



Martonosiné Csertő Brigitta

Az üzleti partnerrel való kapcsolatfelvétel módjai, szabályai

 **NSZFI**
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

A beszerzés és az értékesítés előkészítése, megszervezése

A követelménymodul száma: 0067-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-006-50

AZ ÜZLETI PARTNERREL VALÓ KAPCSOLATFELVÉTEL MÓDjai, SZABÁLYAI

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Ön egy élelmiszer kereskedelmi vállalkozásnál dolgozik kereskedelmi ügyintézőként a beszerzési osztályon. Összesen 10 üzletük van országszerte. Felhívta Önt telefonon egy italokat forgalmazó cég képviselője, hogy szeretnének a cégével együttműködni és beszállítani. Hogyan folytatná a kapcsolatfelvételt az Önt megkereső céggel? Milyen szervezési lépésekre van szükség? Milyen fajta szerződést kötne velük?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Az üzleti partnerekkel alapvetően kétféle módon lehetünk kapcsolatban. Az egyik a beszerzési mód, a másik a szállítói mód. Az első esetben vásárolunk, a másik esetben eladunk egy terméket vagy szolgáltatást. A kétféle megközelítés ellenére a kapcsolatfelvétel, a tárgyalássorozat ugyanazokon a lépcsőkön megy keresztül. A végső cél az együttműködés arra, hogy vegyünk vagy eladjunk valamit mind a két fél kölcsönös megalapozásával.

Az üzleti partner kapcsolat több fázison megy keresztül, azaz folyamatként értelmezhető.

1. A partnerek az azonos érdekek miatt kapcsolatba lépnek egymással
2. Ajánlatot kér/ad a partner
3. A döntést megalapozó információk gyűjtése:
A vevő információt gyűjt a cégvezetői, vagy továbbértékesítés esetén a vevői igényekről.
4. Az üzleti tárgyalás előkészítése
5. A tárgyalás lefolytatása
6. A szerződéskötés előkészítése (ennek részét képezi az üzleti partnerről történő információ gyűjtése jogi, pénzügyi, gazdasági szempontból)
7. A szerződés megkötése
8. A szerződésben foglaltak megvalósítása, együttműködés a szerződésben foglaltak szerint. A szerződés vonatkozhat egy rövid idejű, egyszeri tranzakcióra és folyamatos együttműködésre is. Az utóbbi esetben szükség lehet a szerződés karbantartására, felülvizsgálatára, módosítására.

A folyamat bármelyik fázisban megszakadhat. Ebből a szempontból a legkényesebb időszak a szerződés megkötéséig tart. A szerződéskötést követően az abban foglalt szabályok szerint lehet a kapcsolatot megszüntetni.

A partner való kapcsolatfelvétel kérdéskör először a szerződés szabályainak az oldaláról kerül megközelítésre. Ennek oka, hogy tisztában kell lenni a szerződéskötés elméleti részével ahhoz, hogy a megfelelően tudjunk ajánlatot kérni vagy adni.

A SZERZŐDÉS SZABÁLYAI

A szerződés két vagy több személy egybehangzó, joghatás kiváltására irányuló akarat-kijelentése. A szerződésnek van érvényessége és hatályossága.

A szerződés akkor jön létre érvényesen, ha a felek szabad akarat, nyilatkozata és egyetértése szerinti, és nem ütközik a jogrend valamely tilalmába. Az a szerződés hatályos, amelynek alapján már érvényesíteni lehet a szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket.

A szerződés hibás, ha akarat, nyilatkozati, vagy joghatáshoz kapcsolódás hibát rejt magában. A szerződés kötése történhet írásban és szóban is, de már a ráutaló magatartás is szerződés létrejöttének számíthat.

A szerződésnek többféle fajtája van, de nem mindegyikhez kapcsolható külső üzleti partner. A szerződések fajtái:

Vállalkozói szerződés

A vállalkozói szerződés lényege, hogy a vállalkozó egy tevékenység elvégzésére vállal kötelezettséget, ami lehet valamely dolog tervezése, elkészítése, feldolgozása, átalakítása, üzembe helyezése, megjavítása vagy munkával elérhető bármilyen más eredmény létrehozására. A szerződő fél lehet magánszemély és társaság is. A megrendelő a szolgáltatás átvételét és díjfizetését vállalja a szerződésben. A díj összegében a felek szabadon állapodhatnak meg. A fizetési határidő és a nem fizetés vagy késedelmes fizetés következményeit a szerződés szabályozhatja. A vállalkozó köteles a megrendelő és a szerződésben foglaltak szerint elvégezni a tevékenységet. A vállalkozói szerződést a vállalkozó nem köteles személyes munkavégzés útján teljesíteni, vagyis alvállalkozót is igénybe vehet. A megrendelő a szerződésben erre vonatkozó elvárásokat is meghatározhat. A megrendelő köteles a megfelelően elvégzett szolgáltatást, terméket, stb. átvenni és annak ellentételét megfizetni. A szerződés megkötésétől a teljesítésén át megszűnéséig a szerződő felek kötelesek együttműködni és elősegíteni a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítését.

Megbízási szerződés

A megbízási szerződés lényege, hogy a megbízott egy ügy ellátására vállalkozik annak eredményétől függetlenül, szemben a vállalkozói szerződéssel, ahol az eredmény létrehozása a fontos. A két szerződő fél lehet magánszemély és társaság is. Tartalmilag a megbízási szerződés nagyon hasonló a vállalkozói szerződéshez a díjfizetés, a késedelmes fizetés, a szerződésben foglalt tevékenység ellátása tekintetében. Itt a személyes közreműködésnek nagyobb jelentősége van, hiszen nem az eredmény, hanem az ügymenet ellátása a fontos, ami sok esetben megfelelő szakértelmet kíván és pont e célból kötötték a szerződés. Az együttműködési kötelezettség ebben az esetben is érvényes, mint a vállalkozói szerződésnél.

Adásvételi szerződés

Adásvételi szerződés tárgya lehet minden forgalomképes áru, annak eladása vagy vétele. Az áruban és annak árában kell megegyezni a szerződés létrejöttéhez. Ha a szerződésben vételárként piaci árat kötöttek ki, akkor a teljesítési helynek és a teljesítési időnek megfelelő piaci középárat kell megfizetni. A megállapodás két legfontosabb eleme az áru és annak az ára. A tárgyalás és a megállapodás akkor vezet eredményre, ha az eladó átadja az árut, a vevő pedig megfizeti a vételárat a meghatározott időben. Az adásvételi szerződések típusai: ingatlan, gépjármű és speciális. Az ingatlan adás-vételnél lényeges, hogy a tulajdonjog bejegyzése csak ügyvéd, közjegyző, vagy jogtanácsos ellenjegyzése mellett lehetséges, így az üzleti partnerrel történő tárgyalás előkészítésekor erre is gondolni kell.

Bérleti szerződés

A szerződés tárgyát képező ingatlant bérbeadó bérbe adja, a bérlő pedig bérbe veszi. A szerződés létrejöhet szóban, írásban vagy ráutaló magatartással. A szerződés lehet határozott, és határozatlan időre szóló. A bérbeadónak az ingatlant rendeltetésszerű, használatra alkalmas állapotban kell átadnia. A bérlőnek az ingatlant rendeltetésszerűen használnia. A megállapodás része a bérbeadó által nyújtott szolgáltatások köre, időpontja, a bérleti díj megfizetésének ideje.

Lízingszerződés

A lízingszerződés lényege, hogy a lízingbeadó szerződésben meghatározott ingó vagy ingatlan dolog tulajdonjogát a lízingbevevőnek használatba adja a szerződésben meghatározott feltételek mellett. A lízingbevevő a dolog átvételére és díj fizetésére köteles.

Hitelszerződés

A hitelintézet arra vállal kötelezettséget, hogy jutalék ellenében meghatározott hitelkeretet tart a másik szerződő fél rendelkezésére. A hitelszerződés nem kapcsolható ehhez a témakörhöz, így nem kerül részletezésre.

Munkaszerződés

A munkaszerződés a Munka Törvénykönyve értelmében a munkáltató és a munkavállaló között kötött, így üzleti partnerhez ez a szerződés nem kapcsolható, és ezáltal nem kerül részletezésre.

AZ ÜZLETI AJÁNLAT SZEREPE, TARTALMI ÉS FORMAI KELLÉKEI, MÓDJAI

A vállalkozási tevékenység során lehetünk vevők és lehetünk eladók. A különbség az ajánlat szempontjából abban jelentkezik, hogy adjuk vagy kérjük azt. Az ajánlat tartalma és formai kellékei, valamint szerepe mind a két esetben ugyanaz.

Általánosan igaz, hogy az ajánlatot a vevő kéri, illetve az eladó, szolgáltatni szándékozó vállalkozás adja. Az ajánlat a vevőre nézve semmilyen kötelezettséget sem jelent. Az ajánlatot adó kikötheti az ajánlatában, hogy azt mennyi időn belül tartja fenn. Szerződés kötésre egyik felet sem kötelezi, mivel a szerződés tartalmilag több feltételt tartalmaz, mint amire az ajánlat kitér.

Vevőként fel kell kutatnunk a lehetséges beszállítókat és kérjük tőlük ajánlatot az együttműködést megelőzően.

Eladóként a lehetséges vevőket kell megkeresnünk és ajánlatot adunk nekik. Ajánlatot adni abban az esetben is lehetséges, ha arra a vevő nem kér meg. Ennek az a hátránya, hogy nem tudjuk az ajánlatunkat személyre/cégre vonatkozóan megadni. Ebben az esetben a figyelemfelhívás lehet az elsődleges cél és a kapcsolat felvételét követően következhet a konkrétabb ajánlat.

Az ajánlat szerep, hogy előre vetítse az együttműködést és megadja azt, hogy milyen feltételek mellett kerülhet sor rá. Az ajánlatot akkor lehet megfelelőnek mondani, ha korrekt, azaz a valós vállalkozási lehetőségeket, készségeket tükrözi. Az ajánlat a tárgyalások megkezdésének előfutára. Egy félrevezető ajánlat elérheti a tárgyalások megkezdését, de a szerződéskötésig nem biztos, hogy eljut a folyamat.

A vevő tehát ajánlatokat kér a lehetséges beszállítóktól az árra, a szállítási feltételekre, szolgáltatásokra, kedvezményekre, teljesítési készségre, fizetési feltételekre, akciókra, stb. vonatkozóan. Az eladó ajánlatokat ad a lehetséges vevőknek, amikben jellemzően ugyanezen szempontokra érdemes kitérni. Az ajánlatban az előbbieken kívül szerepeljen a cég neve, címe, kapcsolattartó neve elérhetősége, valamint, hogy az adott ár és feltételrendszer meddig érvényes. Ha nincs benne az ajánlatban az érvényesség ideje, akkor a vevő azt hiheti, hogy akár 2 év múlva is érvényes az abban foglalt ár és ezzel hiteltelenné válhat az ajánlat.

Lehetőség van arra, hogy szerződéskötés nélkül, kizárólag az árajánlat hatására megrendelünk egy terméket vagy szolgáltatást. Ebben az esetben jellemzően nem hosszabb távon akarjuk biztosítani magunknak ugyanazokkal a feltételekkel az árut, hanem egyszeri alkalommal. A megrendelés az árajánlatot követő szóbeli vagy írásos közlés, amiben jelezzük, hogy a megadott feltételek számunkra elfogadhatóak és igényt tartunk annak teljesítésére az ajánlati időtartam alatt.

Az ajánlatot meg lehet tenni írásban és szóban is. Az írásos címzettje lehet egy adott vállalkozás, de ajánlat minősül egy hirdetés is, ami egy tágabb célcsoportnak szól.

AZ ÉRTÉKESÍTÉSI DÖNTÉSEKET MEGALAPOZÓ INFORMÁCIÓGYŰJTÉS

Az üzleti tárgyalások végső célja, hogy a megvásárolt terméket vagy szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó elégedett legyen. Ennek érdekében mit vár el a vásárolni szándékozó üzleti partner a másiktól? Meghatározza többek között a választékot, a minőséget, a szállítási ütemezést, megállapodik az árban. Eldönti, honnan fogja megvenni a terméket vagy szolgáltatást, felkutatja kik a potenciális szállítók. A szállítói körnél lényeges szempont, hogy csak egy van-e a kínálati piacon, vagy többtől is meg tudja vásárolni ugyanazt a terméket. Ez a tárgyalás körülményeit jelentős mértékben meghatározza. Ha csak egy eladó van, akkor az nem előnyös, mivel a monopol helyzetben lévő eladó diktálja a feltételeket, az alkupozíció kedvezőtlen a vevő számára.

Nem mellékes tényező, hogy milyen eljárásban vesszük meg az árut vagy szolgáltatást. Lehet például közbeszerzés keretén belül, vagy megversenyeztethetünk a különféle szállítókat a szabadpiacon. Lehetséges olyan döntés is, hogy eggyel kell megegyezni, mert a szállító előnyhelyzeténél fogva kizárólag egy potenciális partner van. A közbeszerzésnek külön eljárásrendje van, amire ennek a tananyagelemnek a keretei között nem térünk ki. A versenyeztetés akkor lehetséges, ha ugyanazt a terméket vagy szolgáltatást több szállító is képes hasonló ár–minőség arányban beszállítani. A versenyeztetés lehet nyílt és zárt. Nyílt, ha a partnerek mind együtt vannak és tudnak egymás ajánlatairól, ezáltal licitálhatnak. Zárt, ha az ajánlatot kérő a potenciális partnerekkel külön–külön egyeztet. Ha csak egy szállító van egy adott termékre, akkor ő monopolhelyzetben van és a vevő számára az alkupozíció nehéz.

Tárgyalásra akkor kerülhet sor, ha az előzetes ajánlatok alapján döntöttünk, hogy kivel, hogyan, mire vonatkozóan, milyen áron, milyen kereskedelmi kondíciókkal, milyen egyéb együttműködési megállapodás keretében szeretnénk egyeztetni. Annak a lehetősége is benne van, hogy nem lesz egyezés a két fél között. Ennek oka lehet, hogy valamelyik kritériumban nem tudnak megegyezni, vagy a másik potenciális partner kedvezőbb feltételeket biztosít. A tárgyalás hosszabb ideig tartó, több fordulós folyamat is lehet. Ritka, amikor az első megbeszéléskor megszületik a megállapodás is. A tárgyalások első szakaszban a szerződés megkötéséig tart. Itt azonban nem áll meg a folyamat, mivel a létrejött szerződést, nyomon kell követni, hogy a megvalósítás úgy történik-e, ahogy az le van írva. Ide tartozik a fizetés megállapodás szerinti teljesítése is. Általában évente a tárgyalások újrakezdődnek és a feltételeket a partnerek módosíthatják az újabb alkupozíció végeredményeként. Mind a két fél számára eredményes tárgyalásra és megállapodásra akkor kerülhet sor, ha a felek felkészültek, elegendő információval rendelkeznek az aktuális piaci helyzetről, tisztában vannak az árajánlat tartalmával és viszonyítani tudják a másik lehetséges partner által leírtakkal, ismeri azok igényét, akik fel fogják használni a megvásárolandó terméket vagy szolgáltatást.

A leendő felhasználó igényeiről való tájékozódás lehetséges olyan módon, hogy megkérdezik személyesen vagy írásban. A személyes kérdezés során célszerű előre összeállított kérdéseket alkalmazni (kérdőívet), mivel azt könnyebb összesíteni az értékeléskor. Személyes lehet az interjú jellegű kérdezés, aminek előnye, hogy a kért válaszok szerint többféle dologra lehet kitérni. Hátránya azonban a nehéz összesítés. Másik módszer szerint megfigyelhetjük a felhasználó szokásait és lejegyezzük. Írott formában is kérhetünk választ, például kérdőívet osztunk ki, amit megválaszolva a megkérdezett visszaküld.

Minderre előzetesen készülni kell és tervet kell készíteni arra, hogyan hol kivel és miről fogunk tárgyalni, mik azok a fő kritériumok, amikben meg akarunk állapodni.

AZ ÜZLETI TÁRGYALÁSOK ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK LÉPÉSEI, SZABÁLYAI

A tárgyalások előkészítésének alapvető lépései nem függenek attól, hogy vevőként vagy eladóként veszünk-e részt benne. A különbség csak abból adódhat, ha vevők vagyunk, akkor egyszerre több eladót versenyeztetünk-e meg, és a találkozót mindegyikkel egy időben bonyolítjuk-e le. A felkészülés és a szervezés többi részében nincs különbség. Azaz mindegy hol beszélünk beszerzésről, (termelés, kereskedelem, ipar) a folyamat mindenhol ugyanúgy működik. A hozzá kapcsolódó szervezeti egység a folyamatot nem befolyásolja, mivel a cél, hogy létrejöjjön egy egység a másikkal.

A tárgyalás előkészületeként fel kell készülni minden olyan témából, amiben meg akarunk egyezni. A felkészülés része, hogy végiggondoljuk, kiszámoljuk, mit is szeretnénk elérni és mi az a legkedvezőtlenebb pozíció, amit még el tudunk fogadni. A számításoknál figyelembe kell venni a saját piaci pozíciókat, a konkurens beszállítókat és a versenytársakat.

A célok fajtáját és mértékét az előkészítés során előre meg kell határozni. Mit szeretnénk elérni, vagy mennyiségre vonatkozóan mit szeretnénk elérni, vagy mi legyen a megrendelési határidő mértéke, stb. Általában több dolgot szeretnénk egyidőben, de érdemes fontossági sorrendbe helyezni. Mihez fogunk ragaszkodni majdan a tárgyalás során és mi az, amiből engedni tudunk. Számításokat kell végezni arra vonatkozóan, hogy mindaz, amit el akarunk érni, könnyen vagy nehezen adható meg a másik fél részéről, vagy akár a mi részünkről az engedmény. A konkurenciát valamilyen szinten ismerni kell ahhoz, hogy a tárgyalási igényeinket reálisan határozzuk meg. Az előkészület során végzett számításokat, terveket érdemes írásban rögzíteni saját magunk számára annak érdekében, hogy a tárgyalást gördülékenyen tudjuk lefolytatni és a felmerülő kérdésekre azonnal tudjunk reagálni.

A tárgyalási előkészület része a partnerrel való egyeztetés a tárgyalásról, azaz meg kell szervezni a tárgyalást. Az egyeztetés része, hogy hány fő vesz részt a tárgyalásban, kik lesznek ott, milyen nyelven folyik a tárgyalás, milyen nyelven születik az egyezés. hol lesz a tárgyalás és mikor. Ha előzetesen megtörtént az ajánlati egyeztetés, akkor a téma egyértelmű lesz. Ha nem volt ajánlatkérés (például a szerződés feltételek újratárgyalása történik), akkor a témát is egyeztetni kell annak érdekében, hogy mind a két fél felkészülten érkezzen a tárgyalásra. Az egyeztetés végeredményét írásban célszerű rögzíteni és megküldeni a másik félnek. Ezt az a partner tegye meg, aki a megbeszélést kezdeményezi.

Az előkészület megfelelősége a tárgyalás menetében és annak eredményében tükröződik vissza.

A TÁRGYALÁSOK LEFOLYTATÁSÁNAK MENETE ÉS A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

A tárgyalások több szakaszra bonthatóak.

- Az első alkalom az előzetes egyeztetést szolgálja, amely az árajánlattal zárul
- A következő szakasz az árajánlatot követő tárgyalássorozat, akár több partnerrel, több szakaszban megvalósítva. A szokásos az egy időben egy partnerrel való tárgyalás. Ez a szakasz a megállapodással zárul.

- Ezt követi a szerződés elkészítése és aláírása, amely történhet személyes találkozás alkalmával, de lehetséges találkozás nélkül levél vagy e-mail formájában egyeztetve.
- A szerződés aláírásával még nem ér véget a tárgyalás, mivel időről-időre egyeztetések szükségesek arról, hogyan teljesülnek a szerződésben foglaltak. Jellemző, hogy évente egyszer ismételt ártárgyalásokat folytatnak. Az egyeztető tárgyalás gyakorisága és témája a partnerektől függ, általában a problémás dolgokat beszéljük át, vagy azt ha valamelyik fél más pozíciót szeretne elérni.

Az előzetes egyeztetés során partnernek információt adunk (vagy a partnertől információt kérünk) abból a célból, hogy az ajánlat elkészüljön. Az ajánlat elkészültét követően kerül sor az érdemi tárgyalásokra.

A tárgyalást többféle nézőpont alapján is megközelíthető. Ilyenek például:

- A tárgyalás mindig egy erőpróba a másik féllel úgy, hogy mindig a legtöbbet kapjuk, hogy a lehető legkevesebbet adjuk neki érte.
- A tárgyalás során tudni kell adni azért, hogy kapjunk, mindezt a partneri nyerő-nyerő állás érdekében tesszük.

Bármelyiket is vesszük figyelembe, mindegyiknek célja, hogy a cégünk számára a lehető legkedvezőbb eredményt érjük el. A különbség a másik félnek adott engedményekben rejlik. A tárgyalás során fontos kérdés, hogyan kérjük a szállítótól, azaz hogyan fogalmazzuk meg a kérésünket. Amit elvár a vállalkozás a nevében tárgyaló munkatárstól, hogy a megegyezés létrejöttön és olyan szinten, amit az adott cég vezetése szeretne. Az erős környezeti nyomás, a tárgyalási környezetünket nyomja. Azaz, ha a szállító túl erős, és beszerzési konkurencia is létezik, akkor nehéz az akaratumkat érvényesíteni, Nyomás lehet, hogyha nem a cég veszi meg, akkor valaki más meg fogja venni, például a versenytársunk. Az alkupozíció abban az esetben is nehéz, ha olyan partnerrel állunk szemben, aki monopolhelyzetben van az adott termék tekintetében a piacon. A tárgyalás során a kérés és engedmény taktikája szintén fontos a cél elérése érdekében. Az alku lényege, hogy mit szeretnék célként elérni, ehhez képest mit mondok ki először és mit vagyok még hajlandó elfogadni, amire még szerződök. Az engedmény szintezése is megjelenik ugyanilyen módon. A célt és az engedményt együtt kell szintezni az alku lényege szerint. A tárgyalást strukturálni kell: több dolgot kell megtárgyalni: szállítási határidőt, árat, kötbért, stb. Ha több dolgot kell megtárgyalni, akkor el kell tudni dönteni, hogy egymáshoz képest mi a fontos és a kevésbé fontos számunkra. Az előkészületi stádiumban kell végiggondolni és megtervezni és nem a tárgyalóféllel történő kommunikáció során jön elé. Szinte egy forgatókönyv jön létre, amelyet azonban a tárgyalás folyamatában kell beteljesíteni. A tárgyalás végeredménye a megállapodás, amelyet ajánlatos írásban rögzíteni a későbbi félreértés elkerülése végett.

A megállapodás szerződésben való rögzítése a következő szakasz. Előzetesen a felek megállapodnak, hogy ki írja meg a megállapodások alapján a szerződést. Miután mind a két fél véleményezte és az esetleges módosításokat követően véglegessé vált, kerül sor az aláírásra. A szerződéskötés fázisa történhet személyes találkozó alkalmával, de lehetséges oly módon, hogy egymásnak megküldik postai úton. Az elfogadott szerződés minden oldalát le szokták szignózni, hogy a lapok garantáltan az eredeti megállapodás szerinti tartalmat tartalmazzák.

A szerződés létrejöttével nem zárul le a partnerek közti tárgyalás, mivel a szerződést meg is kell valósítani. A megvalósítás során felmerülhetnek olyan kérdések, amelyek a szerződés újratárgyalását vonhatják maguk után. Évente egy alkalommal a szerződő felek jellemzően egyeztető tárgyalásokat folytatnak, amelynek a célja, hogy a korábbi megállapodást módosítva kedvezőbb helyzetbe hozzák magukat. Ez a tárgyalás irányulhat árra, szállítási határidőre, vagy bármilyen témára, ami az üzletfél számára fontos kérdés. Ebben az esetben a tárgyalási folyamat szinte a legelejéről kezdődik.

Lényeges kiemelni, hogy a beszerzés a "külvilágot" kapcsolja össze a "belvilággal", azaz információt oszt meg a cégen belül az osztályokkal, vagy a termeléssel vagy az áruházakkal a beszerzési kondíciókkal kapcsolatban. Így nem csak a külső féllel való kommunikációban van nagy szerepe.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Ön kereskedelmi ügyintézőként egy élelmiszer multinacionális kereskedelmi cég központi beszerzési osztályán dolgozik. A feladata többek között az üzleti partnerekkel a tárgyalások előkészítése, megszervezése és a tárgyalásokon is részt vesz a felettesével. A partnerrel való megállapodást követően Ön készíti elő a szerződést is. Jelen esetben két beszállítóval szeretnének tárgyalást folytatni külön időpontban. Az egyikkel (Első Kft) már régóta kapcsolatban vannak, a másik (Második Kft.) megkereste a cégét, hogy szeretne beszállítani. A közös a két vállalkozásban, hogy mind a ketten édesipari termékeket forgalmazznak: cukorkákat, csokoládét.

Az Első Kft a 250 gr-os csokis kekszet 150 Ft/db áron, 15 napos fizetési határidővel, a rendeléstől számított két hetes határidővel szállítja le. A beszállítóval való kapcsolat a szerződés megkötése óta problémamentes.

A Második Kft. az árajánlatában a 250 gr-os csokis kekszre 180 Ft/db árat, 30 napos fizetési határidőt és a rendeléstől számított 1 hetes szállítást adott meg.

A felettese a következőket kéri Öntől.

1. feladat

Mindkét szállítóval tárgyalni szeretne a cég. Önre bízják, hogy határozza meg a tárgyalás témáit. Melyikkel milyen témában folytatna megbeszélést?

2. feladat

A Második Kft-ről szerezzen információt a beszállítói fegyelmére vonatkozóan.

3. feladat

Gondolja végig és írja le, hogy az Első Kft-vel szemben a kérés szintezését!

4. feladat

Gondolja végig, hogyan folytatná le a tárgyalást az Első Kft-vel! Mivel kezdené a beszélgetést?

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

1. feladat

Az Első Kft alacsonyabb áron, de rövidebb fizetési határidő és kétszer annyi szállítási idő mellett adja az áruját. Így náluk két téma merül fel:

- a fizetési határidő 15 napról 30 naposra emelése
- a szállítási idő 2 hétről 1 hétre csökkentése

A Második Kft. 30 Ft-al drágábban adja az árut, de hosszabb fizetési határidővel és rövidebb szállítási határidővel, mint az Első Kft. Így náluk a téma:

- az ár csökkentése 30 Ft-al
- Mivel ezzel a partnerrel nem volt még kapcsolat, ezért az együttműködésre vonatkozóan nincs tapasztalat. Náluk a referencia is lényeges téma.

2. feladat

Ha nincs tapasztalatunk a leendő beszállítóról, akkor a referencia kérése a legjobb megoldás. Kérjük meg a szállítót, hogy adjon meg cégeket, akiknek jelenleg is szállít. Ezen vállalkozásnál a kapcsolattartót hívjuk fel és kérdezzük meg azokat az információkat, amit tudni szeretnénk.

3. feladat

Az Első Kft a 250 gr-os csokis kekszet 150 Ft/db áron, 15 napos fizetési határidővel, a rendeléstől számított két hetes határidővel szállítja le.

Egy lehetséges kérés és engedmény szintezés:

A cél-kérés, hogy a fizetési határidő 30 napos legyen és 1 hetes határidővel szállítson, az ár változatlan maradjon.

Terv szerint a kimondott értékek:

- 40 napos fizetési határidő
- 5 napos szállítás
- 140 Ft/db ár

A még elfogadható értékek az ár növekedése 160 Ft-ra, 20 napos fizetési határidő és 10 napra szállítás.

Az értékek a vállalkozás vezetői igényei, elvárásai szerint kerülnek meghatározásra. A fent leírtak csak példák és nem jelentik, hogy mindig ilyen arányban és mértékben kell őket meghatározni. Vannak esetek, amikor 1-2 forintnyi eltérés képezi az alku tárgyát. Ez mindig a konkrét helyzettől függ. Jelen eset csak példaként kerültek leírásra.

4. feladat

A tárgyalás lefolytatásának egy lehetséges menete:

A tárgyalás elején az eddigi együttműködést értékelhetik a partnerek. Mivel probléma nem volt, ez megerősítésként hathat arra vonatkozóan, hogy a kérésekben való megállapodás esetén az együttműködés folytatódhat. Következő lépésként a legkritikusabb téma kerüljön szóba. Mi az, amit leginkább szeretnénk elérni. Ha az például a fizetési határidő, akkor azzal indítsunk. A sorrend a fontosság sorrendjét tükrözze. A kritikus témában való megállapodást követően a kevésbé fontos kérésnél már adhatunk akár engedményt is. Ha minden témában megállapodtunk, amit terveztünk, akkor a partner kérését is hallgassuk meg. Ha azok számunkra nem központi téma, akkor könnyen meg tudunk állapodni. A megbeszélésről készüljön feljegyzés a tárgyalás folyamán. A megbeszélés végén az elhangzottakat és a megállapodásokat meg kell ismételni és mindkét félnek el kell fogadni.

Az órai gyakorlat során szituációs játék keretében próbálják meg eljátszani a tárgyalást. Előzetesen készüljenek fel az Első Kft. és a Második Kft tárgyalópartnereit játszó tanulók. A többi tanuló figyelje a szituációt, és jegyzeteljük le mit láttak jónak és mit csinálnak másképpen a tárgyalás során.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Mi a lényegi különbség a vállalkozói szerződés és a megbízási szerződés között? Írjon példát arra, hogy mikor használjuk az egyiket és mikor a másikat! Indokolja röviden a példaválasztását!

2. feladat

Ön kereskedelmi ügyintézőként dolgozik egy élelmiszer kereskedelmi vállalkozás beszerzési osztályán. Válassza ki és húzza alá, melyek azok a szerződések, amelyek előkészítése és megkötése az Ön feladatkörébe tartozhat! Röviden indokolja döntését!

- adásvételi szerződés
- megbízási szerződés
- vállalkozói szerződés
- lízingszerződés
- bérleti szerződés
- munkaszerződés
- hitelszerződés

3. feladat

Állítsa sorrendbe az üzleti partnerrel való kapcsolatfelvételt:

- szerződés kötése
- ajánlat kérése/adása
- szerződés megvalósítása
- tárgyalás lefolytatása
- döntést megalapozó információk gyűjtése
- szerződéskötés előkészítése
- vevői információ gyűjtése
- üzleti tárgyalás előkészítése, megszervezése
- szerződés felülvizsgálata, módosítása

4. feladat

Mi a tárgyalás során a kérés és engedmény alku lényege?

<hr/> <hr/> <hr/>

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Mi a lényegi különbség a vállalkozói szerződés és a megbízási szerződés között? Írjon példát arra, hogy mikor használjuk az egyiket és mikor a másikat!

Vállalkozói szerződést egy tevékenységre kötünk, ahol lényeges az eredmény létrehozása. A megbízási szerződésnél magára a tevékenységre kötünk megállapodást, annak eredményétől (kedvező vagy kedvezőtlen) függetlenül. Vállalkozói szerződést kötünk például az udvarunkban lévő korhadt fa kivágására, mert itt fontos, hogy a munkát végző ne csak fűrészelje a fát, hanem ki is vágja. Itt a tevékenység, a folyamat önmagában kevés. Egy ügyvéddel megbízási szerződést szokás kötni, mivel a képviselőnkkel bízunk meg az ügy kimenetele nélkül. Az ügyvéd nem tud garanciát vállalni az eredményre, hanem csak a képviselői tevékenységet látja el.

2. feladat

Ön kereskedelmi ügyintézőként dolgozik egy élelmiszer kereskedelmi vállalkozás beszerzési osztályán. Válassza ki és húzza alá, melyek azok a szerződések, amelyek előkészítése és megkötése az Ön feladatkörébe tartozhat! Röviden indokolja döntését!

- adásvételi szerződés
- megbízási szerződés
- vállalkozói szerződés
- lízingszerződés
- bérleti szerződés
- munkaszerződés
- hitelszerződés

Beszerzőként termékeket vásárol, ezért fontos, hogy az áru a megállapodás szerinti feltételekkel leszállításra kerüljön és értékesíthető legyen. Ezt a vállalkozói szerződés foglalja magába. Lényeges, hogy a megállapodás szerinti áru, a megrendelt mennyiségben, minőségben, árban, határidőben rendelkezésre álljon. Tehát az előre meghatározott eredmény teljesülése a fontos.

3. feladat

Állítsa sorrendbe az üzleti partnerrel való kapcsolatfelvételt:

- 1. ajánlat kérése/adása
- 2. döntést megalapozó információk gyűjtése
- 3. vevői információ gyűjtése

- 4. üzleti tárgyalás előkészítése, megszervezése
- 5. tárgyalás lefolytatása
- 6. szerződéskötés előkészítése
- 7. szerződés kötése
- 8. szerződés megvalósítása
- 9. szerződés felülvizsgálata, módosítása

4. feladat

Mi a tárgyalás során a kérés és engedmény alku lényege?

A tárgyalás során a kérés és engedmény taktikája szintén fontos a cél elérése érdekében. Az alku lényege, hogy mit szeretnék célként elérni, ehhez képest mit mondok ki először és mit vagyok még hajlandó elfogadni, amire még szerződök. Az engedmény szintezése is megjelenik ugyanilyen módon.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

<https://ugyintezes.magyarorszag.hu>

Polgári Törvénykönyv

AJÁNLOTT IRODALOM

MUNKANYAG

A(z) 0067-06 modul 006-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
21 óra

MUNKANYAG

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