Zjazd 29.03.2020r : Technik Usług Pocztowych i Finansowych

Przedmiot :Obrót towarowy w praktyce 4 godziny

Szanowni Państwo! Przesyłam zagadnienia z przedmiotu: Obrót towarowy w praktyce (4 godziny) i linki do stron, gdzie można zgłębić wiedzę na dany temat . Znajdują się tam prezentacje , filmiki, poradniki oraz Quiz 10 pytań . W ramach utrwalenia wiadomości z tematów proszę zrobić Quiz pt. Odpowiedz na 10 pytań i sprawdź czy znasz swoje prawa?

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

W razie pytań proszę o kontakt pod adresem mailowym: d\_tyborowska@wp.pl

Temat nr 1.Analiza praw konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w procesie sprzedaży.

Temat nr 2.Analiza procedur postępowania reklamacyjnego w trakcje obsługi klienta .

Temat nr 3.Wykorzystanie technologii komputerowej do sporządzania druków postępowania reklamacyjnego- ćwiczenia .

Temat nr 4. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji od konsumenta .

-wskazać procedury i sposoby załatwiania reklamacji,

-podać formy złożenia reklamacji,

* ustalić wynikające z prawa konsumenckiego terminy złożenia i rozpatrzenia reklamacji,
* sporządzić druk reklamacyjny zgodnie z żądaniem klienta,

-jak prawidłowo powinien przebiegać proces reklamacyjny „krok po kroku”,

-formularz zgłoszenia reklamacyjnego – niezbędne elementy, jakich błędów unikać,

-paragon, faktura, ksero, dowód z banku, zeznanie świadka – jak można uprawdopodobnić zakup towaru u Sprzedawcy?

-jak prawidłowo odpowiadać na reklamacje (m.in. terminologia, przepisy),

-podstawy odrzucenia reklamacji ,

-reklamacje towarów zakupionych przez: Internet, telefon, od przedstawiciela handlowego - sposoby na ograniczanie odpowiedzialności sprzedawcy,

-reklamacje towarów: przecenionych, zakupionych w promocji, używanych, zakupionych w kredycie, zakupionych w leasingu.

Pozdrawiam Dorota Tyborowska