

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 -emiat 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, beszállítói 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



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

# 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. Visszaru 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, újrafelhasználhatóságként 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 szükségiet 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 cikkre
- 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.

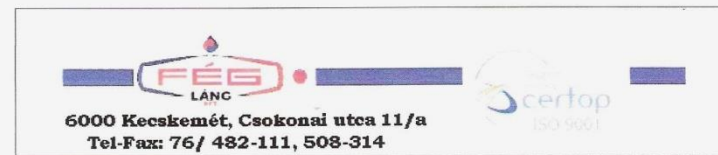
Sőt bizonyos partnerek meg is tiltják, hogy máshonnan szerezzük be a készülékekhez tartozó alkatrészeket.

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 szerezhethetjük 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

Kecskemét, 2012. február 18.  
Iktatószám: 41/2012.  
Ügyintéző: Kiss Lajos  
Hiv. szám: 4/2012.

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.

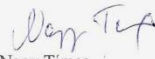
A részünkre megküldött katalógusukat áttanulmányoztuk, és a következő 2 termékre szeretnénk ajánlatot kérni:

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.**  
5000 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	AA0000007/2012		
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			Érvényességi határidő				
2012.02.24			2012.03.25				
Termékkód	Cikkszám	Terméknév	Egységár	Nettó	Áfa	Áfaérték	Bruttó
VTSZ-szám	Gyárt. szám	MennyiségMee					
FMO-03572-100		Sztemkó 1100C 20db	1 053 Ft	21 060 Ft	27%	5 686 Ft	26 746 Ft
FMO-03506-100		Termoelém AF70-105H 10db	1 054 Ft	10 540 Ft	27%	2 846 Ft	13 386 Ft
<b>Összesen</b>						Nettó: 31 600 Ft	
						Áfa: 8 532 Ft	
						Bruttó: 40 132 Ft	



VARA-FÉG KFT.  
1139 Budapest, Fáy u. 23.  
Adószám: 10584703-2-41  
4.

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



**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

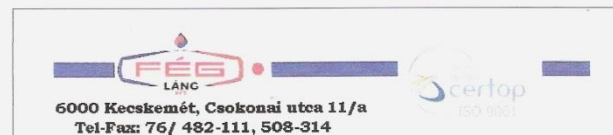


Tartalmazza:

- 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 árajánlatukat 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

  
Nagy Timea

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

ISO minőségirányítási megbizott

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	44						
		Azonosító	BM0000044/2012						
Szállító	 <b>Vara-Fég Kft.</b> 1139 Budapest Fáy u. 23. Adószám: 10584703-2-41 OTP Bank: 11703006-20256959	Ügyfél	<b>FÉG-Láng Kft.</b> 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	Cikkszám	Terméknév	Mennyiség	Meg	Egységár	Nettó	Áfa	Áfaérték	Bruttó
FMO-03577-100		Szemikó 1100C 20db	1	053 Ft	21 060 Ft	27%	5 686 Ft	26 746 Ft	
FMO-03506-100		Termolem AF70-10SH 10db	1	054 Ft	10 540 Ft	27%	2 846 Ft	13 386 Ft	
<b>Összesen</b>								Nettó: 31 600 Ft	
								Áfa: 8 532 Ft	
								Bruttó: 40 132 Ft	

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

6  
7

# 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 bármilyen 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.**

		PROFORMA SZÁMLA					
<b>Kibocsátó:</b> AHAUS 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		<b>Megrendelő adatai:</b> Minta Bau Kft. 1105 Budapest, Minta utca 25/A Szállítási cím: 9090 Pannonhalma, Minta út 9					
Fizetés módja:	Példányszám:	Szállítás:	Kelt:	Sorszám:			
átutalás	1.11	2011.06.22	2011.06.17.	AX-MEG/1106-0089			
Megjegyzés: AH11-0617-001							
Megnevezés	VTSZ / SZJ	Áfa	Nettó ár	Mennyiség	Nettó érték	Áfa tartalom	Bruttó érték
ISOMASTER EPS H60 10cm	25%		960,00 Ft	75 m <sup>2</sup>	72 000,00 Ft	18 000,00 Ft	90 000 Ft
THERMOMASTER FIX polisztirol ragasztó	25%		36,00 Ft	450 kg	16 200,00 Ft	4 050,00 Ft	20 250 Ft
MASTERNET A-145 üvegszövet háló	25%		104,00 Ft	100 m <sup>2</sup>	10 400,00 Ft	2 600,00 Ft	13 000 Ft
CORATREND színazonos alapozó	25%		400,00 Ft	16 liter	6 400,00 Ft	1 600,00 Ft	8 000 Ft
CORATREND EcoColor színvakolat	25%		168,00 Ft	200 kg	33 600,00 Ft	8 400,00 Ft	42 000 Ft
THERMOMASTER D 10/160 ábél	25%		20,00 Ft	500 db	10 000,00 Ft	2 500,00 Ft	12 500 Ft
PVC hálós étvédő	25%		88,00 Ft	25 m	2 200,00 Ft	550,00 Ft	2 750 Ft
Lábazati indítósn	25%		388,00 Ft	18 m	6 984,00 Ft	1 746,00 Ft	8 730 Ft
					<b>Nettó összeg:</b>	<b>ÁFA összeg:</b>	<b>Bruttó összeg:</b>
					157 784 Ft	39 446 Ft	197 230 Ft
					18%-os: 0 Ft	0 Ft	0 Ft
					5%-os: 0 Ft	0 Ft	0 Ft
					<b>Nettó összesen:</b>	<b>ÁFA összesen:</b>	<b>Keretítés:</b>
					157 784 Ft	39 446 Ft	0,00 Ft
<b>Ássz:</b> egyszerűkiszámlázás-kettőszázharmad Forint		<b>Végösszeg:</b>		<b>197 230 Ft</b>			
_____ megrendelő A fenti árucikkeket megrendelem.		_____ kibocsátó					
Köszönjük megrendelését!							
<small>NYEL: számlázó és készletnyilvántartó program (www.avel-szamlazo.hu)                      A szoftvert megírták a 47/1007. (XII.13.) PM rendeletnek.</small>							



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

# 7.3. Készletnyilvántartásba vétel

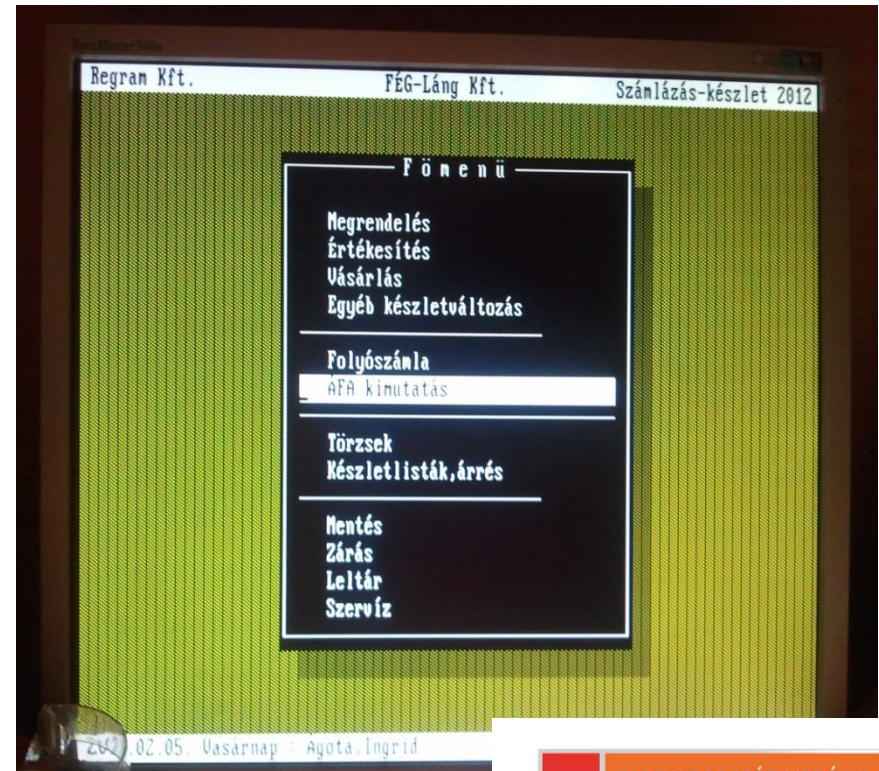
A mi cégünknel 2005.óta MSZ EN ISO 9001:2009 minősítés van, tehát a bevételezés, iktatás igen hosszadalmas.

- 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



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

# 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 elintézhetjük.**

**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 árról 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 tárolóter 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 egységgrakomány 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 következők szerint:



# 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, áruelemek készítő- 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 **áruelemek készítő téren belül is** (az árufogadás, betárolás előkészítés, tároló terén kívüli kommissiózás és kiszállítás előkészítés anyagmozgató 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 várákoznak a vevők, érdeklődők kényelmesen tudnak a készülékek között tájékozódni, prospektusok segítségével.



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

## 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 aranyszabályt, 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](http://www.logsped.hu)
- [www.mle.hu](http://www.mle.hu)

