a pontos leolvasás biztosított legyen. - Digitális mérlegre cserélném a hagyományos kijelzővel rendelkező mérleget. - Ellenőrző mérleget helyeznék el a vásárlók részére.
2. Hiányzik a termék használati és kezelési útmutatója:	<ul style="list-style-type: none"> - Nem venném át az árut a szállítótól. - Felszólítanám a gyártót vagy a forgalmazót, hogy pótolja a hiányt. - Elkészíteném a használati és kezelési útmutatót és mellékelném az áruhoz.
3. A teljes nyitvatartási idő alatt hosszú sorok állnak a pultoknál és a pénztáraknál:	<ul style="list-style-type: none"> - Felülvizsgálnám a munkaszervezést. - új dolgozót vennék fel. - Korszerűbb kereskedelemtechnikai eszközöket kezdenék el használni. - Új, korszerű pénztárakra cserélném a korszerűtlen pénztárakat. - Ha nem POS-rendszerrel működik az egység, akkor áttérnénk az új rendszerre.
4. Fiatalkorúak szeretnék dohányárut vásárolni:	<ul style="list-style-type: none"> - Ellenőrizném a személyi igazolványukat. - Nem szolgálnám ki és nem értékesíteném részükre a dohányárut.

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KISZOLGÁLÁSSAL, AZ ÁRFELTÜNTETÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOKKAL? MILYEN TEENDŐI VANNAK A KERESKEDŐNEK A VÁSÁRLÓK KÖNYVÉVEL?

5. Minden nap túlsült kenyeret és zsömlét szállít a pékség:	<ul style="list-style-type: none">- Figyelmeztetném a gyártót és kérném a minőség javítására.- Ha nem történik változás, akkor másik előállítótól rendelnék terméket.
6. A zöldséges és a gyümölcsös ládákban minden nap sok a romlott áru:	<ul style="list-style-type: none">- Mivel romlott áru nem forgalmazható, nem értékesíthető, ezért elrendelném az árukészlet gyakoribb válogatását.- Megvizsgálnám, hogy megfelelőek-e a tárolási körülmények.
7. Többen is reklamáltak a bevásárló kosarak tisztasága miatt:	<ul style="list-style-type: none">- Ellenőrizném az állapotukat, és ha jogos a panasz, akkor a HACCP kézikönyvet módosítanám, hogy biztosított legyen a gyakoribb tisztítás.

2. feladat

Az önkormányzat jegyzőjéhez forduljanak panaszukkal.

3. feladat

- IGEN – NEM
- Felvilágosítaná a diákokat, hogy ilyen árut nem vásárolhatnak, nem fogyaszthatnak. Majd az italt visszarakatná az eladóval a polcra.

4. feladat

Úgy változtatnám meg a betétdíjas termékek visszaváltási idejét, hogy az megegyezzen a bolt nyitvatartási idejével. Írásban válaszolnék a vásárlónak. Elnézést kérnék a nyitvatartási idő téves feltüntetéséről és tájékoztatnám a módosításról. Megköszönném, hogy vásárlásai során előnyben részesíti a betétdíjas termékek beszerzését. Megkérném, hogy továbbra is tiszteljen meg bennünket a vásárlásaival.

5. feladat

A kereskedő magatartása szabálytalan, tisztességtelen, megalázó, lekezelő. Ilyen magatartást nem szabad tanúsítani. Mindenkinek joga van a reklamációhoz. Így a diáknak is. A termék minősége valóban nem volt megfelelő. A boltban úgy kell elhelyezni a vásárlók könyvét – mellékelve hozzá egy tollat is –, hogy az mindenki számára könnyen hozzáférhető legyen. Ha valaki bejegyzést tett, az pénzbírsággal nem sújtható.

MUNKANYELVI

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2005

Kunvári Enikő – Rozsonics Angéla: Kereskedelmi ismeretek a modulrendszerű képzéshez
Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft.

<https://kereses.magyarország.hu/jogszabalykereso>

<http://www.nfh.hu/>

http://www.nfh.hu/data/cms7294/leprelo_arfeltuntes.pdf

http://www.akontroll.hu/userfiles/file/ujzag/200910_csakatajekoatlan.pdf

http://www.kszk.gov.hu/data/cms29355/3_KORSZERU_B_modul_tankonyv.pdf

<http://www.pekforum.hu/hirek.php?id=28> :

<http://www.pink.hu/ezvan/orditunk-az-eladoval-a-panaszkonyv-viszont-ures-2025062/>

<http://tudatosvasarlo.hu/cikkek/73>

<http://www.chic.hu/downloads/ugyfelszolgalat.doc>

http://www.epalya.hu/media/mappa/aruhazi_uzlethazi_elado.pdf

http://www.eupartner.org.hu/?page=fogyved_jogszabaly_reklamjog

<http://www.hanifa.hu/tartalom.php?id=2008121114751>

AJÁNLOTT IRODALOM

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2005

Kunvári Enikő – Rozsonics Angéla: Kereskedelmi ismeretek a modulrendszerű képzéshez
Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft.

<http://www.nfh.hu/>

<https://kereses.magyarország.hu/jogszabalykereso>

A(z) 0004–06 modul 024–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 341 07 0100 31 01	Hírlapárus, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsonzó
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószerek eladó
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsonzó
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő
31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

12 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató