

SPIS TREŚCI

1. WIADOMOŚCI WSTĘPNE.....	3
1.1. FIRMA JAKO UCZESTNIK PROCESU GOSPODARCZEGO.....	3
1.2. RODZAJE FIRM HANDLOWYCH	6
1.2.1. <i>Forma prawna przedsiębiorstw handlowych</i>	6
1.2.2. <i>Przedmiot działania przedsiębiorstwa handlowego</i>	19
1.2.3. <i>Zakres działania przedsiębiorstwa handlowego</i>	23
1.2.4. <i>Wielkość przedsiębiorstwa handlowego i jego charakter organizacyjny</i>	24
1.3. INSTYTUCJE WSPOMAGAJĄCE I UZUPEŁNIAJĄCE DZIAŁALNOŚĆ HANDLOWĄ.....	25
1.4. FORMY DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ UZUPEŁNIAJĄCE DZIAŁALNOŚĆ HANDLOWĄ	29
2. HANDEL DETALICZNY	33
2.1. FORMY I FUNKCJE HANDLU DETALICZNEGO	33
2.1.1. <i>Przemiany w handlu detalicznym</i>	33
2.1.2. <i>Funkcje handlu detalicznego</i>	38
2.1.3. <i>Formy handlu detalicznego</i>	46
2.1.4. <i>Opakowania w handlu detalicznym</i>	57
2.2. LOKAL HANDLOWY.....	62
2.2.1. <i>Lokalizacja punktów sprzedaży detalicznej</i>	62
2.2.2. <i>Standard obsługi</i>	63
2.2.3. <i>Wygląd zewnętrzny punktów sprzedaży detalicznej</i>	65
2.2.4. <i>Wnętrze punktów sprzedaży detalicznej</i>	67
2.2.5. <i>Wyposażenie punktów sprzedaży detalicznej</i>	71
2.2.6. <i>Organizacja pracy w punktach sprzedaży detalicznej</i>	100
2.3. TOWAR JAKO PRZEDMIOT HANDLU.....	108
2.3.1. <i>Źródła zakupu towaru</i>	108
2.3.2. <i>Wybór dostawcy</i>	108
2.3.3. <i>Zamawianie towarów</i>	112
2.3.4. <i>Odbiór ilościowy i jakościowy</i>	116
2.3.5. <i>Rozmieszczenie towarów w punkcie sprzedaży detalicznej</i>	117
2.3.6. <i>Asortyment towarowy</i>	118
2.3.7. <i>Poziom zapasów towarowych w handlu detalicznym</i>	124
2.3.8. <i>Niedobory towarowe</i>	129

2.3.9. Odpowiedzialność materialna pracowników	131
2.4. KSZTAŁTOWANIE CEN SPRZEDAŻY	145
2.4.1. Cena towarów i jej elementy	145
2.4.2. Rodzaje cen	147
2.4.3. Kształtowanie cen w punkcie sprzedaży detalicznej	149
2.5. SZTUKA SPRZEDAWANIA	155
2.5.1. Sprzedawca i jego kwalifikacje	155
2.5.2. Motywy zachowań konsumentów	159
2.5.3. Przebieg sprzedaży w sklepie	161
2.5.4. Załatwianie reklamacji	172
2.5.5. Aktywizacja sprzedaży	175
2.6. ZAPŁATA ZA TOWAR	181
2.6.1. Formy zapłaty za towar	181
2.6.2. Odprowadzanie utargów	190
2.6.3. Dokumentacja związana ze sprzedażą	193
2.7. WARUNKI SPRZEDAŻY	209
BIBLIOGRAFIA	211
Spis treści	213