

A 9/2018. (VIII.21.) ITM rendelettel módosított valamint a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelettel módosított 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet szakmai és vizsgakövetelményei alapján.

Szakképesítés azonosítószáma és megnevezése:

52 841 02	Ügyfélszolgálati ügyintéző
-----------	----------------------------

Tájékoztató

A vizsgázó az első lapra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie, és a lapokat sorszámmal el kell látnia.

Használható segédeszköz: -

Értékelési skála:

81–100 pont	5 (jeles)
71–80 pont	4 (jó)
61–70 pont	3 (közepes)
51–60 pont	2 (elégséges)
0–50 pont	1 (elégtelen)

A javítási-értékelési útmutatótól eltérő helyes megoldásokat is el kell fogadni.

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%.

Tájékoztató a vizsgázó számára

1. A feladat megoldása előtt a teljes feladatsort olvassa végig!
2. A feladat I. részét papíralapon kell elkészítenie, a II. részét számítógépen.
3. Javasoljuk, hogy a II. dokumentumszerkesztési feladatot a sorszámok sorrendjében hajtja végre, mert a másolás szövegét és a táblázatkezelési feladat adatait a dokumentumszerkesztés során fel kell majd használnia!
4. A feladatsor másolási feladatot is tartalmaz, melynek **időtartama 12 perc**. A másolás megkezdése előtt a munkalap élőfejébe be kell írnia a **saját nevét** és be kell szűrnia **az aktuális dátumot** – ez nem tartozik a 12 perces időtartamba –, majd el kell mentenie a feladatsorban megadott helyre és néven.
5. A másolás a vizsgát felügyelő személy indítására kezdődhet, időtartamát stopperórával méri, amit a vizsgabizottság tagja ellenőriz. A feladat indítását: „Figyelem! Rajt!”, befejezését: „Állj!” vezényszó jelzi.
6. A másolás időtartamát meghosszabbítani csak indokoltan, pl. technikai hiba esetén lehet. A hibát és elhárításának időtartamát a vizsgafelügyeletet ellátó személy jegyzőkönyvben rögzíti. A hiba elhárítására fordított idő pótolható.

A másolt szöveget a 12 perc elteltével – az „Állj!” vezényszó elhangzása után – azonnal el kell mentenie, **ki kell nyomtatnia**, majd be kell zárnia a dokumentumot. A nyomtatott és elektronikusan tárolt változatnak mindenben meg kell egyeznie.
7. Az irat formátumát a levelezés szabályai és a tanult levél-, illetőleg iratforma szerint kell kialakítania.
8. **Ha az Ön által használt program nem tartalmazza a feladatsorban szereplő beállítás, szerkesztési művelet stb. valamelyikét, alkalmazza a hozzá legközelebb álló hasonló megoldást!**
9. Munkája közben ne feledkezzen meg a feladat rendszeres mentéséről!
10. A feladat befejezése után tekintse át és ellenőrizze munkáját, az esetleges hibákat javítsa ki!
11. Az elkészített dokumentumokat (vagy azok egy részét) – a feladat szerint – a vizsgázónak kell kinyomtatnia. Ez után a feladatban javítani, módosítani a megoldási időn belül sem lehet. Munkáját csak egy alkalommal nyomtathatja ki!
12. Technikai hiba esetén a felügyelő tanárnak azonnal jelezze a hibát! Az ügyeletet ellátó rendszergazda értesítése a felügyelő tanár feladata.

I. Feladatok az ügyfélszolgálati tevékenység köréből**Összesen: 10 pont****1. feladat****Összesen: 3 pont/ ____ pont****Melyik meghatározáshoz tartoznak az alábbi fogalmak? Írja a helyes választ a kipontozott helyre!****a) karrier b) imázs c) önbizalom**

Az a kép, amely egy adott vállalatról vagy személyről a közvéleményben kialakul.

.....

Egy szakmai életút vagy adott életszakasz munkával kapcsolatos történéseinek összessége.

.....

Az egyén saját képességeibe, tehetségébe, erejébe vetett hit.

.....

*Helyes válaszonként 1 pont, összesen 3 pont.***2. feladat****Összesen: 3 pont/ ____ pont****Igazak (I) vagy hamisak (H) a telefonálás illemszabályaira vonatkozóan az alábbi megállapítások? Írja be a megfelelő jelet a négyzetbe!**

Ha a hívó fél nevét nem értettük tisztán, nem illik újra megkérdezni a partnerünktől.

Ha a telefonvonal megszakad, mindig a hívott félnek kell visszahívnia a partnerét.

Téves kapcsolás esetén – minden szó nélkül – gyorsan meg kell szakítani a telefonhívást.

Helyes válaszonként 1 pont, összesen 3 pont

3. feladat**Összesen: 2 pont/ ____ pont****Értelmezze a célirányos kommunikáció fogalmát! Válaszát írja a kipontozott helyre!**

.....

.....

.....

Helyes válaszáért 2 pont.

4. feladat

Összesen: 2 pont/ ____ pont

Egészítse ki az alábbi mondatokat!

Csoportos, delegációs tárgyalásra akkor van szükség, ha

.....

(1 pont)

A zárt kérdésre válasz adható; ami

.....

benyomását keltheti. *(1 pont)*

II. Dokumentumok készítése

Ön ügyfélszolgálati ügyintézői teendőket lát el egy irodaszereket forgalmazó gazdasági társaságnál. Tájékoztatják a cég vezetőjét az elmúlt időszak kereskedelmi forgalmáról. A levelet és egy álláshirdetést, valamint a táblázat számításait és a diagramot Önnek kell elkészítenie az alábbi utasítások szerint.

A) Fájlkezelési műveletek és nyomtatás Összesen: 2 pont/ ____ pont

1. Készítsen egy mappát (könyvtárat) a vizsgaszervező által megadott meghajtón! A mappa megnevezése az **Ön teljes neve_<aktuális dátum>** legyen! A továbbiakban minden dokumentumot ebbe a mappába kell mentenie.
2. Másolja át a vizsgaszervező által megadott meghajtó **5284102/Forrás** könyvtárában lévő következő fájlokat az Ön által létrehozott mappába: **kep1.jpg, kep2.jpg, szoveg1.doc, szoveg2.doc** és **tablazat.xls!**

B) Gépírási feladat (másolás) Összesen: 5 pont/ ____ pont

3. Indítsa el a szövegszerkesztőt, a dokumentum élőfejébe – balra igazítva – írja be a **saját nevét**, a jobb margóhoz szúrja be az **aktuális dátumot**, majd mentse a fájlt az Ön által létrehozott mappába **Saját név_gépírási** néven a program alapértelmezett formátumában! A másolást ebben a dokumentumban kell elkészítenie, amelyet a vizsgát felügyelő személy „Figyelem! Rajt!” vezényszavára kezdhet el.

A másolásra rendelkezésre álló idő (12 perc) letelte és az „Állj!” vezényszó elhangzása után azonnal mentse, **nyomtassa ki** és zárja be a dokumentumot! A nyomtatott és elektronikus fájl szövegének mindenképpen meg kell egyeznie.

Ha a szöveget nem fejezte be a rendelkezésére álló 12 perc alatt, azt a feladatkészítés hátralévő idejében még befejezheti, de az elmentett és kinyomtatott feladatrészhez már nem térhet vissza. A szöveget a későbbiekben fel kell majd használnia a levél készítéséhez.

A másolási hibákat a gépírási szabályok szerint fogják értékelni. Hibánként 1-1 pont levonás jár. Ha a szöveget nem fejezte be a rendelkezésére álló idő alatt, szavanként 1-1 pontot kell levonni (max. 5 pont) – a szavak hosszától függetlenül. Hibának számít a befejezetlen szó is. A korrektúra végrehajtása szintén 1-1 pontot ér.

A másolás feladatlapja a feladatsor végén található.

C) Táblázatkezelési feladat Összesen: 43 pont / ____ pont

4. Nyissa meg a **tablazat.xls** fájlt, és mentse el az 1. pont szerint létrehozott mappába **Saját név_táblázat** néven a táblázatkezelő program alapértelmezett formátumában!
5. A munkalapon a kft. termékforgalmának adatait találja. Nevezze át a **Munka1** munkalapot **Termékek** névre!
6. A teljes munkalapon végezze el az alábbi beállításokat:
 - Alkalmazzon Arial betűtípust, 10 pt méretű betűket!
 - Az oszlopok szélességét és a sorok magasságát állítsa be tetszőleges méretűre, de ügyeljen arra, hogy minden adat jól olvasható legyen!
 - Rögzítse a táblázatban az **A** oszlopot!

7. A táblázat fölé szűrjön be egy sort, növelje a magasságát 30 egységre, majd egyesítse az **A1:W1** cellatartományt! Ide írja be (nagybetűkkel) az IRODAI KIEGÉSZÍTŐ TERMÉKEK ADATAI A FORGALMAZOTT MÁRKÁK SZERINT szöveget, igazítsa balra és függőlegesen középre! Formázza Arial típusú, 14 pt méretű, félkövér stílusú karakterekkel!
8. Egyesítse a következő cellatartományokat: **A2:A3**, **B2:E2**, **F2:I2**, **J2:M2**, **N2:Q2**, **R2:W2** és **A20:B20**!
9. Igazítsa az oszlopcímeket (A2:W3 és A20:B20) vízszintesen és függőlegesen középre, formázza félkövér betűstílussal!
10. A cég a beszerzési árhoz képest 30%-os árréssel (többletáron) forgalmazza a termékeket. Számolja ki mind a négy márka esetében az értékesítési árakat a **C**, **G**, **K**, **O** oszlopok megfelelő celláiban!
11. A márkaképviseltek különböző mértékű kedvezményt adnak a termékeikre – ezeket az adatokat a **B21:B24** tartomány celláiban találja. Alkalmazzon ezekre a cellákra százalék számformátumot (tizedesjegyek nélkül), majd számolja ki az egyes termékfajták kedvezményeit az értékesítési ár alapján! A művelet elvégzésekor alkalmazzon vegyes vagy abszolút cellahivatkozást!
12. A termékek értékesítési ára és a kedvezmény figyelembevételével számolja ki minden márka esetében a cég tényleges bevételét!
13. Összesítse termékfajtánként az egyes márkáknál kiszámolt az adatokat:
 - az **R** oszlopban a beszerzési árakat,
 - az **S** oszlopban az értékesítési árakat,
 - a **T** oszlopban a kedvezmények és
 - az **U** oszlopban a bevétel összegét!
14. A **V** oszlop celláiban függvény segítségével kerekítse a termékfajtákból származó bevétel (U oszlop) összegét tízes számjegyekre!
15. A **18.** sor megfelelő celláiban összesítse a **B:V** oszlopok adatait!
16. Alkalmazzon **E Ft** egyéni számformátumot az **R4:V18** tartomány celláira – a számok hármas tagolásban és tizedesjegyek nélkül jelenjenek meg!
17. A **W4:W18** tartomány celláiban adja meg a kerekített árak összegét euróban (314 Ft-tal számoljon)! Ügyeljen arra, hogy a termékfajtáknál kiszámolt árak ezer Ft-ban jelenjenek meg, de itt a teljes árat kell euróban megadnia! Ezekre a cellákra alkalmazzon **€** számformátumot, egy tizedesjeggyel!
18. Szegélyezze a táblázatot tetszőlegesen; a **18.** sor adatait formázza félkövér stílussal!
19. Szűrjön be egy új munkalapot, melyet nevezzen át **Összesítés** névre! Másolja erre a munkalapra az **A2** cellától kezdődően a **Termékek** munkalap **A2:A18** és az **R2:W18** tartományát – alkalmazzon egyszerű másolást/beillesztést!

A továbbiakban az Összesítés munkalapon dolgozzon!

20. Állítsa be a munkalapon a következőket:
 - alkalmazzon Arial betűtípust és 10 pt-os betűméretet;
 - igazítsa a cellákban az adatokat függőlegesen középre;
 - a munkalap tájolása: fekvő;
 - a margó minden oldalon 2 cm;

- a táblázat igazítása az oldalon: függőlegesen és vízszintesen középre;
 - az élőfejbe középre írja a **saját nevét**;
 - az élőlábba középre írja az **Írásbeli vizsgafeladat – ügyfélszolgálati ügyintéző** szöveget, balra szúrja be az **aktuális dátumot**, jobbra pedig a **fájl nevét** (mezőkóddal)!
21. Állítsa be az oszlopok szélességét és a sorok magasságát:
- az **A** oszlop = 25, a **B:G** oszlop = 15 egység;
 - az **1.** sor = 40, a **2:3.**, a **18.** és **20.** sor = 25 egység!
22. Formázza meg a táblázat címét:
- Egyesítse az **A1:G1** tartomány celláit, majd ide szúrjon be egy tetszőleges WordArt-objektumot, melynek szövege: **TERMÉKFORGALOM** legyen (nagybetűkkel)!
 - A szöveget formázza Arial betűtípussal, 24 pt-os betűmérettel, sötétkék betűszínnel!
 - Méretezze az objektumot a betűk nagyságához, és igazítsa az egyesített cellatartományban vízszintesen és függőlegesen kb. középre!
23. Írja be az alábbi adatokat a megadott helyre:
- A20 → Kimutatás**, majd egyesítse az **A20:B20** cellákat, a szöveget igazítsa vízszintesen (is) középre, formázza félkövér betűstílussal!
- A21 → Termékfajták száma**
- A22 → A legdrágább termék**
- A23 → A legolcsóbb termék**
- A24 → 2000 Ft alatti termékek száma**
- A25 → Nyereség**
- A26 → A forgalmazás**
24. A megfelelő függvény alkalmazásával adja meg a kimutatás adatait:
- a **B21** cellában a cég által forgalmazott termékfajták számát;
 - a **B22** cellában a legdrágább, **B23** cellában a legolcsóbb termékfajta árát (a B oszlop adatai alapján);
 - a **B24** cellában a 2000 Ft alatti termékfajták számát – itt is a beszerzési árat vegye figyelembe!
 - A **B25** cellában számolja ki a termékeladások után a cég tiszta nyereségét (az összes bevétel és a beszerzési ár különbsége alapján)!
 - A **B26** cellában minősítse a termékforgalmazást: ha a nyereség több mint 2000 E Ft, akkor a cellában jelenjen meg a „**nyereséges**”, ha kevesebb, akkor a „**veszteséges**” szó! Az eredményt igazítsa a cellában vízszintesen középre, formázza félkövér betűstílussal!
 - Alkalmazzon egyéni számformátumot a **B21** és a **B24** cellában: a számok mellett jelenjen meg a **db** mértékegység (ügyeljen a szóköz beállítására is)!
25. Szegélyezze a táblázatot az **A2:G3**, **A4:G17**, **A18:G18**, **A20:B20** és az **A21:B26** tartományt körül vastag, belül vékony vonalstílusú szegélyvonallal! Az **A2:G3**, az **A18:G18** és az **A20:B20** tartomány celláin helyezzen el világoskék színű kitöltést!
26. A táblázat alá – az **E20** cellától kezdődően – szúrja be a **kep1.jpg** képet! Magasságát állítsa 3,5 cm-re, a szélességét 5,5 cm-re!

27. Készítsen **vonaldiagramot jelölőkkel** a termékek beszerzési áráról és a bevételről új munkalapon, melynek neve **Nyereség** legyen (helyezze a munkalapok sorában a végére)!
- A kategóriatengelyen jelenjen meg a termékek neve!
 - A jelmagyarázatot alul helyezze el!
 - A diagram címeként írja be **A nyereség kimutatása** szöveget!
 - Szegélyezze a diagramot 2 pt vastagságú, sötétkék színű, folyamatos szimpla vonallal!
 - A diagram minden adatát formázza Arial típusú és sötétkék színű karakterekkel!
28. Mentse és zárja be a fájlt!

D) Tartalmi és dokumentumszerkesztési feladat Összesen: 40 pont / ____ pont

29. Nyissa meg a **szoveg1.doc** fájlt, majd mentse másként **Saját név_irodaszer** néven a korábban létrehozott mappájába a szövegszerkesztő program alapértelmezett formátumában!
30. A szövegben az **„Úgy véljük, hogy ...”** kezdetű mondat elé – új bekezdésbe – másolja be a gépírás (másolás) megoldását!
- Ha a 12 perces másolási idő alatt nem sikerült befejeznie a szöveget, most megteheti, de ezért pontot nem fog kapni!***
31. A teljes dokumentumra vonatkozóan állítsa be az alábbiakat:
- az alsó, felső és a bal margó: 2,5 cm, a jobb oldali margó: 2 cm;
 - az élőfej/élőláb első oldala legyen eltérő a többi oldal élőfejétől, élőlábától;
 - a dokumentum betűtípusa: Arial; -mérete: 11 pt (az élőfejekben, élőlábakban és a lábjegyzetben is);
 - a sortávolság szimpla;
 - a levélszöveg bekezdései között 12 pt-os térközt állítson be;
 - a szöveg bekezdéseinek igazítása sorkizárt legyen, és
 - alkalmazzon automatikus – szükség szerint kézi – elválasztást!
- A fentiekől eltérő beállítások is lesznek, ezeket a megfelelő helyen jelezzük!**
32. Alakítsa ki az **első oldal élőfejét** az alábbi mintának és az utasításoknak megfelelően:

PEN-TRON IRODASZER-KERESKEDELMI KFT.

7020 Dunaföldvár, Kossuth Lajos köz 3.

Telefon: 06 (75) 478 874

Mobil: 06 (20) 348 8576

E-mail: pen-tron@gmail.com

- Írja be az adatokat – középre igazítva – egymás alá 5 bekezdésbe, sötétkék betűszínnel (ügyeljen az élőfejen a betűtípus és –méret beállítására is)!
 - A **kft. nevét** formázza nagybetűkkel és félkövér stílusú karakterekkel!
 - Az elektronikus címekről – ha megjelenik – távolítsa el a hivatkozást!
 - Az élőfej alatt helyezzen el egy dupla vonalstílusú, sötétkék színű, 0,75 pt vastagságú szegélyt!
 - Az élőfej után állítson be 24 pt értékű térközt!
33. **Az élőlábba** az első oldalon

- középre igazítva írja be az **Írásbeli vizsgafeladat – ügyfélszolgálati ügyintéző** szöveget sötétkék betűszínnel!
- Az élőláb felett helyezzen el egy ugyanolyan vonalstílusú, színű és vastagságú szegélyt, mint az élőfejben!

34. Írja be és rendezze az alábbi adatokat a tanult iratformának megfelelő helyre, igazítsa szabályosan és alkalmazzon helyes térközbeállítást! Egészítse ki értelemszerűen a hiányzó adatokat!

A címzett neve:	Szilágyiné Bodnár Luca ügyvezető igazgató
címe:	Helyben
Az irat tárgya/címe:	Irodai kiegészítő termékek forgalma
Iktatószám:	R/78/20...
Ügyintéző:	<A vizsgázó neve>
Keltezés:	Dunaföldvár, 20... <aktuális dátum>
A levél aláírói:	Kalmár Viktória gazdasági igazgató és Lázár András kereskedelmi vezető
Melléklet:	2 db

35. A legismertebb márkák képviselőit tartalmazó szövegrészre alakítson ki felsorolást (4 bekezdés). A felsorolás jeleként alkalmazza a ➤ szimbólumot, melyet helyezzen el 1 cm-nél! A szöveg helye 2 cm-nél legyen! A felsorolás bekezdései között 6 pt értékű térközt állítson be!
36. Az utolsó márkanév után (Deco-Art) helyezzen el az oldal alján megjelenő lábjegyzetet, a * szimbólummal, melynek szövege: **A márkaképviselők nem létező cégek.** legyen! Formázza a szöveget félkövér-dőlt betűstílussal, 10 pt-os betűmérettel!
37. A felsorolás mellé – pontosan a jobb oldali margóhoz igazítva – szűrje be a **kep1.jpg** képet, melynek magassága 2,5 cm, a szélessége 4 cm legyen!
38. Helyezze új bekezdésbe a „**Megújult a honlapunk ...**” kezdetű mondatot, majd balról és jobbról húzza be 1,5–1,5 cm-rel! Formázza a bekezdést félkövér betűstílussal, majd keretezze körül folyamatos dupla stílusú, 0,75 pt vastagságú szegélyvonallal, minden oldalon 6 pt távolságra a szövegtől! A bekezdésen helyezzen el világoskék színű mintázatot!
39. Írjon a levél tartalmához és stílusához illően udvarias megszólítást és elköszönést!
40. Tagolja a levél szöveget további bekezdésekre – kerülje a túlzott tagolást! Szükség esetén alkalmazzon kézi oldaltörést! Emelje ki a szövegben félkövér betűstílussal a lényeges mondanivalót!
41. A melléklet feltüntetése után szűrjön be új oldalt szakasztöréssel, melynek tájolása fekvő legyen! Az új oldalra objektumként/képként illessze be a korábban elkészített diagramot! Szélességét állítsa 22 cm-re, a magasságát 12 cm-re! Igazítsa az objektumot az oldalon vízszintesen középre!
42. **A második oldaltól kezdődően az élőfejbe**
- középre írja be a kft. nevét és formázza az első oldal élőfejében alkalmazott beállításokkal (betűtípus, betűméret, szín, stílus);
 - az élőfej alatt ugyanolyan stílusú, vastagságú, színű szegélyvonalat helyezzen el, mint az első oldal élőfejében, és állítson be 24 pt értékű térközt;
43. **A második oldaltól kezdődően az élőlábba**

- középre igazítva írja be a saját nevét sötétkék betűszínnel (ügyeljen a betű típusára és a méretére is);
 - az élőláb felett helyezzen el szegélyvonalat, ugyanolyan beállításokkal, mint az első oldalon az élőlábban/élőfejben!
44. Mentse, majd nyomtassa ki és zárja be a fájlt!
45. Nyissa meg a **szoveg2.doc** forrásfájlt, és mentse a mappájába <Saját név>_álláshirdetés néven a szövegszerkesztő alapértelmezett formátumában!
46. Szerkessze meg az álláshirdetést a következők szerint:
- Alkalmazzon a dokumentumban Arial típusú és 12 pt méretű karaktereket, a bekezdések között 12 pt értékű térközöket! Az ettől eltérő beállításokat a megfelelő helyen jelezzük!
 - Az élőlábba – középre igazítva – írja be a saját nevét!
 - A szöveg elé – új bekezdésbe – szúrjon be egy tetszőleges stílusú WordArt-objektumot, melynek szövege: A PEN-TRON KFT. legyen (nagybetűkkel)! Formázza meg Arial típusú, 20 pt méretű, félkövér stílusú és sötétkék színű karakterekkel! Az objektumot méretezze a betűk nagyságához, majd igazítsa vízszintesen középre!
 - A munkakör megnevezését formázza tetszőlegesen, a betű színe harmonizáljon az objektuméval!
 - A nagybetűs bekezdések (alcímek) után állítson 6 pt értékű térközt, majd formázza félkövér-dőlt betűstílussal, sötétkék színnel!
 - Az alcímekhez tartozó szövegrészekre alkalmazzon felsorolásokat – tetszőleges, de azonos beállításokkal (a felsorolás jele, a jel, a tabulátor és szöveg helye)! A bekezdések között 0 pt értékű térközt állítson be!
 - A szöveg alá, új bekezdésbe szúrja be a **kep2.jpg** képet, igazítsa középre! Magassága – a rögzített méretarány megtartásával – 2,5 cm legyen!
 - Állítsa be a margókat tetszés szerint! Ügyeljen arra, hogy a dokumentumnak ki kell férnie egy oldalra!
 - Helyezzen el kép típusú oldalszegélyt! Ügyeljen arra, hogy a kép stílusa, mérete, színe összhangban legyen az álláshirdetés tartalmával, stílusával!
47. Mentse és zárja be a fájlt!

Másolás feladata

**Gépelje le az alábbi szöveget sortartás nélkül! A rendelkezésére álló idő: 12 perc!
A 12 perc elteltével a megoldást mentse és nyomtassa ki a munkáját!**

Az elmúlt félév során több akciót hirdettünk – elsősorban nagykereskedőink számára –, amelyet részben egy-egy márkánévhez, részben pedig a termékcsoporthoz kötöttünk. A legnagyobb kedvezményt a LEYRA-termékekre tudtuk adni. Ezzel a céggel korábban nem volt kapcsolatunk, így az akciók a termékek piaci bevezetését is szolgálták. Egyelőre ezekből a termékekből rendeltük a legkevesebb mennyiséget, de úgy tűnik, a vásárlók hamar megkedvelték, így egy újabb megállapodás keretében nagyobb tételre köthetünk szerződést. A céggel a jövőben törekednünk kell szorosabb kapcsolat kialakítására, mert megbízható partnernek bizonyultak: a szállítási határidőt mindig betartották, a termékek minősége jó és a csomagolása is kiváló. Ezt az is bizonyítja, hogy egyetlen kifogás sem érkezett a LEYRA irodaszereivel kapcsolatosan. Javasoljuk, hogy kössünk velük kizárólagos márkaképviselőre szerződést. Ezt a beszállító cég is támogatná, de alapfeltételként kéri, hogy a többitől elkülönülten jelenjenek meg a termékeik. Ehhez a nagykereskedelmi eladótérben ki kellene alakítanunk egy olyan teret – akár mobilfalloval lezárni a bolt többi részétől –, ahol az eladótér egyben bemutatópontként is funkcionálna. A félév tervezésekor a termékek mindegyikénél 30%-os nyereséggel számoltunk, de a kedvezményeket az értékesítési árban is érvényesítettük, ezért jóval kisebb lett a bevételünk. A nyereség azonban így is meghaladja a 2,5 millió forintot, ami a korábbi időszakhoz képest jónak számít.