

Az SZTE Kutatóegyetemi Kiválósági Központ tudásbázisának
kiszélesítése és hosszú távú szakmai fenntarthatóságának megalapozása
a kiváló tudományos utánpótlás biztosításával”



SZÉCHENYI TERV

Eötvös Loránd Kollégium Környezetvédelmi Műhely 2012. 09. 19.

Mi a logisztika-
Egy termék útja a beszerzéstől az
értékesítésig
Nagy Tímea



TÁMOP-4.2.2/B-10/1-2010-0012
projekt



Mi a logisztika-
Egy termék útja a beszerzéstől az
értékesítésig.



Nagy Tímea
Logisztikai ügyintéző



Logisztika fogalma



- Anyagok/termékek a megfelelő helyen, időpontban, mennyiségben, minőségben, választékban, megfelelő áron, megfelelő csomagolásban és megfelelő információáramlás mellett álljanak rendelkezésre.

- Jelentősége a vállalati versenyképességben a Globalizáció hozta/alakította ki a fontosságát

- Rendszerességre és költségcsökkentésre törekszik -emiatt is fontos (tevékenységek szerves kapcsolódása), mind a vállalaton belül, mind a vállalatok között pl. a beszállítókkal való együttműködés

- A vevő minél magasabb színvonalon való kiszolgálása, (a vevői szükségleteknek való megfelelés, a legmagasabb minőség, a legalacsonyabb ár mellett.



3 fő területe



- **I) Beszerzés:**

Célja: a termelés támogatása a legalacsonyabb költségek mellett szükségletek felmérése, szállítói forráskeresés, rendelés-feladás, beszállítás megszervezése, bevételezés, minőség ellenőrzés, betárolás a raktárba, anyagmozgatások mely a tevékenységek e funkcionál megjelenhetnek.

- **II) Termelési logisztika:**

Anyagok, félkész termékek átalakítása, rajta szükséges műveletek elvégzése végtermékké (a vevői igényeknek megfelelően)

- **III) (Értékesítési logisztika disztribúció):**

A vevői igények kielégítésének fizikai megvalósulása.
Elsődleges célja: magas logisztikai kiszolgálási színvonallal a legalacsonyabb költség mellett



Logisztikai tevékenys



Alapszolgáltatások:

- Fuvarozás, fuvardíj ellenében, fuvarszerződés keretében valamely terméket A-ból B-be továbbítja, eredményfelelősséget vállalva.
- Szállítmányozás, amikor a szállítmányozó saját nevében, de megbízója költségére és kockázatára szerződést köt és elvégzi a küldemény célba juttatásához szükséges egyéb feladatokat, pl.: raktárkezelés, csomagolás, kommissiózás.
- Raktározás. Információs rendszerek kezelése. Elosztás.

Értékhozzáadott szolgáltatások:

- Készletgazdálkodás. Címkézés. Visszáru és selejt kezelése. Ujracsomagolás. Bizonyos befejező termelési tevékenységek. Tanácsadás.



Visszutas / reverz logisztika



SZÉCHENYI TERV

A hulladékkezelési logisztika jellegzetessége: az áruáramlás iránya ellentétes a termék előállítási és elosztási-ellátási lánc áruáramlási irányával.

Feladata: a használat után feleslegessé vált árukat, anyagokat úgy gyűjtse össze, hogy: azok ne szennyezzék a környezetet, újrafelhasználhatósággként alapanyagként szolgáljanak.

Újrahasznosítás fokozatai:

Eredeti funkcióban, más funkcióban, alapanyagként, nyersanyagként, energianyerésre való hasznosítás.



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

Fég-Láng Kft.-nél alkalmazott logisztikai műveletek



- 1. Alkatrész beszerzés esetén szükséglet azonosítása, az igények pontosítása, a szükséges információk beszerzése, hiányzó információk pontosítása
- 2. A szállító felkutatása
- 3. Árajánlat kérése
- 4. Árajánlat
- 5. Rendelés feladása
- 6. Megrendelés visszaigazolása
- 7. Megrendelés utáni teendők
- 8. Tárolás
- 9. Értékesítés



1. Új beszerzés esetén szükséglet azonosítása, az igények pontosítása, a szükséges információk beszerzése, hiányzó információk pontosítása

Nálunk a megszokott alkatrészek, a megszokott séma alapján kerülnek megrendelésre, és a későbbiekben értékesítésre.

Felvesszük az adatokat:

- **Az igényelt cikk pontos meghatározása**
 - **A pontos mennyiség megadása**
- **Mikorra van szükség az igényelt cikke**
- **Az igénylő megnevezése, elérhetősége**
 - **Az igénylés dátuma**

2. A szállító felkutatása



A Fég-Láng Kft, egy meglévő cég utódjaként jött létre 2002. februárjában.

A mi cégünknel állandó beszállítók vannak, hiszen azokat is megörököltük az előző cégtől, így nem kellett más beszállítókat keresni.

Úgy is mondhatjuk, hogy rutin beszerzés folyik, hiszen a szerződéses partnerektől rendelünk, így kizárva a minőségi kifogásokat.

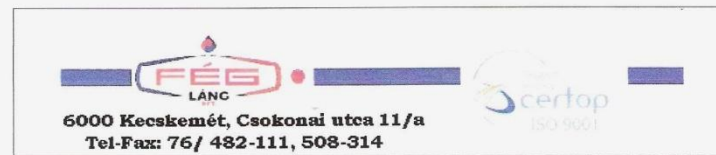
Sőt bizonyos partnerek meg is tiltják, hogy máshonnan szerezzük be a készülékekhez tartozó alkatrészeket.

Ennek köszönhetően viszont nem is szokott nálunk előfordulni minőségi kifogás.



3. Ajánlat kérés

- Az alkatrészek megfelelő kiválasztására nagy hangsúlyt fektetünk, mert ha rossz alkatrészt rendelnénk meg, akkor könnyen a nyakunkon maradhat.
- Arról nem is beszélve, hogy az ügyfélnél sem tudjuk a munkánkat elvégezni, illetve az igényeiket kiszolgálni.
- Tehát a termékeket kizárólagosan csak a gyártótól szerezhethjük be, így nincsenek versenytársak.
- A megfelelő alkatrészt a gyártótól kapott robbantott ábráról kell kiválasztani, cikkszám vagy kódszám alapján, vagy katalógusból.



Vara-Fég Kft.

Budapest
Fáy utca 29.
1139

Tárgy: Ajánlatkérés

Tisztelt Fejes Mariann!

Ezúton szeretnénk megköszönni az Önök által 2012. január 20-án megküldött 251/2012. hivatkozási számú tájékoztató levelüket, és alkatrész katalógusukat.

A részünkre megküldött katalógusukat áttanulmányoztuk, és a következő 2 termékükre szeretnénk ajánlatot kérni:

20 db AF-105 H típusú kazán hőmérsékletérzékelő
10 db AF-105 H típusú kazán termoelem.

Amennyiben lehetséges a szállítást 2012. február 28-a előtt kérnénk.

Várjuk mielőbbi ajánlatukat.

Tisztelettel

Nagy Tímea
ISO minőségirányítási megbízott

FÉG-LÁNG KFT.
6000 Kecskemét, Csokonai u. 11/A
Adószám: 12793945-2-03
Banksz.: 11101105-12793945-01000003

E-mail: fegszerv @ freemail.hu

Adó:

Bankszámlaszám: 11101105-12793945-



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

4. Árajánlat visszaigazolása

- Az árajánlatkérés után egy visszaigazolást kell kérnünk a felkeresett cégtől, hiszen tőlük is függ, hogy a vevő kéri-e a kiszemelt árut. (Ha már megfordult nálunk a kért termék, akkor a mi gépünkben nézzük ki az árat.)
- Ezen általában a következők szerepelnek:
 - számlázó adatai,
 - címzett adatai,
 - beérkezés, kiadás dátuma,
 - szállítási határidő,
 - a megrendelni kívánt termék neve, darabszáma, VTSZ száma
 - fizetendő összeg, Áfa vonzata, engedmény értéke.

Árajánlat

Iktatószám
7

Azonosító
AA00000007/2012

Ajánlatadó

Vara-Fég Kft.
1139 Budapest,
Fáy u. 23.
Adószám: 10584703-2-41
OTP Bank: 11703006-
20256959

Ügyfél
FÉG-Láng Kft.
Kecskemét
Csokonai u. 11/a
6000
Magyarország

Kelte
2012.02.24

Érvényességi határidő
2012.03.25

Termékkód VTSZ-szám	Cikkszám Gyárt. szám	Terméknév MennyiségMee	Egységár	Nettó	Áfa	Áfaérték	Bruttó
FMO-03572-100		Sztemkó 1100C 20db	1 053 Ft	21 060 Ft	27%	5 686 Ft	26 746 Ft
FMO-03506-100		Termoem AF70-105H 10db	1 054 Ft	10 540 Ft	27%	2 846 Ft	13 386 Ft
Összesen						Nettó: 31 600 Ft	
						Áfa: 8 532 Ft	
						Bruttó: 40 132 Ft	

VARA-FÉG KFT.
1139 Budapest, Fáy u. 23.
Adószám: 10584703-2-41

Ez az árajánlat a Kulcs-Soft Számítástechnika Nyrt. rendszerével készült. <http://www.kulcs-soft.hu>


MAGYARORSZÁG MEGÚJUL


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

Az ügyfelet értesítve, - vagy ha bent van nálunk- közöljük a termék eladási árát.

Ha az ügyfél elfogadja a szállítási feltételeket, akkor megrendelhetjük a terméket.

A kiválasztott beszállítónak elküldöm a termékekre vonatkozó megrendelést. Mely történhet formanyomtatványon vagy a cég által készített megrendelőlapon.

5. Megrendelő lap

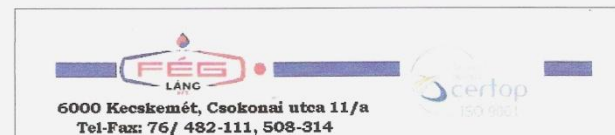


Tartalmazza:

- Címzett cég (gyártó)adatait, elérhetőségét,
- Megrendelő adatait, elérhetőségét,
- Megrendelés dátumát,
- Kódszámot,
- Termék megnevezését,
- Darabszámot,
- Egyéb megjegyzést,
- Aláírást, és bélyegző nyomatot

A megrendelő lap lehet a
gyártó

által készített is, és ezek általában
a szerződések mellékleteként
megtalálhatóak, amit a gyártó
szigorúan kérhet.



Vara-Fég Kft.

Budapest
Fáy utca 23.
1139

Tárgy: Megrendelés

Kedves Fejes Mariann!

A 2012. február 24-én megküldött 7/2012. hivatkozási számú ajánlatukat megkaptuk.

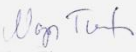
Ennek alapján a szeretnénk megrendelni Önöktől a következő alkatrészeket:

20db FMO-03572-100 cikkszámú 110C hőmérsékletérzékelő:	26.746.-Ft
10db FMO-03506-100 cikkszámú Termoelem AF70-105 H:	13.386.-Ft
Összesen (Bruttó):	40.132.-Ft

A számla összegét 10 napon belül utaljuk az Önök által megadott bankszámlaszámra, a postaköltséget pedig a Mi cégünk viseli.

Várjuk a megrendelésünk visszaigazolását!

Tisztelettel


FÉG-LÁNG KFT.
6000 Kecskemét, Csokonai u. 11/A
Adószám: 12793945-2-03
Banksz.: 11101105-12793945-01000003

Nagy Tímea

ISO minőségirányítási megbízott

E-mail: fegszerv @ freemail.hu

Adószám: 12793945-2-03

Bankszámlaszám: 11101105-12793945-01000003



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

6. Megrendelés visszaigazolása

- A felkeresett gyártó részünkre visszaigazolja a megrendelésben foglaltakat.
- Az alkatrész neve, ára, fizetési és áruszállítási feltételeket tartalmazza.

Visszaigazolás		Iktatószám Azonosító	44 BM00000044/2012				
Szállító  Vara-Fég Kft. 1139 Budapest Fáy u. 23. Adószám: 10584703-2-41 OTP Bank: 11703006-20256959		Ügyfél FÉG-Láng Kft. Kecskemét Csokonai u. 11/a 6000 Magyarország					
Kiadás kelte	Megrendelés beérkezése	Szállítási határidő					
2012.02.24	2012.02.24	2012.02.24					
Futár viszi megrendelő költségére 2012. február 27-én. Az árak a 27 %-os Áfát tartalmazzák.							
Termékkód VTSZ-szám	Cikkszám Gyári szám	Terméknév Mennyiség	Egységár	Nettó	Áfa	Áfaérték	Bruttó
FMO-03577-100		Sztemikó 110oC 20db	1 053 Ft	21 060 Ft	27%	5 686 Ft	26 746 Ft
FMO-03506-100		Termoelem AF70-105H 10db	1 054 Ft	10 540 Ft	27%	2 846 Ft	13 386 Ft
Összesen						Nettó: 31 600 Ft	
						Áfa: 8 532 Ft	
						Bruttó: 40 132 Ft	

VARA-FÉG Kft.
1139 Budapest, Fáy u. 23.
Adószám: 10584703-2-41

7. Megrendelés utáni tennivalók

7.1. Beérkezett árut ellenőrizni kell (azt kaptuk-e amit kértünk)

7.2. Beérkezett árut ki kell fizetni

7.3. Készletnyilvántartásba kell venni

7.4. Garanciális kérdéseket elintézni

7.1. Beérkező áru ellenőrzése

- **Ha megérkezett az általunk megrendelt áru, akkor azt ellenőrizni kell, hogy:**

a., Sértetlen-e a csomagolás, minőségileg rendben van-e

b., Megfelel-e a megrendelésben szerepeltekkel:

- Például cikkszám és kép egyeztetéssel
- Illetve a darabszámot, annyi jött-e amennyit a megrendelésben megadtunk

(Ehhez a szállítólevél adhat segítséget ha nincs azonnal számlázva a termék, vagy maga a számla)

a., Sértetlen csomagolás

- Ha sérült csomagot kapunk kézbe, ne vegyük át a küldeményt. Ugyanis sérült küldemény átvétele esetén, nem vállal felelősséget a futár/posta szolgálat a további sérülésekre.
- Tehát amikor postán vagy futárszolgálattal kapunk egy árut, akkor még a futár (vagy a postásdolgozó) előtt ki kell nyitni a csomagot, és ha sérült, vagy hibás, akkor jegyzőkönyvet kell felvetetni, és megtagadni a csomag átvételét.
- Utólag nem tudunk reklamálni.



b., Megrendelt termékek egyeztetése

- **Ellenőrzés során nézzük át, hogy minden rendben van:**
 - Számla, és tétel egyeztetése
 - Súly, darabszám egyezése
 - Minőség Bizonyítvány, Származási Bizonyítvány
- és egyéb papírok csatolása megtörtént-e
- **Ha bárminemű eltérés mutatkozna, a szállítólevélről, illetve számláról, átvételi jegyzék alapján beérkezett árukról, fuvarlevélről, úgy azonnal jegyzőkönyvezni kell.**
- **Ha minden stimmel, akkor jöhet az aláírás**

7.2. Termék kifizetése

A beérkezett árut ki is kell fizetni. Ez történhet:

- Készpénzes,
- Utánvétes átvétellel
- Előre- vagy utólag elektronikus úton történő kiegyenlítéssel is, ami ma már igen elterjedt.

A mi cégünknel is megtalálhatók ezeket a fizetési módok. Gyakori az átutalásos fizetés, hiszen szerződés van köztünk és a gyártó között, ami az évek óta fennálló rendíthetetlen kapcsolatot is jelzi, az egymásban való megbízást.

AAAHaus		PROFORMA SZÁMLA	
Kibocsátó: AAHAUS Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. 9026 Győr, Bácsai u. 148.E. Adószám: 14085275-2-08 EU-Adószám: HU-14085275 Bsz.sz.: Raiffeisen BANK 12096736-01194922-00100001 Telefonszám: 0620/444.55.03		Megrendelő adatai: Minta Bau Kft. 1105 Budapest, Minta utca 25/A Szállítási cím: 9090 Pannonhalma, Minta út 9	
Fizetés módja:	Példányszám:	Szállítás:	Kelt:
átutalás	1/1	2011.06.22	2011.06.17.
Sorszám: AX-MEG/1106-0089			
Megjegyzés: AH11-0617-001			
Megnevezés	VTSZ / SZJ	Áfa	Nettó ár
ISOMASTER EPS H80 10cm	25%		960,00 Ft
THERMOMASTER FIX polisztirol ragasztó	25%		36,00 Ft
MASTERNET A-145 üvegszövet háló	25%		104,00 Ft
CORATREND színazonos alapozó	25%		400,00 Ft
CORATREND EcoColor színvakolat	25%		168,00 Ft
THERMOMASTER D 10/160 dübel	25%		20,00 Ft
PVC hálós élvédő	25%		88,00 Ft
Lábazati indítósn	25%		388,00 Ft
			75 m2
			450 kg
			100 m2
			16 liter
			200 kg
			500 db
			25 m
			18 m
			72 000,00 Ft
			16 200,00 Ft
			10 400,00 Ft
			6 400,00 Ft
			33 600,00 Ft
			10 000,00 Ft
			2 200,00 Ft
			6 984,00 Ft
			18 000,00 Ft
			4 050,00 Ft
			2 600,00 Ft
			1 600,00 Ft
			8 400,00 Ft
			2 500,00 Ft
			550,00 Ft
			1 746,00 Ft
			90 000 Ft
			20 250 Ft
			13 000 Ft
			8 000 Ft
			42 000 Ft
			12 500 Ft
			2 750 Ft
			8 730 Ft
			Nettó összeg:
			ÁFA összeg:
			Bruttó összeg:
			Nettó összesen:
			ÁFA összesen:
			Kerekítés:
			157 784 Ft
			39 446 Ft
			0,00 Ft
			197 230 Ft
Ássa: egyezkedésben hétézer-kettőszázharminc Forint			
		Végösszeg: 197 230 Ft	
megrendelő A fenti árucikkeket megrendelem.		kibocsátó	
Köszönjük megrendelését!			

7.3. Készletnyilvántartásba vétel

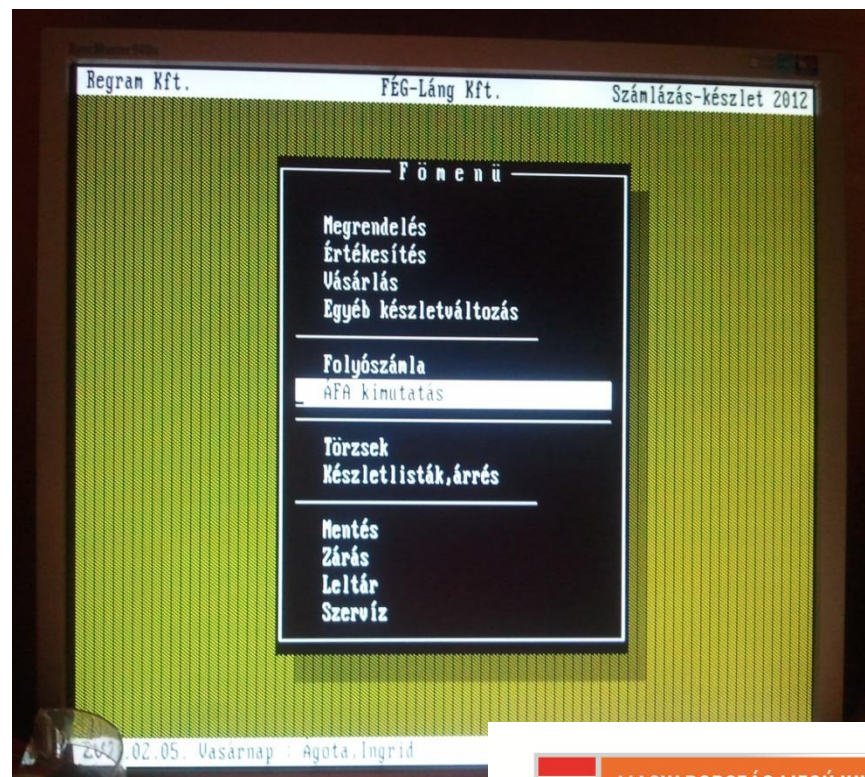
A mi cégünknel 2005.óta MSZ EN ISO 9001:2009 minősítés van, tehát a bevételezés, iktatás igen hosszadalmas.

- Bár a korszerű számítógépes technológiával és eszközökkel kiegészített, nyilvántartási módszer hatékonyabbá és biztonságosabbá teszi ezeket a műveleteket. Ehhez a Regram Kft. programjait használjuk.

- De azért vannak olyan műveletek amiket kézzel kell csinálni.

Például egy számlát 3 felé kell iktatni:

- Bevételebe
- Könyvelésbe
- Átutalásba



7.4. Garanciális vagy hibás termékek kezelése



Az ISO minősítés külön hangsúlyt fektet ezekre a kérdésekre.

Cégünknel a beszerzés foglalkozik a bizonyos garanciális kérdések rendezésével. Az esetleges visszáru (hibás termék vagy újrahasznosítható) is a beszerzés feladat köréhez tartozik.

Ilyenkor reklamációnkat személyesen vagy nem személyesen is elintézhethetjük.

Nem személyes reklamáció esetén telefonon, levélben, e-mailben és faxon jelezzük a gyártó részére az eltérést. A reklamációkhoz szükséges a fuvarlevél másolata illetve a felvett jegyzőkönyv. Amennyiben fénykép is készült a sérült árurol abban az esetben azt is mellékeljük.



Garancia kérdése



A kötelező jótállásról (garanciáról) Kormány Rendelet rendelkezik, melynek a biztosítása jogszabály alapján a fogyasztóvédelem feladata.

Fontosabb szabályok:

- A kötelező jótállás min. időtartama egy év
 - Az üzembe helyezés napjával kezdődik
 - Igény jótállási jeggyel érvényesíthető
 - Csak új alkatrész kerülhet beépítésre
- Rögzített 10 kg.-nál súlyosabb fogy. cikket az üzemeltetés helyén kell javítani.

Minőségileg kifogásolt áru esetén a vevő meg is tagadhatja annak átvételét, jegyzőkönyvvel reklamálhat.



8. Tárolás/raktározás

A megfelelő termék beérkezése után a raktározás megelőző fázisban létrehozott termékek állagmegőrző elhelyezése az első.

Utána az ellátási funkciónak megfelelően a következő felhasználási fázis igényei szerint az áru rendelkezésre bocsátása az ügyfél részére.

A raktározás csak akkor lehet hatékony, ha összhang van a tárolás és ellátás között. A tárolt készleteknek a feladata lehetővé tegyék az ellátási tevékenység minőségi lebonyolítását.

8.1. Példa egy raktárra

- A raktározási folyamat egyik alapvető funkciója. A raktári tárolótér a raktári készlet nagyobb hányadának az elhelyezésére szolgál. A raktárunk az épületen belül az eladótér mellett található a gyors kiszolgálás érdekében. Az alkatrész raktárunk a legnagyobb helyszükségletű, melynek a gazdaságos kihasználására kellett törekednünk. Ugyanis nem mindegy, hogy egy adott raktárban milyen mennyiségű áru tudunk elhelyezni vagy adott mennyiségű árukhoz mekkora tárolóteret, kell létesíteni.
- Cégünknel a **Statikus tárolási** módot alkalmazzuk. Ezen belül az állványos vagy állvány nélküli tárolást az áruválasztéknak megfelelően. A soros állványoknál egy kiszolgáló út van és két oldalon egy-egy állványsor helyezkedik el, amelyekbe egymás mellé és fölé mélységi irányban egy egységrakomány tárolható be.



MSZ EN ISO 9001:2009



-A minőségirányítási rendszer folyamatai megfelelően szabályozottak.
Az éves Auditokon a következőket vizsgálják:

- **Minőségpolitika (MP, 2. verzió)**
 - **Minőségcél (MC, 2011.)**
 - **Minőségirányítási Kézikönyv (MK, 3. verzió)**
- **Minőségirányítási dokumentumok kezelése (ME-4.2-1., 2. verzió)**
 - **Ajánlatadás és szerződéskötés (ME-7.2-1., 2. verzió)**
 - **Beszerezés (ME-7.4-1., 2. verzió)**
 - **(Be)szállítók értékelése (ME-7.4-2., 2. verzió)**
 - **Gáz-, villany-, klímakészülék és alkatrész értékesítés, épületgépészeti szerelés (ME-7.5-1., 2. verzió)**
- **Minőségirányítási formanyomtatványok és kezelésük (MU-4.2-1. 4. verzió)**
 - **Iktatás (MU-4.2-2., 2. verzió)**

Ha minden rendben ment akkor a Tanúsítvány kiállítják a következő...

8.2. Előírások raktározásnál

ISO követelményeknek megfelelően az anyagok tárolására anyagraktárt tartunk fent.

Meghatározzák, hogy hogyan kell tárolni az alkatrészeinket, anyagainkat:

- Címkével ellátva,
- Megnevezéssel-cikkszámmal ellátva,
- Külön fakkokba, az átláthatóság érdekében,
- Megközelíthetőség könnyű legyen (nehogy felbukjunk)



8.3. Anyagmozgatási rendszerünk eszközei

Vállalatunknál a raktári (tárolótéri, áruelőkészítő- téri anyagmozgató rendszerek) érvényesülnek.

A **tárolótéri anyagmozgató rendszeren belül** (a tárolási egységek be és kitárolása és - tárolótéri kommissiózás esetén - az árukiszedéshez kapcsolódó anyagmozgatás)

és

az **áruelőkészítő téren belül is** (az árufogadás, betárolás előkészítés, tároló terén kívüli kommissiózás és kiszállítás előkészítés anyagmozgatási feladatának megoldása)

a **kézi kocsi az eszköze az anyagmozgatásnak.**

Főleg a nehéz készülékek esetén használatos.



9. Értékesítés

- **Vevőközpontúság:** a Fég-Láng Kft. is mint minden szervezet a vevőktől függ, ezért ismernünk kell a jelenlegi és a jövőbeli vevői szükségleteket, teljesítenünk kell a vevők követelményeit, és igyekeznünk kell felülmúlni a vevők elvárásait.
- Ezért alakítottunk ki egy **nyitott eladóteret**, ahol míg várakoznak a vevők, érdeklődők kényelmesen tudnak a készülékek között tájékozódni, prospektusok segítségével.



Az ügyfél kiszolgálása során a következő dokumentumokat kell átadni részükre:

- **Használati és kezelési útmutató:** – a minőségtanúsítás mellett - a vásárlási tájékoztató része. A használati és kezelési útmutató tartalmazza a termék rendeltetésszerű használatához, működtetéséhez, kezeléséhez, eltarthatóságához, felhasználhatóságához szükséges feltételeket és ismereteket, a minőségtanúsítás, pedig a termékeknek a vásárló számára lényeges tulajdonságairól, főbb műszaki és egyéb jellemzőiről, minőségi osztályáról ad tájékoztatást.
- **Vásárlási tájékoztató:** A fogyasztónak – a fogyasztási cikk jellegétől és tulajdonságától függően – írásban, magyar nyelven és közérthetően kell megkapniuk a vásárlási tájékoztatót. A kereskedő köteles biztosítani az importált áruhoz csatolt külföldi tájékoztatóval megegyező magyar nyelvű ismertetőt.
- **Jótállási könyvet/ garancia könyvet:** melyben részletes le van írva, a gyártó, az eladó és felhasználó jogosultságai.
- **Számlát,** melyet két féleképpen lehet kitölteni: átutalással
készpénzes fizetési módon.

10.Végszó:

Fontos, hogy az ügyfél mindig elégedetten távozzon.

Hiszen a rossz hír gyorsan terjed és 1 elégedetlen vevő 10-et képes hozni.

Szóval tartsuk be az arany szabályt, a vevőnek mindig igaza van!

Köszönöm a türelmeteket és a figyelmet!



Felhasznált Irodalom

- **Fég-Láng Kft. MSZ EN ISO 9001:2009 követelményei**
- **Némon Zoltán - Sebestyén László - Vörösmarty Gyöngyi.:**
Logisztika I.-II.-III.-IV. négy kötetes tankönyv sorozat
- **Prezenszki József:** Logisztika I.-II.
- www.logsped.hu
- www.mle.hu