



Pisky Józsefné

Hogyan intézzük a vevőreklamációt
az élelmiszereknél- és vegyi áruknál?



A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-014-30



SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Induljunk ki az alábbi igazságból:

Hosszú ideig tart egy vevő megszerzése, de csak egy pillanatig az elvesztése!

A leggondosabb szakmai munka ellenére is adódnak egy üzletben konfliktushelyzetek, melyek az áru minőségével, az alkalmazottak viselkedésével, vagy az üzlet intézkedéseivel, üzletpolitikájával, esetleg előre nem látható egyéb dolgokkal, eseményekkel lehetnek kapcsolatosak.

1. A vevőreklamációk kezelésének alapszabályai

- Könnyebb elkerülni egy panaszhelyzetet, mint jól megoldani!
- Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor a vevő elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszcodik-e vagy sem!
- A megoldásban állandó szabályokat kell alkalmazni, és elkerülni az improvizációt!
- A panaszkezelésben a legjobb alkalmazottaknak kell részt venniük!

Általános séma a panaszkezelésben:

- 1.Köszönje meg a panaszt!
- 2.Magyarázza meg, miért tartja pontosnak a panasz megismerését!
- 3.Kérjen elnézést!
- 4.Ígérje meg, hogy azonnali lépéseket tesz!
- 5.Kérdezzen!
- 6.Ha lehet, azonnal orvosolja a hibát!
- 7.Ellenőrizze a vevő elégedettségi állapotát!
- 8.Előzze meg a hiba megismétlődését!

Speciális szempontok figyelembevételére(pl.: nehezebben kezelhető vásárlók esetében)

- Érzelmi síkról váltsunk át tárgyyszerű megközelítésre!
- Helyezkedjünk a panaszos pozíciójába!
- Alkalmazzuk a megfelelő hangnemet megfelelő időzítésben!
- Vonjuk bele az vevőt a megoldásba!
- Helyezzük a hangsúlyt a személyes megközelítésre!

Fontos szabály minden esetben, ha a vásárlóval beszél:

- Készségesen álljon rendelkezésére!
- Figyeljen rá, hallgassa végig!
- Nézzon a szemébe, ha beszél vele!
- Az arca nyugodtságot tükrözzön!
- Kerülje a negatív szófordulatokat!

Konfliktus helyzetben:

- Próbáljon nyugodt, kiegyensúlyozott maradni!
- Nyugtassa meg a vásárlót, hogy problémáját máris kezeljük, rendezzük!
- Ha az eladó nem tud segíteni, szóljon a feletteséhez!

Fontos!

Semmi esetre sem szabad az erőteljesebb megjegyzésekre hasonlóval válaszolni, a vásárlóval udvariatlanul, kioktatóan beszélni még akkor sem, ha nincs igaza!

A pult mögött nem magánemberként vagyunk jelen, hanem a céget képviseljük.

A vásárlói kifogások megvizsgálása és intézése.

A fogyasztók védelme érdekében az állam különböző jogágak területén megalkotott jogszabályokkal avatkozik a gazdasági folyamatokba. A polgári jog (szerződések joga, kártérítési jog), a közigazgatási jog és a büntetőjog mellett fogyasztóvédelmi szabályokat találhatunk a versenyjogi rendelkezések között is, amelyek érvényesítése a GVH¹, valamint az ún. magánjogi jogérvényesítés keretében – a sérelmet szenvedett fél keresete alapján induló polgári peres eljárásban – a bíróságok hatáskörébe tartozik.

A vásárlók minőségi kifogásai intézésének témakörével a 4/1978. (III. 1.) BkM rendelet foglalkozik részletesen. Ennek a rendeletnek a hatálya kiterjed a közvetlenül a vásárlók részére árusító gazdálkodó szervezetekre, köztük az egyéni vállalkozókra is (a továbbiakban – ahogy a rendelet is – vállalatnak nevezzük együtt a társas és egyéni vállalkozókat). Az említett rendelet alaptételként rögzíti, hogy a vásárlói kifogás intézésére vonatkozó jogszabályoktól a vásárló hátrányára eltérni nem lehet (a vásárlók előnyére történő eltérés természetesen nem tilos).

A Versenytörvény fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény alapján tilos alkalmazni az alábbiakat:

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedelmi tevékenység végzője nem az ésszerűen várható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően várható gondossággal jár el.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatról akkor beszélünk, ha a kereskedelmi kommunikáció valótlan információt tartalmaz.

¹ Gazdasági Versenyhivatal

Tilos az agresszív kereskedelmi gyakorlat alkalmazása! Ügyelni kell arra, hogy a kereskedők a munkájuk végzése 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.

A forgalomba hozott áru minőségéért a vásárlóval szemben a vállalat felel. A vásárlói kifogást az üzletvezető (ideértve az egyéni vállalkozót is) vagy az általa megbízott dolgozó köteles gondosan megvizsgálni, de csak az áru eladásakor adott fizetési bizonylat bemutatását követően. Ha a vásárló az igényét határidőn túl jelentette be, továbbá ha a hiba oka az átadás után keletkezett (pl. rendeltetéssel ellenes használat, helytelen kezelés vagy tárolás, elemi kár, erőszakos külső behatolás), akkor udvariasan tájékoztatni kell arról, hogy igénye nem teljesíthető. Üzleti megfontolásból azonban a kereskedő, bizonyos esetekben dönthet úgy, hogy ebben az esetben is elfogadja a vásárló kifogását (noha nem jogos). Ilyenkor a cél a vásárló megtartása, vagy az elégedett vevő által terjesztett jó hírnév terjesztése.

Reklamációk:

A vevő olyan hiányosságokat vagy hibákat reklamál, amelyek vagy azonnal, vagy csak később jelentkeznek a terméken.

- A jogos panaszoknál az eladó elnézést kér, és kicseréli a terméket, vagy visszafizeti a vételárat. Minél gyorsabb és nagyvonalúbb lesz a reklamáció elintézése, annál megelégedettebb a vevő, és még dicsőően is nyilatkozik majd az ügyintézésről.
- A minőséghibás élelmiszereket, háztartási vegyi árukat és kozmetikai készítményeket, a vásárló választása szerint azonnal ki kell, cserélni vagy vissza kell venni, és a vételárat vissza kell téríteni.
- Élelmiszereknél, háztartási vegyi áruknál és kozmetikai cikkeknel csak a kifogás elintézése után, a gazdálkodó szervezet tájékozódása céljából van helye a minőségvizsgáló szerv szakvéleményének beszerzésére.
- Az élelmiszerekre vonatkozó minőségi előírásokat a " Magyar élelmiszerkönyv" tartalmazza. „(1) A Magyar Élelmiszerkönyv az egyes élelmiszerekre, illetve az élelmiszerek vagy élelmiszer-összetevők egyes csoportjaira vonatkozó élelmiszer-minőségi, élelmiszer-jelölési és élelmiszer-biztonsági (élelmiszer-higiéniai), valamint az élelmiszerek vizsgálata során alkalmazandó módszerekre vonatkozó, az e törvény végrehajtására kiadott jogszabályokban meghatározott kötelező előírások valamint irányelvek gyűjteménye.”²

² Részlet a Magyar élelmiszerkönyv bevezetőjéből.

- A kozmetikai készítmények forgalomba hozhatóságát az OÉTI³ határozza meg. Az OÉTI által kiadott engedély 3 évig érvényes, lejártát követően a termék nem hozható forgalomba.
- Magyarországon a háztartási vegyiáruk minőségét szabvány írja elő. A szabvány 1996 óta kötelező.

Sajnos nem minden vállalatnál tartják be a vásárlók minőségi kifogásainak intézésére vonatkozó jogszabályokat, köztük azt az előírást, hogy a gazdálkodó szervezetek vezetői rendszeresen kötelesek ellenőrizni a vásárlói kifogások intézésére vonatkozó jogszabályok betartását, és a vásárlók kifogásainak intézésére irányadó rendelkezéseket minden üzletben feltűnő helyen kifüggesztve ismertetni kell. Különösen kifogásolható az a szlogen, amely egyes üzletekben kisebb tábla formájában is megjelenik, "Pénztártól való távozás után reklamációt nem fogadunk el!". Ennek a mondatnak még a fele sem igaz, hiszen a vásárlói reklamációk igen jelentős része történik a pénztártól való távozás után. Még a pénzvisszaadásból adódó reklamációkat is érvényesíteni kell a pénztártól való távozás után.

Panaszok:

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 kereskedővel. Nem számít panasznak, ha a vásárló általános tájékoztatást, felvilágosítást kér. A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell. A vásárló írásbeli panaszát két példányban, a jegyző által hitelesített, számozott oldalú vásárlók könyvében teheti meg. A vásárlók könyvét a kereskedő köteles az üzletben jól látható és hozzáférhető helyen elhelyezni. Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e hatóságok címét és telefonszámát is. A jegyző, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a felügyelőségek két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket.

A vásárlói panaszok lehetnek

szóbeli panaszok:

Lehetőség szerint törekedni kell arra, hogy a vásárló problémáját ezen a szinten oldjuk meg. A vevő is elégedettebb lesz a gyors, egyszerű ügyintézésrel, és írásbeli nyoma sem marad a panaszkezelésnek.

³ Országos Élelmezés-és Táplálkozástudományi Intézet

HATÓSÁGI ELLEŐRZÉSEK A KERESKEDELEMEBN

- **Ekkor 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.

Szóbeli panaszok esetén külön séma:

- 1.Köszönje meg, hogy jelezte a panaszt!
- 2.Ismerje el (ha szükséges) a hibát!
- 3.Kérjen elnézést!
- 4.Igérje meg, hogy lépéseket tesz!
- 5.Kezdje el a hiba javítását!
- 6.Vonja be a vevőt a megoldás ellenőrzésébe!

Az eladó magatartása panaszok esetén:

- A vevővel szemben nyugodt és tárgyilagos maradjon.
- A vevőt vonja félre, és külön beszélje meg vele a problémát.
- Türelmesen hallgassa meg, és próbálja megnyugtatni.
- Ha indokolatlan a panasz, magyarázza meg a vevőnek tévedésének okát, de lehetőség szerint ilyen esetben is oldja meg a problémát.
- A nehéz esetek intézését adja át a vezetőnek.

Írásbeli panasz esetén:

- **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.

Írásos panaszbejelentés kezelésekor séma:

1. Megköszöni, méltányolja a panaszt, és elnézést kér!
- 2.Tájékoztatást ad a megtett intézkedésről!
3. Ismerje el (ha szükséges) a vevő igazát!
4. Személyes legyen a hangvétel!
5. Egyszerű, de szakszerű nyelvezetet használjon!
6. Adjon kompenzációt!

Vásárlók könyve

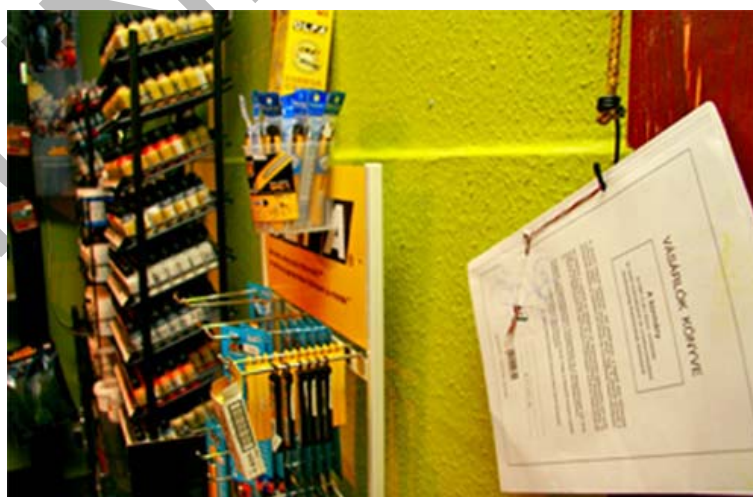
A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. Törvény alapján az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni.

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

Az ellenőrzésre jogosult hatóságok 2 évre visszamenőleg ellenőrizhetik a kereskedelmi egységekben lévő vásárlók könyvének megfelelő kezelését!



1. ábra Vásárlók könyve

2. Melyek a leggyakrabban előforduló problémák, amik vásárlói elégedetlenségeket okoznak?

Általánosságban felmerülő konfliktus lehetőségek:

- Csomagolás sérült, ezért hiányos vagy szennyeződhetett, nem esztétikus.
- Lejárt a minőség megőrzési, vagy fogyaszthatósági határideje.
- Nem ezt a terméket szeretne volna megvenni, megtévesztő volt a csomagolása.
- Megtévesztő volt az árfeltüntetés.
- Hiányos, romlott, nem azonos a csomagoláson belül a termék.
- Megtévesztő a csomagolása.
- Rábeszél az eladó, de nem ez kell.
- Udvariatlan kiszolgálás.
- Nem megfelelő tájékoztatás.
- Stb.

Élelmiszerekkel kapcsolatosan:

- Nem megfelelő a színe, íze, illata, állománya.
- Szennyezett, vagy idegen anyagot tartalmaz.
- Nem olyan, mint amikor utoljára vásárolt ilyen terméket.
- Nem megfelelő az összetétele, ezért alkalmatlan arra a célra, amire használni szeretné.
- Kibontotta, megkóstolta, de nem ízlik, ezért kicserélné.
- Gyorsan romló élelmiszert néhány nappal ezelőtt vette, és nem jó.
- Stb.

Vegyárúkkal kapcsolatosan:

- Nem arra a célra való, amire gondoltam.
- Kárt okozott a termék használata.
- Nem jön ki a flakonból, dobozból, csomagolásból a termék.
- A reklámban nem ilyen volt a használat utáni eredmény.
- Elhasználta már egy részét, de szeretné kicserélni egy másikra.
- Stb.

Az árukkal kapcsolatos vevőreklamációkat a kereskedő csak úgy tudja megfelelően kezelni, ha tisztában van az adott termékcsoporthal választékával, jellemzőikkel, speciális tulajdonságaikkal, és a leggyakrabban előforduló hibáikkal is.

A vásárlók általában tudják, hogy reklamációikat csak a fizetési blokk felmutatásával tudják érvényesíteni. Ezt persze rugalmasan is kezelheti a kereskedő, ha nyilvánvaló, hogy a vevő nála vásárolta a terméket. A vevőcentrikus reklamációkezelés sokszor kedvezőbb eredményeket hozhat egy üzlet számára, mint a jó reklám. Az elégedett vásárló elmeséli ismerőseinek nem csak a negatív, hanem a pozitív élményeit is.

3. Mely esetekben, mit tegyünk?

Elnézést kell kérni, és azonnal kicserélni, vagy kártalanítani a vevőt:

- Lejárt a minőség megőrzési, vagy fogyaszthatósági határideje.
- Hiányos, romlott, nem azonos a csomagoláson belül a termék.
- Nem megfelelő a színe, íze, illata, állománya.

- Szennyezett, vagy idegen anyagot tartalmaz.
- Nem jön ki a flakonból, dobozból, csomagolásból a termék.

Ezek a problémák igen egyértelműek mindenki számára. Magyarázkodásra nincs szükség. Ezeket a hibákat észre kellett volna venni már az áru kihelyezésekor, vagy a rendszeres ellenőrzésekor.

Kellemetlenebb a helyzet, ha az alkalmazottak magatartásával kapcsolatos a vásárló problémája. Ebben az esetben helyes, ha elnézést kér a sérelmet okozó alkalmazott, és természetesen a vezető az üzlet nevében is.

További kérdéseket kell feltenni a vevőnek:

- Csomagolás sérült, ezért hiányos vagy szennyeződhetett, nem esztétikus.
 - *Felmerül a kérdés, ha ez így volt, akkor vajon miért vette meg?*
- Megtévesztő volt az árfeltüntetés.
 - *Ha egy terméken több ár is szerepel, akkor a vevőnek jogában áll az olcsóbb áron megvenni azt.*
- Megtévesztő a csomagolása.
 - *Ha a kereskedő úgy ítéli meg, hogy a vevőnek van igaza, akkor javasolja hogy problémájával forduljon a NFH⁴-hoz (ezt a kereskedő is megteheti).*
- Rábeszél az eladó, de nem ez kell.
 - *Mivel nem a termék minőségével van probléma, egyéni mérlegelést igényel. Az élelmiszerek jelentős részét higiéniai okokból nem cserélhetjük ki!*
- Nem olyan, mint amikor utoljára vásárolt ilyen terméket.
 - *Ha minőségileg nem kifogásolható a termék, akkor meg kell győzni a vevőt az áru elfogadása érdekében.*
- Nem megfelelő az összetétele, ezért alkalmatlan arra a célra, amire használni szeretné.
 - *Ha valóban minőségi problémáról van szó, akkor ki kell cserélni, vagy kártalanítani kell, ellenkező esetben meg kell győzni a vevőt, hogy fogadja el az árut, és használja el más célra.*
- Nem arra a célra való, amire gondoltam.
 - *Amennyiben higiéniai okokból a termék cserélhető, és nem sérült a csomagolása akkor teljesítsük a vevő kérését.*
- Kárt okozott a termék használata.
 - *Ez leginkább vegyiáruknál fordul elő, ha nem a rendeltetésnek megfelelően használják a terméket. Kérdezzük ki a vevőt az áru használatáról, hogy el tudjuk dönteni mi okozta az elégedetlenséget.*
- A reklámban nem ilyen volt a használat utáni eredmény.
 - *Udvariisan tájékoztatni kell a vásárlót a terméken található használati utasításban foglaltakra. Az ilyen jellegű reklamáció, ha sorozatosan előfordul, felvetheti a termék reklámozójának, forgalmazójának a felelősségét.*
- *Stb.*

Udvariisan, de határozottan elutasítható a vevő reklamációja

⁴ Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

- Kibontotta, megkóstolta, de nem ízlik, ezért kicserélné.
- Elhasználta már egy részét, de szeretné kicserélni egy másikra.
- Gyorsan romló élelmiszert néhány nappal ezelőtt vette, és nem jó.
- Ismeretlen vásárló nyugta nélkül kíván reklamálni.
- Stb.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A vásárlói reklamáció igen sokféle lehet az élelmiszer és vegyi áru kereskedelemben. A vevőket megillető jogokat a törvény is szabályozza, de a kereskedőnek is jól felfogott érdeke, hogy vásárlói minden körülmények között elégedettek legyenek vele. A forgalmazás területén, mint minden más tevékenységben elkerülhetetlen, hogy ne adódjanak problémás helyzetek. A szakmai információtartalomban megismerhette a vásárlói kifogások jellemzőit, a különböző reklamációk és panaszok kezelésének szabályait valamint jogszabályi hátterét is. Ebben a részben olyan feladatokat talál, mely segíti Önt ismereteinek elmélyítésében.

1. feladat

Milyen általános szabályokat kell követni a panaszkezelés során? Írja be a hiányzókat!

- 1.....
- 2.Magyarázza meg, miért tartja pontosnak a panasz megismerését!
3.
- 4.Ígérje meg, hogy azonnali lépéseket tesz!
- 5.Kérdezzen!
- 6.Ha lehet, azonnal orvosolja a hibát!
- 7.Ellenőrizze a vevő elégedettségi állapotát

2. feladat

Mely esetekben szükséges a vezetőnek a intézkednie? Húzza alá ezeket az eseteket!

- Kissé szürke színű, és furcsa szagú a felvágott.
- Túlzottan penészes a márványsajt.
- Nincs hűtőben az üdítőital.
- Lejárt a termék minőség megőrzési ideje.
- Folyik a tej a zacskóból.
- Nincs rendesen becsomagolva a pultnál vett áru.
- A tegnap vett virslit, ma hozták vissza, mert romlott.

- Nem jön ki a flakonból a termék, ezért visszahozták.
- Udvariatlan volt az eladó.
- Hipót használt a fehér gyapjú fehéítéséhez a vevő. Visszahozta a hipót, mert tönkretette a pulóvert.

3. feladat

Írja be a hiányzó mondatrészeket!

Nem számít panasznak, ha a vásárló általánoskér.

A szóbeli panaszt lehetőlegkell.

A vásárlók könyvét a kereskedő köteles az
.....elhelyezni.

Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a
.....is fordulhat.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatról akkor beszélünk, ha a kereskedelmi kommunikáció
.....tartalmaz.

Az élelmiszerekre vonatkozó minőségi előírásokat a ""
tartalmazza.

4. feladat

Alkalmazza a törvényt! www.gvh.hu

Nézzon utána, vajon törvényesek-e az alábbi esetek! Húzza alá, amelyiket törvénybe ütközőnek találja!

- Az egyik külföldi csokoládét 20%-kal leárazták, így 250 ft-ba kerül, de Ön tudja, hogy az ára eddig is 250 ft volt.
- A minőség megőrzési idő közvetlen lejárta előtt a terméket 50%-kal leárazzák.
- A magyar nyelvű felirattal nem rendelkező kozmetikumot leárazzák, hogy megszabaduljanak a készlettől.
- A gyengébb minőségű terméket, hogy magasabb áron tudják értékesíteni, nyeremény akcióval népszerűsítik.
- A reklámozott kozmetikai krém azt ígéri, hogy 1 hét után eltünteti a ráncokat a szem környékéről, de Ön már fél éve használja, és semmit nem tapasztal ebből.
- Ugyanazt a terméket a szomszéd üzletben lényegesen olcsóbban értékesítik, mint az Ön boltjában.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Milyen általános szabályokat kell követni a panaszkezelés során? Írja be a hiányzót!

1.Köszönje meg a panaszt!

2.Magyarázza meg, miért tartja pontosnak a panasz megismerését!

3.Kérjen elnézést!

4.Ígérje meg, hogy azonnali lépéseket tesz!

5.Kérdezzen!

6.Ha lehet, azonnal orvosolja a hibát!

7.Ellenőrizze a vevő elégedettségi állapotát

2. feladat

Mely esetekben szükséges a vezetőnek a intézkednie? Húzza alá ezeket az eseteket!

- Kissé szürke színű, és furcsa szagú a felvágott.
- Túlzottan penészes a márványsajt.
- Nincs hűtőben az üdítőital.
- Lejárt a termék minőség megőrzési ideje.
- Folyik a tej a zacskóból.
- Nincs rendesen becsomagolva a pultnál vett áru.
- A tegnap vett virslit, ma hozták vissza, mert romlott.
- Nem jön ki a flakonból a termék, ezért visszahozták.
- Udvariatlan volt az eladó.
- Hipót használt a fehér gyapjú fehérítéséhez a vevő. Visszahozta a hipót, mert tönkretette a pulóvert.

3. feladat

Írja be a hiányzó mondatrészeket!

- Nem számít panasznak, ha a vásárló általános tájékoztatást, felvilágosítást kér.
- A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell.
- A vásárlók könyvét a kereskedő köteles az üzletben jól látható és hozzáférhető helyen elhelyezni.

- Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatról akkor beszélünk, ha a kereskedelmi kommunikáció valótlan információt tartalmaz.
- Az élelmiszerekre vonatkozó minőségi előírásokat a " Magyar élelmiszerkönyv" tartalmazza.

4. feladat

Alkalmazza a törvényt! www.gvh.hu

Nézzen utána, vajon törvényesek-e az alábbi esetek! Húzza alá, amelyiket törvénybe ütközőnek találja!

- Az egyik külföldi csokoládét 20%-kal leárazták, így 250 ft-ba kerül, de Ön tudja, hogy az ára eddig is 250 ft volt.
- A minőség megőrzési idő közvetlen lejártá előtt a terméket 50%-kal leárazzák.
- A magyar nyelvű felirattal nem rendelkező kozmetikumot leárazzák, hogy megszabaduljanak a készlettől.
- A gyengébb minőségű terméket, hogy magasabb áron tudják értékesíteni, nyeremény akcióval népszerűsítik.
- A reklámozott kozmetikai krém azt ígéri, hogy 1 hét után eltünteti a ráncokat a szem környékéről, de Ön már fél éve használja, és semmit nem tapasztal ebből.
- Ugyanazt a terméket a szomszéd üzletben lényegesen olcsóbban értékesítik, mint az Ön boltjában.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

H. Erika a heti nagybevásárlását intézte egy szupermarketben, ahol mindig vásárolni szokott, két kiskorú gyermekével együtt. A számla vége igen jelentős összeget tett ki, de akkor nem foglalkozott vele túlzottan. Amikor haza ért és kipakolta a vásárolt termékeket néhány meglepetés érte.

- A szalámin két árat is talált, a nyugtán persze a drágábbik volt felszámolva.
- A 6 db joghurtnak a fogyaszthatósági határideje tegnap előtt járt le.
- A desszert, amit ajándékba vásárolt, az oldalán fel volt bontva és 2 db hiányzott belőle.
- A mosószer, amit a gyapjú pulóverek mosásához vásárolt nem alkalmas arra a célra.
- A vajból 10 db-ot számolt fel a pénztáros, de Ő csak 1 db-ot vett.

Otthon hagyva a gyermekeket, fogta az összes vásárolt árut és visszament az üzletbe feldúltan. Rögtön a pénztároshoz ment, és felháborodottan felelősségre vonta. A pénztáros hasonló ingerültséggel válaszolt és kioktatta, hogy igazán tudhatná, hogy a pénztártól való távozás után reklamációnak helye nincs. Majd rámutatott egy táblára ahová ez a szöveg volt írva. Ekkor a vezetőt kereste meg problémájával. A vezető valamivel udvariasabb volt, de egyedül a mosószer kicseréléséhez járult hozzá. Ő is arra hivatkozott, hogy mivel az üzletet már egyszer elhagyta, módjában állt otthon a joghurtokat kicserélni, a desszertet bizonyára a gyerekek bontották fel, a vajból pedig 9 db otthon maradt. A szalámi esetében elnézést kért, de közölte, hogy sajnos rosszul volt beárazva (ez volt az olcsóbb ár).

Mivel a panasza kezelésével nem volt megelégedve, kérte a vásárlók könyvét, hogy beírja problémáját. A vezető sajnálattal közölte, hogy éppen a minap tűnt el a kifüggesztett helyéről, ezért sajnos nem tudja odaadni, de nyugodjon meg, a reklamációját a lehető leglojálisabban kezelték.

H. Erika ezek után felháborodottan hazament, és a mosószer kicserélésére sem tartott igényt.

- Mi a véleménye, szakszerűen kezelték ebben a szupermarketben a vevő reklamációját?
- Milyen szabálytalanságokat követett el a pénztáros és a vezető?
- Mit tegyen ezek után a vásárló ?

MUNKANYAG

2. feladat

Mi a véleménye, mely vásárlói kifogások fordulnak elő leginkább az élelmiszer és vegyiáru üzletekben. Egészítse ki a listát és írja, mellé milyen intézkedést igényel az eset!

| | |
|------------------------------|--|
| Az áruk minősége | Ellenőrizni a vitatott áru minőségét. Amennyiben szükséges, kicserélni, vagy kártalanítani a vevőt. Szükség esetén felvenni a kapcsolatot a szállítóval. |
| Az alkalmazottak viselkedése | Elnézést kérni a vevőtől, és az érintett alkalmazottat kioktatni, felelősségre vonni ha szükséges. |
| Az üzlet tisztasága | Megköszönni a vevő észrevételét. Fokozott gondot fordítani a tisztaságra. Átgondolni a munkaszervezést. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

3. feladat

A vásárló reklamálja az üzletben a kenyerek tömegét. Lemért a boltban 3 db 1 kg-os kenyeret, és mindegyik 3–4 dkg-val kevesebb volt. Néhány 2 kg-os kenyér pedig 5–6 dkg-val nyomott kevesebbet. Nézzon utána, hogy jogos-e a vásárló reklamációja, és intézkedjék!
<http://www.omgk.hu/Mekv/2/281.pdf>

4. feladat

A nap folyamán már a harmadik vásárló panaszkodik, hogy a tegnap vett kellemes ízű, és illatú disznósajttól rosszul lettek a családban többen. A disznósajt tegnap érkezett, és a felét értékesítették, de még a másik fele a hűtőben van.

Mit tenne ebben az esetben?

5. feladat

Soroljon fel olyan tulajdonságokat, amelyekkel feltétlenül rendelkeznie kell a panaszkezeléssel foglalkozó kereskedőnek?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Természetesen nem kezelték szakszerűen, és legkevésbé vevőcentrikusan a vásárló panaszát. A pénztáros, és sajnos a vezető sem volt tisztában a vevő jogaival.

- Nem hivatkozhatnak a "Pénztártól való távozás után reklamációt nem fogadunk el!" táblára, mert nem jogszerű. Valószínűleg ezt a vezető is tudta, mivel tételesen indokolta (rosszul) a reklamáció jogtalanságát.
- A szalámi esetében, ahol a két ár került feltüntetésre, a vevőnek jogában áll az olcsóbb áron megvennie.
- A joghurt fogyaszthatósági határideje mivel lejárt, azonnali csere, vagy kártalanítás illeti meg a vevőt.
- A desszert esete valóban vitatható.
- A mosószer kicseréléséhez hozzájárult a vezető.
- A vaj esete, a desszerthez hasonlóan vitatható, mivel már otthonról jött vissza a vásárló.
- A vásárlók könyvének megtagadása, szintén törvénytelen volt.

Összességében egy törzsvevő reklamációja, a kereskedő részére kiemelt jelentőségű kell, hogy legyen. Még abban az esetben is, ha néhány esetben vitatható a vevő igaza. Az elégedett törzsvásárló sokkal nagyobb jelentőségű, mint az esetben vitatott néhány termék értéke.

Az elégedetlen vásárló, panaszával fordulhat a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, amely a jegyző mellett két évre visszamenőleg vizsgálhatja a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket. A vásárlók könyvét szabálytalanul kezelő, a válaszadási határidőt figyelmen kívül hagyó üzlet a kereskedelemre vonatkozó szabályok megsértése miatt akár ötvenezer forintig terjedő pénzbírságra is büntethető. Szintén bírságot kockáztat az a kereskedő, aki megtagadja a vásárlók könyvébe történő bejegyzést.

2. feladat

Mi a véleménye, mely vásárlói kifogások fordulnak elő leginkább az élelmiszer és vegyiáru üzletekben. Egészítse ki a listát és írja, mellé milyen intézkedést igényel az eset!

A feladat leírható megoldása itt nem lehetséges, mert egyéni felsorolás, megoldás van.

3. feladat

A vásárló reklamálja az üzletben a kenyerek tömegét. Lemért a boltban 3 db 1 kg-os kenyeret, és mindegyik 3-4 dkg-val kevesebb volt. Néhány 2 kg-os kenyér pedig 5-6 dkg-val nyomott kevesebbet. Nézzen utána, hogy jogos-e a vásárló reklamációja, és intézkedjék!
<http://www.omgk.hu/Mekv/2/281.pdf>

Részlet az "Élelmiszerkönyvből"

"Tömegtűrés:

Egyedi fogyasztói csomagolás nélküli kenyerek esetén, egyedi mérlegelés alapján:

Az 1000 g és az annál kisebb névértékű tömegű kenyerek esetén $\pm 4\%$

Az ennél nagyobb tömegű névértékű kenyerek esetén $\pm 3\%$ egyedi tömegtűrés van engedélyezve."

Magyarázza el a vevőnek, hogy a tömegtűrés a frissen kisült kenyér párávesztéséből adódik, és ez a mennyiség hiányosság még a tűrés határon belül van.

4. feladat

A nap folyamán már a harmadik vásárló panaszkodik, hogy a tegnap vett kellemes ízű, és illatú disznósajttól rosszul lettek a családban többen. A disznósajt tegnap érkezett, és a felét értékesítették, de még a másik fele a hűtőben van.

Mit tenne ebben az esetben?

Minden valószínűség szerint ételmérgezésről lehet szó, vagy legalábbis annak veszélye áll fenn. Súlyos következményei lehetnek, ha nem reagálunk azonnal.

- Az ÁNTSZ⁵-t értesíteni kell az esetről.
- A maradék disznósajtot el kell különíteni a többi árutól, és szüneteltetni az értékesítését.
- Értesíteni kell a szállító céget az esetről.

5. feladat

Néhány fontos tulajdonság:

- Jó szakmai tudás
- A szakmán belüli Jogi ismeretek
- Udvariasság
- Tapintatosság
- Empátia
- Türelem
- Emlékezőképesség
- Kreatív megoldásokra képes
- Stb.

⁵ Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi szolgálat

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

<http://www.omgk.hu>

www.gvh.hu

Dr. Buzás Gizella: Általános áruismeret Képzőművészeti Kiadó 2005

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

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

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

AJÁNLOTT IRODALOM

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

A(z) 0005–06 modul 014–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

| A szakképesítés OKJ azonosító száma: | A szakképesítés megnevezése |
|--------------------------------------|---|
| 31 851 01 0000 00 00 | Hulladékfelvásárló |
| 52 341 02 0010 52 01 | Bútor- és szőnyegbecsüs |
| 52 341 02 0010 52 02 | Ékszerbecsüs |
| 52 341 02 0010 52 03 | Festménybecsüs |
| 52 341 02 0010 52 04 | Műtárgybecsüs |
| 33 341 02 0000 00 00 | Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő |
| 33 341 02 0100 31 01 | Bolti pénztáros |
| 33 341 02 0100 33 01 | E-kereskedő |
| 33 341 02 0100 33 02 | Játéktermi felügyelő (krupié) |
| 33 341 02 0100 31 02 | Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök |
| 33 341 02 0100 31 03 | Szerencsejáték-értékesítő |
| 33 215 02 0100 31 02 | Virágkötő |

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

10 óra

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