

## **OKTATÁSI SEGÉDANYAG A MEZŐGAZDASÁG ÉS ERDÉSZET ÁGAZATHOZ**

Az első kiadás készült az Innovációs és Technológiai Minisztérium  
NFA-KA-NGM-2/2017. számú támogatási szerződése alapján a Herman Ottó Intézet Nonprofit  
Kft. irányításával.

# **A VIRÁGELADÁS ALAPJAI**

Szerzők:

**Gódorné Hazenauer Zita  
Szabó Lajos**

Lektorok:

**Szabó János  
Horváth Győző**

Alkotó-szerkesztő:

**Dzsudzsák Szilvia**

Kiadja a **Herman Ottó Intézet Nonprofit Kft.**  
( 1223 Budapest, Park u. 2. )  
(tel.: 06-1/ 362-8100, [www.hermanottointezet.hu](http://www.hermanottointezet.hu))  
Felelős kiadó: Bozzay Péter ügyvezető

## TARTALOMJEGYÉK

BEVEZETŐ .....	8
I. A VÁLLALKOZÁSI FORMÁK.....	9
<b>1. Az egyéni és a társas vállalkozások jellemzői</b> .....	9
<b>2. A vállalkozások általános forgalmi adó fizetési kötelezettsége</b> .....	11
<b>3. A vállalkozási formák közötti választás szempontjai</b> .....	13
3.1. Egyéni vállalkozás.....	14
3.2. Betéti társaság.....	16
3.3. Korlátolt felelősségű társaság.....	17
<b>4. Vállalkozások alapítása és megszüntetése</b> .....	19
4.1. Az okmányirodák, a kormányablakok és a cégbíróság feladatai.....	19
4.1.1. Okmányirodák, kormányablakok.....	19
4.1.2. Ügyfélkapu.....	20
4.1.3. Cégbíróság, cégjegyzék .....	21
4.2. Vállalkozások alapítása .....	22
4.2.1. Egyéni vállalkozás alapítása .....	23
4.2.2. Gazdasági társaságok alapítása .....	24
4.2.3. Pénzforgalmi bankszámla vezetése, kamarai regisztráció .....	25
4.2.4. Az üzletnyitás kezdeti lépései .....	26
4.3. Vállalkozások megszüntetése, megszűnése.....	27
4.3.1. Egyéni vállalkozások szüneteltetése, megszüntetése, megszűnése .....	27
4.3.2. Gazdasági társaságok megszüntetése .....	29
<b>5. A munkaviszony jogi szabályozása</b> .....	30
5.1. A munkajogi szabályozás eszközei .....	31
5.2. A munkaszerződés.....	31
5.3. A munkaviszony megszűnése, megszüntetése .....	34
5.3.1. A végkielégítés.....	35
5.4. Az egyszerűsített foglalkoztatás .....	36
II. AZ ÁRU ÉS A KERESKEDELEM, ÁRURENDSZEREK.....	38
<b>1. Az áru és a kereskedelem fogalma</b> .....	38
1.1. Az áru fogalma .....	38
1.2. A kereskedelem fogalma .....	38

<b>2. Árurendszerek</b> .....	39
2.1. Hagyományos árurendszerek.....	40
2.2. Kód típusú árurendszerek .....	42
2.2.1. A kódok formái az árurendszerezésben.....	42
2.2.2. Az egydimenziós vonalkódok .....	43
2.2.3. A kétdimenziós vonalkódok .....	45
2.3. A kód típusú árurendszerek csoportjai .....	46
2.3.1. Európai Áruazonosító Kódrendszer .....	46
2.3.2. Egységes Termékazonosító Kódrendszer .....	49
2.3.3. Belföldi Termékosztályozás.....	50
2.3.4. Vámtarifaszám .....	50
2.3.5. Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere.....	51
2.4. Digitális árufelismerés, információszolgáltatás.....	51
III. A MINŐSÉG .....	54
<b>1. A minőség fogalma</b> .....	54
<b>2. A minőségjellemzők</b> .....	56
<b>3. A fogyasztók tájékoztatása</b> .....	59
3.1. Minőségi jel .....	60
3.2. Minőségi bizonyítvány .....	60
3.3. Használati, kezelési útmutató .....	60
3.4. Árucímke .....	61
3.5. Műszaki leírás.....	64
3.6. Megkülönböztető minőségi jelek.....	64
3.6.1. Márka .....	64
3.6.2. Védjegy .....	65
3.6.3. Állami zárszalag.....	67
<b>4. A szabványosítás és a szabvány szerepe</b> .....	69
<b>5. Minőségbiztosítási rendszerek</b> .....	74
IV. ÁRUÁTVÉTEL .....	78
<b>1. Az áruátvételt megelőző feladatok</b> .....	78
<b>2. Az áruátvétel előkészítése</b> .....	82
2.1. Az áruátvételi terület kijelölése .....	82
2.2. Az áruátvételi terület alkalmassá tétele az áruátvételre.....	83
2.3. Az áruátvételt követő tárolási hely biztosítása .....	83

2.4. A visszaszállítandó göngyölegek előkészítése .....	83
2.5. A visszáru előkészítése .....	84
2.6. Az áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése .....	85
<b>3. Az áru átvétele .....</b>	<b>85</b>
3.1. A megrendelés és a kíséreeokmány összehasonlítása .....	86
3.2. A beérkezett áruk kirakodása .....	86
3.3. Az áru mennyiségi és minőségi átvétele.....	87
3.3.1. Az áru mennyiségi átvétele .....	87
3.3.2. Az áru minőségi átvétele.....	88
3.3.3. Az áruátvétel személyi feltételei .....	88
3.3.4. Az átvétel technikai eszközei .....	89
3.4. Az áruátvételhez kapcsolódó adminisztratív munkák .....	95
3.4.1. Megrendelő levél.....	95
3.4.2. Átvételi jegyzék .....	98
3.4.3. A szállítólevél és a számla .....	99
3.4.4. Jegyzőkönyv.....	107
3.5. Az áruátvétel szabályai árucsoportok szerint .....	112
<b>V. RAKTÁROZÁS, TÁROLÁS, KÉSZLETEZÉS .....</b>	<b>117</b>
<b>1. Raktározás, tárolás.....</b>	<b>117</b>
1.1. A raktározás fogalma, célja .....	117
1.2. A raktár helyének kiválasztása.....	118
1.3. Tárolási módok a raktárakban .....	119
1.4. A raktári rend .....	121
1.5. Tárolás a virágüzletekben .....	122
1.5.1. Vágott virágok tárolása .....	122
1.5.2. Cserepes dísznövények tárolása.....	127
1.5.3. Egyéb virágkötészeti anyagok tárolása .....	129
1.6. A raktározás munka- és tűzvédelmi szabályai.....	130
1.6.1. Tűzvédelem.....	130
1.6.2. Munkavédelem.....	132
1.6.3. Környezetvédelem .....	138
<b>2. Készletezés.....</b>	<b>141</b>
2.1. Készletnyilvántartás.....	141
2.2. A raktározás bizonylatai.....	143

2.3. A leltározás fogalma, célja.....	145
2.4. Leltározási szabályzat, leltározási ütemterv .....	146
2.5. A leltárfelvétel módjai .....	147
2.6. A leltározás bizonylatai, a leltározás lebonyolítása .....	148
2.6.1. A leltáreredmény megállapítása .....	151
2.6.2. A leltározási jegyzőkönyv .....	151
<b>VI. AZ ÉRTÉKESÍTÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, ÁRUKIRAKODÁS.....</b>	<b>154</b>
<b>1. Az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása.....</b>	<b>154</b>
1.1. A vágott virágok áru-előkészítése.....	155
<b>2. A fogyasztói ár feltüntetése .....</b>	<b>160</b>
2.1. A fogyasztói ár feltüntetésének módjai.....	160
2.2. A fogyasztói ár feltüntetésének szabályai .....	161
2.3. Az egységár.....	163
2.4. A kedvezményes ár .....	165
2.5. A szolgáltatások ára .....	165
2.6. Az árcédulák elkészítése.....	165
2.7. Megtévesztő kereskedelmi tevékenység.....	167
<b>3. Az áruk elhelyezése az eladótérben.....</b>	<b>168</b>
3.1. Az áruk eladótéri elhelyezésének általános szempontjai.....	168
3.2. Az eladótér elrendezése .....	171
3.2.1. Az eladótér elrendezési módjai .....	171
3.2.2. Horizontális és vertikális áruehelyezés .....	173
3.2.3. A vásárlói út .....	174
3.3. A virágelárusító helyek eladótere, berendezése .....	175
3.4. A kirakat.....	179
3.5. Árufeltöltés .....	180
<b>VII. A VÁSÁRLÁSI INDÍTÉKOK MEGISMERÉSE.....</b>	<b>183</b>
<b>1. A fogyasztói magatartás modellje .....</b>	<b>183</b>
1.1. A virágkereskedelem legfontosabb időszakai.....	184
1.2. Vevőtípusok .....	189
1.2.1. A vásárlási stílus szerinti vevőtípusok .....	189
1.2.2. A női és a férfi vásárlók vásárlási jellemzői.....	191
1.2.3. A vevők csoportosítása az életkor és egyéb tulajdonságok alapján .....	192
1.2.4. Az online vásárlók típusai .....	194

1.3. A vásárlási döntés folyamata .....	195
<b>2. A vásárlók befolyásolásának eszközei.....</b>	<b>197</b>
<b>3. A vevők tájékoztatása, az áru tulajonságainak ismerete .....</b>	<b>198</b>
3.1. A vevők tájékoztatása.....	199
3.2. Az áru ismerete, szaktanácsadás.....	200
<b>VIII. A KERESKEDELEM SZÍNTEREI, AZ ÉRTÉKESÍTÉSI MÓDOK .....</b>	<b>203</b>
<b>1. Vágott virág- és dísznövény-forgalmazás.....</b>	<b>203</b>
1.1. Nagykereskedelem.....	203
1.1.1. A világ virág-nagykereskedelme .....	203
1.1.2. A hazai virág-nagykereskedelem .....	206
1.2. Kiskereskedelem.....	209
<b>2. Értékesítési módok .....</b>	<b>212</b>
2.1. A hagyományos és az internetes értékesítés .....	213
2.1.1. A hagyományos értékesítés .....	213
2.1.2. Értékesítés az interneten.....	216
<b>IX. AZ ÉRTÉKESÍTÉS .....</b>	<b>221</b>
<b>1. Kommunikáció .....</b>	<b>221</b>
1.1. Kommunikációs eszközök.....	221
1.1.1. A személyes eladás kommunikációs szabályai .....	221
1.1.2. Az üzleti telefonálás szabályai.....	224
1.1.3. Az üzleti levelezés szabályai.....	225
<b>2. Az értékesítés folyamata .....</b>	<b>227</b>
2.1. A vevő fogadása, köszöntése .....	229
2.2. A vásárlási szándék megérdeklődése, termékbemutató.....	229
2.3. Helyettesítő és kiegészítő termékek ajánlása.....	230
2.4. Az áru becsomagolása .....	230
2.5. Számlázás, nyugta készítése .....	237
2.5.1. Nyugta.....	237
2.5.2. Számla.....	241
2.5.3. A vállalkozás bélyegző.....	246
2.5.4. Szigorú számadási kötelezettség, a hibás számla javítása .....	247
2.6. A fizetési folyamat .....	248

2.6.1. Fizettetés készpénzzel és készpénzkímélő módon.....	248
2.6.2. Pénzelszámolási, pénzkezelési szabályok.....	251
2.6.3. Pénztárgépek .....	256
2.7. A vásárlás megköszönése, elköszönés .....	260
X. AZ ÜZLET ÜZEMELTETÉSE .....	263
<b>1. Az üzlet elhelyezkedése</b> .....	263
<b>2. Az épület és környezete</b> .....	263
<b>3. Nyitvatartási idő, az üzlet nyitása és zárása</b> .....	265
3.1. Nyitvatartási idő .....	265
3.2. A nyitvatartási idő utáni és előtti feladatok .....	267
3.3. Az üzlet nyitása és zárása .....	267
<b>4. Áru- és vagyónvédelem</b> .....	268
4.1. Áru- és vagyónvédelmi eszközök.....	269
4.1.1. Belső vagyónvédelmi eszközök .....	269
4.1.2. Külső vagyónvédelmi eszközök.....	273
4.2. Élőerős vagyónvédelem.....	275
<b>5. A fogyasztói reklamációk intézése</b> .....	277
5.1. A fogyasztói érdekvédelem .....	277
5.2. A fogyasztók érdekvédelmi szervezetei.....	279
5.3. A fogyasztói jog érvényesítése .....	280
5.4. A virágkereskedelemben előforduló gyakori reklamációk.....	282
5.5. A személyes adatok védelme.....	283
XI. FELADATOK MEGOLDÁSA.....	285
XII. SZÁMLA ÉS SZÁLLÍTÓLEVÉL KITÖLTÉSE .....	298
FELHASZNÁLT IRODALOM .....	338

## **BEVEZETŐ**

Szerencsére mára sok helyen, folyóiratokban, közösségi oldalakon, szakmai szervezetek rendezvényein beszélhetünk a virágkereskedelem gyakorlati és elméleti kérdéseiről.

A könyv elsődleges célja a leendő virágkereskedők, a szakmai tevékenységet még csak megkóstolók, a szakmai párbeszédbe éppen belecsöppenők és ennek megfelelően a rengeteg kérdéssel rendelkezők, valamint a már gyakorlott virágkötő szakemberek segítése.

A könyv tartalma a virágbolt indításától az árubeszerzésen át, a vásárlási folyamat elemzéséig sok területet ölel fel. A tankönyv alkotóit számos témában az a közös szemléletmód vezette, hogy az alapos ismeretközlés mellett a gyakorlatba való átültetés is legalább olyan hangsúlyt kapjon.

Cél, hogy a tankönyv egyfajta kézikönyvként is funkcionáljon, a mai magyar viszonyok között egy virágkereskedelmi vállalkozás indításához, működtetéséhez és ebben a témakörben minden eligazodni kívánó haszonnal forgathassa.

Hogy indul és működik jelenleg egy virágkereskedelmi tevékenységet végző vállalkozás Magyarországon? Célszerűnek látszik, ha a könyvet mindjárt ezzel indítjuk.

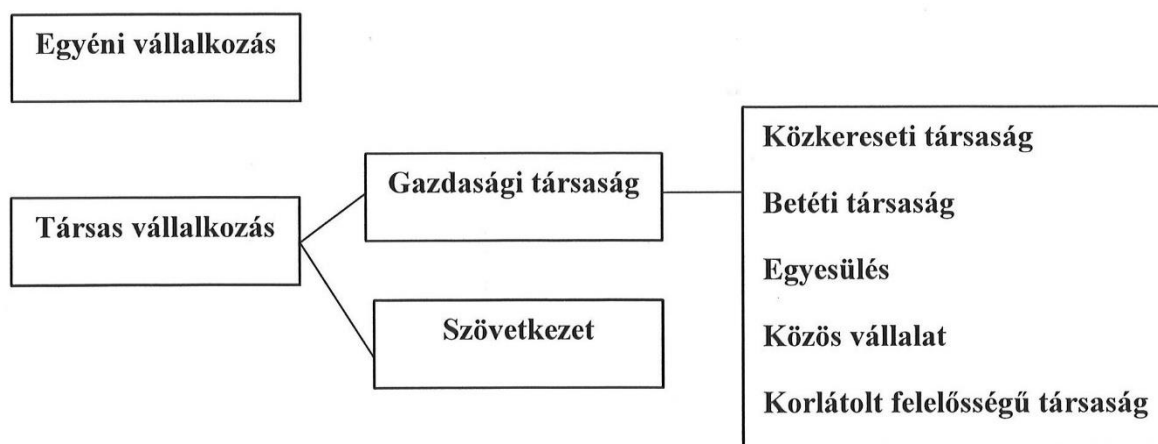


# I. A VÁLLALKOZÁSI FORMÁK

## 1. AZ EGYÉNI ÉS A TÁRSAS VÁLLALKOZÁSOK JELLEMZŐI

Vállalkozni egyéni vállalkozóként, vagy társas vállalkozóként gazdasági társaság alapításával lehet. Virágüzlet jellemzően **egyéni vállalkozás**, **betéti társaság** és **korlátolt felelősségű társaság** vállalkozási formában működtethető. Döntéshozás előtt érdemes **könyvelő** vagy **ügyvéd szakmai segítségét** igénybe venni.

A leendő vállalkozók számára ez a könyv a kiindulási alapot jelentheti, azonban a törvényi előírások, a jogszabályok folyamatosan változnak, így azok módosulásait is folyamatosan követni kell.



1. ábra A hazai vállalkozások szervezeti típusai

*A virágüzlet esetében kedvelt vállalkozási formák: a betéti társaság és a korlátolt felelősségű társaság.*

Az **egyéni vállalkozás** belföldi **természetes személy** (természetes személynek minősül maga az ember) üzletszerű – saját nevében és kockázatára, rendszeresen, haszonszerzés céljából folytatott – gazdasági tevékenysége. Az egyéni vállalkozó **felelőssége korlátlan, egyedül** fekteti be a vállalkozás működtetéséhez szükséges tőkét, maga hozza meg a működésre vonatkozó döntéseket. Egyéni vállalkozás alapítására a cselekvőképes, Magyarországon lakóhellyel rendelkező természetes személyek közül az jogosult, aki nincs kizárva az egyéni vállalkozás gyakorlásából.

A **gazdasági társaságok** a két vagy több tulajdonos által alapított **személy és, vagy tőkeegyesülés jellegű** üzleti vállalkozások, ahol a partnerek osztoznak az eredményen és a

vezetés felelősségén. A gazdasági társaságok alapításához a társaság formájától függő konkrét elnevezésű létesítő okirat szükséges, amely meghatározza az adott társaságban részt vevő tagok, illetve részvényesek egymáshoz való viszonyát, jogait és kötelezettségeiket. Az alapításhoz valamennyi tag vagyoni hozzájárulása szükséges.

**Közkereseti társaság** (rövidítése: kkt.) esetén a társasági szerződéssel a társaság tagjai arra vállalnak kötelezettséget, hogy **korlátlan** és **egyetemleges** felelősségük mellett közös gazdasági tevékenységet folytatnak, és az ehhez szükséges vagyont a társaság rendelkezésére bocsátják. A korlátlan felelősség miatt a tagok saját vagyonukkal is felelnek a társaság tartozásaiért. Az egyetemleges felelősség azt jelenti, hogy bármely tagtól követelhető a tartozás teljes összegének megtérítése.

A **betéti társaságban** (rövidítése: bt.) a társasági kötelezettségekért legalább egy tag (**beltag**) felelőssége **korlátlan**, legalább egy másik tag (**kültag**) felelőssége pedig a vagyoni betétje mértékéig **korlátozott**. A kültag személyes közreműködésre nem kötelezett, így lehetősége van arra, hogy tisztán vagyoni befektetéssel vegyen részt a társaságban.

Az **egyesülésnek** kizárólag **jogi személy** (olyan szervezet, amely jogképes, jogai és kötelezettségei lehetnek) **lehet a tagja**. Az egyesülést a tagok gazdálkodásuk eredményességének előmozdítására és gazdasági tevékenységük összehangolására, valamint szakmai érdekeik képviselésére hozzák létre. Az egyesülés saját nyereségre nem törekszik; vagyonát meghaladó tartozásaiért **a tagok egyetemlegesen** kötelesek helytállni.

A **közös vállalat** (rövidítése: kv.) **jogi személyek által alapított**, olyan gazdasági társaság, amely a tagjai által rendelkezésre bocsátott alaptőkével és egyéb vagyonával felel kötelezettségeiért. A nyereségből a tagok **vagyoni betétjük arányában részesülnek**, a veszteséget is ilyen arányban viselik. Közös vállalat 2006. július 1-től nem alapítható.

A **korlátolt felelősségű társaság** (rövidítése: kft.) az alacsony taglétszámú, viszonylag tőkeerős gazdasági vállalkozások típusa. Előre meghatározott összegű **törzsbetétekből álló törzstőkével** alakul, amelyeknél a tag felelőssége a társasággal szemben törzsbetétére és a társasági szerződésben esetleg megállapított egyéb vagyoni hozzájárulásra terjed ki.

A **részvénytársaság** (rövidítése: rt.) nagy létszámú, tőkeerős társaságok jellemző típusa. Előre meghatározott összegű alaptőkével rendelkezik, ami **részvényekből** áll. A részvény a tagsági jogokat önmagában testesíti meg, átruházásával a tagsági viszony is könnyen átszarmaztatható. A tag (részvényes) **felelőssége** a társasággal szemben a **részvény névértékének** vagy **kibocsátási értékének befizetésére** terjed ki. A részvénytársaság kötelezettségeiért a részvényes egyébként nem felel.

A **szövetkezetek** a tagok vagyoni hozzájárulásával és személyes közreműködésével létrejövő, a tagok érdekeit képviselő szervezet. A szövetkezet célja a gazdálkodási tevékenység mellett az is, hogy különböző kedvezményeket, juttatásokat nyújtson a tagjainak. A szövetkezeti tag **nem felel a vagyonával** a szövetkezet tartozásaiért.

### Kérdések, feladatok

1. Ki alapíthat egyéni vállalkozást?
2. Melyek a társas vállalkozási formák?
3. Milyen típusai vannak a gazdasági társaságnak?
4. Melyik gazdasági társaságoknak lehetnek csak jogi személyek a tagjai?
5. Melyik társasági formánál korlátlan és egyetemleges a tagok felelőssége?
6. Melyik vállalkozási formák a legjellemzőbbek egy virágüzlet működtetésére?

## 2. A VÁLLALKOZÁSOK ÁLTALÁNOS FORGALMI ADÓ FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

A vállalkozások a **termékértékesítésük** és **szolgáltatásnyújtásuk után általános forgalmi adót** (áfa) **kötelesek felszámolni** (vevőikkel megfizettetni) és ezt az összeget az **adóhatóság felé bevallani és befizetni az állami költségvetésbe**. Amikor a vállalkozás beszerzéskor árut vásárol neki is az áfával növelt árat kell megfizetnie. A beszerzéskor felé felszámított áfát levonhatja abból az áfa összegből, amelyet az eladásai után felszámít és csak a különbözetet kell befizetnie.



2. ábra Virágkötészeti termékek ára

*Virágkötészeti termékek csomagolásán megjelenő nettó (áfa nélküli) és bruttó (áfát tartalmazó) ár. Az első képen jól látszik a 27%-os áfatartalom.*

A vállalkozás választhat **alanyi adómentességet** (ennek **felső értékhatára** évenként változik, 2018-ban évi 8 000 000 Ft bevétel). Az alanyi mentes adózási mód könnyítés azoknak adózóknak, akik **nem bonyolítanak nagy forgalmat egy adott év során**, mert így számukra lehetővé vált, hogy az értékesítéseik (termékek és szolgáltatások) után **ne számítsanak fel áfát a partnereiknek** (de ezzel párhuzamosan ne is vonhassanak le áfát, amit rájuk hárítanak át a szállítóik). Kizárólag olyan **számlát** adhatnak ki, amelyben az **áthárított áfa nem szerepel**.

Az alanyi adómentes vállalkozót **nem terheli általános forgalmi adó-nyilvántartási, -bevallási és -elszámolási kötelezettség**.

Az **értékhatárt időarányosan kell számítani**, továbbá az értékhatár meghatározása során minden alkalommal az áfa nélküli ellenértéket kell alapul venni. Tehát, amennyiben az alanyi adómentességet választó vállalkozás év közben kezdi meg a tevékenységét, vagyis nem a teljes adóévben tevékenykedik, akkor a **8 millió Ft-os értékhatár** az ő számára időarányosan használható fel.

**Egy vállalkozás 2017. március 1-én kezdi meg a tevékenységét. Mekkora összegért bocsájthat ki számlát (mennyi lehet az árbevétele) úgy, hogy alanyi adómentes maradjon (ne kelljen áfát felszámítania)?**

Egy év 365 napból áll. 2017. március 1-ig 59 nap telik el az évből, azaz  $365 - 59 = 306$  napig tevékenykedik a vállalkozás az adóévben.

Ha 365 napra 8 000 000,- Ft, az értékhatár, akkor 306 napra  $(8\,000\,000 : 365) \cdot 306 =$

6 706 849,- Ft az alanyi adómentesség tört időszakra vonatkozó értékhatára.

Az **alanyi adómentesség értékhatárát elérő számlától kezdődően** a termékértékesítés és szolgáltatás nyújtás számláira **fel kell számítani a megfelelő áfakulccsal számított áfaértéket** (magyarán: áfás lesz). Az áfás adózóvá válás tényét (értékhatár átlépése) 15 naptári napon belül **be kell jelentenie a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felé.**

Ha az értékhatár túllépése miatt szűnik meg az alanyi adómentesség, akkor az adóalany az alanyi adómentesség választására vonatkozó joggal a megszűnés évét követő második naptári év végéig nem élhet. (Például, ha 2017-ben megszűnik az adózó alanyi mentessége az értékhatár túllépése miatt, akkor nem választhatja újra sem 2018-ban, sem pedig 2019-ben. Valójában csak 2020. január 1-től lehet ismét alanyi adómentes, mert az erre vonatkozó változás-bejelentő nyomtatványt csak 2019 végén nyújthatja be).

---

### 1. feladat

**Egy vállalkozás 2018. június 1-én kezdi meg a tevékenységét. Mekkora összegért bocsájthat ki számlát (mennyi lehet az árbevétele) úgy, hogy alanyi adómentes maradjon (ne kelljen áfát felszámítania)?**

---

### 3. A VÁLLALKOZÁSI FORMÁK KÖZÖTTI VÁLASZTÁS SZEMPONTJAI

Az egyéni vállalkozás mellett a leggyakoribb cégformák a betéti társaság, a korlátolt felelősségű társaság és a részvénytársaság. Induló kisvállalkozások általában bt., vagy kft. formájában alakulnak, ezért az egyéni vállalkozás mellett ezeket a vállalkozási formákat hasonlítjuk össze.

A vállalkozás formájának megválasztásakor több szempontot kell figyelembe venni és mérlegelni. Érdemes időt szánni erre a kérdésre, hiszen sok százezer, vagy millió forint is múlhat azon, hogy milyen vállalkozási formát választunk. Más részről egyszerűbb mindjárt az elején jól megválasztani a vállalkozási formát, mint később a meglévőt változtatni.

A vállalkozási forma kiválasztása leginkább attól függ, hogy **milyen céllal létesül** a vállalkozás:

- Mi lesz a vállalkozás **tevékenysége**? Szolgáltató, termelő vagy kereskedelmi?
- Milyen **bevételre** lehet számítani?

- Mennyi és milyen jellegű **költségek** lesznek?
- **Egyedül** vagy **több** szeretnének vállalkozni?
- **Mekkora összeg** áll rendelkezésre az **indulásnál**?

### 3.1. Egyéni vállalkozás

Az egyéni vállalkozás a **legolcsóbban** és a **leggyorsabban alapítható**. Előnye az is, hogy nem kell hozzá társ, ez a vállalkozási forma csak egyedül alapítható. Néhány speciális eset kivételével minden tevékenység, amely végezhető gazdasági társaságban, végezhető egyéni vállalkozásban is.

Az adózásra, könyvelésre választhatók kifejezetten **költségkímélő** és **kedvező adózási módok**:

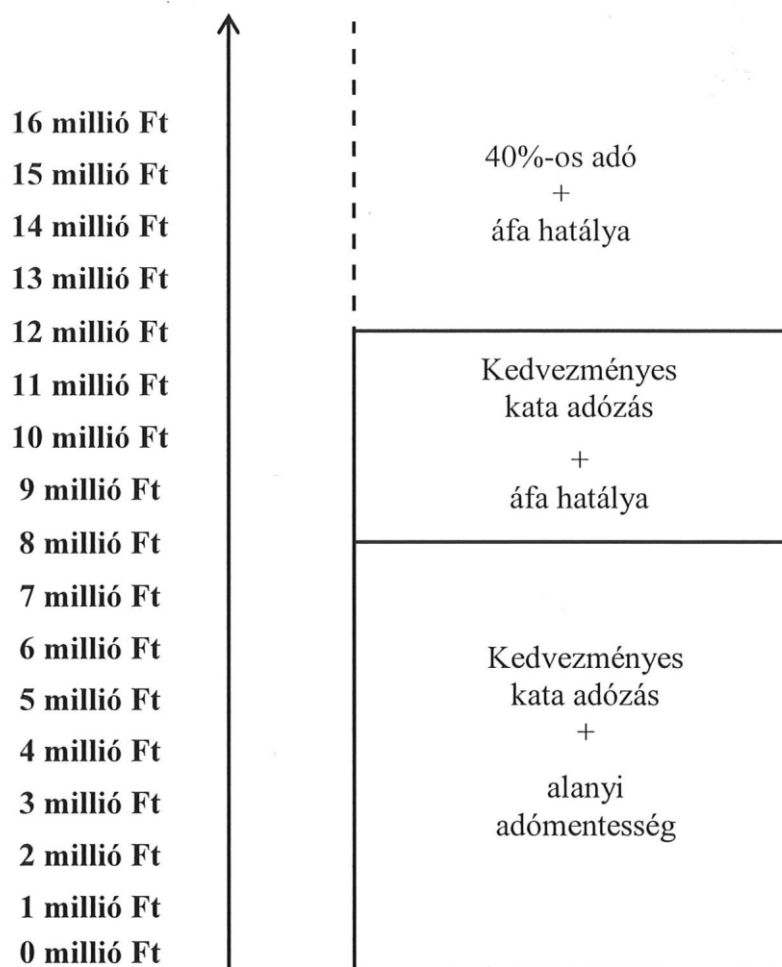
- kata (**kisadózó vállalkozások tételes adója**),
- alanyi adómentesség.

---

### 2. feladat

**Keresse meg az interneten a kisadózó vállalkozások tételes adójáról és a kisvállalati adóról szóló 2012. évi CXLVII. törvényt! Keressen a törvényben a kisadózó vállalkozások tételes adójáról szóló részeket!**

---



**3. ábra** A kata adózás, az alanyai adómentesség és az áfa kapcsolat

*A bevétel növekedésével változnak az adózási szabályok. 8 millió forinttól áfahatály, 12 millió forinttól pedig 40%-os adósáv lép életbe (2018-ra vonatkozó adatok).*

Az egyéni vállalkozó lényeges adózási előnye, hogy ez a tevékenység **szüneteltethető**, ha a vállalkozásnak átmenetileg nincs elég megrendelése. A szüneteltetés időszaka alatt a vállalkozó nem végezheti a tevékenységét, de a tevékenységével kapcsolatban nem kell járulékokat és adókat sem fizetnie. A vállalkozás legalább 1 hónapig és maximum 2 évig szüneteltethető. A tevékenység szüneteltetésére a társas vállalkozásoknak nincs lehetősége.

Az egyéni vállalkozás **megszüntethető ügyvédi közreműködés nélkül**, ezt egy gazdasági társaság nem teheti meg.

Előnye az egyéni vállalkozásnak az is, hogy a gazdasági tevékenysége adatai nem képezik részét az üzleti nyilvánosságnak: az egyéni vállalkozót – szemben egy gazdasági társasággal – **nem terhelik beszámoló-közzétételi** szabályok. A gazdasági társaságoknak éves beszámolót kell készíteniük. Az éves beszámoló az üzleti év könyveinek zárását követően készített kimutatás a gazdálkodó működéséről, vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről. A

beszámoló-közzétételi kötelezettségnek azzal tesznek eleget, hogy elektronikus formában megküldik a céginformációs szolgálatnak. A beszámolók megtekinthetők az elektronikus beszámoló portálon.

Az egyéni vállalkozás **átalakítható gazdasági társasággá**, ha a vállalkozás volumene indokolja, ez azonban egy egyszeri átalakulási kiadással jár.

Az egyéni vállalkozás **hátránya a korlátlan felelősség**. Az egyéni vállalkozó korlátlanul, tehát a magánvagyonával is felel a hitelezői, szerződő partnerei felé. Bár a vállalkozás vagyona külön van nyilvántartva a magánvagyonától, a vállalkozó mindkét vagyonelemmel felel, akár a privát szférából, akár a vállalkozói szférából érkezik követelés vele szemben. Tehát a vállalkozása vagyona is felel egy privátköveteléssel szemben, és fordítva.

Ha az egyéni vállalkozásnak **alkalmazottja lesz**, a rendszeres bevallási és fizetési kötelezettségek miatt indokoltá válik egy **könyvelő megbízása** is.

Az egyéni vállalkozás a mikrovállalkozások jellemző cégformája. **Előnyei és hátrányai összegezve:** választható és bevállalható vállalkozási forma, különösen akkor, ha **kisebb volumenű** vagy **alkalmazott nélküli**, vagy valamilyen **szellemi tevékenység**, illetve egy **főállás melletti kiegészítő tevékenység** végzésére alkalmas vállalkozási formán gondolkodunk.

Előnye, hogy szinte ingyen alapítható és kezdhető. A tevékenység **befejezése** is egyszerű: az **adóhivatalhoz beadott záró bevallással**. Ezen kívül további előnyt jelent, hogy egyéni vállalkozóként a tevékenység **szüneteltethető** (más vállalkozási formánál ezt nem lehet megtenni).

Az egyéni vállalkozás legnagyobb **hátránya**, hogy **saját vagyonával felel** a tulajdonos.

### 3.2. Betéti társaság (bt.)

A betéti társaság esetében **nincs meghatározva, hogy minimum mennyi készpénzzel, tőzrstőkével** indítható. Ami azt jelenti a gyakorlatban, hogy akár 10 000 forinttal is elindítható, szemben a kft.-re előírt 3 millió forintos induló tőkével.

Akik **kisebb tőkeigényű** és **alacsony kockázatú**, esetleg **családi vállalkozásban** gondolkodnak, azoknak érdemes ezt választani.



**Legalább egy beltag és egy kültag** szükséges a megalapításához. A **beltag** a vállalkozás kötelezettségeiért **saját vagyonával is felel**, a **kültag** pedig a vállalkozásba **befektetett vagyona mértékéig felelős**.

A betéti társaság **alapítása ügyvéd közreműködését igényli**, hasonlóan a korlátolt felelősségű társaság alapításához:

A **gazdasági társaságok közül csak a bt. választhatja** a kedvező adózási és könyvelési formát jelentő **kisadózó vállalkozások tételes adóját** (kata). Másik választható, a kisebb vállalkozások számára is előnyös feltételeket tartalmazó adózási forma a **kisvállalati adó** (kiva).

---

### 3. feladat

**Keresse meg az interneten a kisadózó vállalkozások tételes adójáról és a kisvállalati adóról szóló 2012. évi CXLVII. törvényt! Keressen a törvényben a kisvállalati adóról szóló részeket!**

---

A bt. a gyakorlatban nem sokban tér el az egyéni vállalkozástól, de **nehezebb megszüntetni**, mint egy egyéni vállalkozást.

Az előnyök között kell megemlíteni, hogy **alapítása és fenntartása költségkímélő**. Hátránya a beltag teljes vagyoni felelőssége.

### 3.3. Korlátolt felelősségű társaság (kft.)

A korlátolt felelősségű társaság (kft.) jellemzően **nem családi**, hanem inkább **üzleti partneri alapon** szerveződő vállalkozási forma. Egy vagy több személy alapíthatja. A kft. **alapításának** teendőit kizárólag **ügyvéd jogosult** végezni, hasonlóan a bt. alapításához.












A kft. alapításához törzstőke szükséges, amely minimum 3 000 000 forint. Ennek minimum a 30%-ának, de legalább 900 000 forintnak készpénznek kell lennie. A maradék lehet apport. Az apport bármilyen - értékkel rendelkező, forgalomképes, eladható - dolog. A készpénzes alakulás esetében a törzstőke összegének a felét alapításkor a másik felét 1 éven belül kell befizetnie a tagoknak. Apporttal alakuláskor a teljes készpénz összeget be kell fizetni induláskor.

A kft. előnyös jellemzője, hogy a **tag nem felel teljes vagyonával** a vállalkozásért. Felelőssége csak a törzsbetét, a bevitt vagyon erejéig terjed. A kft. vagyona és a tag magánvagyon nemcsak a felelősségviselés vonatkozásában különül el. A kft. vagyona még a tulajdonos tag számára is

idegen vagyon. Jogilag nem a tag készpénze, ahhoz nem nyúlhat úgy, mintha az övé lenne, nem használhatja magáncélra.

A kft., mint vállalkozási forma könnyebben eladható, illetve könnyebben vonhatók be partnerek, befektetők.

**Hátránya** a nagyobb tőke előteremtése és a valamivel magasabb alapítási költség.

Egyéni vállalkozás	Cégalapítás (bt., kft.)
 Ingyenesen indítható, szüneteltethető is.	 Ügyvédi díjat kell fizetni az induláskor. Törzstőke. <b>NEM SZÜNETELTETHETŐ!</b>
 Az egyéni vállalkozó felelőssége korlátlan.	 Egyes cégformák esetében (pl. kft.) a tagok anyagi felelőssége korlátozott.
 – Működtetése kedvezőbb költségű. – Általában induláskor és évente egyszer, az éves bevalláskor szükséges adótanácsadás vagy könyvelő.	 – Működtetése költségigényesebb. – Folyamatos könyvelés, időszakonként adótanácsadás szükséges.
 Kedvező adózási formák: – kata, – alanyi adómentesség.	 Bizonyos feltételek mellett kedvező adózási forma választható: – kata csak bt. esetén, – alanyi adómentesség, – kiva.
-	 A pályázatok jelentős részén csak céggént lehet indulni.
 Alanyi adómentes egyéni vállalkozóknak nem kötelező a pénzforgalmi bankszámla nyitása.	 Pénzforgalmi bankszámla nyitása kötelező.

#### 4. ábra A vállalkozási formák összehasonlítása

*Jól látható, hogy minden gazdasági helyzet más vállalkozási formát igényel, hiszen mindegyiknek megvan a maga előnye és hátránya.*

#### Kérdések, feladatok

1. Melyik vállalkozási forma alapítható a legegyszerűbben, a legkisebb költséggel?
2. Melyik vállalkozási forma szüneteltethető?
3. Melyik vállalkozási formák alapításánál szükséges ügyvédi közreműködés?
4. Melyik megismert vállalkozási forma alapításához szükséges a legnagyobb alaptőke?
5. Mit jelent az alanyi adómentesség?

## 4. VÁLLALKOZÁSOK ALAPÍTÁSA ÉS MEGSZÜNTETÉSE

A gazdaság és a virágkereskedelem fontos egységei a mikrovállalkozások, vagyis a tíz főnél kevesebb munkavállalót foglalkoztató cégek. Amellett, hogy a munkaképes magyar lakosság jelentős részét foglalkoztatják, az adóbevételek teljesítéséből is markánsan kiveszik a részüket. A Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint Magyarországon a 2011-ben gazdasági tevékenységbe kezdő vállalkozások 37%-a működött öt évvel később is.

A sikeres vállalkozás alapja a megfelelő cégalapítás és a körültekintően megválasztott vállalkozási és adóforma, adott esetben pedig az időben történő megszüntetés.

### 4.1. Az okmányirodák, a kormányablakok és a cégbíróság feladatai

A hivatalos ügyintézés két fontos helyszíne az okmányiroda és kormányablak, melyhez szervesen csatlakozik a központi közhiteles nyilvántartás további eleme, a cégbíróság.

Magyarországon a rendszerváltást követően az önkormányzati rendszer kialakításával párhuzamosan fogalmazódott meg az **ügyfélbarát ügyintézés** és a közigazgatás korszerűsítésének igénye. Ennek eredményeként létrejött az okmányirodai intézményrendszer. **Informatikán alapuló integrált ügyintézési technológiát** elsőként itt alakítottak ki.

Ennek lényege, hogy az adatok már nem az ügyfél által kitöltött adatlapon alapulnak, hanem az informatikai támogatással működő központi közhiteles nyilvántartásokon, ezáltal csekély a tévedés és az ügyintézési eljárás felgyorsul.

Az okmányirodák és kormányablakok egységes telekommunikációs hálózatba kötése lehetővé teszi a központi adatbázisok elérését, a polgárok adatainak a központi nyilvántartásokkal történő egybevetését, és az okmányra kerülő adatok digitalizált formában történő tárolását.

#### 4.1.1. Okmányirodák, kormányablakok

Az első **okmányirodák** 2000-ben jöttek létre azért, hogy hivatalos ügyeinket egy helyen, a lakóhelyünkhöz közeli jól felszerelt irodákban intézhessük. A következő, okmányokkal kapcsolatos feladatokat (kiadás, pótlás, visszavonás) látják el: lakcímgazolvány, személyazonosító igazolvány, határátlépési engedély, közterület-felügyelő igazolványa, útlevél, egyéni vállalkozói igazolvány, gépjármű vezetői engedély, gépjármű forgalmi engedély, gépjármű törzskönyv.

A **kormányablakok** a 2011-től működő kormányhivatalok ügyfélszolgálati irodái. Kezdetben 20 kormányablak kezdte meg a működését, de már 2011-ben elkezdődött a felkészülés a kormányablakok országos hálózatának a kialakítására. A célok közt szerepelt, hogy a kormányablakok teljeskörűen elláthassák majd az okmányirodák feladatait. A kormányablakokban több mint 2500 féle ügy intézhető (pl.: személyi igazolvánnyal, lakcímgazolvánnyal, a jármű nyilvántartással és a vezetői engedéllyel, családtámogatással, egészségbiztosítással kapcsolatos feladatok, egyéb információ nyújtása, tájékoztatás).

A kormányablakok rendszerének kiépülésével megvalósul az **egyablakos ügyintézés**: egyetlen helyszínen intézhető a legtöbb közigazgatással kapcsolatos ügy, és amit nem lehet helyben elintézni, azzal kapcsolatban is részletes tájékoztatást kapnak az ügyfelek.



**5. ábra** *Kormányablak*

#### **4.1.2. Ügyfélkapu**

Az **ügyfélkapu** a köz-, illetve az államigazgatási szolgáltatások igénybevételéhez szükséges elektronikus azonosító, rajta keresztül kapcsolatba léphetünk az **elektronikus ügyintézés** nyújtó intézményekkel, szolgáltatásokkal.

Ügyfélkapu létesítését bármely természetes személy kezdeményezheti személyesen a regisztrációs szerveknél (okmányiroda, kormányablak, az adóhatóság kiemelt ügyfélszolgálati, külképviseletek, egyes postai ügyfélszolgálatok), vagy elektronikusan, amennyiben 2016. január 1-jét követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvánnyal rendelkezik.

A belépés után elérhető néhány szolgáltatás: a Nemzeti Adó- és Vámhivatal elektronikus nyomtatványai, egyéni vállalkozás online ügyintézése, forgalmi engedéllyel kapcsolatos ügyintézés, TAJ-szolgáltatások, foglalkoztatott bejelentése, magán-nyugdíjpénztári szolgáltatások, lakcímgazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés, okmányiroda az interneten.



**6. ábra** Az ügyfélkapu kezdőoldala  
(Forrás: <https://ugyfelkapu.gov.hu/sugo>)

#### 4.1.3. Cégbíróság, cégjegyzék

A cégeljáráshoz kapcsolódó regisztrációs, törvényességi felügyeleti és egyéb peres és nem peres eljárásokat a **cégbíróságon** folytatják le. A cégbíróság nem minősül önálló bíróságnak. Magyarországon húsz cégbíróság van, amelyek az egyes törvényszékeken működnek (a törvényszék - nagyon leegyszerűsítve - az az épület, vagy hely, ahol a bírák a peres ügyeket tárgyalják).

##### **A cégbíróság feladatai:**

- a cégbejegyzési (vagy változásbejegyzési) eljárás lefolytatása és a cégjegyzékbe történő bejegyzés, illetve törlés;
- a bejegyzési kérelem beérkezésekor a cég nevét, székhelyét számítógépen rögzítik, cégjegyzékszámot kap, melyet a cég iratain fel kell tüntetni;
- beszerzi a cég adószámát, statisztikai jelét;
- az adatokról tájékoztatja a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt, a Központi Statisztikai Hivatalt;
- ellenőrzi, hogy a cégformára előírt adatok megfelelnek-e, az elbíráláshoz szükséges okmányokat csatolták-e, az illetéket megfizették-e;
- tájékoztatást nyújt a cégjegyzék adatairól, a cégiratokról;
- törvényességi felügyeleti eljárást folytat le.



7. ábra A Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

A cégbíróság a **cégjegyzékben** tartja nyilván a cégeket és a cégre vonatkozó adatokat. A cégjegyzék egy adatsor, a cégnyilvántartás része, teljesen nyilvános. A **Cégközlöny** az a hivatalos lap, amelyben a cégbejegyzés megtörténtét, a cég legjelentősebb adatait, illetve ezek változásait közzé kell tenni.



8. ábra A Cégközlöny megjelenése online formában

---

#### 4. feladat

**Keresse meg az interneten a Cégközlönyt és az országos cégnyilvántartó rendszert!**

---

#### 4.2. Vállalkozások alapítása

Egy új vállalkozás indítása komoly döntés, és sok feladat végrehajtásával jár, de egyben a kitáguló lehetőségeket is kínálja. Alkotni, termelni, vagy szolgáltatni, folyamatosan javítani a működésen, mindezt saját haszonra – rosszabb esetben kárra – komoly elköteleződést igényel.

#### **4.2.1. Egyéni vállalkozás alapítása**

**Az egyéni vállalkozás** alapítását az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény szabályozza.

Az egyéni vállalkozás önállóan is indítható, kétféle módon:

- személyesen
- vagy ügyfélkapun keresztül.

**Személyesen** bármely okmányirodában vagy kormányablaknál lehet kezdeményezni az egyéni vállalkozói engedély kiadását.

Az indításhoz szükséges:

- személyi igazolvány és lakcímkártya,
- egy valós e-mail cím (az ügyfélkapu létesítéséhez),
- ha a folytatni kívánt tevékenység megkívánja, akkor erkölcsi bizonyítvány és a képzést igazoló okmányok,
- a folytatni kívánt tevékenység(ek) ÖVTJ (Önálló Vállalkozók Tevékenységi Jegyzék) kódja.

**Ügyfélkapun keresztül**, online módon is kezdeményezhető az egyéni vállalkozás indítása.

Az előzőekből látható, hogy **ügyfélkapu nélkül nem lehet elindítani az egyéni vállalkozást**, ehhez szükséges egy **valós e-mail cím** is. A későbbiekben a **vállalkozás működtetéséhez** is feltétlenül szükséges az ügyfélkapu.

Az **egyéni vállalkozás indítása ingyenes**, fizetni csak akkor kell, ha vállalkozás indításáról kapott tanúsítványon kívül az egyéni vállalkozó igényt tart a **vállalkozói igazolványra** is.

Az elektronikus nyomtatványok kitöltése után az egyéni vállalkozót **igazolással értesítik** a nyilvántartásba vételről. Tevékenységét csak a bejelentés nyilvántartásba vételéről szóló igazolás birtokában kezdheti meg a vállalkozó, az igazolás adatai között szerepel az **adószám** is.

Az **adószám birtokában** szükséges még néhány **bejelentés**:

- minden esetben kötelező a területi kereskedelmi és iparkamaránál regisztrálni (a regisztrációról részletesebben a 4.2.3. Bankszámla vezetése, kamarai regisztráció fejezet szől),
- kötelező benyújtani a Nemzeti Adó- és Vámhivatalhoz kiegészítő információkat,
- az önkormányzatnál az iparüzési adó hatálya alá is be kell jelentkezni, amennyiben az adott településen bevezetésre került ez az adónem.

### *Az egyéni vállalkozók nyilvántartása*

Az egyéni vállalkozók nyilvántartása megtalálható egy internetes felületen, ahol lekérdezhethetünk a nyilvántartási szám és az adószám alapján. Név és székhely szerinti lekérdezés viszont nem lehetséges.

#### **4.2.2. Gazdasági társaságok alapítása**

A gazdasági társaságokra vonatkozó szabályokat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Harmadik Könyve, valamint a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény foglalja össze.

Ahhoz, hogy ki tudjuk választani a számunkra ideális vállalkozási formát és adózást, érdemes **adótanácsadóhoz**, adózásban jártas személyhez fordulni. Szükség lehet egy **könyvelőre** is a különböző bejelentkezések, nyomtatványok kitöltéséhez és benyújtásához, a vállalkozás könyveléséhez. Az alapító okirat elkészítéséhez és ellenjegyzéséhez egy **ügyvédet** is fel kell keresnünk.

Valamennyi gazdasági társaság létrehozásához **alapító dokumentum** szükséges (az alapító dokumentum elnevezése társasági formánként eltérő).

Az alapító dokumentum érvényességéhez szükséges a jogtanácsos vagy **ügyvéd által történt ellenjegyzés, azaz hitelesítés** is.

A társaság **vagyonát** a tagok bocsájtják rendelkezésre. A vagyoni hozzájárulás lehet pénzbeli és nem pénzbeli hozzájárulás, azaz apport. Egyes társasági formáknál (rt., kft.) a minimális induló vagyon nagyságát törvény írja elő.

Az aláírt alapító dokumentumot a **cégbírósághoz** kell benyújtani cégbejegyzés céljából.

#### **A cégbíróság feladata:**

- a cégbejegyzési eljárás lefolytatása és a **cégjegyzékbe** történő bejegyzés,
- a bejegyzési kérelem beérkezésekor a cégnevét, székhelyét számítógépen rögzítik,
- **cégjegyzékszámot kap**, melyet a cég iratain fel kell tüntetni,
- beszerzi a **cég adószámát, statisztikai jelét**,
- az adatokról tájékoztatja a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt, a Központi Statisztikai Hivatalt.

A cég alapítását, legfontosabb jellemzőit a **Cégközlönyben** közzéteszik.



Gazdasági társaságok alapítása esetén is van **kamarai regisztrációs kötelezettség**, jelentkezni kell a területileg illetékes **önkormányzatnál** is a **helyi iparüzési adó** miatt.

#### ***4.2.3. Pénzforgalmi bankszámla vezetése, kamarai regisztráció***

Egyéni és társas vállalkozások a bejegyzésüket követően kötelesek a székhely szerinti területi kamaránál a nyilvántartásba vételüket kezdeményezni, regisztrálni, illetve a kamarai közfeladatok ellátásához évente kamarai hozzájárulást fizetni. Ezen túlmenően a megalakulás után a társas vállalkozásoknak bankszámlát kell nyitni.

#### ***Pénzforgalmi bankszámla vezetése***

A vállalkozások nagy része **pénzforgalmi bankszámla vezetésére kötelezett**. Az áfa szempontjából **alanyi adómentes egyéni vállalkozók** vállalkozói bankszámla vezetésére **nem kötelezettek**. Esetükben a Nemzeti Adó- és Vámhivatal felé teljesítendő befizetések, illetve a vállalkozási tevékenységhez tartozó további ki- és befizetések magánbankszámláról vagy „sárga csekken” - készpénz átutalási megbízás formájában - is történhetnek.

A bankszámla vezetésére kötelezettek csak és kizárólag a **vállalkozói számlájukon** keresztül bonyolíthatják pénzforgalmukat. A számla vezetése a bankoknál történik. A bankok megbízás esetén számlavezetésre kötelezettek, ami a folyószámlán levő pénz kezelését, az egyenleg erejéig átutalások teljesítését és a számlán történt forgalomról történő értesítést jelenti. Szerződéskötés előtt érdemes **több kereskedelmi bank ajánlatát átnézni** az alábbi szempontok szerint:

- a szerződés feltételei,
- a számlavezetés díja,
- a bank szolgáltatásai,
- a kibocsájtott bankkártyák típusai,
- netbank felület.

**Többféle számlacsomag** létezik, a következők is megfontolandók. Van olyan számlacsomag, amely költséghatékony megoldás lehet azoknak az induló vállalkozásoknak, amelyek igénylik a bankkártya és az internetes és telefonos ügyintézés nyújtotta kényelmet.

Az olyan vállalkozásoknak, amelyek havonta csupán néhány tranzakciót indítanak és elsősorban a készpénzes forgalmat részesítik előnyben, alacsonyabb havi díjú típus ajánlott. Tehát esetükben az alacsony szintű számlahasználat banki költségei alacsonyak maradhatnak.

### ***Kötelező kamarai nyilvántartásba vétel***

A gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény módosítása szerint az **újonnan alakuló egyéni és társas vállalkozások** a bejegyzésüket követő 5 napon belül kötelesek a **székhely szerinti területi kereskedelmi és iparkamaránál** a nyilvántartásba vételüket kezdeményezni és a kamarai hozzájárulás összegét megfizetni.

A kamarai törvény rendelkezése szerint minden gazdálkodó szervezet, a **megszűnése**, vagy a kamarai nyilvántartásban szereplő **adataiban történt változás esetén** köteles öt munkanapon belül a nyilvántartást vezető területi gazdasági kamaránál a kamarai nyilvántartásból való törlését, illetve az **adatmódosítást kezdeményezni**. A kamarai nyilvántartásból való törlésért, illetve a változás-bejelentés alapján történő adatmódosításért díjat nem kell fizetni.

A **kamarai tagság önkéntes**, így a regisztrált vállalkozások nyilvántartásba vételükkel **nem válnak kamarai taggá**.

A **törvény nem érinti az agráriumot**, vagyis a **fő tevékenységként mezőgazdasági tevékenységet folytató vállalkozásokra**, a mezőgazdasági termelőkre és az agrárkamarákra nem terjed ki a hatálya. Ezen a területen az agrárkamarai törvényt kell alkalmazni.

#### ***4.2.4. Az üzletnyitás kezdeti lépései***

A virágok és virágdíszek különböző típusú kereskedelmi egységekben (virágkötő üzem, virágautomata, stand, pavilon, virágbolt, virágüzlet, virágszalón) forgalmazhatók. Az egyik leggyakoribb a virágüzletli árusítás. A kereskedelmet, a kereskedelmi egységek működésének feltételeit jogszabályok (törvények, rendeletek) határozzák meg.

Egy új üzlet megnyitásához szükséges bejelentési, engedélyezési kötelezettségeket a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) kormányrendelet foglalja össze.

A kereskedelmi tevékenység megkezdésének szándékát a területileg illetékes **önkormányzatnál kell bejelenteni**. A bejelentésről a jegyző **nyilvántartást** vezet. A jegyző nyilvántartásba veszi az üzletet és kiadja a **nyilvántartási számot**. A nyilvántartás nyilvános, a jegyző a nyilvántartást az önkormányzat honlapján közzéteszi. A szükséges szakhatósági eljárásokat (pl.: környezetvédelmi hatóság, növény- és talajvédelmi hatáskörben eljáró járási hivatal) az önkormányzat indítja el.

Ha a kereskedő olyan üzletet nyit, amelyben a kormányrendeletben felsorolt, kizárólag üzletben forgalmazható terméket (pl. növényvédő szerek és hatóanyagaik) kíván forgalmazni, akkor nem elegendő bejelentést tennie, **hanem működési engedély iránti kérelmet** kell benyújtania.

A virágkereskedelmi helyek gyakran az előttük levő közterületet is felhasználják, reklámtáblákat, növényeket raknak ki. Ezekben az esetekben **közterület-használati hozzájárulást** kell kérni.

**Közterület-használati hozzájárulás** szükséges:

- hirdető berendezés és **reklámhordozó közterületen** történő elhelyezéséhez,
- közterületbe nyúló **védőtető, előtető, ernyőszerkezet** elhelyezéséhez,
- közterületre vetítéshez,
- **árusító pavilon** létesítéséhez, működéséhez,
- alkalmi és mozgóárusítás végzéséhez.

Közterület-használati hozzájárulást a területileg illetékes **önkormányzat** adhat ki. Az engedélyt a helyszínen kell tartani, és ellenőrzéskor fel kell mutatni. A közterület használatáért **közterület-használati díjat** kell fizetni, melynek nagyságát a helyi önkormányzat állapítja meg.



**9. ábra** Közterületbe nyúló védőtető

*A közterületbe nyúló védőtetőhöz is közterület használati hozzájárulás szükséges!*

### **4.3. Vállalkozások megszüntetése, megszűnése**

#### **4.3.1. Egyéni vállalkozások szüneteltetése, megszüntetése, megszűnése**

### *Az egyéni vállalkozás szüneteltetése*

Az egyéni vállalkozás szüneteltetésére jogosult az, aki egyéni vállalkozói tevékenységet folytat, tehát működő egyéni vállalkozó. Az egyéni vállalkozó a vállalkozói tevékenység szüneteltetését **elektronikus úton**, a Webes Ügysegéd alkalmazáson keresztül jelentheti be. A szüneteltetés bejelentése díj- és illetékmentes.

A Webes Ügysegéd felületen a változás-bejelentési űrlap kitöltését követően a nyilvántartást vezető szerv haladéktalanul, automatikusan, az e célra rendszeresített elektronikus rendszeren keresztül az egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetésének kezdő napját nyilvántartásba veszi, és a Webes Ügysegéden keresztül megküldi, a nyilvántartásba bejegyzett, a szüneteltetés tényét és kezdő napját tartalmazó értesítést a bejelentő részére. A szünetelés kezdő napja a bejelentést követő nap.

Egyéni vállalkozói tevékenységet **legalább egy hónapig** és **legfeljebb két évig** lehet szüneteltetni. Igazolvánnyal rendelkező egyéni vállalkozó tevékenysége szüneteltetésének a feltétele a vállalkozó igazolvány okmányirodában történő leadása.

Bár a szünetelés ideje alatt az egyéni vállalkozó egyéni **vállalkozói tevékenységet nem végezhet**, új jogosultságot nem szerezhethet, új kötelezettséget nem vállalhat, a szünetelésig keletkezett és azt követően esedékessé váló **fizetési kötelezettségeit** a szünetelés ideje alatt is **köteles teljesíteni**.

### *Az egyéni vállalkozás megszüntetése*

Az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetését a Webes Ügysegéd alkalmazáson keresztül az erre a célra rendszeresített űrlapon **elektronikus úton**, illetve az ország bármely járási (fővárosi kerületi) hivatalánál – azaz okmányirodáknál – **személyesen**, vagy meghatalmazott útján lehet intézni.

Személyes ügyintézéskor személyazonosításra alkalmas érvényes okmányt, illetve a meghatalmazotti eljárás esetében a meghatalmazást is eredetben kell bemutatni.

Az adatváltozás bejelentése **díj- és illetékmentes**.

Az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetésének bejelentésével a tevékenységre való jogosultság **megszűnik a bejelentés napján**.

### *Az egyéni vállalkozás megszűnése*

Az egyéni vállalkozói tevékenységre való jogosultság a törvény erejénél fogva megszűnik:

- ha az egyéni vállalkozó tevékenysége **megszüntetését** bejelenti,
- ha az egyéni vállalkozó **egyéni céget** alapít,

- az egyéni vállalkozó **halála** napján,
- az egyéni vállalkozó **gondnokság alá helyezéséről** szóló bírósági határozat jogerőre emelkedésének a napján,
- ha az **adóhatóság** törölte az egyéni vállalkozó adószámát, a törlést kimondó határozat jogerőre emelkedésének napján,
- ha az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdését vagy folytatását **kizáró ok** áll fenn,
- ha az egyéni vállalkozó **nem jelentette** be az egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatását vagy megszüntetését, a szünetelés kezdőnapját követő két év elteltét követő napon.

A bejelentett adatok ellenőrizhetők az Egyéni Vállalkozók Nyilvántartásában.

#### **4.3.2. Gazdasági társaságok megszüntetése**

A gazdasági társaság megszűnhet:

- átalakulással (a gazdasági társaság valamilyen más vállalkozói formában folytatja a tevékenységét),
- végelszámolással (a tagok elhatározásával jogutód nélkül szűnik meg a vállalkozás),
- felszámolással (a vállalkozás tartósan fizetéképtelen és nem lehetséges fizetőképességének helyreállítása).

A gazdasági társaság a cégjegyzékből való törléssel szűnik meg.

A gazdasági társaság megszűnésének esetei közül végelszámolást nézzük meg részletesebben.

#### ***A végelszámolás***

Ha a vállalkozás **a tagok elhatározásával** jogutód nélkül megszűnik, végelszámolásra kerül sor. A jogutód nélküli megszűnés azt jelenti, hogy a társaság tevékenységét nem folytatja tovább egy másik társasági formában, tehát végleg megszűnik.

A megszűnéséről **a tagok tulajdonosi testületének határozatban** kell rendelkeznie. A végelszámolás megindítását **be kell jelenteni a cégbíróságnak**. A végelszámolás során elvégzendő feladatokat végelszámoló végzi, aki a cég vezető tisztségviselője is lehet.

**A végelszámolásról értesíteni kell:**

- a cég dolgozóit,
- az adóhatóságot,
- az egészségbiztosítási igazgatási szervet,
- a cég bankszámláit vezető pénzügyintézetet.

Megszűnés előtt a cég **követeléseit** be kell hajtani, **tartozásait** ki kell egyenlíteni, **vagyont** szükség szerint értékesíteni kell. A megmaradt vagyont az alapító okiratban meghatározott arányban **felosztják** a tagok között.

A végelszámolás befejezésekor a törvényben előírt **záró kimutatásokat** be kell küldeni az **adóhatóságnak**, majd az eljárás befejezését ismét be kell jelenteni a cégbíróságnak, ahol a gazdálkodó szervezetet **törlik a cégjegyzékből**.

### Kérdések, feladatok

1. Mit jelent az egyablakos ügyintézés?
2. Keresse meg az interneten az egyéni vállalkozók nyilvántartása lekérdező felületet!
3. Miért szükséges a gazdasági társaságok alapításánál az ügyvédi közreműködés?
4. Hova kell benyújtani a gazdasági társaságok alapító dokumentumát?
5. Milyen feladatai vannak a cégbíróságoknak?
6. Keresse meg az interneten a fejezetben említett törvényeket, rendeleteket!
7. Melyik vállalkozási formánál nem szükséges pénzforgalmi bankszámlát nyitni?
8. Hol kell bejelenteni a kereskedelmi tevékenység megkezdésének szándékát?
9. Milyen esetekben kell közterületi-hozzájárulást kérni?

## 5. A MUNKAVISZONY JOGI SZABÁLYOZÁSA

A virágkötéssel foglalkozó szakemberek dolgozhatnak munkavállalóként, de az is előfordulhat, hogy munkáltatóként dolgozókat kell felvenniük, alkalmazniuk. Mind a két esetben munkaviszonyt kell létesíteni.

A **munkaviszony** az a jogviszony, amelyben a **munkavállaló** szabad elhatározásából arra kötelezi magát, hogy a **munkáltató** számára és annak utasítása szerint **rendszeres munkát végez**, és ezért **munkabérben** részesül.

A munkaviszony **alanyai** a **munkavállaló** és a **munkáltató**. Néhány kivételtől eltekintve **munkavállaló** az lehet, aki a 16. életévét betöltötte. A munkajog közérdekből és a munkavállalók érdekében megkötéseket és tilalmakat ír elő a nők és fiatalok esetén, akik csak meghatározott feltételekkel és munkakörökben alkalmazhatók. A munkaviszony létesítésének feltétele lehet a szakképzettség, a szakmai gyakorlat, a hatósági engedélyek megléte. **Munkáltató** lehet a jogképes szervezet, vagy személy.

## 5.1. A munkajogi szabályozás eszközei

Az Alkotmány a munkavégzésre vonatkozó alapvető jogokat fogalmazza meg (mindenkinek joga van a munkához, mindenkinek joga van az egyenlő bérhez, mindenkinek joga van a pihenéshez).

A munkavégzéssel kapcsolatos egyéb törvények:

- a gazdálkodó szervezetekkel létrejött munkaviszonyra a 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről (A munka törvénykönyve: Mt.),
- a költségvetési szerveknél dolgozókra (közalkalmazotti jogviszony pl. iskolai dolgozók): a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény (Kjt.),
- az országos és helyi közhivatalokban, hatóságoknál foglalkoztatottak (köztisztviselők) jogviszonyára: a köztisztviselők jogállásáról szóló törvény (Ktv.).

---

### 5. feladat

**Keresse meg az interneten A munka törvénykönyvét, a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvényt és a köztisztviselők jogállásáról szóló törvényt!**

---

## 5.2. A munkaszerződés

A munkaviszony **írásbeli munkaszerződéssel** jön létre. A **munkaszerződés** a munkaviszony létesítésére szolgáló szerződésfajta, amely két személy, vagy személy és szervezet közös megegyezésen alapuló írásba foglalt megállapodása, amelyből a szerződést kötő felekre nézve kölcsönös jogok és kötelezettségek keletkeznek.

Kötelező **formai előírás**, hogy a munkaszerződést **írásba kell foglalni**, amelyet a felek **aláírásukkal és dátummal** látnak el.

A munka törvénykönyve meghatározza a **munkaszerződés minimális tartalmát**, amelytől nem lehet eltérni. A munkaszerződés **kötelező tartalmi elemei** (a munkáltató és a munkavállaló személyes adatain túl):

- a munkavállaló munkaköre,
- a munkavállaló személyi alapbére.

Amennyiben a munkaszerződés csak a fenti minimális tartalmi elemeket tartalmazza, akkor a munkáltató köteles legkésőbb a munkaviszony kezdetétől számított 15 napon belül **írásban tájékoztatni a munkavállalót:**

- a napi munkaidőről,
- az alapbéren túli munkabérről és egyéb juttatásokról,
- a munkabérről való elszámolás módjáról, a munkabérfizetés gyakoriságáról, a kifizetés napjáról,
- a munkakörbe tartozó feladatokról, amennyiben a munkaköri leírást nem tartalmazza a munkaszerződés,
- a szabadság mértékéről, számítási módjáról és kiadásának szabályairól,
- a munkáltatóra és a munkavállalóra irányadó felmondási idő megállapításának szabályairól,
- arról, hogy a munkáltató kollektív szerződés hatálya alá tartozik-e,
- a munkáltatói jogkör gyakorlójáról.



### Munkaszerződés

Amely létrejött egyrészről a ..... (a munkáltató megnevezése)

székhelye/lakhelye: .....

cégjegyzéket vezető bíróság: .....

cégjegyzékszám: .....

adószáma: .....

képviseli: .....

mint munkáltató (a továbbiakban: Munkáltató),

másrészről ..... (a munkavállaló megnevezése)

leánykori neve: .....

anyja neve: .....

lakhelye: .....

születési hely és idő: .....

TAJ-száma: .....

adóazonosító száma: .....

bankszámlaszám: .....

mint munkavállaló (a továbbiakban: Munkavállaló) között alulírott napon és helyen az alábbi feltételek szerint:

1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Munkáltató a Munkavállalót ..... év ..... hó ..... napjától kezdődően ..... év ..... hó ..... napjáig terjedő határozott időtartamra létesített munkajogviszony keretében foglalkoztatja a jelen munkaszerződésben foglaltak szerint.

2. A Munkavállaló munkaköre: .....

3. A Munkavállaló alapbére havi bruttó: ..... Ft.

A Munkáltató a Munkavállaló munkabérét a jelen munkaszerződésben megjelölt bankszámlára történő átutalással / készpénzben köteles megfizetni.

4. A Munkavállaló munkahelye: .....

/ változó:; .....

A Munkavállaló első beosztási helye: .....

5. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Munkavállaló munkaideje napi/heti ..... óra.

6. Szerződő felek egybehangzóan rögzítik, hogy a jelen munkaszerződés megkötésével egyidejűleg a Munkáltató átadta a Munkavállaló részére a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) 46. § (1) bekezdés szerinti írásbeli tájékoztatást.

7. A jelen munkaszerződésben nem szabályozott kérdésekben az Mt. rendelkezései az irányadóak.

8. Szerződő felek a jelen munkaszerződést elolvasást követően mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag írták alá.

Kelt, .....

.....  
Munkáltató

.....  
Munkavállaló

A munkaszerződés 1 példányát a mai napon átvettem.

Kelt, .....

.....  
Munkavállaló

### 10. ábra A munkaszerződés egy lehetséges formája

A munkaszerződés ilyen, vagy ehhez hasonló formában, kizárólag írásban köthető!

Ha a munkaszerződés nem határozza meg a munkaviszony kezdetét, akkor a munkaszerződés megkötését követő nap.

A felek a munkaszerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

Amennyiben a munkahely rendelkezik **kollektív szerződéssel**, A munka törvénykönyvén túli rendelkezéseket a kollektív szerződés tartalmazza. Tárgyalhatja a munkavégzésre vonatkozó alapfeltételeket (például munkaidő, munkarend), a kártérítési szabályokat, a kollektív szerződésben érintettek kapcsolatrendszerét stb. A kollektív szerződés általában a munkáltató és a szakszervezet között jön létre.

### 5.3. A munkaviszony megszűnése, megszüntetése

A munkaviszony megszűnik:

- a munkavállaló halálával,
- a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a határozott idő lejártával.

A munkaviszony megszűnése esetén **nincs szükség megszüntető lépésekre**, a megszűnés azonnali és feltétel nélküli. A munkaviszony automatikusan megszűnik, a felek akarata és bármilyen nyilatkozata, tevékenysége nélkül is bekövetkezik a megszűnés. A munkáltató **jogutód nélküli megszűnése** esetén a munkavállalónak **végkielégítés** jár.

A munkaviszony megszüntethető:

- közös megegyezéssel,
- felmondással,
- azonnali hatályú felmondással.

A munkaviszony megszüntetéséről akkor beszélünk, ha azt valamelyik (vagy mindkét) fél kezdeményezi, a munkaviszony a felek akaratából szűnik meg. Mindenképpen írásba kell foglalni.

A közös megegyezés kétoldalú akarategyezés (munkáltató, munkavállaló) esetén jön létre. A közös megegyezéssel megszüntetést nem kell indokolni.

A felmondás és az azonnali hatályú felmondás egyoldalú akaratnyilvánítás eredménye. Mind a két felmondást kezdeményezheti a munkavállaló és a munkáltató is. A munkáltatói felmondást,

a munkáltatói és munkavállalói azonnali hatályú felmondást határozott és határozatlan idejű munkaviszony esetén is indokolni kell.

<b>Az adott munkaadónál fennálló munkaviszony hossza (év)</b>	<b>A felmondási idő hossza (nap)</b>
0-3	30
3-5	35
5-8	45
8-10	50
10-15	55
15-18	60
18-20	70
20-	90

**11. ábra** A felmondási idő hossza a munkaviszony időtartamától függően

*Felmondás esetén nem szabad elfelejteni, hogy a munkáltató kérheti a felmondási idő letöltését, ami adott esetben több hónap is lehet!*

### **5.3.1. A végkielégítés**

Végkielégítésre jogosult a munkavállaló a **munkáltató felmondása** vagy jogutód **nélküli megszűnése** esetén. A végkielégítésre való jogosultsághoz szükséges, hogy a munkavállalónak legalább **3 év munkaviszonya legyen a munkáltatónál**. A végkielégítés mértéke 3 év munkaviszony után legalább 1 havi átlagkereset, mely a munkaviszony hosszával nő.

<b>A végkielégítés mértéke az adott munkáltatónál ledolgozott időtartamtól függően:</b>
- legalább 3 év esetén 1 havi, - legalább 5 év esetén 2 havi, - legalább 10 év esetén 3 havi, - legalább 15 év esetén 4 havi, - legalább 20 év esetén 5 havi, - legalább 25 év esetén 6 havi átlagkereset összege.

**12. ábra** A végkielégítés mértéke

*A munkáltató rendes felmondása, vagy jogutód nélküli megszűnése esetén 10 éves munkaviszony után a végkielégítés mértéke 3 havi átlagkereset.*

#### 5.4. Az egyszerűsített foglalkoztatás

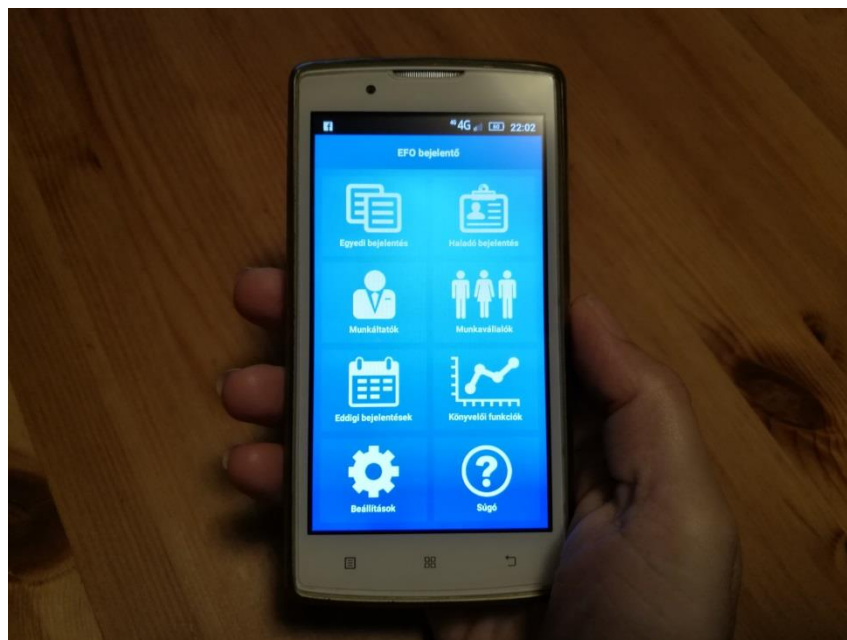
A virágboltok forgalma az év néhány időszakában (pl.: gyakori névnapok, ünnepek, események) megnövekedhet. A nagyobb forgalom idején a nagyobb munkaerőigény időszakosan az egyszerűsített foglalkoztatással is biztosítható.

Az egyszerűsített foglalkoztatás egyik formája az **alkalmi munka**. Az alkalmi munka a munkáltató és a munkavállaló között összesen legfeljebb 5 egymást követő naptári napig és egy naptári hónapon belül összesen legfeljebb 15 napig és egy naptári éven belül összesen **legfeljebb 90 naptári napig** létesített határozott időre szóló munkaviszony. Ez tehát nem zárja ki a lehetőséget annak, hogy a munkavállaló akár az év minden napján vállalhat munkát több munkáltatónál.

Az egyszerűsített foglalkoztatás esetén **nem kötelező az írásba foglalt munkaszerződés**.

A munkaviszony a felek **szóbeli** megállapodása alapján a munkáltató **bejelentési kötelezettségének** teljesítésével jön létre. A munkáltató a bejelentési kötelezettségét megteheti:

- elektronikusan (az eBEV Portálon keresztül),
- országos telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (185),
- mobil alkalmazással (pl.: EFO app.).



**13. ábra** Az egyszerűsített foglalkoztatás egyik bejelentési módja

*Az EFO applikáció az egyszerűsített foglalkoztatás bejelentési kötelezettségeinek felhasználó- és vállalkozóbarát felülete.*

A bejelentés papíron, postai úton vagy személyesen nem nyújtható be (hiszen a helyszíni ellenőrzéskor elektronikus úton a pillanatnyi állapotot ellenőrzik a központon keresztül).

A munkáltató által fizetendő **közteher** mértéke a munkaviszony minden naptári napjára munkavállalónként – alkalmi munka esetén – 1000 Ft. A munkáltatónak a közteher-fizetési kötelezettségét a tárgyhót követő hónap 12-éig kell teljesíteni.

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

A munkaviszony az a jogviszony, amelyben a ..... szabad elhatározásából arra kötelezi magát, hogy a ..... számára és annak utasítása szerint rendszeres ..... végez, és ezért ..... részesül.

2. Melyek a munkaszerződés kötelező tartalmi elemei?

3. Melyek a munkaviszony megszűnésének esetei?

4. Hogyan szüntethető meg a munkaviszony?

5. Mikor jár végkielégítés?

6. Mikor lehet szükség az egyszerűsített foglalkoztatásra?

## II. AZ ÁRU ÉS A KERESKEDELEM, ÁRURENDSZEREK

### 1. AZ ÁRU ÉS A KERESKEDELEM FOGALMA

A virágbolti eladás kereskedelmi tevékenység.

A bolt dolgozói közül az eladó az, aki munkája során közvetlen kapcsolatba kerül a vevőkkel. Ezért is fontos, hogy az eladó az árukkal kapcsolatban felkészült legyen (meg tudja válaszolni a vevők kérdéseit az árra, a felhasználásra vonatkozóan).

#### 1.1. Az áru fogalma

Árunak nevezhető minden, ami **szükségletet elégít ki** és **adásvétel tárgyává** válhat. Formája szerint az áru lehet tárgyasult, ezek a **termékek**, és nem tárgyasult, ez a **szolgáltatás** és az **információ**.

#### 1.2. A kereskedelem fogalma

A **kereskedelem** szó kétféle értelemben használható. Az egyik értelemben a kereskedelem **az áruk rendszeres adásvétele**, vagyis az áruforgalmi folyamat lebonyolítása. A másik értelemben a kereskedelem azoknak a **vállalkozásoknak a gyűjtőneve**, amelyeknek fő feladata a kereskedés.

**A kereskedelem földrajzi irány szerinti megvalósulásának két nagy csoportja:**

- a belkereskedelem
- és a külkereskedelem.

A **belkereskedelem** az áruk forgalmazása az országhatáron belül. A **külkereskedelem** az országok közötti áruforgalom.

**A külkereskedelemnek két fő iránya van:**

- az export,
- és az import.

Az **export** a kivitelt jelenti, a hazai áruk értékesítését külföldön. Az **import**, a behozatal: más országokból különböző áruféleségek behozatala.

A kereskedelem egy másik felosztása az **árunak a fogyasztóhoz való eljuttatási módját** veszi alapul, e szerint megkülönböztethetjük:

- a nagykereskedelmet és
- a kiskereskedelmet.

A **nagykereskedelem** fő tevékenysége az áru beszerzése nagy tételben a hazai és külföldi termelőktől, a beszerzett áru tárolása és raktározása, valamint eljuttatása a kiskereskedőknek, a feldolgozó, felhasználó vállalatoknak. Fő jellemzője a nagy tételben történő vásárlás, készletezés és értékesítés.

A **kiskereskedelem** feladata az áru eljuttatása a nagykereskedelemtől, esetleg közvetlenül a termelőtől, gyártótól a fogyasztókig.

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

A kereskedelem az áruk rendszeres .....

2. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
A külkereskedelem az országok közötti áruforgalom.		
Az import a kivitelt jelenti, a hazai áruk értékesítését külföldön.		
A kiskereskedelem feladata az áru eljuttatása a nagykereskedelemtől, esetleg közvetlenül a termelőtől, gyártótól a fogyasztókig.		

## 2. ÁRURENDSZEREK

Az árukkal való szakszerű bánásmóddhoz ismerni kell az árukat. Az **áruismeret feladata** az áruk vizsgálata, minőségének meghatározása, az áruk rendszerezése, kezelése.

Az áruismeret speciális területe az **árurendszertan**. Az árurendszertan csoportosítja és

egységbe foglalja a termékeket.

Az **árurendszertan feladatai** a következő területekre terjednek ki:

- elősegíti a készletgazdálkodást,
- segíti az áruazonosítást,
- felmérések, statisztikák készítéséhez adatszolgáltatást biztosít.

Az árurendszerezés **kétféle módon** végezhető:

- hagyományos árurendszerezés,
- kód típusú árurendszerezés.

## 2.1. Hagyományos árurendszerek

A **hagyományos árurendszerezés** valamennyi árucsoportnál használható, az emberek többsége által ismert, megszokott, elfogadott elvek szerint rendszerezik a termékeket. Csoportosíthatunk általános és speciális szempontok alapján.

Az **általános érvényű** elvek szerint az árukat csoportosíthatjuk:

- a felhasználás célja,
- anyagi tulajdonságok,
- a megmunkálás foka,
- a földrajzi eredet,
- az áruszállítás és raktározási módja szerint.

A **felhasználás célja** szerinti csoportosításnál megkülönböztetünk fogyasztási cikkek, termelőeszközöket, kutatóeszközöket.

Az **anyagi tulajdonságok** szerinti rendszerezés az áruk fizikai, kémiai jellemzőit veszi alapul.

A **megmunkálási fok** szerint az áruk lehetnek nyersanyagok, félkész termékek, késztermékek, hulladék anyagok.

A **földrajzi eredet** szerinti csoportosítást akkor alkalmazzák, ha az eredet befolyásolja a minőséget, vagy arra utal, hogy csak egy adott területen előállítható árurol van szó.

Az **áruszállítás** és a **raktározási módja** szerint az árukat rendszerezhetjük tűzveszélyességük, halmazállapotuk, kiszerezési módjuk, mérgezőségük, vagy a környezetre gyakorolt káros hatásuk szerint.



A speciális rendszerezési elvek szerint csoportosíthatunk:

- méret, tömeg,
- korszerűség,
- technológia,
- kor alapján.

	A rendszerezés elve	Áruperda
Általános	Felhasználási cél	fogyasztási cikkek, termelőeszközök, kutatóeszközök
	Anyagi tulajdonság	szín, illat, íz, kémiai összetétel
	Megmunkálási fok	nyersanyag, félkész termék, késztermék, hulladék anyag
	Földrajzi eredet	ázsiai liliom, kolumbiai rózsza
	Áruszállítás és raktározás módja	halmazállapot szerint: szilárd, folyékony, gáz; a kiszerelés módja szerint: ömlesztett áru vagy darabáru; tűzveszélyes, mérgező
Speciális	Méret, tömeg	különböző méretű koszorúalapok
	Korszerűség	hagyományos vagy energiatakarékos berendezés
	Technológia	hagyományos vagy előhajtott virághagyma
	Kor	bonsai

**14. ábra** A hagyományos árurendszerezés szerinti csoportosítás

*A hagyományos árurendszerezés segítségével kevés cikkelemből álló, kis méretű árutömeg kezelhető.*

A **hagyományos árurendszerek hátránya**, hogy lassú és nehézkes velük a nyilvántartás, az árrendszer pedig ilyen módon nem egységes. Ennél nagyobb probléma, hogy ezekkel a rendszerekkel az árumozgás nem követhető naprakészen. További hátrány, hogy az árváltozás lebonyolítása munkaigényesebb. A kód típusú árurendszerek ezeket a nehézségeket könnyítik, a működtetésükhöz szükséges eszközigeny viszont jóval nagyobb.

## 2.2. Kód típusú árurendszerek

A **kód** egyezményes jelek, illetve szimbólumok rendszere, mellyel egy bizonyos információ pontosan megadható.

A **kód típusú árurendszerezésben** valamennyi információ egyezményes jelekkel fejezhető ki. A kód nagy, akár több millió árutípus esetén segíti a nyilvántartást. A nyilvántartás mellett megkönnyíti a raktározás és az értékesítés folyamatát is és könnyen kezelhető készletnyilvántartást biztosít.

### 2.2.1. A kódok formái az árurendszerezésben

A kódolás legegyszerűbb formájában az egyes termékekhez színeket rendelnek, esetleg ezeket kombinálják betű- és számjelekkel.

**A kódok fejlettebb formái az árurendszerezésben:**

- alfás kódrendszer,
- numerikus kódrendszer,
- alfanumerikus kódrendszer,
- egydimenziós vonalkód-rendszer (rövidítve: (1D vonalkód-rendszer),
- kétdimenziós vonalkód-rendszer (rövidítve: (2D vonalkód-rendszer).

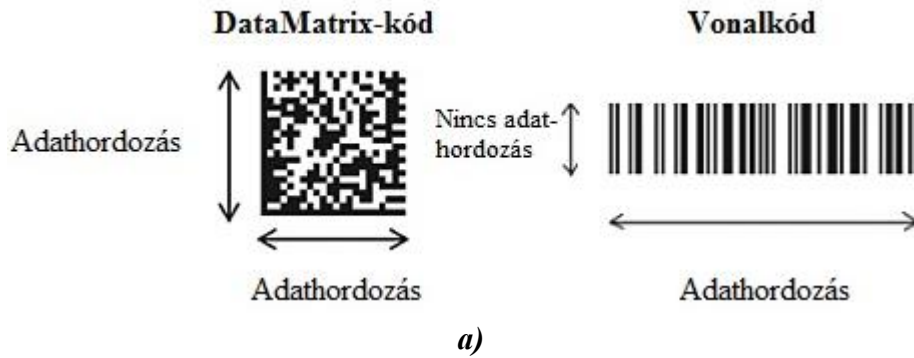
Az **alfás kódrendszerek** a latin ábécé ékezet nélküli 26 betűjét alkalmazzák.

A **numerikus kódrendszerek** 0-tól 9-ig terjedő arab számok variációját használják.

Az **alfanumerikus kódrendszerek** betűk és számok variációi.

Az **egydimenziós vonalkód-rendszerek** függőleges sötét és világos vonalakkból állnak. Vízszintes irányban adathordozók.

A **kétdimenziós vonalkód-rendszerek** vízszintes és függőleges irányban is adathordozók. A kétdimenziós vonalkód-rendszerek típusa például a DataMatrix és a QR-kód (**Q**uick **R**esponse: gyors válasz).



**15. ábra** Egydimenziós és kétdimenziós vonalkód

- a) A látványos eltérés a DataMatrix- és az egydimenziós vonalkód között a két-, illetve az egyirányú adathordozásból adódik.
- b) A fotón a termék mind a két jelet hordozza: a QR kódot a termék részletes ismertetéséhez vezető út navigálásához, a vonalkódot az áruforgalmi azonosításhoz.

### 2.2.2. Az egydimenziós vonalkódok

Az egydimenziós vonalkód olyan, gépekkal optikailag leolvasható kód, amelynél különböző vastagságú függőleges sötét vonalak és világos közök meghatározott váltakozása fejezi ki az információt. Általában számokat is elhelyeznek alattuk.

A vonalkódok vonalainak hosszúsága változó lehet, mert az információt a vonalak és az elválasztó közök szélessége hordozza, így az olvashatóságot a vonalkód magassága nem befolyásolja. A fekete és fehér csíkok eltérő mértékben verik vissza a fényt, a vonalkód leolvasó ilyen módon értelmezi, vagyis dekódolja az adatokat, majd továbbítja a számítógépnek.



**16. ábra** Vonalkóddal nyomtatott cserép

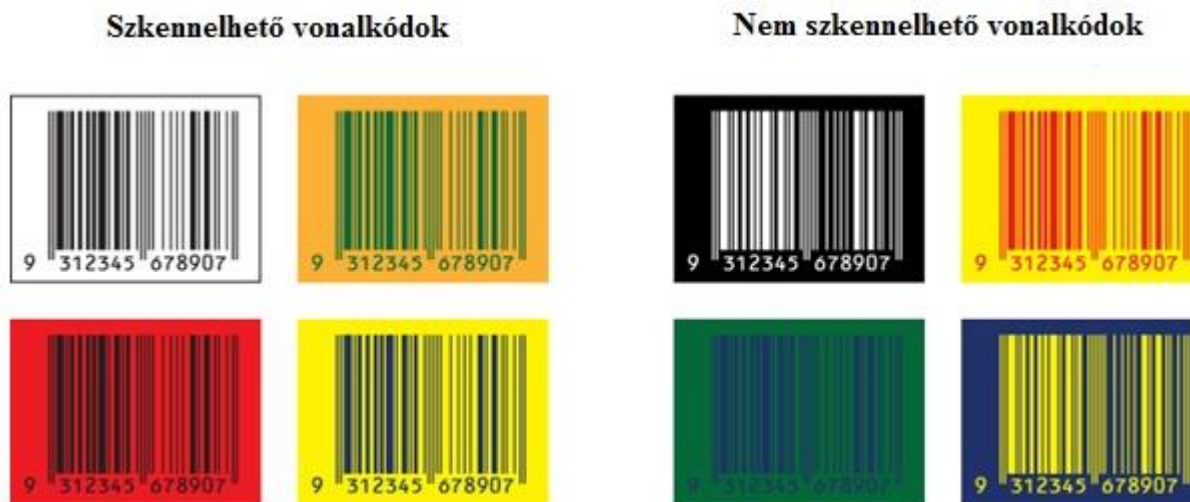
Az egydimenziós vonalkódnak többféle típusa van. Ezek közül az egyik legelterjedtebb az EAN 13 vonalkód.

A vonalkód előállításához vonalkód szoftverre és nyomtatóra van szükség.

**Az egydimenziós vonalkód jellemzői:**

- bármely csomagolóanyagon elhelyezhető,
- jól elkülönül a termék csomagolásán látható egyéb információktól,
- egyszerűbbé teszi az ellenérték elszámolását,
- pontos és megbízható termékazonosítást tesz lehetővé,
- a termeléstől az értékesítésig megvalósulhat a termékkövetés,
- könnyebb és gyorsabb kereskedelmi munkát tesz lehetővé,
- nő a pénztárak áteresztőképessége,
- csökken a pénztárosok hibázási lehetősége,
- nem szükséges a termékek egyedi árazása (a polc sínjébe elhelyezett címkével jelenítik meg az árakat a vásárlók számára),
- a csomagolás talpán, vagy hátoldalán helyezhető el,
- semmilyen információt nem takarhat,

- pontos, naprakész készletnyilvántartást tesz lehetővé,
- egyszerűsíti a rendelést, leltározást,
- könnyíti a statisztikák készítését,
- segíti a forgalom nagyságának, összetételének követését,
- kisebb üzleteknek túl magas beruházási költséggel jár,
- a vonalkód-technika kialakításának megtérülési ideje hosszú,
- üzemeltetése speciális szakembert igényel,
- sérülékeny, nyomtatása nehézkes,
- védelem nélkül fénymásolható vagy újraírható,
- 29,8 X 20,7 mm méret a legjellemzőbb,
- a piros, lila, bordó és halvány színek nehezen leolvashatók.



**17. ábra** Szkennelhető és nem szkennelhető vonalkódok

*Mivel a vonalkód információhordozó, feltétlenül beolvasható színekben szükséges gyártani. A vonalkód leolvasó nem tudja értelmezni a piros, a lila és a bordó vonalakat, valamint a nagyon halvány színeket.*

### 2.2.3. A kétdimenziós vonalkódok

A kétdimenziós vonalkódok az adatok megjelenítésére általában különböző **geometriai formákat** használnak. A 2D vonalkódok vízszintesen és függőlegesen is képesek információt tárolni, sokkal **több adatot** tárolhatnak, mint az 1D kódok. A kétdimenziós vonalkódoknak többféle típusa van, ezek közül a legelterjedtebb a **DataMatrix-kód** és a **QR-kód**. A **DataMatrix-kód** olyan kétdimenziós kód, amely négyzet, vagy téglalap alakú. Az információt a négyzög vízszintes és függőleges irányában elhelyezkedő fekete és fehér rácspontok

kombinációja tartalmazza. DataMatrix **nem olvasható hagyományos szkennerekkel**, olvasásához képalkotó szkennert szükséges. A DataMatrix-kódra jellemző a **nagy információsűrűség** és **adatkapacitás**, a kis helyigény és a kiváló olvasási tulajdonság. Hibafelismerő és javító tulajdonsággal is rendelkezik, ezért akkor is sikeresen, adatvesztés nélkül olvasható, ha felületének több mint 20%-a karcolások, tépések, foltok, vagy lyukak miatt sérült. A DataMatrix-kód a nyomtatási kontraszt tekintetében nem támaszt túlzott követelményeket, a gyengébb minőségű kódok is biztonságosan olvashatók.

A **QR-kód** nagy sebességgel, tetszőleges irányból olvasható. Ezt a tulajdonságot a kód három sarkában található **helyzetmeghatározó jelek** biztosítják. A helyzetmeghatározó jelek stabil, nagy sebességű olvasást biztosítanak. Ebben a kódban néhány olvasó (pl. okostelefonok vagy táblagépek) által azonnal megjeleníthető, netes tartalmakra mutató linkeket is el lehet helyezni, ezért gyakran használják például óriásplakátokon vagy a nyomtatott sajtóban.

A legtöbb okostelefon már rendelkezik saját QR-kód (mobilkód) olvasó szoftverrel, amely megkönnyíti a QR-kódok beolvasását, mentését és különféle felhasználását.

### **2.3. A kód típusú árrendszerek csoportjai**

#### **Kód típusú árrendszerek:**

- EAN: Európai Áruazonosító Kódrendszer
- ETK: Egységes Termékazonosító Kódrendszer
- BTO: Belföldi Termékosztályozás
- VTSZ: Vámtarifaszám
- TESZOR: Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere

#### **2.3.1. Európai Áruazonosító Kódrendszer**

Az Európai Áruazonosító Kódrendszert, rövidítve EAN (European Article Numbering) Magyarországon 1984. január 1-én vezették be. Az EAN irányítását egy nemzetközi társaság (International Article Numbering Association) végzi brüsszeli székhellyel. Az EAN (újabb néven GS-1 kód) egy 13 számjegyű numerikus kódból és a vele azonos tartalmú vonalkódból áll.



18. ábra EAN kód

*A normál EAN kód tagolása a fogyasztók számára is információt hordoz. Az első számjegyek segítségével megállapítható az áru származása.*

Az EAN áruazonosító rendszer világszerte elterjedt, célja, hogy **szabályozza a termékazonosítás rendszerét, összehangolja a különböző országokban alkalmazott termékazonosító kódrendszereket.** A kódrendszer csak a termék **azonosítását** szolgálja a tulajdonságairól nem ad felvilágosítást.



19. ábra 13 számjegyű EAN kód egy terméken

*A 400-tól 440-ig terjedő számsorral kezdődő EAN kód németországi előállításra utal.*

**Normál kód** esetében 13 számjegyet tartalmaz:

- 1-3. számjegyig: az ország azonosítószáma,
- 4-8. számjegyig: a gyártó (illetve importáló) vállalat kódszáma,

- 9-12. számjegyig: a termék kódszáma,
- 13. számjegy: ellenőrző szám.

**Magyarország** azonosító kódja: **599**.



**20. ábra** Magyarország azonosító kódját viselő virágkötészeti termékek

*Érdeklőség: a jobb oldali virágkötészeti anyag kínai származású, Magyarországon csak csomagolása történt.*

A **rövidített kódot** belső cikkszámozásnál alkalmazzák. Belső cikkszámozást egyes kereskedelmi hálózatok saját belső használatra dolgoztak ki. A rövidített kódok adattartalma csak az üzlethálózat tagjai számára hozzáférhető, ők tudják az adatokat feldolgozni és azokat a saját hálózatukban használni. A 13-as kódrendszerből rövidítették le, úgy, hogy a gyártó azonosító számából elveszik a 7-8. számjegyet, valamint a termékazonosítóból a 9-11. számjegyet. A rövidített EAN kód tehát 8 számjegyből épül fel:

- 1-3. számjegy: ország azonosító kód,
- 4-7. számjegy: a termék azonosító száma,
- 8. számjegy: ellenőrző szám.





**21. ábra** Nyolc számjegyű EAN kód

*Belső cikkszámozásra, egy adott kereskedelmi hálózat saját márkás termékén használatos. Adattartalma csak az üzlethálózat tagjai számára hozzáférhető.*

---

## 6. feladat

**Nézzon körül a környezetében! Melyek azok a termékek, amelyeken Magyarország országazonosító kódját találta?**

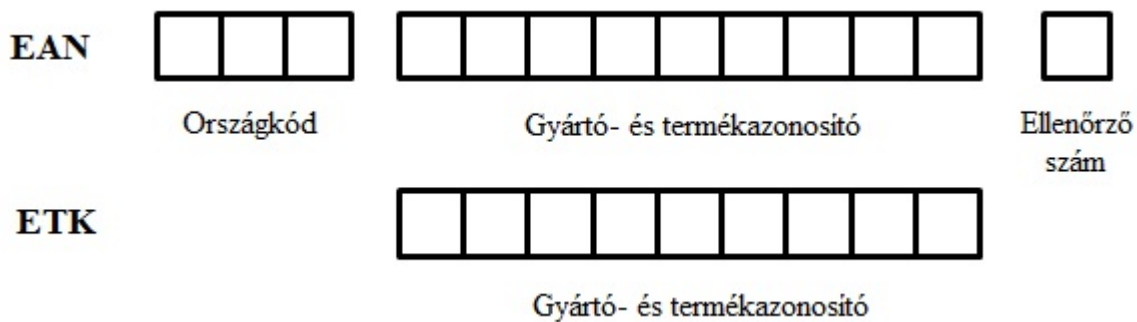
---

### **2.3.2. Egységes Termékazonosító Kódrendszer**

1984 óta használják Magyarországon az EAN-rendszerbe illeszkedő kódrendszert, az Egységes Termékazonosító Kódrendszert (ETK). A gazdálkodó szervezetek és az egyéni vállalkozók az **általuk előállított vagy importált terméken** annak azonosítására alkalmas egységes termékazonosító kódszámot (a továbbiakban ETK-számot) tüntethetnek fel.

Az ETK egy numerikus kód. Az ETK-számok kialakításának elve megegyezik az EAN-ban alkalmazottal, azonban nem tartalmazza az országazonosítót és az ellenőrző számot. Esetében a termékkód számjegyeinek száma 9.

Belföldön előállított termékek esetén a gyártót azonosító első öt számot, a gyártó írásbeli kérelmére a Magyar Gazdasági Kamara határozza meg. Az ETK-számot a terméken és a csomagoláson az állami szabvány előírásai szerint kell feltüntetni.



**22. ábra** Az EAN és az ETK szám összehasonlítása

*Az összehasonlításban látható a két kód eltérő hossza és részben azonos adattartalma.*

### 2.3.3. Belföldi Termékosztályozás

A Belföldi Termékosztályozás a belföldön gyártott, illetve az importból **belföldi forgalomba** került mezőgazdasági, erdészeti, halászati és ipari termékek nemzetgazdasági szinten egységes csoportosítását biztosította. Egy 10 számjegyből álló termékkód volt, melyet a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) alkalmazott. Elsősorban statisztikai feldolgozás céljából alakították ki. 2010-től felváltotta a **Termékek és Szolgáltatások Oszályozási Rendszere**, azaz a **TESZOR**.

### 2.3.4. Vámtarifaszám

A vámtarifaszám a **nemzetközi kereskedelemben** előforduló áruk bizonyos rendszer szerint összeállított jegyzéke, 1997. január 1-én vezették be Magyarországon.

A vámtarifaszám mutatja meg a **fizetendő vámokat, közvetett adókat** és az ezekhez kötődő eljárási szabályokat. Ez alapján lehet meghatározni egy adott termék **származási országát** és az **alkalmazandó kereskedelmi szabályokat, kvótákat**, hogy **melyik termékeket tilos importálni vagy exportálni**, vagy, hogy mely esetben **szükséges ehhez engedély**, hatósági igazolás vagy egyéb különleges feltétel teljesítése. Ezt használják a **pályázati kiírásokban**, a nemzeti és nemzetközi külkereskedelmi és ágazati **statisztikák, gazdasági kimutatások** és tanulmányok elkészítése és a gazdaságdiplomáciai tárgyalások során.

A vámtarifa folyamatosan **változó rendszer**. A technológia fejlődése és a termékfejlesztések hatására korábban nem létező termékek jelennek meg. Ezekkel a változásokkal a vámtarifának is lépést kell tartani.

### 2.3.5. Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere

A tevékenységek produktumait, a termékeket és szolgáltatásokat csoportosítja, ágazati eredet alapján osztályoz, termékszintű statisztikák és elemzések céljára használják.

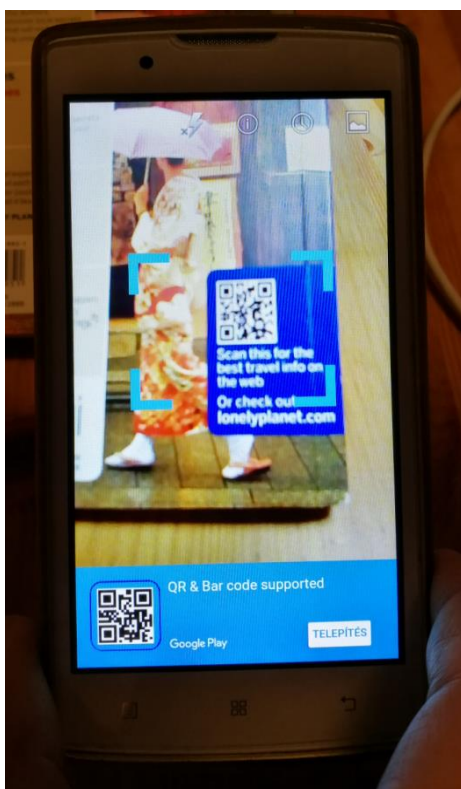
TESZOR'15 kód	TESZOR'15 Megnevezés
01.19.2	Vágott virág, virágsarj, virágmag
01.19.21	Vágott virág, virágsarj
01.19.22	Virágmag

23. ábra A virágkereskedelem jellemzőbb TESZOR'15 kódjai és megnevezései

### 2.4. Digitális árufelismerés, információszolgáltatás

A digitális árufelismerést az **automatikus azonosítás** (Auto-ID) teszi lehetővé. Az automatikus azonosítás **technikái** folyamatosan fejlődnek, napjainkban a legelterjedtebb módszerek a következők:

- optikai (vonalkód felismerés, QR-kód beolvasás),
- mágneses (bankkártyák, jegyek, okiratok mágnes csíkjának beolvasása, mágnes tinta felismerése, áruvédelem),
- rádiófrekvenciás (vagyonvédelmi, logisztikai árukövetés),
- biometria (hang, ujjlenyomat, szemretina azonosítás az adatvédelemben).



24. ábra Automatikus azonosítás QR-kód beolvasással

#### Jellegzetes Auto-ID eszközök:

- fényceruza,
- kézi szkennel,
- pénztárpultba épített szkennel,
- lézerpisztoly.

A **fényceruza** a legegyszerűbb, de ritkán alkalmazott Auto-ID eszköz. A kódok leolvasásakor a fényceruza hegyét végig kell húzni a kód teljes hosszán. Hátránya, hogy sérült, szennyezett kódot nem tud értelmezni és a pénztáros egyik kezét teljesen leköti.

A **pénztárpultba épített szkennel** esetében az olvasó berendezést beépítik a pénztárgép pultjába. A kódot hordozó árucikk elhaladásakor hálószerűen kibocsátott lézerefény segítségével végzi a kód azonosítását. A leolvasott vonalkód vagy a begépelte EAN kód alapján a pénztárgép jelzi a termék nevét és árát, blokkot készít, valamint a bolti nyilvántartás felé jelzi a készletváltozást.

A **lézerpisztoly** az érintés nélküli kódolvasás elterjedt eszköze. Mozgó vagy mozdulatlan tárgyakon levő vonalkódok leolvasására egyaránt alkalmas. Vörös lézerefényt bocsátanak ki, mely segítségével messzebből és több irányból is olvasni tudnak.



**25. ábra** *Olvasópisztoly*

### **Kérdések, feladatok**

1. Mi az áruismeret feladata?
2. Melyik az árurendszerzés kétféle módja?
3. Melyik a vonalkód-rendszerek két típusa?
4. Soroljon fel legalább öt olyan jellemzőt, amely az egydimenziós vonalkódra vonatkozik!
5. Hogy nevezzük a kétdimenziós vonalkódok két legelterjedtebb típusát?
6. Az EAN kód melyik számjegyei alapján azonosítható, hogy melyik az országból származik egy termék? Mi Magyarország azonosító kódja?
7. Soroljon fel négy olyan Auto-ID eszközt, amelyet a kereskedelemben is használnak!

### III. A MINŐSÉG

#### 1. A MINŐSÉG FOGALMA

Az egyik legegyszerűbb meghatározás szerint a **minőség** a termékek **használat** szempontjából **lényeges tulajdonságainak színvonala**. A használati érték kifejezője, tehát a minőség jele: Q (a latin qualitas, minőség szóból).

Minőségről azonban nem csak a **termékek**, esetében beszélhetünk, hanem a **szolgáltatások** (például ahogy egy virágbolti eladó kiszolgálja a vevőket) is különböző minőségűek lehetnek. A minőség egy összetettebb meghatározását és tényezőit, komplex kifejezőit láthatjuk az ábrán.



26. ábra A minőség és komplex kifejezői

*A minőség összetett fogalma sok tényezőtől áll össze. Kívül olvashatjuk a minőséget meghatározó tulajdonságokat.*

A **piaci szereplés** fontos **meghatározója** a termékek minősége közötti különbség. Az **áruk** és **szolgáltatások minőségéről** meggyőződhetünk:

- személyes tapasztalat útján,
- termékleírás alapján,
- fogyasztói vélemények alapján,
- visszajelzések nyomán,
- a reklamációk számát követve,

- kezelési útmutató tanulmányozásával.

**A minőséget meghatározó tényezők:**

- a termék előállító, vagy szolgáltató,
- a tervezés,
- az alapanyag,
- az alkalmazott technológia,
- a terméket vagy szolgáltatást igénylő,
- az árkezelés (disztribúció),
- a csomagolás,
- a tárolás,
- a szállítás,
- az anyagmozgatás,
- az áru-elhelyezési mód.

A vásárlók az ár mellett a minőséget megvizsgálva hozzák meg vásárlói döntéseiket, így a minőség a piaci verseny lényeges területe. Az ár és a minőség ilyen jellegű megfontolását fejezi ki az **ár-érték arány**. Az ár-érték arányra egy gyakorlati példa a virágkereskedelemből:

- A 10 szálas rövidszárú rózsacsokrot (1000 Ft/csokor) jellemzően saját célú vásárlásra vagy akár szíromként történő felhasználásra keresik.
- Ugyanilyen méretű rózsaszál (300 Ft/szál) a keresett termék, ha a vásárlónak elég egy szál például az ajándék dízscsomagolásának kiegészítőjeként (még ha arányaiban olcsóbb is a 10 szálas csokor).
- Hosszú szárú extra rózsa (500 Ft/szál) szimbolikus jelentéssel bír, így jellemzően érzelmi indíttatással választják.



**27. ábra** A fenti elemzésnek megfelelően, láthatóan más felhasználási köre van a rövid- és hosszúszáras teméknek, a csokros, vagy a szálas virágnak.

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

A minőség a termékek ..... szempontjából lényeges ..... színvonala.

2. Soroljon fel legalább nyolc, minőséget meghatározó tényezőt!

## 2. A MINŐSÉGJELLEMZŐK

A **minőségstudomány** (kvalitológia) olyan törvényszerűségekkel és módszerekkel foglalkozik, amelyek segítik a társadalom szempontjából leghasznosabb színvonalú termék előállítását. A **minőségjellemzők** műszerekkel, objektíven mérhetők, vagy emberi érzékszervekkel, szubjektíven vizsgálhatók. Néhány minőségjellemző objektív és szubjektív vizsgálati módszerrel egyaránt értékelhető.

**Objektív minőségjellemzők:** mérési eljárásokkal, illetve a használat körülményeit jól utánzó mérési módszerekkel meghatározhatók, számszerűsíthetők. Ilyen például egy csomag virágföld súlya, kémhatása.

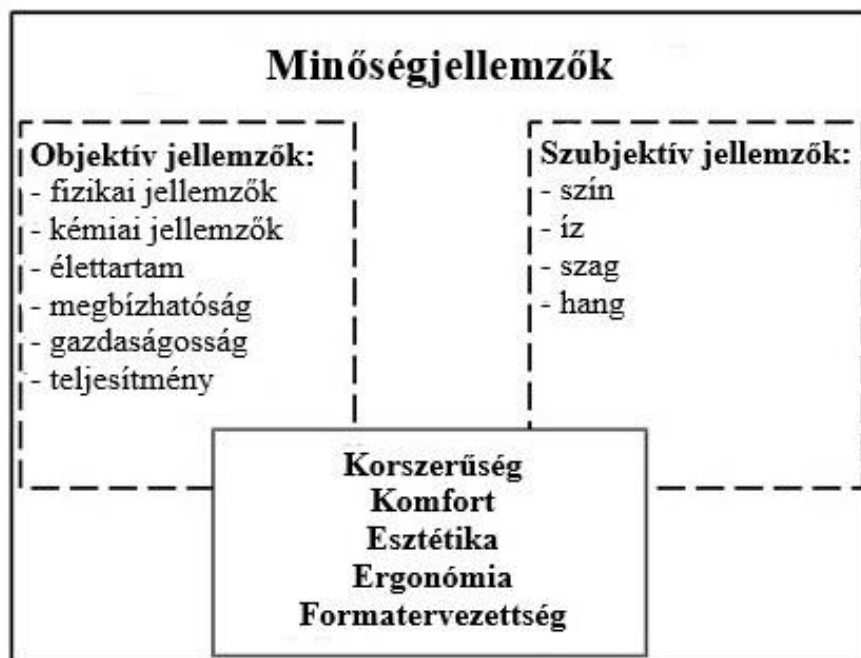
**Szubjektív minőségjellemzők:** mérési eljárással nem, vagy csak nehezen ellenőrizhetők. Ilyenek az érzékszervi jellemzők, például a szín, az illat. A szubjektív minőségjellemzők megítélése nagyban függ a vizsgálatot végző személy érzékszerveinek állapotától. A vásárlók elsősorban saját elvárásaikhoz viszonyítják a termék minőségét.



A relatív sajátosságok, így például a divatosság megítélése az egyéni ízléstől, gondolkodásmódtól függ. Fontos, hogy a kereskedő ismerje a vevőkörhöz tartozó vásárlók ízlését, gondolkodásmódját.

### Objektív és szubjektív jellemzők a virágkereskedelemben:

- Objektív: a növény, a termék megjelenésére jellemző tulajdonságok, amelyek tőlünk független tények (például: friss virág – hervadt virág).
- Szubjektív: a vásárló szempontjából fontos elvárások, amelyeket a vásárló fogalmaz meg (például: meghatározó szín – vörös rózsza a szerelmemnek, rövid szárú vágott virág – alacsony vázába, szobai cserepes árnyéktűrő virág – kis ablakos helyiségbe).



28. ábra Minőségjellemzők

*A virágkötészeti termékeket leginkább szubjektív jellemzők minősítik.*

Az **élettartam** az az idő, ameddig a termék – rendeltetésszerű alkalmazás mellett – használható. Megítélésénél figyelembe kell venni a fizikai és a relatív kopást (avulást). A termékek tervezésekor a fizikai kopást a relatív kopás várható idejére kell szabni, mert így lesz az élettartam optimális.

A **megbízhatóság** a működés, alkalmasság bekövetkezésének valószínűsége. Összetevői: tartósság, tárolhatóság, hibamentesség, javíthatóság (szervízhálózat).

A **gazdaságos** a kereskedő szempontjából a hosszú minőség-megőrzési idejű termék, a fogyasztó számára pedig a hosszú élettartam.

A **teljesítmény** a saját jellemzők teljesítményét mutatja. Megmutatja, hogy az adott áru milyen színvonalon és mit nyújt a fogyasztónak.

Az objektív és a szubjektív jellemzők csoportjába egyaránt tartozhat a korszerűség, a komfort, az esztétika, az ergonómia, a formatervezettség.



**29. ábra** Szubjektív minőségjellemzők a vásárlók elvárásainak megfelelően: ünnepélyes szín- és anyag-összeállítás.

A minőségi jellemzőket a **minőségi áruátvétel** során kell ellenőrizni. Az értékesítéskor különösen fontos a **jó áruismeret** a szakszerű tanácsadásához, a különböző minőségi szintek összehasonlításához.

Minimum követelmény, hogy a göngyöleg tartalmának látható része az egész tartalom minőségét képviselje.

## Kérdések, feladatok

1. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy melyik az objektív és melyik a szubjektív minőségjellemző!

	Objektív minőségjellemző	Szubjektív minőségjellemző
esztétika		
élettartam		
gazdaságosság		
szín		
korszerűség		
szag		

### 3. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA

Az áruminőség ismerete segíti a vásárlói döntést és megkönnyíti a **minőségi hiba** felismerését, védi a fogyasztói jogokat.

A hazai előírások szerint a **gyártóknak**, valamint a **kereskedőknek** a fogyasztót **tájékoztatni** kell a termék minőségéről, lényeges tulajdonságairól azért, hogy kellő információval rendelkezzen a vásárlási döntéséhez. A tájékoztatás megjelenítése a **terméken** vagy az ahhoz csatolt **tájékoztató címkéken** történik.

A fogyasztók tájékoztatásának az eszközei a kereskedelemben:

- **szűkebb értelemben:**
  - a minőségi jel,
  - a minőségi bizonyítvány.
- **tágabb értelemben:**
  - az áruhoz mellékelt használati, kezelési útmutató,
  - az árucímke,
  - a műszaki leírás,

– a megkülönböztető minőségi jelek (például márka, védjegy, állami zárszalag).



30. ábra A növényvédő szerek értékesítése esetén különös figyelmet kell fordítani a vevő alapos szóbeli és írásbeli tájékoztatásra. A tápoldaton a használatot piktogram tesz mindenki számára érthetővé.

### 3.1. Minőségi jel

A **minőségi jel** mutatja, hogy az áru minősége megfelel-e a szabványnak. A minőségi jelek lehetnek római vagy arab számok, az ábécé nagybetűi és az állami szabványjel (MSZ jelzés). A minőségi jelet a terméken vagy a csomagoláson kell feltüntetni.

### 3.2. Minőségi bizonyítvány

A **minőségi bizonyítvány** a tartós fogyasztási cikkekhez csatolt tanúsítvány, amely tartalmazza a felhasználás szempontjából lényeges tulajdonságokat. Megjelenésében lehet előre gyártott formanyomtatvány, illetve saját készítésű irat – a kötelező rovatok betartása mellett.

### 3.3. Használati, kezelési útmutató

A **használati, kezelési útmutató** a termék használatára, kezelési módjára vonatkozó,

felelősséggel nyújtott tájékoztatás. A használati útmutató az adott termék szakszerű használatára, kezelésére vonatkozó információkat is tartalmazza. Ezeknek a leírásoknak közérthetően, magyar nyelven kell megjelenniük. Import áruk esetében az árukhoz csatolt idegen nyelvű tájékoztatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára biztosítani.



31. ábra Használati útmutató fedőlap egy fényfüzérhez

### 3.4. Árucímke

Magyarországon egy áru – külön jogszabályban meghatározott termékek kivételével – akkor hozható forgalomba, ha a **csomagolásán**, illetve az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett címkén jól olvasható fogyasztói tájékoztatás szerepel. Ezeket az információkat **magyar nyelven**, közérthetően és egyértelműen kell feltüntetni. Az árucímke elkészítése a **gyártó** kötelessége. Ha a gyártó nem látja el az árut a meghatározott tájékoztatóval, akkor a **forgalmazó** köteles azt pótolni. Az árucímkén a fogyasztót tájékoztatni kell a termék rendeltetéséről, minőségéről, lényeges tulajdonságairól.

**Minden árucsoport** esetén fel kell tüntetni:

- a termék megnevezését,
- a gyártó vagy a forgalmazó nevét és címét,

– a származási helyet.

Az **áru jellegétől függően** tartalmazni kell még a következőket:

- méret,
- nettó súly,
- összetétel,
- eredet,
- minőség-megőrzési idő,
- az eltarthatóság feltételei,
- műszaki jellemzők,
- használat, illetve kezelés módja,
- tartozékok,
- az előállítás módja és időpontja,
- használattól várható eredmények,
- minőségi osztályba sorolás,
- megfelelőségi jelölés,
- engedélyszám,
- energiafelhasználás,
- veszélyesség, kockázat,
- környezeti hatás.



**32. ábra** A cserepes liliom csomagolásán az ápolás módját piktogramok mutatják.



33. ábra Tájékoztató és dekorációs célokat egyaránt ellátó árucímke

### 7. feladat

Vezetője Önt bízta meg a díszítő szalagok átvételével. Ellenőrizze, hogy az alábbi árucímkék tartalmazzák-e az előírások szerinti adatokat, információkat! Van-e olyan, kötelezően feltüntetendő információ, amelyet hiányol?





### 3.5. Műszaki leírás

A **műszaki leírás** a kereskedelemben forgalmazott háztartási gépekhez, valamint műszaki cikkekhez kötelezően csatolt tanúsítvány. A termék főbb műszaki jellemzőit, a használat és kezelés módját, továbbá az üzembe helyezés menetét tartalmazza.

### 3.6. Megkülönböztető minőségi jelek

A megkülönböztető minőségi jelek a fogyasztók felé jelzik a termék **kiemelkedő minőségét**.

#### 3.6.1. Márka

A **márka** (Brand): név, kifejezés, szimbólum, design vagy ezek kombinációja, melynek célja, hogy a tulajdonos termékét vagy szolgáltatását azonosítsa és megkülönböztesse a versenytársakétól. A márka jellemzően egy elvont ígéret. Ahogy a Revlon kozmetikai cég alapítója, Charles Revlon mondta: „A gyáramban kozmetikai cikket gyártok, a vevők az üzletben azonban reményt vásárolnak.”.



A **márkanév** a márka része, egy szó vagy szóösszetétel. Tehát egy márkában a szóból álló rész „márkanév”, a jelmondatok „szlogen” vagy „mottó”, az ábrák pedig „logó” vagy „embléma” megnevezéssel szerepelnek a köztudatban. A márkanév tehát egy márkaelem.

**Márka = termék + jelentés.**

A **márkajelzést** nem minden esetben védi jogi oltalom. A márka mindig egy állandó minőséget képvisel. Egy gyártó az eltérő márkanévvel tud a különböző célcsoportoknak terméket gyártani. A márka lehet:

- nemzetközi, jelentős marketingtámogatással,
- kisebb, alacsony marketingtámogatással,
- kereskedelmi, amellyel jelölt termékeket csak az azt birtokló kereskedelmi lánc egységeiben lehet megvásárolni (a lakosság körében 'saját márka', vagy 'saját termék' neven közzismert).



**34. ábra** Egy hazai virágbolt márkajelzése és annak szerepeltetése az árcímkén

### 3.6.2. Védjegy

Míg a márka közgazdasági fogalom, a **védjegy** egy jogi fogalom. A védjegy az áruk és szolgáltatások azonosítására és megkülönböztetésére szolgáló tájékoztató fogalom, mely jogi oltalom alatt áll és a terméknek **jogi védelmet** biztosít. A védjegy lajstromba vétele okán részesül jogi oltalomban. A védjegy lehet:

- szó, név, jelmondat,
- betű, szám,

- ábra, kép,
- alakzat,
- szín-, fényjel,
- hang.



35. ábra EU-s és németországi (Kék Angyal) környezetbarát termék védjegyek

**A védjegy funkciói:**

- származást jelez,
- minőséget garantál,
- keresletet növel.



36. ábra Védjegy

*Egyre elterjedtebb és a vásárlók szemében is egyre megbecsültebb a magyar származás és annak jelölése. A harmadik fotón a hazai származás mellett a termék minőségére is védjegy utal.*

Az ® **jelölés** a lajstromozott védjegyet jelöli, főként marketing célokat szolgál.



**37. ábra** Lajstromozott védjegy

*Lajstromozott védjegyet viselő Calluna (csarab) cserepek. A Calluna fajták mögött a termesztő országokban komoly marketing tevékenység van.*

### 3.6.3. Állami zárszalag

Az **állami zárszalag** (zárjegy) a **jövedéki termékek** (alkoholos italok, dohányáru, ásványolaj) eredetét igazoló minőségi jel. A jövedéki termékek után jövedéki adót kell fizetni, amit az előállító vagy az importáló fizet meg. A kereskedő már adózott termékként, zárjeggyel ellátva vásárolhatja meg a jövedéki termékeket. A zárjegy tanúsítja, hogy a termék után **megfizették a jövedéki adót**, ezen kívül **minőségi garanciát** jelent, **kizárja a hamisítást**.

A zárjegy a terméken elhelyezett papír alapú kíséző jelzés, sorszámmal ellátott és általában hologramos. A zárjegyet a terméknek arra a legkisebb kiserelési egységére kell felragasztani, amelyben a termék a fogyasztóhoz kerül, olyan módon, hogy a zárjegyen feltüntetett sorszám és szöveg olvasható legyen. A palack nyakán és kupakján átfutó elhelyezés célja, hogy a csomagolás felbontása során a zárjegy megsérüljön. A kereskedőnek kötelessége az áruátvétel során ellenőrizni a zárjegy meglétét és épségét.



38. ábra Az alkoholos termék nyakára ragasztott zárjegy egy eredetet igazoló minőségi jel.

### Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel a fogyasztók tájékoztatásának eszközeit!
2. Mit kell feltüntetni minden árucsoport esetében az árucímkén?
3. Jelölje a táblázatban X-szel a megkülönböztető minőségi jeleket!

	Megkülönböztető minőségi jel
Árucímke	
Márka	
Állami zárszalag	
Minőségi bizonyítvány	
Védjegy	
Műszaki leírás	

4. Egészítse ki a mondatokat!

A megkülönböztető minőségi jelek a fogyasztók felé jelzik a termék ..... minőségét.

Az ..... a jövedéki termékek eredetét igazoló minőségi jel.

## 4. A SZABVÁNYOSÍTÁS ÉS A SZABVÁNY SZEREPE

A **szabványosítás** a fogyasztó érdekében végzett **szabályozó, egységesítő tevékenység**, melynek írásos megjelenítése a szabvány. A **szabvány** tevékenységekre és termékekre vonatkozó, **ismételten alkalmazható** fogalom-meghatározások, fizikai mennyiségek, méretek, műszaki követelmények és vizsgálati módszerek közzétett leírása.

A szabványosítás történelmi előzményének tekinthető például a mértékegységek egységesítése. Ma már az élet minden területén találkozhatunk a szabványokkal: szabvány vonatkozik például a létrákra, fellépőkre, az ólommentes benzinre, a díszfaiskolai termékekre, a sajtok zsírtartalmának meghatározására, a csomagolásra. Szabvány teszi lehetővé, hogy a különféle grafikus biztonsági, figyelmeztető szimbólumok a világ minden táján azonosak legyenek, és így nyelvtudás nélkül is egységes, bárki számára érthető jelentést hordozzanak.

### A szabványosítás feladatai:

- ismételhetség biztosítása,
- elemek csatlakozásának biztosítása,
- elemek cserélhetőségének biztosítása,
- választékrendezés (áruválaszték),
- minőségi osztályok és kategóriák képzése,
- korszerűség biztosítása,
- a termékminőség és az ár közötti kapcsolat biztosítása,
- alkalmassági elv betartatása,
- fogyasztói érdekvédelem,
- élet-, környezet- és vagyonvédelem.

A szabványosítás többféle feladata közül kiemelten fontos a **fogyasztók védelme, a minőség védelme**. A szabványok alkalmazása általában **önkéntes**, ezzel lehetősége nyílik a gyártónak, illetve a szolgáltatónak a szabványban foglaltaktól eltérni. A gazdaság szereplői azonban érdekeltek a szabványok követésében, mert az európai, esetleg a világszinten elfogadott szabványok biztosítják a termékek, az eljárások, a szolgáltatások határokon átívelő, azonos minőségű és magas színvonalát. A piaci szereplők így könnyebben jelenhetnek meg bármely külföldi piacon.

A szabványok kidolgozásával nemzetközi és nemzeti szervezetek foglalkoznak. A szabványosítás **nemzetközi** szervezetei közül 1947-ben alakult meg a **Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO)**, Európában 1975-ben jött létre az **Európai Szabványügyi**

## **Bizottság (CEN).**

A nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVIII. törvény értelmében Magyarország nemzeti szabványügyi szervezete a **Magyar Szabványügyi Testület (MSZT)**, egyik legfontosabb feladata a magyar nemzeti szabványok kidolgozása és közzététele. Magyarországon több mint tízezer szabvány van érvényben, melyeket a Magyar Szabványok Szakrendszere (MSZSZ) foglal össze.

Az új szabványok a havonta megjelenő Szabványügyi Közlönyben olvashatók, az érvényben levő szabványok térítési díj ellenében letölthetők a Magyar Szabványügyi Testület honlapjáról.

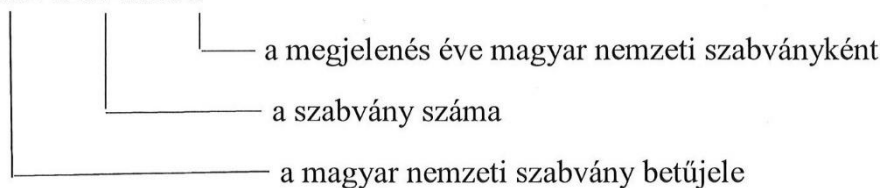
**Szabványos** a termék, amely a szabványban előírt minden követelménynek megfelel.

**Szabványtól eltérő** az a termék, amely eltér a szabvány előírásaitól.

**Szabványon kívüli** az a termék, amelyre nem létezik szabványi előírás.

A magyar szabványok hivatalos jelölése:

MSZ 12174:1996



Amennyiben a magyar szabvány megegyezik valamely nemzetközi szabvánnyal, akkor annak a szabványosítási szervezetnek a betűjele is szerepel a szabványban:

ISO Nemzetközi szabvány

EN Európai szabvány

MSZ EN Európai Unió szabvány honosítása

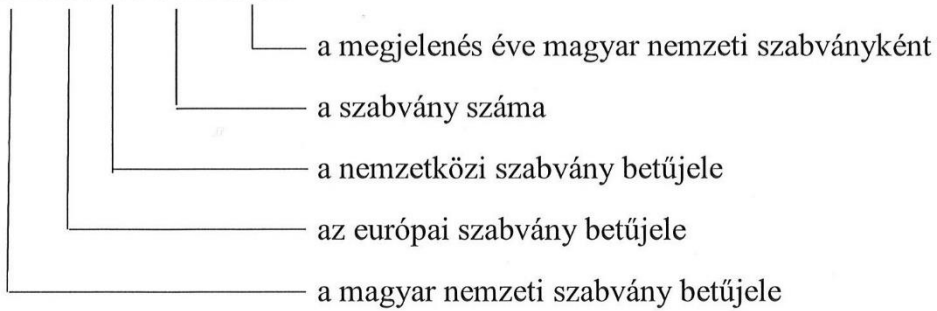
MSZ ISO Nemzetközi szabvány honosítása

MSZ IEC Nemzetközi szabvány honosítása

MSZ EN ISO Olyan nemzetközi szabvány honosítása, amit az Európai Unió is elfogadott

Egy olyan **honosított, nemzetközi szabvány jelölése, amit az Európai Unió is elfogadott:**

MSZ EN ISO 9001:1996



### A szabványok fajtái:

- **Terminológia és rajzszabványok:** szakszerű megjelenítést szabályoznak.
- **Alapszabványok:** fizikai mennyiségeket szabályoznak.
- **Méretszabványok:** cserélhetőséget és csatlakozási lehetőségeket biztosítanak.
- **Műszaki követelményeket** tartalmazó szabványok: terméktulajdonságot szabályoznak.
- **Vizsgálati módszereket** tartalmazó szabványok: azonos minőségi szintet biztosítanak.

Az Európai Unióban **dísznövényekre** három közös **szabvány** van érvényben. A három, közösen szabályozott termék a virághagymák, a friss vágott virág és a friss levélzöld:



39. ábra Szabványköteles termékek: virághagyma, vágott virág és levélzöld

- A **virághagymákra** vonatkozó szabvány minden forgalomban levő nemzetségre, fajra és fajtára kiterjedő méretelőírásokat, minimumkövetelményeket tartalmaz táblázatos formában. Minimum követelmény a virághagymák esetében: fajtaazonosság, egészség, épség, sértetlenség, tisztaság, rendellenes külső nedvességtől való mentesség, jól fejlettség, a termék képes legyen növekedni, és virágot hozni. A szabvány tartalmazza még a csomagolás és a jelölés előírásait is.
- A **vágott virágra** vonatkozó szabvány I., II. és Extra minőségi csoportot alkot:
  - **I. osztály:** a virágok rendelkezzenek a fajra, fajtára jellemző tulajdonságokkal. A virágok minden része legyen ép, friss, kártevőktől és kórokozóktól, továbbá károsítók nyomaitól, növényvédő szerek maradványaitól, egyéb idegen anyagoktól mentes. A virágszár egyenes és megtámasztás nélkül tartsa meg a virágfejet.
  - **II. osztály:** a virág nem felel meg mindenben az „I.” osztály követelményeinek. Mindazonáltal a virág minden része ép, friss, kártevő és kórokozó mentes legyen. Enyhe torzulás, zúzódás, károsodás megengedett. Kevésbé szilárd, vagy egyenes virágszár elfogadott. Növényvédő szerek lehetnek látható nyomai.
  - **Extra:** az I. osztály követelményeinek megfelelő és az I. osztályban megengedett



minőségi eltéréseket sem mutató vágott virágok.

Az I. osztályú vágott virág 5%-ánál, a II. osztályú vágott virág esetében pedig 10%-ban megengedett enyhe hiba. Ezek a hibák azonban a vágott virág felhasználhatóságát nem zavarhatják.

- A **friss levélzöldre** vonatkozó szabvány részletes külön leírásokat tartalmaz az *Asparagus sprengeri* és az *Asparagus plumosus* vágott zöldre.



**40. ábra** *Asparagus sprengeri*

*A vágott zöldként szabvány alá vont sarlós aszparágusz (Asparagus sprengeri) manapság cserepes levéldísznövényként is virágbolti forgalomban van. Igénytelen, szárazságtűrő dísznövény.*

A leggyakrabban vásárolt I. osztályú vágott virágok **nem szabvány szerinti minőségi leírása** a fent említetteken túl, a szakmai gyakorlat alapján a következő:

- **Rózsa:** a virágfej 4 cm, illetve fajtától függően ettől eltérő (a kolumbiai rózsa például 6 cm). A csészelevelek és a szíromlevelek felfelé állnak, tehát a virágfej bimbós. A külső (zöldes) szíromlevél nem hiányzik, a virágfej a külső szíromlevelektől nem megtisztított. A szár erős, egyenes, a felső háromnegyedén leveles. A rózsa többnyire vízben szállított, ezért a legalsó levelek hiánya szakmailag megfelelő. A lehullott, illetve hulló levelek a túl hosszú szállításra, illetve tárolásra utalnak.
- **Szegfű:** a szegfű utónyíló virág, ezért lehet bimbós. Vásárláskor a nyíltsági követelmény a felhasználástól függ. A csésze repedéstől mentes. A szár erős, egyenes. A levelek a száron megtalálhatók és a szegfűrozsda tünetét (barnás foltok) nem mutatják.
- **Liliom:** a virágzat legalább 5 bimbószámmal rendelkezik. A virágok egyike sem nyílt, legfeljebb színes bimbós állapotot mutat. A nyílt virágfejek a szállításkor mindenképpen sérülnének, ezért a nagybani piaci beszerzés időpontjában ne legyenek jelen. A virágzat csúcsa nem lehet kicsipett és a virágzattól bimbó nem hiányozhat. A szár erős, egyenes,

teljes hosszában leveles.

- **Krizantém:** egy csomagban (5-10 szál) azonos méretű és osztályú virágok legyenek. A virágok félbimbós állapotúak (nyíltan törnek). A többfejes fajtáknál egy száron 8-10 virágfej van, illetve 10-nél több (10+-os kategória). A szár erős, hosszú, felső kétharmadában leveles. A száron a levelek megfelelő turgorral rendelkeznek, tehát nem lankadtak. A lankadt levelek a szállítás, illetve tárolás túlzott mértékére utalnak, ugyanis a krizantémot szárazon szállítják.

---

## 8. feladat

**Keresse meg az interneten a Magyar Szabványügyi Testület honlapját!**

---

## 5. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZEREK

A **minőségtanúsítás** meghatározott szerv vizsgálata alapján felelősséggel kiadott igazolás arról, hogy egy **termék**, egy **gyártási folyamat**, vagy egy **szolgáltatás megfelel az előírt követelményeknek**. A (gyártó, szolgáltató) vállalkozások tevékenységére vonatkozó **minőségtanúsításokat minőségbiztosítási rendszereknek** is nevezik. A **minőségi tanúsítványokat** akkreditált szervezetek bocsájthatják ki. Az akkreditálás hivatalos elismerés arról, hogy egy intézmény, szervezet, laboratórium alkalmas adott tevékenységek meghatározott feltételek szerinti végzésére.

A minőségbiztosítási tanúsítvány megszerzése szinte minden esetben **önkéntes** a vállalat számára, de egyes esetekben **jogszabály is előírhatja** megszerzését (pl. élelmiszer előállítók, forgalmazók számára) vagy a **szereződő partner is kikötheti meglétét**.

A minőségbiztosítási rendszerek **szabványokon** alapulnak.

A minőségbiztosítási rendszerek a **minőség-ellenőrzésből** alakultak ki. A tömeggyártás kialakulásával a **minden elkészült darab ellenőrzését** felváltotta a **mintavételes ellenőrzés** (a termék egy részéből mintát vesznek, ezt az előírásoknak megfelelően ellenőrzik, és ennek eredményéből következtetnek a teljes tétel elfogadhatóságára). Ezek a módszerek nem akadályozzák meg a hibás termékek, és a kár kialakulását, ezért **a teljes előállítási folyamatot kell ellenőrizni**. Az ellenőrzéskor tapasztalt hibákat **elemezni** kell, az elemzés eredményét  **vissza kell csatolni** a hibaforráshoz, így kiküszöbölhető a hiba ismétlődése. Az ellenőrzésekkel

és a visszacsatolásokkal **szabályozási körök** jönnek létre, amelyek **szabályozási rendszert** alkotnak. A szabályozási rendszerek egyes lépéseit **dokumentálni** is kell. Az ilyen dokumentált minőségyszabályozási rendszert minőségbiztosítási rendszernek nevezik.

A számos nemzetközi **minőségbiztosítási rendszer közül** néhánynak a legalapvetőbb jellemzői:

**TQM (Total Quality Management: Teljes Körű Minőségtanúsítás):** irányítási koncepció, mely a termékpálya teljes hosszában minőségszemléletet követel meg a résztvevőktől. A TQM alapelvei az alábbiak:

- vevő- és felhasználó központúság,
- folyamatok folyamatos fejlesztése,
- munkatársak teljes körű bevonása,
- folyamatszempléletű megközelítés,
- tanuló szervezetté válás (részvétel a többi szervezettel közös tanulásban),
- vezetés (a vezetőség jelentős szerepe a minőségirányítás sikerében).

**ISO (International Organisation for Standardization: Nemzetközi Szabványügyi Szervezet):** az ISO szabványcsaládot elsősorban a termelési, gyártási folyamatok értékelésére alakították ki, a szolgáltatásokhoz nehezebben alkalmazható.



**41. ábra** Az ISO minőségirányítási rendszer alapelvei, értékei

**HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point: Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok):** az élelmiszeriparban használt minőségbiztosítási rendszer. Az Európai Unióban és hazánkban is rendeletek írják elő a vendéglátóipari létesítmények, szervezetek, éttermek, étkeztetéssel foglalkozó szervezetek számára a HACCP kidolgozását és alkalmazását. A



---

3. Min alapulnak a minőségbiztosítási rendszerek? .....

A szabványokon

B határidőkön

C szokásokon

4. Miből alakultak ki a minőségbiztosítási rendszerek? .....

A a kereskedelemből

B a minőségellenőrzésből

C jogszabályokból

5. Melyik az élelmiszeriparban is használt minőségbiztosítási rendszer? .....

A ISO

B HACCP

C GMP

---

## IV. ÁRUÁTVÉTEL

Az **áruátvétel** a megrendelt áruk birtokbavétele, valamint a szerződés (megrendelés) teljesítésének ellenőrzése és igazolása. Az áruátvétel **célja** a megrendelt és szállított áruk összehasonlítása.

Az áruátvétel a kereskedelmi tevékenység, vagy **áruforgalom részfolyamata**:

- beszerzés,
- **áruátvétel**,
- készletezés,
- értékesítés.

### Az áruforgalmi folyamat szakaszai



43. ábra Beszerzés, áruátvétel, készletezés és eladás az áruforgalom szakaszai

#### 1. AZ ÁRUÁTVÉTELT MEGELŐZŐ FELADATOK

A kereskedelmi vállalkozások – így jellemzően a **virágeladás** színterei is – áruforgalmuk lebonyolítása során a beszerzett árut többnyire **rövidebb készletezés** után, komolyabb feldolgozás nélkül értékesítik.

Az **áruátvételt megelőző beszerzés** célja a vevőkör keresletét teljes mértékben kielégítő árukészlet biztosítása. A beszerzés folyamatában az alábbi döntéseket kell meghozni:

- beszerzés nagyságrendje ( $\approx$  nagyság, tökeerő),
- beszerzendő választék ( $\approx$  vevőkör, szakosítottság),

- beszállító partnerek,
- beszállítói szerződések,
- megrendelések.

<b>Az áruátvételt megelőző tevékenységek</b>		
<b>Szállítók kiválasztása</b>	<b>Beszerezendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása</b>	<b>Megrendelés</b>
<i>Szemponatok:</i>	<i>Figyelembe kell venni:</i>	<i>Történhet:</i>
Termékválaszték	A kereskedelmi egység típusát	Írásban (e-mail, fax)
Termék minősége	Az előző időszak forgalmát	Telefonon
Ár	A vevőkör keresletét	Személyesen
Megbízhatóság	A versenytársak kínálatát	Üzletszerző útján
Szállítás gyakorisága	A vállalkozás anyagi helyzetét	
Fizetési kondíciók	A szállítási árakat	
	A raktár kapacitását	

**44. ábra** A jó beszerzés összetett folyamat, a virágkereskedelem egyik alappillére

A virágeladás zavartalan működtetéséhez biztosítani kell az áruutánpótlás folyamatosságát! Beszállító esetén az áruutánpótlás alapja a megrendelés. **Kisebb gazdálkodók** a nagykereskedőknél, termelőknél, raktáruházakban, **nagybani piacokon** szerzik be a számukra szükséges árut. A **beszerzés ütemezésekor** vegyük figyelembe:

- az áru jellemzőit,
- a forgalom alakulását,
- a meglévő készleteket,
- a raktározási lehetőségeket,
- az áru-utánpótlási időt,
- a tőkeerősséget.

	<b>Ritkább beszerzés</b>	<b>Gyakori beszerzés</b>
<b>Előny: +</b>	Alacsony fuvar költség.	Alacsony raktározási költség. A romlás, károsodás kockázata kisebb.
<b>Hátrány: -</b>	Magas tárolási, kezelési költség. A romlás, károsodás kockázata nagyobb.	Magas fuvar költség.

**45. ábra** *A beszerzés gyakorisága*

*A virágüzletek akár minden nap tudnak friss árut vásárolni, azonban a gyakori beszerzés idővesztéssel és a fuvar költség növekedésével jár.*

Kisebb méretű, vagy induló vállalkozások esetében a beszállítók gyakran csak **azonnali készpénzes fizetésre** hajlandók értékesíteni. Kedvezőbb megoldás az **átutalással** történő fizetés. Ebben az esetben a szerződésben kikötött és a számlán megjelölt fizetési határidőig szükséges kiegyenlíteni az áru ellenértékét. Magyarországon 5 naptól 90 napig terjedhet a **fizetési határidő**.

Beszerzéskor előnyt élveznek azok a beszállítók, akik vállalják az **áruvisszavétel** lehetőségét. Különösen fontos ez új, illetve kockázatos áruk esetében. A visszavétel történhet visszaszámlázással, azonban ennél előnyösebb a **bizományosi értékesítés** választása. Ez utóbbi esetében a beszállító a megállapodás szerinti időszakonként a ténylegesen eladott mennyiséget számlázza le.

Kisebb kereskedések vezetői jellemzően az egy helyen történő beszerzést részesítik előnyben, mert így csökkenthetik a beszerzési költségeket. A nagy mennyiséget értékesítő gazdálkodók az egyes áruféleségeket különböző helyeken szerzik be a legkedvezőbb ajánlatok alapján.

**Beszállító** választásakor a következő **szerződési feltételek** alapos kidolgozása javasolt:

- ár, minőség,
- beszállítói engedmények (pl. mennyiségi),
- szállítás ütemezése (ütemezés, pontosság, rugalmasság),
- szállítási határidő,
- szállítási feltételek,
- fizetési feltételek (azonnali, átutalás),
- áruvisszavétel lehetősége,
- reklamációk kezelése.



Ár szempontjából a beszállítók ajánlataikban **listaáron** jelölik meg termékeiket. A **kiszámlázott ár** azonban lehet ettől eltérő, csökkenthetik engedmények, vagy növelhetik felárak. Az **engedmények** fajtái:

- mennyiségi rabatt,
- minőségi engedmény,
- szezonális árengedmény,
- akciós engedmény.

A **beszerzési ár** a beszerzési tevékenység tényleges ráfordítása. A számlázott árhoz adódnak a raktárba kerülésig felmerülő egyéb költségek, így a fuvardíj, esetleges ügynöki díj, valamint az Európai Unión kívüli beszerzés esetén a vámterhek.

Fentiek figyelembevételével a beszerzési ár:

$$\text{LISTAÁR} + \text{FELÁR} - \text{ENGEDMÉNY} = \text{SZÁMLÁZOTT ÁR}$$

$$\text{SZÁMLÁZOTT ÁR} + \text{BESZERZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ KÖLTSÉGEK} = \text{BESZERZÉSI (BEKERÜLÉSI) ÁR}$$

---

### 9. feladat

**200 darab 20 literes virágföld beszerzése esetén számítsa ki, hogy melyik ajánlat kedvezőbb!**

	<b>Mintaföld Kft.</b>	<b>Példaföld Bt.</b>
Listaár (Ft/db)	300,-	320,-
Engedmény (Ft/db)	Nincs.	10,-
Számlázott ár (Ft/db)	.....	.....
Fuvardíj (Ft/db)	20,-	Nincs.
Beszerzési ár (Ft/db)	.....	.....

---

## 2. AZ ÁRUÁTVÉTEL ELŐKÉSZÍTÉSE

Az **áruátvétel előkészítése**, az áru fogadása alapos munkavégzést igényel. A kereskedelmi egység nem áll mindig készen az áru fogadására, ezért szükséges felkészülni, gondoskodni a **személyi és tárgyi** feltételekről.

**Tárgyi feltételek** közé tartoznak az anyagmozgató gépek, a kicsomagoláshoz és méréshez szükséges eszközök, a minőségellenőrzéshez használatos kellékek. Mindemellett a raktárhelyiséget is alkalmassá tenni az áru fogadására.

Az áruátvétel **személyi feltétele** olyan dolgozó, aki ismeri az átvétel szabályait, az áruátvétel menetét.

### **Az áruátvétel előkészítésének feladatai:**

- az áruátvételi terület kijelölése,
- az áruátvételi terület alkalmassá tétele az áruátvételre,
- az áruátvételt követő tárolási hely biztosítása,
- a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése,
- a visszáru előkészítése,
- az áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése.

### **2.1. Az áruátvételi terület kijelölése**

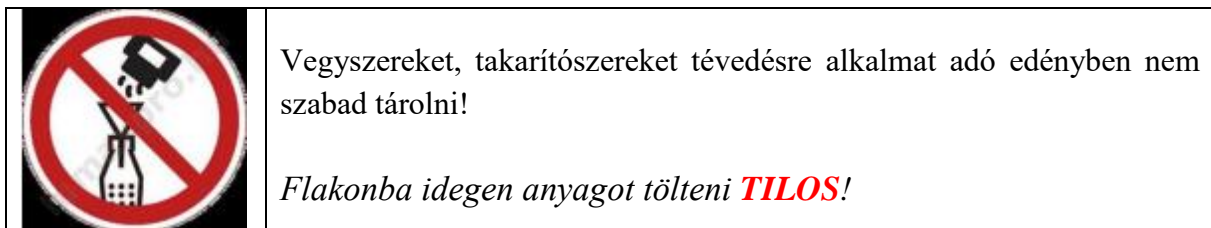
Az **áruátvételi terület kijelölhető** raktárban, eladótérben, illetve az áruátvételi helyiségben. Ez utóbbi módon járnak el a nagy alapterületű üzletek, áruházak. Raktárban jellemzően a kis alapterületű üzletek végzik az áruátvételüket. Az eladótér ritkán az áruátvétel helye.

**Az áruátvevő helyiséggel szemben támasztott követelmények:** jól megközelíthető legyen áruszállító járművel, kapcsolódjon a raktárhoz és az árulőkészítőhöz, zavartalan feltételeket biztosítson a beérkező áru ellenőrzéséhez, az adminisztrációs feladatok elvégzéséhez, elég térrel rendelkezzen az áruk mozgatásához. Optimális esetben a kijelölt terület padlózata könnyen felmosható, tisztítható, hézag- és csúszásmentes.

## 2.2. Az áruátvételi terület alkalmassá tétele az áruátvételre

Az **áruátvételi terület alkalmassá tétele az áruátvételre** az esetek többségében takarítási feladatokat jelent. A takarítási feladatok helyes végzéséhez minden dolgozónak ajánlott ismerni a takarítás szabályait. A takarítási feladatok közül naponta (heti 5 alkalommal) javasolt elvégezni a hulladékgyűjtők kiürítését, hetente a padló alapos tisztítását, havonta pedig a csempézett felületek, mosható falburkolatok tisztítását teljes magasságban.

A **tisztítószereket** eredeti csomagolásukban, felirattal ellátva, külön helyiségben vagy külön szekrényben kell tárolni! Vegyszerek összekeverése szigorúan tilos (klórtartalmú fertőtlenítőszer – például hipó, Domestos, Clorox – sósavtartalmú szerrel összekeverve súlyosan mérgező klórgázt fejleszt)! A takarítás végeztével a takarítóeszközök tisztítása, fertőtlenítése következik.



46. ábra Vegyszert üdítő italos flakonban tárolni tilos!

## 2.3. Az áruátvételt követő tárolási hely biztosítása

Az **áruátvételt követő tárolási hely biztosítása** során a termékek tárolási helyét kell meghatározni (eladóter, raktár). Emellett előzetesen meg kell becsülni a termékek helyigényét. A helyigény ismeretében szabadíthatók fel és tisztíthatók a tároló berendezések.

## 2.4. A visszazállítandó göngyölegek előkészítése

Bizonyos szállítói csomagolások (zsák, raklap, rekesz, láda, hordó, ballon, kanna, palack, kábelcsévék, tartós kartondoboz stb.) **többször használatosak**, értéket képviselnek, és értéküket a szállítók áthárítják az üzletekre. A kapott áruval együtt ezeket is leszámlázzák, ezek

a **betétdíjas göngyölegek**. Ezeket a csomagolóeszközöket meg kell őrizni, kiürülésük után vissza kell juttatni a szállítóhoz.

A **visszaszállítandó göngyölegek előkészítése** az adott göngyöleg válogatását, értékének feljegyzését (megnevezés, darabszám, érték) jelenti.

Némely göngyöleg, rendezést, kötegelést, csomagolást igényel, ezek a feladatok is az áruátvétel előkészítéséhez tartoznak.



**47. ábra** Göngyöleg

*A virágkereskedelem leggyakoribb visszaszállítandó göngyölege a szaporítóláda. A szaporítóláda egymásba tehető könnyen tárolható, szállítható.*

## 2.5. A visszáru előkészítése

A **visszáru** az az áru, amelyet a megrendelő hivatalos formában az értékesítőnek küld vissza. Ennek a visszaküldésnek több oka is lehet: túrendelés, minőségi probléma stb.

A **visszáru előkészítése** a következő feladatokból áll:

- a szállítónak visszaküldendő áruk összegyűjtése,
- az összegyűjtött termékek összeírása (megnevezés, darabszám, érték, visszaszállítás oka),
- a visszáru szállítható állapotba rendezése, csomagolása,
- adminisztrációs jellegű feladat a **visszáru számla** elkészítése.

A fuvarozó megérkezésekor a visszaküldendő göngyöleget és árut át kell adni az árukísérőnek a visszáruszámlával együtt.

## 2.6. Az áruátvételhez szükséges eszközök előkészítése

Az **áruátvételhez szükséges eszközök biztosításakor** szemrevételezik az eszközöket, ellenőrzik a működőképességüket, hibákat keresnek. Ebben a fázisban ellenőrzik a mérőeszközök hitelességét is. Ilyenkor tisztíthatók meg az áruátvétel eszközei.

Az áruátvételhez szükséges eszközök: anyagmozgató gépek, mérőeszközök, göngyölegbontó eszközök, a minőség-ellenőrzés eszközei, a raktárhelyiség.

### Kérdések, feladatok

1. Állítsa sorrendbe az áruforgalom részfolyamatait!  
..... készletezés      ..... beszerzés      .... értékesítés      .... áruátvétel
2. Sorolja fel az áruátvétel előkészítésének feladatait!
3. Az áruátvételt követően hol tárolhatók a termékek?
4. Sorolja fel a visszáru előkészítésének feladatait!
5. Milyen eszközök szükségesek az áruátvételhez?

## 3. AZ ÁRU ÁTVÉTELE

Az áruátvétel célja az értékesítéshez szükséges áruk szakszerű készletbe vétele, nagy hatással van a virágüzlet teljes ügymenetére. Lényeges a szakszerű átvétel, melyet ezért jellemzően a **boltvezető**, esetleg a **megbízottja** végez. A helytelen áruátvétel miatt **hiány** keletkezhet, ellenben a gondosan végzett áruátvétel segíti az értékesítést.

A jó minőségű áru az ügymenet eredményességét növeli. A beszerzés és az áruátvétel precizitást igényel. Az ezeket végző személynek tisztában kell lenni az új áru készletezésre gyakorolt hatásával. Megfelelő beszerzés és áruátvétel esetén a kereskedelmi ügymenet **folyamatossága** biztosított, **mentes az áruhiánytól, túlrendeléstől**.

Az **áruátvétel** a következő munkafolyamatokból áll:

- a megrendelés és a kísérőokmány összehasonlítása,
- a beérkezett áruk kirakodása,
- az áru mennyiségi átvétele,
- az áru minőségi átvétele,

- adminisztráció.

### 3.1. A megrendelés és a kísérőokmány összehasonlítása

A **szállítási okmányokat** (számla, szállítólevél) a fuvarozó adja át az áruátvétellel megbízott dolgozónak. Az anyagok átvételénél fontos az alaposság és a gondosság. Minden esetben **tételesen ellenőrizni** kell az átvett mennyiséget: meg kell állapítani, hogy a **bizonylaton feltüntetett áru** és annak mennyisége, vételára megegyezik-e a **megrendeléssel**. Ha a bizonylatokhoz képest valamilyen eltérés tapasztalható, akkor a boltvezető nem kötelezhető az áru átvételére.

**Hűtést igénylő** termékek esetén **még a gépkocsin** ellenőrzik a termékek hőmérsékletét.

Amennyiben a szállítási okmányon szereplő tételek **egyeznek** a megrendeléssel, vagy az eltérést az egységvezető elfogadja, elkezdődhet az áruk kirakása.

**Ha nem egyeznek** meg a szállítmány kísérőokmányán szereplő adatok a megrendelésben foglaltakkal, akkor a szállítmányt a megrendelő **nem köteles átvenni**. Ha nem a megrendelésben foglalt mennyiség, választék, minőség szerepel a szállítási okmányon, a **felelős vezetőnek kell döntenie**, hogy átvehető-e a szállítmány. Döntését a bolt aktuális érdekeinek figyelembevételével kell meghoznia:

- ha a forgalom zavartalansága, a vevők keresletének kielégítése megkívánja, akkor a megrendeléstől némileg eltérő jellemzőkkel is szükségesnek tarthatja a szállítmány átvételét;
- ha a forgalom folyamatosságát, a vevői igények kielégítését a meglévő készlettel biztosítani tudja, visszautasíthatja a szállítmány átvételét, és kérheti a megrendelésnek megfelelő teljesítést a szállítótól.

**Vissza kell utasítani** a lerakodást:

- ha **nem rendeltünk** terméket a szállítótól,
- ha az okmányokon **nem az üzletünket működtető vállalkozás neve** szerepel vevőként.

### 3.2. A beérkezett áruk kirakodása

Ha egyszerre többféle áru érkezik, mindig a romlékonyabb és kevésbé szennyezett terméket kell előbb átvenni.

Forgalmas, nagyobb üzletekben, vagy a szállító szempontjából napközben nehezen megközelíthető helyeken alkalmazzák, a **zsiliprendszerű árufogadást**, mely lehetővé teszi az éjszakai áruszállítást is. A zsiliprendszerű raktár egy speciális raktárfajta, mely két ajtóval rendelkezik: az egyik az utcára nyílik, a másik az üzletbe. A külső ajtó kulcsát a szállítótársaság képviselője kezeli, és az éjszaka szállított árut szállítólevéllel együtt az üres raktárba helyezi el, majd nyitáskor a kereskedő átveszi az árut, kiüríti a helyiséget.

### 3.3. Az áru mennyiségi és minőségi átvétele

#### 3.3.1. Az áru mennyiségi átvétele

A **mennyiségi átvétel** során méréssel, vagy számolással állapítható meg a szállított áru mennyisége. Azt kell ellenőrizni, hogy a **ténylegesen beérkezett** és a **szállítási okmányon szereplő árumennyiség** megegyezik-e. A mennyiségi átvétel lehet:

- bruttó mennyiségi átvétel,
- nettó mennyiségi átvétel.

A **bruttó mennyiségi áruátvétel**: az áruk zöme csomagoltan érkezik, ezért kialakult az a gyakorlat, hogy a **fuvarozó jelenlétében** csak a **gyűjtőcsomagokat számolják meg**, vagy a beérkezett árut a **göngyöleggel együtt mérik le** (bruttó súly). A fuvarozó jelenlétében akkor végeznek tételes mennyiségi átvételt, ha a csomagolás sérült, megrongálódott, vagy más mennyiségi hiányra utaló rendellenességet észlel az átvevő.

A **nettó mennyiségi áruátvétel a gyűjtőcsomagoláson belüli mennyiség** megállapítását jelenti, amely többnyire **nem a fuvarozó jelenlétében**, hanem ezt követően (legkésőbb 8 napon belül) történik.

A nettó mennyiségi áruátvétel lehet **teljes körű**, illetve **szűrőpróbaszerű**. A **szűrőpróbaszerű** átvételkor a gyűjtőcsomagolásokat számolják le, és beszorozzák a gyűjtőcsomagolásban található darabszámmal, és a kapott eredményt egyeztetik a szállítási okmány adatával. Ezután szűrőpróbaszerűen egy-egy gyűjtőcsomagolást választanak ki, ahol a göngyölegben belüli mennyiséget ellenőrzik.

A mennyiségi áruátvétel a **kísérő okmánnyal való összehasonlítás módja szerint** lehet:

- számla vagy szállítólevél szerinti áruátvétel,
- vakátvétel,
- kettős kontrollátvétel.

A **számla szerinti** átvételkor a dolgozó a kezében lévő számlán szereplő adatokhoz hasonlítja a megszámlolt mennyiséget.

**Vakátvételtől** akkor beszélünk, ha az áruval nem érkezik szállítási okmány, vagy ezeket az okmányokat közvetlenül a központi adminisztráció kapja. Az áruátvétellel megbízott dolgozók lemérik, megszámlolják a beérkezett árut anélkül, hogy tudnák, milyen mennyiségű árunak kellett beérkeznie. Az **átvett mennyiségről jegyzéket készítenek**, amit **utólag** hasonlítanak össze a **kísérő okmányon szereplő mennyiséggel**. Mivel itt nem befolyásolja az átvevőket a szállítási okmányon levő adat, a vakátvétel megbízhatóbb módszernek tekinthető.

**Kettős kontrollátvétel** esetén két átvevő (dolgozó, vagy csoport) egymástól függetlenül végzi a számolást, később pedig az eredményeket összevetik.

### ***3.3.2. Az áru minőségi átvétele***

A **minőségi átvétel** – többnyire szűrőpróbaszerű – **minőségi vizsgálatot** jelent. A módszere érzékszervi és műszeres vizsgálat. A minőségi átvétel során az alábbiakat kell megvizsgálni:

- a minőség a szállítólevélben, vagy a számlában feltüntetettnek megfelel,
- a minőségmegőrzés ideje (a lejáratidő maximum harmada telhetett el),
- magyar nyelvű árucímke, használati útmutató megléte,
- a hűtést igénylő termékek esetén ellenőrizni kell a termékek hőmérsékletét, a gépkocsi hőmérsékletét (a mért hőmérsékletet a szállítási okmányra rá kell vezetni),
- a jövedékiadó-törvény alá tartozó termékek esetén a zárjegyek, adójegyek meglétét,
- szemrevételezéssel meg kell állapítani, hogy az áruban nincs-e minőségi romlásra, minőségi hibára utaló elváltozás.

### ***3.3.3. Az áruátvétel személyi feltételei***

Nagyobb kereskedelmi egységekben az áruátvétel összetettebb folyamatába a következő beosztásban lévő **személyek** az alábbi **feladatkörökkel** vesznek részt:

- **Üzletvezető**, illetve részlegvezető: a szállítmánnyal érkező bizonylatok (szállítólevél vagy számla) összehasonlítása a megrendeléssel és a ténylegesen beérkezett árumennyiséggel. Az áru minőségének ellenőrzése. Az áru átvételének igazolása, kifogás esetén jegyzőkönyv felvétele.
- **Áruátvevő**: az áruátvétel helyének és az áruátvételhez szükséges eszközök biztosítása. A szállítmánnyal érkező bizonylatok (szállítólevél vagy számla) összehasonlítása a megrendeléssel és a ténylegesen beérkezett árumennyiséggel. A szállítmány kirakása.



- **Raktáros:** hely biztosítása a raktárban, az áruátvevő helyiségből az áruk beszállítása, valamint elhelyezése a raktárban.

#### **3.3.4. Az átvétel technikai eszközei**

Az áruátvételnél leggyakrabban használt **eszközök:**

- mérő- és számláló eszközök,
- hőmérők,
- göngyölegbontó eszközök,
- vonalkód leolvasó, elektronikus készlet be- és kivételező eszközök,
- árumozgató eszközök,
- létrák, fellépők.

#### ***Mérő- és számláló eszközök***

Az áruátvételnél használt mérőeszközöket mérés előtt tárazni ajánlott! A tárazás arra szolgál, hogy a mérlegre helyezett áru nettó súlyát mutassa méréskor a mérleg. A tárazás során le kell mérni és be kell állítani a csomagolóeszköz súlyát, majd ezt követően gombbal, tárcsával „nullázni” kell a mérleget. A tárazást követően a mérleg által mutatott érték már az áru nettó súlya lesz. A **mérő- és számláló eszközök** közül az alábbiak elterjedtek az áruátvétel során:

- asztali mérleg (kisebb terjedelmű és súlyú termékek mérésére),
- padlómérleg (a padló szintjébe süllyesztett mérleg gördített rakomány bruttó mérésére),
- raklapmérleg (a raklapon érkező anyagok mérésére),
- mobilmérleg (kialakítása a kézi targoncára emlékeztet, alkalmas az áru egyidejű mozgatására és mérésére).



a)



b)



c)



d)

#### 48. ábra Mérlegek

a) asztali mérleg

b) padlómérleg

c) raklap mérleg

d) mobilmérleg

#### Hőmérők

Hőmérőket a hűtést igénylő áruk minőségellenőrzéséhez használhatunk. Mérhetjük a szállított áru, vagy a szállító jármű szállító terének a hőmérsékletét.

A növények szállításakor lényeges az optimális hőmérséklet biztosítása, mert a magas hőmérséklet felgyorsítja a légzést és az öregedési folyamatokat. A hőmérséklet csökkentésével mindez lelassul, csökken a tápanyag- és a vízvesztés, a baktériumok szaporodásának üteme és az etilén termelése is.

#### Göngyölegbontó eszközök

A gyűjtőcsomagok felbontásához jellemzően használt **göngyölegbontó eszközök** a kés, az olló, a szike és a pántszalag-vágó kés.



49. ábra Pántszalag-vágó kés



**50. ábra** Gyűjtőcsomagok felbontása

*Vágóeszközt igényel a zsugorfóliázott anyagok bontása, így a képeken látható tápoldatoké is.*

A gyűjtőcsomagok felbontására szolgáló eszközök használata igen **balesetveszélyes**, ezért az ide vonatkozó munkavédelmi szabályok a következőkre hívják fel a figyelmet:

- A kés legyen ütközővel ellátott!
- A vágóeszköz tokban, a kijelölt helyen tárolandó!
- A vágóeszközt zsebben tárolni tilos!
- A pántszalag vágását mindig 45°-os szögben való húzással végezzük!
- Behúzható pengéjű vágóeszközt behúzott, rögzített pengével kell tárolni!
- Vágóeszközt csak a test mellett, hegygel, vagy éllel lefelé tartva szabad vinni!
- Kés, olló, szike átadásánál a vágóeszköz nyelét kell nyújtani az átvevőnek!

#### ***Vonalkód leolvasó, elektronikus készlet be- és kivételező eszközök***

Azokban az üzletekben, ahol központi számítógépes készletnyilvántartást vezetnek, az áru beérkezésekor **vonalkód-leolvasót** használnak. A vonalkód leolvasó segítségével az áru több jellemzőjét azonosítva vételezhetik be a terméket. Az áruátvétel folyamán első lépésben a vonalkód leolvasása történik meg, majd pedig a mennyiség hozzárendelése.

#### ***Árumozgató eszközök***

A szállítmány lerakodását, a tárolási helyre való eljuttatását segítik az árumozgató eszközök.

Az **árumozgató eszközök** és használatuk:

**Kézikocsi:** a kézikocsik három vagy négykerekűek, ezért emberi beavatkozás nélkül is egyensúlyban tartják a terhet. Csak tolni szabad! A kézikocsin személy szállítása tilos!



**Rolli kocsi:** áruházakban elterjedt. Csak tolni szabad! Boltban áru tárolására használni tilos!



**Molnárkocsi:** a nehezebb áru kerüljön a kézikocsi tengelye fölé! Kerékre tett lábbal fékezni tilos!



**Kézi targonca** („béka”): a kézi targoncát áruszállításhoz a rakodólap alá tolják, majd a beépített olajemelő villák segítségével (a vonórúd le-föl mozgatásával, „pumpálással”) a raklap néhány centiméterrel a talaj fölé emelkedik. A raklap lerakásához a vonórúdon lévő működtető kart kell meghúzni. Csak raklapos áru mozgatására használható! Egyszerre csak 1 raklapnyi áru mozgatható. Kézi targoncával szállítani csak húzva szabad!



**Emelővillás targonca:** csak targoncavezetői jogosítvánnyal vezethető! Munkavégzése közben 5 méteres körzetében tartózkodni tilos!



**CC kocsi:** speciálisan kertészeti célokra kifejlesztett eszköz. Leggyakrabban cserepes növények szállítására és tárolására alkalmazzák.



Az **áru szintek közötti mozgatása** a kiskereskedelembe nem jellemző, azonban a nagykereskedelemben előfordulhat. Az ilyen jellegű anyagmozgatás történhet csúszdával,

szállítószalagokkal, görgős szállítólejtőkkel, emelőtargoncákkal, valamint teherliftek használatával.

### ***Létrák, fellépők***

A **létrák** és **fellépők** használata közben lapos, zárt cipő viselése előírás. A biztosítólánc feszes állapotban legyen. Mellőzni kell a falétra legfelső fokára állást és a falétrák befestését (eltakarhatja a repedéseket)! A létrák lábán a csúszásgátló megléte alapvető követelmény. A létra használata közben a létra minden foka használandó, a létráról tilos leugrani!



**a)**



**b)**

**51. ábra** *Fellépők*

**a)** *Műanyag fellépő*

**b)** *Acél fellépő*

---

### **10. feladat**

**Ismertesse a létrák használatához kötődő szabályokat! Milyen szabálytalanság látható a képeken?**



### 3.4. Az áruátvételhez kapcsolódó adminisztratív munkák

Az áruátvétel utolsó feladata az adminisztráció, mellyel az áru megérkezését igazoljuk.

Az áruátvételhez különböző bizonylatok kapcsolódnak, melyek azért fontosak, mert ezek alapján történik az átvétel.

Az áruátvétel bizonylatai:

- megrendelőlevél,
- átvételi jegyzék,
- szállítólevél,
- számla,
- jegyzőkönyv.

#### 3.4.1. Megrendelő levél

Az áruátvételt megelőző beszerzés formailag úgy bonyolítható le, hogy a vevő levélben megrendeli a terméket (árut, szolgáltatást), és az eladó (szállító) a megrendelést visszaigazolja. A megrendelés és annak visszaigazolása akaratnyilatkozatok sorozata.

A megrendelés adminisztratív feladata a **megrendelő levél** megírása. A megrendelő levélnek tartalmaznia kell a megrendelő szempontjából lényeges feltételeket. Megrendelést akkor is kell írni, ha adásvételi szerződés rendelkezik a kereskedelmi folyamatról. Ebben az esetben a megrendelő levél a szerződés elemeit megismétli és hivatkozik az adásvételi szerződésre.

**A megrendelő levél formai és tartalmi elemei:**

- a megrendelő neve és címe,
- előzmény (árjegyzék, ajánlat, adásvételi szerződés) esetén hivatkozás,
- a megrendelésre kerülő termék, szolgáltatás meghatározása,
- a megrendelésre kerülő termék, szolgáltatás felsorolása (például darabszám, különleges jelzés, minőség, ár),
- a szállítással kapcsolatos meghagyások (hova, mikorra, hogyan),
- a fizetés módja és ideje.

**Teodóra Kft.**

1111 Budapest, Dóri u. 5.  
Tel.: +36 (52) 509 200

Honlap: www.teodora.hu  
E-mail: teodora@gmail.com  
Iktatószám: M15/2018

Gesztenye Márton  
ügyvezető  
Nagyvirág Kft.  
Budapest, Virág u. 1.  
1115

**Tárgy:** Megrendelés

**Tisztelt Ügyvezető Úr!**

2018/2 katalógusuk alapján megrendelem a következőket:

3 csomag rusztikus henger gyertya 41 x 100 mm menta (5 db/csomag) cikkszám: P40100M  
(2000 Ft/csomag, összesen: 10 000,- Ft)

4 csomag drót vágott fekete 0,6 mm 30 cm (1 kg/csomag) cikkszám: NB43421  
(880 Ft/csomag, összesen: 3520,- Ft)

Mindösszesen: 13 520,- Ft

A szállítást a fenti címre kérem, hétköznap 8 és 12 óra között.

A fizetés a szállítást követő 8 napon belül történik banki átutalással.

Várom megrendelésem mielőbbi visszaigazolását!

Budapest, 2018. május 5.

Üdvözlettel:

*Megrend Elek*  
Megrend Elek  
beszerző

**52. ábra** *Minta a megrendelő levélre*

A megrendelést megtehetjük **megrendelőlap**on is. A megrendelőlap egy olyan sablon, amelyet mindenki elkészíthet saját magának.

Minimális tartalmi követelményei:

- a szállító adatai (előnyomott formában, név, cím, adószám);
- a megrendelő adatai (név, központ címe, telephely, képviselő személy);
- a megrendelésre vonatkozó rész: sorszám, árukód, megnevezés, mennyiségi egység, mennyiség, ár, megjegyzés (engedmények, egyéb kedvezmények);
- dátum, aláírás.



MEGRENDELŐ LAP				
Intézmény neve és címe:		Telefon:		Címzett adatai:
		E-mail:		
Szállítási cím:		Fizetés módja: Postai utánvét <input type="checkbox"/> Banki átutalás <input type="checkbox"/>		Közlemény:
Ügyintéző:		Szállítási határidő:		
cikkszám Lem	megnevezése	mennyisége db	egységára Ft/db	értéke Ft
				Fizetendő:
<p>Megrendelést írásban, illetve lemondást írásban fogadunk el. A megrendelés dátumától számított 4 napon belül írásban le nem mondott árut, későbbi visszavonásuk esetén értékének 10%-ban kiszámlázzuk. Tízezer forint feletti megrendeléseket írásban vizsgáljuk! Magánszemélyek rendelését csak postai utánvétellel tudjuk elfogadni. Postaköltséget a vásárló fizeti. Szállítási cím pontos kitöltését kérjük, amennyiben eltér a számlázási címtől.</p> <p>A rendelési és szállítási feltételeket elolvastam és tudomásul vettem.</p> <p>Dátum: _____ Cégszerű aláírás, pecsét: _____</p>				

53. ábra A megrendelőlap egy változata

### 11. feladat

Írjon egy megrendelő levelet az alábbi árjegyzék alapján 5 karton 5 literes Compo sana minőségi általános virágföldre és 1 karton 10 literes Compo sana minőségi általános virágföldre!

## Compo virágföld árak 2018

### Az árak az Áfa-t tartalmazzák

A Compo virágföldeket kizárólag kartonos illetve raklapos mennyiségben árusítjuk!

### Compo általános virágföld



Compo sana minőségi általános virágföld 5 l 10 db/karton	1302040100	670
Compo sana minőségi általános virágföld 10 l 70 db/karton	1302041100	1 090
Compo sana minőségi általános virágföld 20 l 102 db/raklap	1302042100	1 790
Compo sana minőségi általános virágföld 40 l 51 db/raklap	1302043100	2 160

### 54. ábra Virágföld

([http://www.arsnatura.hu/viragfold\\_arak\\_.html#](http://www.arsnatura.hu/viragfold_arak_.html#))

#### 3.4.2. Átvételi jegyzék

Az áruk átvételkor átvételi jegyzéket állíthatnak ki. Az átvételi jegyzék segítségével, amennyiben szükséges, bizonyítható az áru átvétele. Formáját tekintve lehet a kereskedelmi forgalomban kapható formanyomtatvány vagy elektronikus úton előállított és nyomtatott elismervény.

Az átvételi jegyzéken az **átadó**, az **átvevő** és az átvett **áru adatait** kell feltüntetni. Az átvételi jegyzék akkor hiteles, ha azt **aláírással** hitelesítik. Meg kell határozni az átadott áru adatait, (például név, mennyiség, ár), az átadó és az átvevő nevét és pontos címét, illetve elérhetőségeit. Rögzíteni kell az átadás dátumát (év, hónap, nap), ha szükséges az elismeréshez megjegyzés csatolható.

Átvételi jegyzék készül a vakátvétel során is.

## ÁTADÁS – ÁTVÉTELI JEGYZÉK

Az alábbi tételeket sértetlen csomagolásban átvettem.

Az áruk elhelyezése a .....  
.....raktárban/területen/helyiségben történik.

Sorszám	Szállító levél száma	Csomagok száma	Átvett összeg	Érték
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Összesen:				

Szállító megnevezése, címe: .....

.....

Szállító bélyegzője: .....

Átadó neve: .....

Kelt.: .....

Átvevő neve, aláírása

.....

P.H.

55. ábra Átvételi jegyzék minta

### 3.4.3. A szállítólevél és a számla

Az áruátvétel adminisztrációs része még az áru megérkezésének írásban történő igazolása. A szállítmány hivatalos kísérő okmánya a **szállítólevél** vagy a **számla**. Mind a kettő az **áruátvétel igazolására** is szolgál.

#### *A szállítólevél és a számla szerepe, tartalma*

A **szállítólevél** és **számla** közötti lényeges különbség a **szerepükben** van. A **szállítólevél** abban különbözik a számlától, hogy kizárólag a szállítmány kísérésére alkalmas okmány, amely **az áru átvételének igazolására szolgál**, de az ellenérték kifizetéséhez nem elegendő. A **szállítmány ellenértéke kizárólag számla** alapján fizethető ki.

**Szállítólevéllel akkor érkezik az áru,** amikor a számla elkészítése időt vesz igénybe, és azt később küldik meg, vagy a számlát az üzlet központja kapja meg. A gépi számlázás miatt ma már általános, hogy az árukat többnyire a számlával küldik a szállítók. **A szállítólevelet minden esetben a küldő fél állítja ki.**

A szállítólevél lehet **nyomdai úton előállított,** lapjaiban sorszámozott, szétválaszthatatlanul összefűzött formanyomtatvány, vagy **számítógéppel,** szállítólevél-készítő program segítségével előállított nyomtatvány.

Szállítólevél		AI 2971478					
A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnev.):				A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnev.):			
Szállítva _____ telepről (raktárból)							
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:				Az átvevő megnevezése, (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:							
Sorszám	Cikkszám; besorolási szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	Menny.-egység	Mennyiség	Egységár	Érték	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
kelet	Kiállító aláírása	Átvételi feljegyzések:			Átvevő aláírása		
		P. H.					

B. 10-70/A/V/S. r. sz. – Pátia Nyomda Zrt. – (D 4984)

PM által ajánlott

1

**56. ábra Szállítólevél**

A fizetendő árukról **számlát** kell kiállítani, és azt a vevőnek átadni. A kereskedelembe kapható **számlatömb** többféle példányszámú és kivitelű, de számla készíthető **számítógépes**



- a szállított áruk megnevezését, mennyiségi egységét, a szállított mennyiséget és az egységárat (az egységárat a szállítólevélen nem kell feltétlenül szerepeltetni),
- a göngyöleg darabszámát és betétdíját.

A fentiekén kívül a **szállítólevél még tartalmazza:**

- a szállítócég bélyegzőlenyomatát,
- a szállítócég képviselőjének aláírását,
- a megrendelés hivatkozási számát, dátumát.

A fentiekén kívül a **számla még tartalmazza:**

- a számla kibocsátójának adószámát,
- a fizetés módját és határidejét,
- a termék áfakulcsát, árának áfatartalmát Ft-ban,
- a szállított termékek értékét Ft-ban (végösszeg) és a fizetendő összeg áfatartalmát.

#### *A szállítólevél és a számla alaki és tartalmi követelményeinek ellenőrzése*

A szállító jelenlétében elvégzett mennyiségi és minőségi áruátvételt követően a szállítólevélen igazoljuk le a termékek átvételét. A szállítólevelet aláírjuk, dátumozzuk, és lepecsételjük, majd egy példányát átadjuk a szállítónak. Ezzel elismerjük a termékek hiánytalan, és jó minőségű átvételét.

**Az áruátvételt csak akkor szabad igazolni:**

- ha a mennyiségi átvétel során kiderült, hogy a **szállítási okmányon szereplő adatok** megegyeznek a **megrendeléssel**,
- a **szállítási okmányon feltüntetett** árumennyiség érkezett meg,
- az áru csomagolása ép, minőségi elváltozásokra, kifogásokra utaló jeleket nem tapasztaltak.

Meg kell győződni arról is, hogy az árukísérő okmány megfelel-e az alábbi, **alaki** (formai) követelményeknek:

- a bizonylatokat **géppel** vagy **tintával** állították ki,
- az adatok a **megőrzési ideig** (a jelenlegi számviteli előírások szerint legalább 5 évig) **olvashatók** lesznek.
- **kézzel kitöltött bizonylat téves bejegyzése** esetén a **javítás szabályosan** történt:
  - számok esetében úgy került áthúzásra a javítandó adat, hogy az eredeti is olvasható;

- a helyes számot az eredeti fölé írták,
- feltüntették a javítás dátumát,
- a javítást végző kézjegyet,
- a javítást minden példányon elvégezték.

### **Gépi számlát kézzel átírva nem lehet javítani!**

Ellenőrizni kell az árukísérő okmány **tartalmát**:

- a szállítócég megnevezése, címe, adószáma, bankszámlaszáma (a számlán nem kötelező feltüntetni),
- a vevő cég megnevezése, címe,
- a kiadás dátuma,
- a szállított áruk megnevezése, mennyiségi egysége, a szállított mennyiség,
- a szállítócég bélyegzőlenyomata (A számla pecsét nélkül is érvényes!),
- a szállítócég képviselőjének aláírása (A számla aláírás nélkül is érvényes!),
- a számla esetében a termék áfakulcsa, árának áfatartalma Ft-ban, a szállított termékek értéke Ft-ban (végösszeg), a fizetendő összeg áfatartalma.

### *A szállítási okmányok kezelése*

A **szállítólevelet** legalább **4 példányban** kell kiállítani. A tőpéldány marad a tömbben, 3 példányt a szállítómánnyal kell küldeni, mivel egyet visszaad az átvevő aláírva, lebélyegezve, egy példány marad az átvevő üzletben az áru eredetének igazolásaként, egy pedig általában a központba, illetve a pénzügyi rendezést lebonyolító munkatárshoz kerül, mert ezt majd egybeveti a beérkező számlával.

A **számla első**, illetve egy **példányát a vevőnek** kell átadni, vagy megküldeni. Miután a vevő megkapta a számlát – annak jogosultsága esetén – köteles tartozását a feltüntetett határidőn belül kiegyenlíteni. A kiegyenlítés történhet átutalással, vagy készpénzben. Amennyiben a számla elveszik, a kiállító másolatot készíthet, melyen fel kell tüntetni, hogy az eredetivel megegyező másolat.

**Hibás számla** esetén a számlát **storniózzák** (érvénytelenítik) és új számlát állítanak ki. Amennyiben a rontásra az első példány kitépése után derült fény, úgy azt vissza kell tenni a számlatömbbe a másodpéldányok mellé!

**A számlák kezelését és nyilvántartását számviteli és adóügyi előírások szabályozzák.**

A számlázásra vonatkozó előírásokat meghatározóan az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (áfatörvény), valamint az e törvény felhatalmazása alapján kiadott rendeletek tartalmazzák.



---

**12. feladat**

**2018. május 10-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!**

**A szállítólevelet Példa Ilona önkormányzati ügyintéző 2018/5 számú, 2018. 05. 05-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Minta Önkormányzat, 9999 Mintafalva, Minta u. 5., 06-30-555-5555, polgarmester@mintafalva.hu, bankszámlaszám: 11111111-11111111) 3 db koszorút (15 000,- Ft/db) rendelt.**

**SZÁLLÍTÓLEVÉL****No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása

---

---

**13. feladat**

A Teodóra Virág Kft. (1111 Budapest, Dóri u. 5., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon egy számlát a helyi önkormányzat (Mintafalva Önkormányzat, 9999 Mintafalva, Kossuth u. 5., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 3 db csokorról! 1 db sírcsokor ára 4000,- Ft. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 30 napos fizetési határidővel.

**SZÁMLA**Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:			
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

### *A szállítólevél és a számla mint bizonylat*

**Számviteli bizonylat** minden olyan irat, okmány, amely valamilyen gazdasági esemény megtörténtét hivatalosan, hitelesen igazolja. A **szállítólevél** és a **számla bizonylatnak** minősül, mert a vállalkozás vagyonát befolyásoló gazdasági eseményt igazolnak.

A Számviteli törvény határozza meg azokat a bizonylatokat, amelyeket **szigorú számadási kötelezettség** alá kell vonni. A szigorú számadás alá vont bizonylatok – így a szállítólevél és a számla is – sorszámozottak, többpéldányosak, felhasználásukról egyedi nyilvántartást kell vezetni, és meghatározott ideig meg kell őrizni azokat. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a nyomtatvány nevét, sorszámát, a nyomtatvány beszerzésének dátumát, a tömbök sorszámát (-tól-ig), a használatbavétel dátumát, a felhasználás dátumát, a kiselejtezés dátumát.

A **bejövő számlákat** a beérkezés napján **iktatni** kell. A kimenő számlát az igazoló okmányok (például szállítólevél) alapján kell kiállítani. A számlák **sorszámozásának hézagmentesnek** kell lennie.

Az áruátvétel bizonylatainak kezelését a **bizonylati rend** és a **bizonylati fegyelem** jogszabályi háttere biztosítja. A vállalkozásnak el kell készítenie **bizonylati rendet**, mely tartalmazza a bizonylatok kiállításának, kezelésének és feldolgozásának szabályait.

A **bizonylati fegyelem** szerint minden gazdasági eseményről, amely az eszközök vagy a források állományát, összetételét megváltoztatja, bizonylatot kell kiállítani. A **bizonylati elv** szerint könyvelni csak bizonylat alapján szabad.

#### **3.4.4. Jegyzőkönyv**

Az áruátvétel során felmerülő esetleges mennyiségi, vagy minőségi eltéréseket **jegyzőkönyvben** rögzítik. A tételes mennyiségi és alapos minőségi átvétel többnyire nem történik meg a szállító jelenlétében. Ezért a teljeskörűen át nem vett árukat el kell különíteni, és ha a hiány vagy a hiba a szállító távozása után derül ki, **meg kell hívni a szállító képviselőjét**, és a kifogásról a jelenlétében kell felvenni a jegyzőkönyvet.

**Teodóra Kft.**

1111 Budapest, Dóri u. 5.  
Tel.: +36 (52) 509 200

Honlap: www.teodora.hu  
E-mail: teodora@gmail.com  
Iktatószám: M15/2018

Szállít Kálmán  
ügyvezető  
Száll-Transz Kft.  
Budapest, Kocsi u. 1.  
1116

**Tárgy:** Minőségi kifogás

**Tisztelt Ügyvezető Úr!**

Ezúton értesítem, hogy az AB1CD 1234567 számú szállítólevéllel érkező 25 db cserép kaspóból a nem megfelelő szállítás miatt 8 db megsérült. A 25 db kaspóból 17 db érkezett meg sértetlenül boltunkba.

A szállítást nyitott platós autóval végezték, ezért a kaspók karton csomagolóanyaga a szállítás közben elázott, és nem tudott kellő védelmet biztosítani.

Ezúton kérem a 8 db kaspó pótlását, sértetlen állapotban és megfelelő csomagolásban.

Szíves intézkedését előre is köszönöm!

Budapest, 2018. szeptember 18.

Üdvözlettel:

*Megrend Elek*  
Megrend Elek  
beszerző

**58. ábra** *Mintalevél minőségi kifogásra*

---

**14. feladat**

**Tételezzük fel, hogy Ön egy nagy áruház kertészeti részlegének vezetője. Halottak napjára nagy mennyiségű kegyeleti kötészeti termék érkezett részlegére, azonban az egyik termék virágkötészeti anyagai penészesek. Írjon a tanultak és a fenti minta segítségével a minőségi eltérésre utaló levelet!**

---

### ***Teendők mennyiségi kifogás esetén***

#### ***Bruttó mennyiségi eltérés***

A bruttó mennyiségi áruátvétel mindig a szállító jelenlétében történik, ezért eltérés esetén helyben kell reklamálni. Ha a reklamáció helyben nem javítható, akkor jegyzőkönyvet kell felvenni a hiányosságokról, az egységtrakomány, a göngyölegek sérüléseiről, melyet a szállítólevélre is fel kell vezetni, és a szállítóval alá kell íratni.

#### ***Nettó mennyiségi eltérés***

Nettó mennyiségi eltérés esetén a szállítást követő 8 napon belül élhetünk a reklamációval, ha göngyölegen belüli mennyiségi eltérést észlelünk. Az áruátvételt végző dolgozóknak aláírásukkal hitelesített feljegyzést kell készíteniük a tapasztalt hiányosságról, az érintett termékekről. Értesíteni kell a szállító partnert is, majd a jelenlétében el kell készíteni a jegyzőkönyvet.

A jegyzőkönyvben kérhetik:

- a hiányzó termékek utólagos leszállítását,
- a számla, a szállítólevél javítását,
- többlet esetén a termék visszaszállítását, vagy a számlázását.

### ***Teendők minőségi kifogás esetén***

**Nyílt minőségi hibák** (a hiba egyszerű észleléssel is megállapítható) esetén csak helyben reklamálhatunk (megtagadhatjuk az áruk átvételét).

#### **Egyéb esetekben:**

- Ha a **szállító jelenlétében** derül fény a minőségi hibára, akkor a minőségi kifogást, a szállítólevelen észrevételezik, és a helyszínen jegyzőkönyvet vesznek fel, melyet alá kell íratni a szállítóval is.
- Ha a **szállító távozása után** derül fény a minőségi hibára, akkor a szállítást követő 8 napon belül élhetnek a reklamációval. Ebben az esetben a teendők:
  - az áruátvételt végző dolgozóknak feljegyzést kell készíteniük az érintett termékekről és hibáikról,
  - a kifogásolt termékek elkülönítése (A szállítópartner megérkezéséig a kifogásolt termékeket el kell különíteni, forgalomba hozni tilos!),
  - a minőségi kifogás bejelentése a szállítónak,
  - a jegyzőkönyv felvétele a szállító jelenlétében.

A jegyzőkönyvben kérhetik:

- a minőségi hibás termék kicserélését,
- árengedményt,
- a termék javítását,
- a termék visszáruzását.

Az áruátvétel során fellépő mennyiségi és minőségi kifogások **jegyzőkönyvének tartalmi elemei:**

- a jegyzőkönyv felvétel időpontja és helye,
- a szállító és a vevő fél képviselőjének neve,
- a mennyiségi vagy a minőségi kifogás leírása,
- az érintett áruk azonosítói,
- aláírás, bélyegzőlenyomat.

A jegyzőkönyvet elkészíthetjük számítógépen, kézzel írottan és formanyomtatványon is.

### Minőségi hiba miatti jegyzőkönyv

Készült:.....

(helyszín) 20..... év ..... hó ..... napján.

1. Jelen vannak:

Szállító képviselőjében:.....

Megrendelő képviselőjében:.....

Jelenlevők megállapítják, hogy a megrendelő 20..... év ..... hó ..... napján kelt e-mailjével a(z) .....-t (szállító cég megnevezése) a jegyzőkönyv felvételére meghívta.

2. Szállító neve és címe:.....

3. Megrendelő neve és címe:.....

6. Az áru megnevezése:.....

7. Megrendelés száma: .....

8. Megrendelés dátuma: .....

9. Számla kelte és száma:.....

10. Szállítólevél kelte és száma:.....

11. Az áru beérkezési időpontja: .....

12. Az áru tárolási módja: .....

13. A minőségi hiba leírása:.....

14. Megkifogásolt mennyiség: .....

15. Egységár (áfa nélkül): .....

16. Érték (áfa nélkül): .....

17. Áfakulcs: .....

18. Érték (áfával): .....

19. Szükséges teendők: .....

Kmft.

.....  
szállító

.....  
megrendelő

59. ábra Minta a jegyzőkönyvre

### 3.5. Az áruátvétel szabályai árucsoportok szerint

A virágkötészeti anyagok közül **mennyiségi átvétel** történik például:

- kaspók,
- cserepek,
- díszítőanyagok,
- földkeverékek,
- tűzőhabok stb. esetében.



**60. ábra** Kaspók esetében mindig mennyiségi és minőségi átvétel történik, hiszen az égetett agyagáru sérülékeny és könnyen megszámlálható.

A korábban tárgyaltak megfelelően a mennyiségi átvétel során méréssel, vagy számolással szokás megállapítani a szállított áruk mennyiségét. A mennyiségi átvétel virágkötészeti anyagok esetében jellemzően **számla szerint** történik, azaz a dolgozó a kezében lévő számlán szereplő adatokhoz hasonlítja a megszámlolt mennyiséget.

A virágüzletekben a cserepes és vágott növényanyag jellemzően **minőségi átvétellel** kerül a készletbe. A korábban tanultak megfelelően a minőségi átvétel – többnyire szűrőpróbaszerű – minőségi vizsgálatot jelent.

A **növényanyag** esetében minőségi átvételkor vizsgálati szempont:

- fajtaazonosság,
- szín,
- szálhosszúság,
- nyílottság,



- a növény egészségi állapota,
- a növény épsége.

Az áruátvétel során különösen óvatosan kell bánni a **veszélyes anyagokkal**, így például a növényvédő szerekkel. Szintén odafigyelést igényelnek a virágkötészetben gyakran előforduló **törékeny** anyagok, vázák, kaspók.

A helyes áruátvételt **áruvédelmi feliratok** segítik. Az áruvédelmi feliratokat a szállítói csomagoláson fel kell tüntetni szabványos árukezelési jelöléssel. Az áruvédelmi feliratok célja, hogy felhívják a figyelmet a szállított és tárolt áru védelmére a különböző igénybevételekkel szemben. Az áruvédelmi feliratok és piktogramjuk a következők lehetnek:

- Törékeny: pohár.
- Nedvességre érzékeny: nyitott esernyő.
- Fényérzékeny: nevető nap.
- Csak állítva szállítható: két felfelé mutató nyíl.
- Hőmérsékleti határok között tárolható: hőmérő.



**61. ábra** Áruvédelmi felirat

*Áruvédelmi felirat a tápoldat dobozán: csak állítva szállítható, fényérzékeny, nedvességre érzékeny.*

A **veszélyes árukat** szintén jelek alkalmazásával különböztetik meg a többi terméktől, így például:

- Méreg: halálfej.

- Könnyen gyulladó: lángnyelvek.
- Robbanásveszélyes: felrobbant gránát.
- Környezetre veszélyes: kiszáradt fa és döglött hal.
- Maró hatású: csöpögő kémcső.



**62. ábra** Fokozott tűzveszélyre (F+ lángnyelvekkel), környezetre veszélyes hatásra (kiszáradt fa és döglött hal), valamint irritatív hatásra (érintése, belégzése veszélyes) (kereszt) figyelmeztetnek a veszélyszimbólumok.



**63. ábra** Veszélyes áruk jelölése

Ezek a vegyiárúkon veszélyszimbólumok és szöveges leírás figyelmeztet a maró hatásra (kémcső), tűzveszélyességre (lángnyelv), a tüdőkárosodás kockázatára (felsőtest) és az irritatív gőz felszabadulására (felkiáltójel).

## Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel az áruátvétel munkafolyamatait!
2. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
Minden esetben tételesen ellenőrizni kell, hogy a bizonylaton feltüntetett áru és annak mennyisége, vételára megegyezik-e a megrendeléssel.		
Ha nem egyeznek meg a szállítmány kísézőokmányán szereplő adatok a megrendelésben foglaltakkal, akkor a szállítmány átvételét vissza kell utasítani.		
Vissza kell utasítani a lerakodást, ha nem rendeltünk terméket a szállítótól.		
Elkezdhető a lerakodás, ha az okmányokon nem az üzletünket működtető vállalkozás neve szerepel vevőként.		
A mennyiségi átvételkor azt kell ellenőrizni, hogy a ténylegesen beérkezett és a szállítási okmányon szereplő árumennyiség megegyezik-e.		

3. Egészítse ki a mondatokat!

A ..... során méréssel, vagy számolással állapítható meg a szállított áru mennyisége.

A minőségi átvétel – többnyire szűrőpróbaszerű – ..... vizsgálatot jelent.

4. Milyen módjai vannak mennyiségi átvételnek a kíséző okmánnyal való összehasonlítás szerint?

5. Milyen árumozgató eszközök használhatók az áruátvételkor?

6. Sorolja fel az áruátvétel bizonylatait!

7. Egészítse ki a mondatot!

A szállítmány hivatalos kíséző okmánya a ..... vagy a .....

8. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy mit kell tartalmaznia a szállítólevélnek és mit a számlának!

	<b>Szállítólevél</b>	<b>Számla</b>
a szállítócég képviselőjének aláírása		
a bizonylat kiállításának dátuma		
a megrendelés hivatkozási száma, dátuma		
a fizetés módját és határideje		
a termék áfakulcsa, árának áfatartalma Ft-ban		
a bizonylat megnevezése és sorszáma		
a bizonylat kibocsátójának adószáma		

9. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	<b>Igaz</b>	<b>Hamis</b>
Bruttó mennyiségi eltérés esetén az áruátvételkor kell reklamálni.		
Nettó mennyiségi eltérés esetén nem reklamálhatunk.		
Nyílt minőségi hiba esetén utólag is reklamálhatunk.		
Ha a szállító távozása után derül fény a minőségi hibára, akkor a szállítást követő 8 napon belül élhetünk a reklamációval.		
Az áruátvételkor fellépő mennyiségi és minőségi kifogások jegyzőkönyvének aláírást és bélyegzőlenyomatot is tartalmaznia kell.		

## V. RAKTÁROZÁS, TÁROLÁS, KÉSZLETEZÉS

### 1. RAKTÁROZÁS, TÁROLÁS

#### 1.1. A raktározás fogalma, célja

Az áruátvétel után az árukat vagy a raktárban vagy közvetlenül az eladótérben helyezük el.

**Raktározás** az a tevékenység, amelynek során nagy értékű, fajtánként elkülönített árut halmoznak fel a célnak megfelelően felszerelt helyiségben. Az árutárolás helyszínei a raktárak. A **raktárak** olyan létesítmények, amelyek az áruk mennyiségét és minőségét **veszteség nélkül megőrzik**, befogadóképességük, valamint mozgatási rendszerük teljesítőképessége lehetővé teszi a szükség szerinti ki- és betárolást.

A **raktározás célja** az áru **biztonságos tárolása** a felhasználásáig, fizikai tulajdonságainak megőrzése.

A hazai nagybani virágpiacokra jellemzően, általában szombaton és szerdán érkezik friss áru, ami többnyire hétfőn és csütörtökön kerül eladásra.

Virágpiacok, nagykereskedések	Nyitvatartási rendszer	Cím	Honlap
Budapesti Virágpiac	H, Cs 12:00-16:00 arcképes kereskedői igazolvánnyal; H-Szo 16:00-tól látogatói jeggyel is	1135 Budapest, Szent László u. 21-23.	<a href="http://viragpiac.hu">http://viragpiac.hu</a>
Decoration & Design	H - V 7:00 (9:00) - 17:00	2310 Szigetszentmiklós, Kántor út 5.	<a href="https://decorand.com">https://decorand.com</a>
Dekorkert	H - P 8:00 - 16:30	9151 Abda, Bécsi utca 4./A	<a href="http://www.selyemviragok.hu">http://www.selyemviragok.hu</a>
Floracoop (Budaörsi Virágpiac)	H, K, Cs, P, Szo 3:00 (4:00) - 8:00	1112 Budapest, Budaörsi út 1092/6. hrsz.	<a href="http://www.floracoop.hu/">http://www.floracoop.hu/</a>
Flora Hungaria	H, Cs 8:00-13:00 (14:00)	2310 Szigetszentmiklós, Leshegy út 1/A	<a href="http://florahungaria.hu">http://florahungaria.hu</a>
Floraland	H - P 6:00 - 17:00, Szo 6:00 - 15:00	6000 Kecskemét, Békéscsabai út 2.	<a href="https://floraland.hu">https://floraland.hu</a>
Medvés Nagykereskedés	H-P 7:00 - 17:30, Szo-V 7.00 - 13.00	4031 Debrecen, Szoboszlói u. 50.	<a href="https://medvesnagyker.hu">https://medvesnagyker.hu</a>
Szegedi Nagybani Virágpiac	H - P 8:30 - 16:00	6782 Szeged, 5-öt út (Röszkei út), 177. km	<a href="http://www.viragker.hu">http://www.viragker.hu</a>
Virág Trend	H - Szo 8:00 (9:00) - 16:00 (17:00)	2310 Szigetszentmiklós, Leshegy út 9.	<a href="http://www.vta.hu">http://www.vta.hu</a>

64. ábra Néhány hazai virágpiac és virágkötészeti kellék forgalmazására szakosodott nagykereskedés elérhetőségei és nyitvatartása

A kiemelkedő virágpiaci napok közti időszakban kialakuló áruhiány nyitva tartó nagykereskedésekben való vásárlással vagy egy raktárral és jól megválasztott raktárkészlettel kiküszöbölhető.

A **raktározási folyamat ott kezdődik**, ahol a beszerzési folyamat véget ér, végpontja pedig az értékesítés kezdete.

A **raktározás folyamata** a következő részfolyamatokat foglalja magába:

- a raktári rend kialakítása,
- a beérkezett és átvett áruk elhelyezése,
- az áruk folyamatos ellenőrzése és gondozása,
- az áruk előzetes szortírozása az elárusítóhely feltöltéséhez.

A **jó raktár** a következő feltételeknek felel meg:

- betarthatók a vagyon-, tűz-, munkavédelmi és közegészségügyi szabályok (biztonságos munkakörülmények, zárható, védett);
- az áru sajátosságához igazodva alkalmas azok **állagmegóvására** (pl.: hűtés, fűtés);
- segít az árumennyiséget optimalizálni;
- lehetővé teszi a vásárlók naprakész ellátását (átmeneti készlethiány kiküszöbölése);
- a készletek **áttekinthetők** (látható, ha valami elfogy),
- elegendő helyet biztosít az árumozgatásra,
- kedvező helykihasználást biztosít.

## 1.2. A raktár helyének kiválasztása

A helyes áruraktározás célja az áruk szakszerű tárolása. A vállalkozások áruraktározási helyének és módjának meghatározásakor a legfontosabb szempont az **értékesítés** menetének **hatékony kiszolgálása**.

Az áruraktározás **helyének** kiválasztása **függ**:

- a kereskedelmi tevékenység jellegétől,
- az áru jellegétől,
- az értékesítési módtól,
- a vállalkozás pénzügyi helyzetétől.

A kereskedelmi **tevékenység szempontjából** az **alacsony készletszintű**, de **igényes értékesítési körülménnyel** rendelkező vállalkozások a raktározást jellemzően az értékesítési terület közelében, illetve ahhoz kapcsolva végzik. A **nagy árutömeggel és egyszerű értékesítési körülményekkel** rendelkező kereskedők jellemzően nagy alapterületű, városközponton kívüli, azonban jól megközelíthető raktárakat igényelnek. A **csomagküldő** kereskedelmi tevékenységet végző vállalkozások központi raktárai városközponton kívüli területre is telepíthetők. Az **üzletláncok** esetében létesíthetnek, vagy bérelhetnek központi raktárt, ahonnan megtörténhet az üzletek értékesítési dinamikájának megfelelő áruszállítás.

Az **áru jellege szempontjából** a **kisebb, igényesebb áruféleségeket** jellemzően az értékesítő területhez kapcsolva, míg a **nagy súlyú, nagy helyigényű áruféleséget** inkább a városközponttól távolabb raktározzák. Az **áru fizikai, kémiai és biológiai tulajdonsága** különleges tárolási körülményt is igényelhet. Ilyen tárolási körülmények a hűtés, az elkülönítés, a meghatározott páratartalom, a szabályozott légkörösszetétel, illetve a különleges védelem, melyekről az ezt igénylő anyagok esetében a készletezési helyen gondoskodni kell.

Az **értékesítési mód szempontjából** **hagyományos értékesítési mód** esetén a készlet nagy része kerül a raktárban elhelyezésre, míg **önkiválasztó**, vagy **önkiszolgáló** értékesítési mód mellett a készletek jelentős része az eladótérbe kerül és csak kis mennyiség a raktárba.

A **vállalkozás pénzügyi helyzete szempontjából** a nagy tőkeerő teszi lehetővé komoly, felszerelt raktárak létesítését. Költséghatékony megoldás lehet bolthálózatok esetében a központi raktár működtetése.

A **virágüzletekben az árut a raktárban és az eladótérben, a kirakatban raktározzák**. A kirakatban és az eladótérben áttekinthetően, hozzáférhetően kell elhelyezni az árut, ugyanakkor a kompozíciós, színelméleti és téralakítási elvek alkalmazásával meg kell felelni az esztétikai elvárásoknak is.

### **1.3. Tárolási módok a raktárakban**

Az áru **raktározási módja függ:**

- az áru tulajdonságaitól, sajátosságaitól,
- a várható tárolási időtartamtól,
- a tárolási kapacitástól,
- a raktár gépesítettségétől,
- a készlet-nyilvántartási rendszertől.

Az áru a megjelenési formája szerint lehet **ömlesztett áru** vagy **darabáru**.

Az **ömlesztett áruk** jellemzően szemes, darabos esetleg porszerű megjelenésűek, általában egyneműek és viszonylag nagy tömegben kerülnek szállításra, tárolásra. Ide soroljuk többek között az építőanyagok egy részét (pl. homok, kavics, kő, cement), a mezőgazdasági terményeket (pl. kukorica, búza). Az ömlesztett áruk tárolása nem jellemző a virágárusító helyekre, ezért tárolási módjaikat nem részletezzük.

**Darabárúnak** azt a megjelenési formát tekintjük, amelyben az árut darabonként elkülönítve kezelik. Darabáru például a zsákos virágföld, a virágtartó edények. A darabáruk szállításának gazdaságosságát növelik, raktározását könnyítik az **egységtrakomány-képző eszközök**: ládák, rakodólapok, konténerek.

A hagyományos **darabáru** raktározási rendszerek:

- **Tárolási egységek szerint:**
  - egyedi darabáru (20-50 kg tömegű (rekeszek, dobozok stb.), vagy nagyméretű, 500-2000 kg tömegű (bálák, hordók stb.) önmagukban kezelhető tárolási egységek,
  - egységtrakomány (egyedi darabárukból egységtrakomány képző eszközök segítségével képzett mozgatási-tárolási egységek).
- **Tárolási rendszer szerint:**
  - állvány nélküli statikus (halmozás, raklapon történő tárolás),
  - állványos statikus (polcos, ládás, rekeszes tárolás),
  - állványos dinamikus (gördíthető állványok, körforgó állványok).
- **Anyagmozgató rendszer szerint:**
  - kézi,
  - kézi eszközös,
  - targoncás,
  - darus,
  - állványkiszolgáló gépes.





65. ábra Műanyag termékek állványos (statikus – polcos) és virágföld állvány nélküli statikus tárolása

#### A raktározási munkákat segítik:

- a raktárban működő anyagmozgató gépek és eszközök,
- a tárolóberendezések és eszközök (pl. állványok, polcok, raklapok, ládák, konténerek)
- az információs berendezések és eszközök,
- a tárolási rendszerek.

#### 1.4. A raktári rend

A raktárakban általában nagyobb mennyiségű terméket raktároznak. A raktárkészlet a be- és kiszállításokkal folyamatosan változik. A raktáron belül is történik anyagmozgatás. Ahhoz, hogy a raktári rendszer átlátható legyen, elengedhetetlen a **raktári rend** kialakítása.

A raktári rend kialakítása során meg kell határozni:

- a raktárért felelős dolgozókat,
- az egyes áruk helyét és tárolási módját,
- a raktár egyes területein elhelyezett áruk mennyiségét, tömegét (a tárolóberendezések terhelhetőségének figyelembevételével).

A raktári rend kialakításakor a legfontosabb szempont a **szakosítás**, az azonos tárolási körülményt igénylő áruk együtt tárolása. További szempont az **áruszomszédság**, az egymásra káros hatású áruk egymás melletti tárolásának kerülése. A virágkereskedelemben különösen fontos az áruk **tisztán tartásának** igénye, ezért a kiszóródással, kifolyással fenyegető anyagok

elkülönített tárolása indokolt. A tároló helyiség **hőmérsékletét, páratartalmát** a tárolt árucsoport határozza meg.

Ha tudjuk, hogy melyik árut hol találjuk, akkor gyors a raktárból történő kiszállítás, az eladótérbe történő kihelyezés. Az áttekinthető raktári rend megkönnyíti az elfekvő készletek feltárását, az áruk minőségromlásának megakadályozását.

## **1.5. Tárolás a virágüzletekben**

A virágüzletekben meg kell oldani:

- az élő növények (vágott virágok és cserepes növények),
- a segédanyagok:
  - természetes eredetű anyagok (pl. kövek, kavicsok, gyűjtött növények),
  - ipari anyagok (pl. virágtartó edények, díszítőanyagok, csomagolóanyagok, rögzítőanyagok, kötözőanyagok, vegyi anyagok),
  - eszközök, gépek, szerszámok,
- a göngyöleg és a hulladék tárolását.

### ***1.5.1. Vágott virágok tárolása***

A **vágott virágokat** raktározási szempontból az alábbiak **jellemzik:**

- korlátozott ideig díszítenek, romlandók,
- időérzékenyek: gyorsan (kb. 4 napon belül) el kell érniük a piacot,
- törékenyek, gondos csomagolást és kezelést igényelnek,
- szedésük, termesztésük, vásárlásuk idényjellegű.



66. ábra Vágott virág gondos elhelyezése

A **vágott virágok tartóssága**, vázaélettartama (a virágok élettartama, a virágok oldatokba helyezésétől az elhervadásukig eltelt idő, napokban kifejezve) **függ**:

- a növényfajhoz, fajtához kötődő biológiai és alaki tulajdonságoktól,
- a termesztés során fellépő tényezőktől (pl.: az alacsonyabb fényerőn nevelt virágok gyorsabban hervadnak),
- a szedési körülményektől (reggel, kis sebfelülettel),
- a szedés utáni környezeti körülményektől (a tároláskori hőmérséklet, páratartalom, fényviszonyok, a levegő összetétele, a víz fizikai és kémiai jellemzői),
- a fertőzést okozó károsítók jelenlététől.

A vágott virágok elhervadásának szakaszai a **fonnyadás** és az elvirágzás. A fonnyadás a virág vízfelvételének elégtelenségéből fakad, melynek **okai** a következők lehetnek:

- seblezáró anyag termelése (például tejnedv, gyanta),
- a szár levágásakor az edénnyalábokba levegő kerül, légbuborékok alakulnak ki, amelyek nehezítik a víz felvételét,
- az edénnyalábok kórokozók miatti elzáródása,
- gerbera, ciklámen és orchidea esetében az éretlenül szedett virágok hamar fonnyadnak,
- meleg, alacsony páratartalmú, napsütötte, huzatos tároló helyiség.

Ezek az okok csökkenthetők az **áruátvétel utáni virágkezelésekkel** (pl.: a tejnedv, nyálka elfolytatása, a szárak visszavágása, vízbetétel); a **tárolóhelyiség** és a **tárolóedények tisztán**

**tartásával, fertőtlenítésével; a sérült, beteg növények, növényi részek eltávolításával; a tároló helyiség környezeti tényezőinek szabályozásával; vágottvirág tartósítószer alkalmazásával.**

### *A vágott virágok tárolását befolyásoló környezeti tényezők*

A **fény** általában nem befolyásolja a már levágott virágok életét, mindazonáltal erős fényre csak a bimbós állapotban szedett virágok nyílasztásánál van szükség. A tárolás során fellépő fényhiány a levelek sárgulását okozhatja, leginkább az inkaliliom, a krizantém és a liliom esetében. Ezt elkerülendő, tárolásuk alatt 500–1000 lux erősségű megvilágítás ajánlott. A sárgulás gibberellines vagy benzol-adenines kezeléssel is csökkenthető.

A **tárolótér levegőjének összetétele** is befolyásolja a vágott virágok tartósságát. A tárolótér legkárosabb összetevője az **etilén**, ami az érést és az öregedést segíti elő. A normál légköri levegő etiléntartalma 0,003 - 0,005 µl/l (mikroliter/liter), évszaktól függően. A növények által termelt etilén életszakaszonként változó. A bimbók és a fiatal virágok csak kis mennyiségben, majd a nyílással párhuzamosan egyre többet termelnek, hervadás előtt néhány nappal elérve a csúcspontot. A virágok és a termések etiléntermelése jelentős különbséget mutat, míg a rózsa 0,39 µl/kg/óra, az alma 1000 µl/kg/óra etilént termel. Ebből adódóan a virágraktárban zöldség, illetve gyümölcs tárolása erősen ellenjavalt, tilos.

A tárolás alatt tartjuk egyenletesen a tárolóhelyiség **hőmérsékletét**. A hőingadozás különösen az ún. „száraz” tárolásnál káros, amikor virágokat víz nélkül, papírba és fóliába csomagoltan tároljuk. A hőingadozás következtében a fólián lecsapódó pára kedvez a gombás fertőzéseknek és rothadáshoz vezethet.

Az optimális tárolási hőmérséklet fajonként változik:

- a mérsékelt égövi vágott virágok egy része 0,5 °C körüli hőmérsékleten tárolható,
- a mérsékelt égövi vágott virágok másik része 4 °C körüli hőmérsékleten tárolható,
- bimbós állapotban alacsonyabb hőmérsékletet viselnek el a virágok,
- a trópusi virágok 8–15 °C-on tárolhatók.

A hervadást a növényi szövetben fellépő vízhiány okozza, mely akkor alakul ki a növényben, ha felborul a felvett és az elpárologtatott víz közötti egyensúly. A vízegyensúly felborulásának egyik oka a túlzott párologtatás. A párologtatás mértéke kapcsolatban áll a hőmérséklettel, és a

**levegő páratartalmával** is. Minél magasabb a hőmérséklet, és minél szárazabb a levegő, a növény annál többet párologtat, és annál több vizet veszít.

A vágott virágokat általában **vízbe állítva tárolják**. A tárolás hatékonyságát befolyásolja a **víz** minősége, kémiai összetétele, pH értéke, keménysége, hőmérséklete, elektromos vezetőképessége.

A **víz minősége, kémiai összetétele**: a csapvízben lévő vegyületek toxikusak lehetnek a virágokra, csökkenthetik a vízfelvételüket.

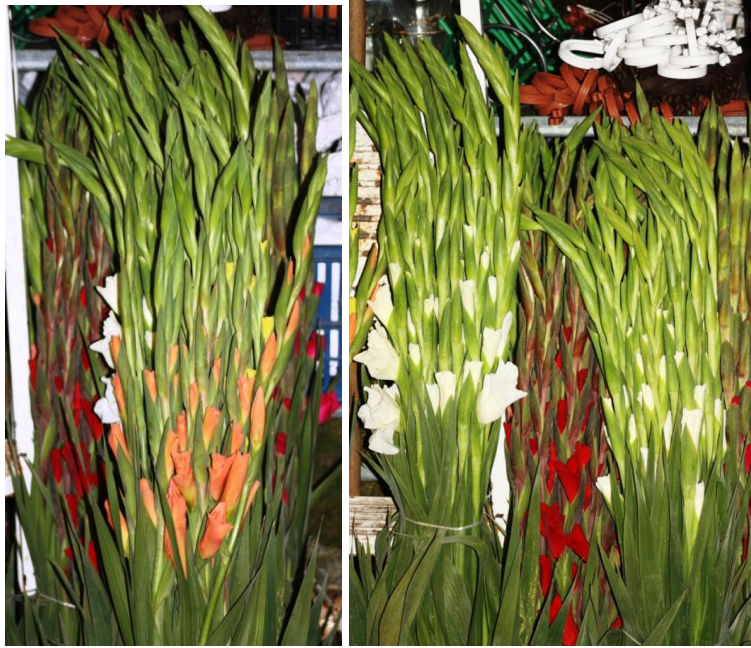
A víz **pH értéke**: egyes fajokra nincs hatással (szegfű), viszont a rózsza tartósságát javítja az alacsony pH. A túl alacsony pH (pH<4) a lágyszárú vágott virágok (gerbera, krizantém) elszíneződését okozhatja.

A víz **keménysége**: általánosságban elmondható, hogy a lágú vizek a legalkalmasabbak a vágott virágok számára, de egyes virágok esetében (pl.: rózsza, szegfű, krizantém) a keményebb víz hosszabb élettartamot eredményezhet.

A víz **hőmérséklete**: a hideg víz elősegíti a légbuborék kioldását az edénnyalábokból, mert a hideg víz gázmegkötő képessége nagyobb. Kevesebb oxigéntartalma miatt az előzőleg felforralt és aztán lehűtött víz is hasonló hatású. A vázában lévő víz hőmérsékletének csökkentésével csökken a baktériumok száma, javul a vízfelvétel, ezáltal pedig nő a vágott virágok élettartama. A vágott virágok felszívásakor viszont langyos, kézmeleg víz javasolt, mert azt gyorsabban veszi fel a növény.

Az víz **elektromos vezetőképesség** (EC), mely az oldatlan sók mennyiségére utal, ugyancsak befolyásolja a víz minőségét, és ezáltal a vázaélettartamot is.

Azokat a virágokat, amelyek érzékenyek a **geotropikus elhajlásra** (kardvirág, tátika), mindig állítva kell tárolni.



67. ábra *A geotrópikus elhajlásra hajlamos kardvirágot mindig állítva tároljuk!*

### ***Tárolási módok***

A **termesztők** és a **nagykereskedők** által alkalmazott legelterjedtebb tárolási módok az alábbiak:

- **Száraz tároláskor** a virágokat először puha, fehér selyempapírba csomagolják, amely a későbbiekben elnyeli a lecsapodó vízpárát. A becsomagolt virágokat fóliával bélelt kartondobozokba vagy vékony fóliatasakokba helyezik és hűtőkamrába viszik. A dobozokat és a tasakokat hagyjuk néhány óráig lezáratlanul állni a helyiségben, hogy a felesleges pára eltávozhasson. A légmentesen lezárt csomagokban olyan módosított légtér alakul ki, amelyben néhány növény (bimbós szegfű, liliom) jobban tárolható, mint a normál légtérben. A száraz tárolás előnye, hogy sokkal jobban kihasználható a tárolótér. Az aszparágusz, a dália, a frézia, a gerbera és a fátyolvirág érzékeny a száraz tárolásra, mielőbb nedves tárolást igényelnek.
- A **nedves tárolás** során a virágokat vízbe vagy tartósítóoldatba állítva tárolják. Hátránya, hogy a növények sokkal több helyet foglalnak el és fokozottan kell számolni a szürkepenész megjelenésével.
- **Szabályozott légtérű tárolás** (controlled atmosphere = CA) esetén a légtér CO<sub>2</sub>-ben gazdagabb és O<sub>2</sub>-ben szegényebb, mint a normál levegő. Ezek hatására csökken a légzésintenzitás, az etilénképződés és a tápanyagok felhasználásának üteme.

- A **kisnyomású tároláskor** (low-pressure = LP) a tároló légnyomását a normál légköri nyomás egytizedére csökkentik. Ennek hatására a növények által termelt CO<sub>2</sub> és etilén gyorsabban távozik a sejtközötti járatokból a gázcsereenyílasokon át. Az LP-tárolás a fokozott párologtatás miatt 0,05–0,1 bar nyomást és 2 °C közötti hőmérsékletet mellett 98% páratartalmat igényel.



**68. ábra** Egy kisebb virágbolt 54 léghőméteres raktárhelyiségének hűtő berendezése

### **1.5.2. Cserepes dísznövények tárolása**

A **cserepes növényeket** raktározási és kereskedelmi szempontból az alábbiak **jellemzik**: sokfélék, változatos igényűek és ennek megfelelően eltérő kezelést igényelnek, **eladásukig a virágüzletben maradnak.**

Főbb típusaik és a hozzájuk kapcsolódó kezelések a következők:

#### ***Levéldísznövények***

- A virágbolti készletgazdálkodás célja, hogy a levéldísznövényeket 15-20 napon belül értékesítsük.
- A hideg- és mérsékelt háziak – nyár kivételével – kerüljenek közel ablakhoz, a polcokon alul, a hűvösebb részen kapjanak helyet, kerüljük a túllöntözést!
- A melegháziakat melegebb helyre tegyük és öntözzük többet!
- A hosszabb idejű tárolás esetén 10-14 naponta tápoldatozni kell.
- A virágboltokban kémiai növényvédelemi munkákat nem végezhetünk!



69. ábra A pozsgás növények manapság nagyon kedveltek, emellett igen tartósak.

### *Cserepes virágos növények*

- A virágbolti készletgazdálkodás célja, hogy a cserepes virágos növényeket 4-5 napon belül értékesítsük.
- A hideg- és mérsékelt háziak (például ciklámen, papucsvirág) hűvösebb, 16 °C körüli hőmérsékletű részen kapjanak helyet!
- A melegháziak (például fokföldi ibolya) melegebb helyet és több öntözést igényelnek!
- A hajtatott hagymás virágokat (például jácint, tulipán) – különösen éjszakára – tegyük hűvös helyre (a raktárba) és kevés öntözést kapjanak, hogy elkerüljük a növények megnyúlását.
- A hosszabb idejű tárolás esetén 10-14 naponta kell tápoldatozni.
- A virágboltokban a kémiai növényvédelmi munkákat nem végezhetünk!



70. ábra Virágzó cserepes dísznövények



*A ciklámen tágtűrészű faj, a gloxinia viszont a csomagoláson jelzettnek megfelelően melegházi körülményeket, gondos ápolást igényel.*

### **1.5.3. Egyéb virágkötészeti anyagok tárolása**

A **vegyipari termékeket** az egyéb terméktől jól elkülönítetten kell tárolni. A környezeti hatások nagymértékben meghatározzák stabilitásukat és tárolhatóságukat, ezért fontos, hogy a tárolási körülmények megfeleljenek a termékek jellegének (pl. hőérzékenység, nedvességre és fényre való érzékenység). Az erős hőmérsékletingadozással járó páralecsapódás a por alakú készítmények csomósodását, egyes nagy víztartalmú készítmények penészesedését okozhatja. A **színes anyagok** (pl. textilek, csomagolóanyagok, szárított növények) fakulását csökkenthetjük, ha a **természetes fényt kiszűrjük** a raktárhelyiségből. Ha ez nem lehetséges, szereltesünk az ablakokra az UV sugarakat elnyelő fényvédő fóliát. Megoldást jelenthet a függönyök felszerelése is. A mesterséges fény ne haladja meg az 50 lux fényerősséget.



**71. ábra** A napfénynek kitett színes anyag gyorsan fakul.

A raktár **páratartalmának** ideális értéke az állandó 55–60% relatív páratartalom és a 16 °C hőmérséklet, amit rendszeres mérésekkel állíthatunk be. Amennyiben az érték kisebb, párologtatók, párasító berendezések segítségével, illetve a helyiség hőmérsékletének csökkentésével növelhető a légnedvesség.

A **természetes alapú anyagokat** (pl. textilek, csomagolóanyagok, szárított növények) a mikroorganizmusok is veszélyeztetik. A penészgombák spórái mindenütt jelen vannak, aktivizálódásukhoz csupán a számukra optimális 65% feletti páratartalom és hőmérséklet

szükséges. A **relatív páratartalmat csökkenthetjük** a hőmérséklet emelésével, légszárítókkal, klímaberendezésekkel vagy pufferanyagokkal (szilikagél), páraelszívóval.

A nedvességet az épület szerkezeti elemei is közvetíthetik, ezért az erre érzékeny árukat az oldalfaltól 40-50 cm-re, a padozattól 30-40 cm-re kell elhelyezni. Gyakran kell szellőztetni őket.

A **porszennyezést** a minimálisra kell csökkenteni! Ez egyszerű eszközökkel elérhető, de állandó odafigyelést igényel. A külső porszennyezés lecsökkenthető az ablakok szigetelésével és az ajtóknál elhelyezett függönyökkel. A helyiségen belül állandó és hatékony takarításra van szükség. Ez finom szűrőkkel felszerelt porszívók segítségével, papír porzsákok használatával megoldható. A nedves padlótisztítás csak nagy óvatossággal végezhető, mivel nagyon megnövelheti a páratartalmat.

A raktárablakokra szereltesünk fel **védőhálót** a repülő rovarok elleni védekezés miatt.

A **nehezebb tárgyak** kerüljenek az **alsó polcokra** a stabilitás és a könnyebb leveghetőség érdekében.

---

## 15. feladat

### Figyelje meg egy virágboltban a következőket!

Hol található a raktár?

Milyen árut tárolnak halmozva, raklapon, polcon, ládában?

Milyen árut tárolnak szakosítva, elkülönítve?

Milyen a raktár hőmérséklete, páratartalma?

---

## 1.6. A raktározás munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályai

### 1.6.1. Tűzvédelem

A tűzkár az elemi károk közül a legjelentősebb. A tűz kialakulásának feltétele az éghető anyag, az oxigén és a gyulladási hőmérséklet együttes jelenléte térben és időben. Ha a felsorolt három tényező közül valamelyik nincs jelen, a tűz nem alakulhat ki, vagy kioltódik.

A virágüzletek raktáraiban többféle éghető anyagot tárolnak. Ilyenek például:

- a **műanyagok**: vázák, tálak, balkonládák, cserépborítók, bélésedények fiolák, műanyag dobozok, művirágok, műnövények, műállatok, ünnepi díszítőanyagok, tűzőhabok,

koszorúalapok, egyéb rögzítőanyagok (pl. csoporttartók, Oasis-szék, Oasis-fix), szalagok, takarószalagok, celofán, kristályfólia,

- a **fa, vessző, háncs, gyékény, szalma, moha, toboz**: kosarak, fadézsák, koszorúalapok (szalma, moha, toboz),
- a **textilek** (szalagok, zsinórok, selyemvirágok, terítők),
- a **gyertyák**,
- a **papír**: csomagolóanyagok (selyempapír, díszcsomagoló papír, kartondobozok, színes papírtasakok, krepp-papír),
- a **száraznövények**.

**A raktárban ezért a nyílt láng használata és a dohányzás tilos!** Ezt a raktárajtón jelezni kell!

A raktárban a tárolt termékeknek megfelelő **tűzoltó készüléket** kell elhelyezni!

A legáltalánosabb oltókészülék a **poroltó** készülék. A poroltó készülék gyártójának a készülék külső, jól látható felületén fel kell tüntetnie, hogy milyen tüzek oltására, milyen oltási teljesítménnyel és milyen feltételekkel alkalmas, valamint a kezelésre vonatkozó egyértelmű utasításokat a használat helyén érvényben lévő hivatalos nyelven és a megértést segítő piktogramokkal ellátva. A poroltó készülék egy általánosságban használatos készülék, mellyel mindennapi életünk során találkozhatunk például rendelőintézetben, iskolákban, termelőüzemekben, benzinkúton. Poroltó készüléket jogszabályban meghatározott mennyiségben kell készenlétkben tartani. A készülékeket rendszeresen **felül kell vizsgálni**, vizsgáltatni, a szükségyszerű javításukról, cseréjükéről gondoskodni kell. A **tűzoltó készüléket jól láthatóan, könnyen hozzáférhetően**, úgy kell elhelyezni, hogy a legkedvezőtlenebb helyen keletkező tűz oltására a legrövidebb idő alatt felhasználható legyen. Állandóan használható, üzemképes állapotban kell tartani. A **készülékek helyét**, erre szolgáló **táblával kell megjelölni**, a talajszinttől mért 1,8-2,5 m-es magasságban.



72. ábra Poroltó készülék a jelölő táblával és a kezelési utasítása

Az **Országos Tűzvédelmi Szabályzat (OTSZ)** határozza meg, hogy milyen tűzvédelmi szabályok, tűzvédelmi műszaki követelmények betartásával lehet létesítményt, építményt létesíteni (ideértve a tervezést, az átalakítást, illetve rendeltetésének módosítását is), valamint a létesítmények, építmények, gépek, berendezések, eszközök és anyagok használatának tűzvédelmi előírásait.

### 1.6.2. Munkavédelem

#### *Az anyagmozgatás szabályai*

Az **anyagmozgatás** az egyik leginkább balesetveszélyes munkafolyamat.

A szállítmány lerakodása, a tárolási helyre történő eljuttatása történhet **emberi erővel**, segédeszközök nélkül, vagy különböző **árumozgató eszközökkel**. Tisztában kell lenni az árumozgatásra vonatkozó szabályokkal, mert ha ezek nem ismertek, vagy nem tartjuk be őket, akkor annak súlyos egészségi következménye lehet.

Általános szabály, hogy az **ékszerek** (gyűrű, karkötő, nyaklánc, egyéb ékszer) **használata tilos!** Mobiltelefont, zenelejátszót nyakba akasztva használni tilos! Lógó ujjú ruházat, kigombolt munkaruha használata tilos! Zárt, lapos lábbeli javasolt, lehetőség szerint orrmerevítővel ellátott, csúszásgátló talppal rendelkező védőlábbeli. Nehéz teher két fő kézi mozdításakor figyelni kell, hogy egyszerre emeljenek, egyszerre lépjenek és egyszerre tegyék le az árut! Csak szemmagasságig érő terhet vigyünk, hogy kilássunk felette! Ne kerüljünk soha a szállított anyag és egy rögzített tárgy vagy a fal közé!

### ***A kézi árumozgatás szabályai***

A jelenleg érvényben levő jogszabály **nem tartalmaz a kézi anyagmozgatásra vonatkozó súlyhatárokat.**

A korábbi szabályozás szerint a megengedett súlyhatárok, súlynormák az emberi erővel, segédeszközök nélküli anyagmozgatás esetén:

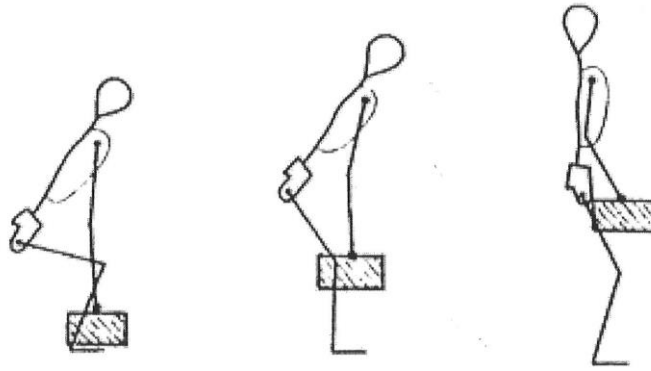
	<b>14-16 éves kor</b>	<b>16-18 éves kor</b>	<b>18 éves kor felett</b>
<b>Fiúk, férfiak</b>	15 kg	20 kg	50 kg
<b>Lányok, nők</b>	-	15 kg	20 kg

**Felemelés előtt** a terhet az alábbiak szerint meg kell vizsgálni:

- Felemelhető-e egyedül segédeszköz nélkül?
- Súlynorma szerint egy személy felemelheti, szállíthatja-e a terhet?
- Nincs-e rögzítve vagy lefagyva a teher?
- A teher a saját súlyát elbírja-e, csomagolása nem sérült?

### **A teher emelésekor:**

- Az emelendő tárggyal szemben, ahhoz a lehető legközelebb, terpeszállásban helyezkedjünk el!
- Vegyünk fel guggoló állást úgy, hogy a lábszár és a combok között a térdünk 90 foknál nagyobb szöget ne zárjon be!
- Egyenes felső testtartással fogjuk meg az emelendő terhet!
- A terhet egyenletes sebességgel, sohasem lökészerűen emeljük!
- Emelésnél nem szabad elfordulnunk!



**73. ábra** A teher helyes felemelése

([https://www.omtki.hu/index\\_htm\\_files/feu0503c1.htm](https://www.omtki.hu/index_htm_files/feu0503c1.htm))

- Olyan helyen fogjuk meg a terhet, mely a biztonságos fogást lehetővé teszi!
- A súlyeloszlás miatt törekedjünk az egyenletes eloszlásra.
- Ha mód van rá, inkább mindkét kezünkben külön tartsuk a terhet testünk mellett, mint ugyanakkora tömeget a testünk előtt.
- Terjedelmes, nehezen fogható tárgyakat ketten emeljünk!
- Hosszú, nehezebb tárgyak emelése során, ha a mozgatót többen végzik, akkor a mozgatót végzők mindig egy oldalon álljanak.
- Az emelés, mozgatás elkezdése előtt egy irányítót kell kijelölni, akinek az utasításait mindenki köteles betartani.
- Az irányító feladata a biztonságos emelésről, mozgatásról meggyőződni, veszély észlelése esetén a művelet leállítása.
- A művelet elvégzése során alkalmazandó jelzéseket, vezényszavakat, minden résztvevőnek meg kell ismernie.
- A teher a lehető legközelebb legyen a testhez!

**A teher szállításánál:**

- A teher felemelése előtt vizsgáljuk meg a szállítás útvonalát, állapítsuk meg, hogy biztonságos-e a talaj!
- Az úton fekvő, szétszórt, közlekedést veszélyeztető tárgyakat távolítsuk el!
- Hosszabb távon menet közben tegyük le a terhet, és pihenjünk!

**A teher letételénél:**

- Letétel előtt vizsgáljuk meg, hogy a hely, ahová a terhet elhelyezni kívánjuk, megfelelő-e (teherbírása, stabilitása)!
- A terhet fokozatosan kell letenni!

- Nem szabad a tárolási felület elérése előtt a terhet hirtelen elengedni!
- A terhet úgy, mint a felemelésnél, egyenes derékkal, guggolva, lábunk között helyezük el!
- Először egyik élére helyezük, majd figyeljünk arra, hogy kezünk ne maradjon a teher alatt!

### *A segédeszközös anyagmozgatás szabályai*

Segédeszközzel történő anyagmozgatás esetén meg kell ismerni a segédeszközök megfelelő **kezelését, karbantartását**. Az áruátvétel anyagmozgató segédeszközeit (kézikocsi, molnárkocsi, talicska, kézi targonca (béka), CC kocsi) használhatjuk raktárakban. A segédeszközzel történő anyagmozgatás során nagyobb terhek is mozgathatók. Az általános anyagmozgató szabályok betartása kötelező! Csak **a célnak megfelelő** segédeszközt használjuk! Az eszköz **teherbírását** ne lépjük túl. **A segédeszközökkel személyek szállítása balesetveszélyes és tilos!** A szállított árut a rakterületen úgy kell elhelyezni, hogy ne **csússzanak el, ne essenek le!** A kerékekkel ellátott segédeszközök **csak a keréknek megfelelő minőségű aljzaton** használhatóak. Kis kerekű kocsik a laza talajon könnyen elakadhatnak és felborulhatnak. A **fékezhető kocsik** csak elmozdulás ellen rögzített állapotban hagyhatók magukra. Elmozdulás elleni lehetőség, fékkel ellátott kerék, ék használata, esetleg speciálisan erre kialakított padozat, korlát.

Nagyobb terhek segédeszközös mozgatása során fokozottan ügyelni kell arra, hogy a **lejtőn, rámpán** való mozgatás során mindig a lejtő, rámpa **magasabb vége felé álljon az ember** és a teher alatta legyen. Vagyis a lejtőn **felfelé haladva** mindig **húzzuk** a terhet, a lejtőn **lefelé** haladva pedig **magunk előtt** engedjük. Erre azért van szükség, mert így egy esetleges teherledőlés, megcsúszás esetén nem az anyagmozgató személyre zuhan a teher, hanem éppen tőle ellenkező irányba. Ezzel elkerülhető egy komolyabb sérülés, baleset.



**74. ábra CC kocsi**

*A virágkereskedelemben és a kertészetekben legnagyobb jelentőséggel bíró anyagmozgató segédeszköz a CC kocsi. A CC kocsi **kerekei csak az egyik oldalon kormányozhatók**, mindig **ennél az oldalnál fogva kell húzni!** További nagy előnyük a CC kocsiknak, hogy **polcrendszerük állítható, ennél fogva áruszállításra, tárolásra és bemutatásra, egyaránt jól használhatók.***

A **gépi anyagmozgató berendezések** kezeléséhez **szakirányú képzés** (például Anyagmozgatógép-kezelő – Targonca) és betöltött 18. életév szükséges. A raktárakban általában gyalogos és anyagmozgatósi útvonalakat jelölnek ki. A kijelölt közlekedési útvonalak találkozásainál, kereszteződéseknél általában sajátos elsőbbségadási kötelezettségeket írnak elő. Legtöbb esetben **a targoncának van elsőbbsége**. Ezt a raktárak bejáratánál feltüntetik és az előzetes munkavédelmi oktatásnak is lényeges eleme.

#### ***A tárolási helyekre vonatkozó munkavédelmi szabályok***

Minden anyagmozgatózás előtt ellenőrizni kell, hogy a **padozat teherbírása és tisztasága** megfelelő-e az oda tenni kívánt áru számára, valamint, hogy a **tárolási hely szabad területének** mérete elegendő-e.



Fel kell mérni, hogy a rakodás hatókörében lévő személyek biztonságban vannak-e, valamint, hogy az **állványok műszaki állapota** megfelelő-e és megtörtént-e **időszakos felülvizsgálatuk**. Az állványokat **biztosítani kell bármilyen elmozdulás** (megcsúszás, eldőlés) ellen.

A polcok **teherbírását** nem szabad túllépni. A polcos tárolórendszerek esetén a polconkénti és a teljes polcra vonatkozó teherbírást is figyelembe kell venni. A teherbírési értékeket a polcokon fel kell tüntetni.

**Polcos tárolás** esetén a kézi erővel történő **polckiszolgálás** maximálisan 2,1 m magasságig végezhető. Kézi anyagkiszolgálás esetén a **polc magassága** nem haladhatja meg a 2,2 m-t.

A kézi anyagmozgatás esetén a polc **középső állványmezéjébe** (1-1,7 m magasságú zóna), a **legnehezebb** vagy a legnagyobb forgási sebességű (leggyorsabban fogyó, cserélődő) anyagokat tároljuk. Az **alsó** (0-1 m magasságú zóna) és a **felső** állványmezőbe (1,7-2,2 m magasságú zóna) a **kis tömegű** és kis forgási sebességű anyagokat tároljuk. A polcokon elhelyezett áruk nem lóghatnak be a közlekedési útvonalra. A polcokra, állványokra szigorúan tilos felmászni, felkapaszkodni!

A polcon, állványon úgy lehet **megbontott rakatot** elhelyezni, hogy gondoskodni kell annak **leesés, ledőlés** elleni védelméről. Ezt biztosíthatjuk például fóliázással vagy kitámasztással.

Az áruk ki- és beraktározása előtt meg kell győződni az **áru tárolási eszközének**, például a raklapnak az **épségéről** is. Kizárólag **sérülésmentes** csomagoló, illetve egységgravomán-képző eszközben tárolhatók az áruk.

**Világító- és fűtőtestek** közvetlen közelében árut nem tárolhatunk, a világítótestektől legalább félméternyi, a fűtőtestektől legalább egyméternyi teret szabadon kell hagyni!

Az anyagmozgatás és a tárolás során **nem torlaszolható el** semmivel a vészkijáratú ajtó, az ablak, a tűzjelző, a tűzcsap, a tűzoltó készülék, a tűzvédelmi berendezések és eszközök, valamint a villamos berendezések kapcsolói és a biztosítótáblák.

### *Allergia, mérgezés*

A virágkötők és a virágbolti eladók már az **áruátvételnél**, az **áruk tárolásakor** kapcsolatba kerülhetnek **allergiás reakciót** vagy **mérgezést kiváltó** anyagokkal. Mérgezést és allergiát okozhatnak a virágkötészetben használt **mesterséges anyagok** (pl. festékek, lakkok, tisztító- és tartósítószer) és a **növények**. Az allergia **nem alakul ki mindenkinél**, csak a bizonyos anyagokra túlérzékenyeknél.

Az áruátvételnél és a tároláskor a mesterséges anyagokkal a jól záródó, ép csomagolás esetén nem kerülünk közvetlen kapcsolatba, ezért elkerülhetők ezek a reakciók. A növények viszont nem csomagolhatók ilyen módon.

A leggyakoribb allergének közé tartoznak a **virágporgollenek** (pl. a ciklámen virágpóra), de bőrkiütéseket okozhatnak a **fenyők tűlevelei**, a kankalinok **molyhós levelei** és a **tejnedves növények** (pl. mikulásvirág, fikuszok) nedvei. A **cserepes növények** fajtól függetlenül is okozhatnak allergiát, mert gyakran öntözött, nedves földjük kedvelt táptalaja a **penészgombáknak**.

Az allergének a munka során bekerülhetnek az **orrba**, a **légutakba**, a **szembe**, vagy a **bőrre** is juthatnak. **Pollenmaszkkal, védőszemüveggel, kesztyűvel** védekezhetünk ellenük, a hajunkra tapadásukat **kendővel, sapkával** akadályozhatjuk meg.

A tárolás feladatai közül azért is fontos az **árúk folyamatos ellenőrzése és gondozása**, mert a gombatelepek kialakulását megelőzhetjük, ha bizonyos időközönként fellazítjuk a föld felső rétegét; a cserépbe, a virágföldre hullott leveleket eltávolítjuk.

### ***1.6.3. Környezetvédelem***

A **környezetvédelem** olyan tevékenységek és intézkedések összessége, amelyeknek célja a környezet veszélyeztetésének, károsításának, szennyezésének megelőzése, a kialakult károk mérséklése vagy megszüntetése, a károsító tevékenységet megelőző állapot helyreállítása.

A környezetvédelem lehet **aktív** vagy **passzív**:

- **Aktív:** csökkentik, vagy megakadályozzák a környezetszennyező anyagok kibocsátását a technológiai folyamatok helyes megválasztásával, hulladékmentes vagy takarékos technológia alkalmazásával, környezetbarát alapanyagok felhasználásával, valamint a gyártási folyamatba beépített szűrőrendszerekkel.
- **Passzív:** a kibocsátott szennyező anyag nem lépheti túl az előírt koncentrációt, amitől azonban mennyisége nem csökken, csupán hígul.

A **virágüzletekben** az alábbi területeken lehetséges a környezeti terhelés csökkentése:

- hulladékgazdálkodás (a virágüzletben keletkezett hulladék szelektív gyűjtése),
- természetes eredetű anyagok használata a virágkötészetben, környezetbarát jelöléssel ellátott műanyagok alkalmazása,
- környezetkímélő csomagolás (pl. újrahasznosított csomagolópapír alkalmazása).



75. ábra Újrahasznosított csomagolópapír alkalmazása cserepes dísznövényekhez

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

..... az a tevékenység, amelynek során nagy értékű, fajtánként elkülönített árut halmoznak fel a célnak megfelelően felszerelt helyiségben.

2. Mi a raktározás célja?

3. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
Az alacsony készletszintű, de igényes értékesítési körülménnyel rendelkező vállalkozások a raktározást jellemzően az értékesítési terület közelében, illetve ahhoz kapcsolva végzik.		
A kisebb, igényesebb áruféleségeket nagy alapterületű, városközponton kívüli, jól megközelíthető raktárakban tárolják.		
Önkivásztó, vagy önkiszolgáló értékesítési mód mellett a készletek jelentős része az eladótérbe kerül.		
A kirakat és az eladótér nem használható raktározásra.		
A gördíthető állványokon való tárolás a statikus tárolási rendszerekhez tartozik.		

4. Mit jelent a raktározásban a szakosítás?

5. Sorolja fel a vágott virágok áruátvétel utáni kezelési módjait!



vizsgáljuk meg, hogy nem sérült-e a csomagolás

11. Egészítse ki a mondatot!

Segédeszközös anyagmozgatáskor lejtőn felfelé haladva mindig ..... a terhet, a lejtőn ..... haladva pedig magunk előtt engedjük.

12. Milyen munkavédelmi szabályokat kell betartani a polcos, állványos tároláskor?

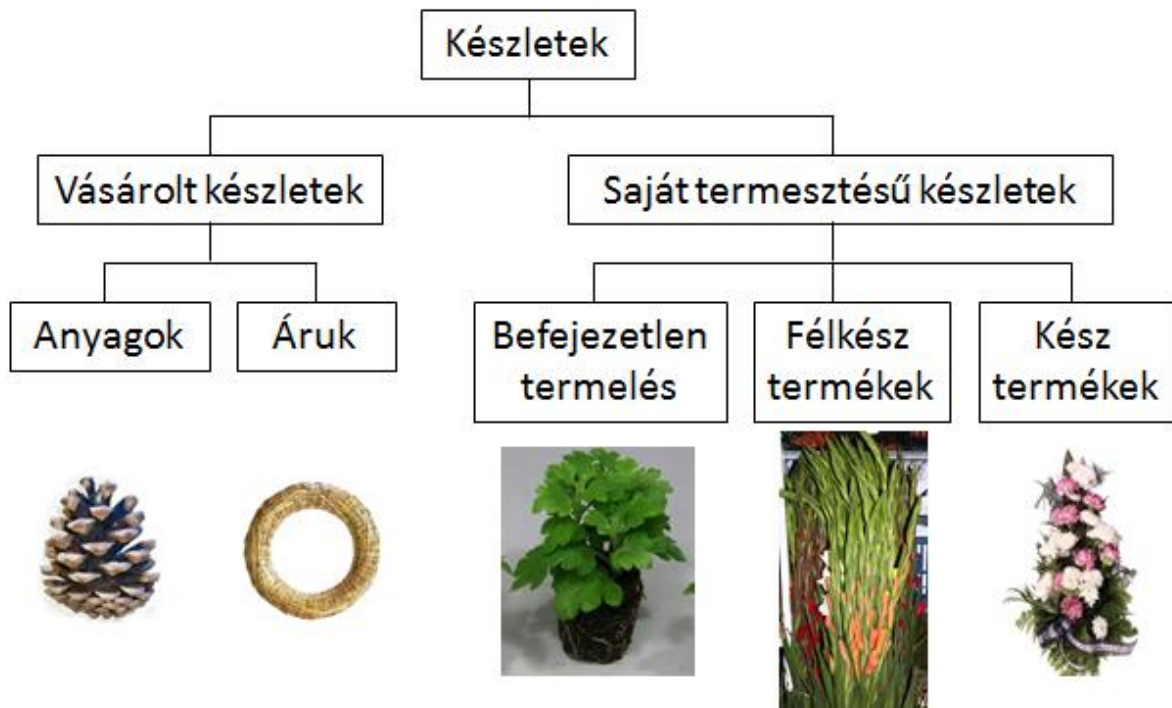
13. Mi okozhat mérgezést, allergiát a virágüzletben?

14. Mire figyeljünk a virágüzletben a környezeti terhelés csökkentésének érdekében?

## 2. KÉSZLETEZÉS

### 2.1. Készletnyilvántartás

A **készlet** az áruforgalom zavartalan lebonyolításához szükséges áruállomány. A készletek lehetnek **vásároltak**, vagy **saját termelésűek**. A vásárolt készletek lehetnek **anyagok**, vagy **árúk**. A saját termelésű készletek lehetnek a **befejezetlen** és **félkész termékek**, valamint késztermékek.



76. ábra A virágkereskedelem készletei

A raktározott árukészlet áttekinthetőségét, nagyságának és összetételének nyomon követését a **készlet-nyilvántartási rendszerek** teszik lehetővé. A készletnyilvántartás további funkciója, hogy segíti a beszerzési döntéseket és adatokkal szolgál a könyvviteli mérleg készítéséhez.

A készletnyilvántartás lehetővé teszi a tárolt árufajták, árucikkek raktáron levő mennyiségének megállapítását, azonosítását, értékének meghatározását.

A **készlet-nyilvántartási rendszerek** a következő típusok lehetnek:

- mennyiségi és értékbeli folyamatos készletnyilvántartás,
- értékbeli folyamatos készletnyilvántartás,
- mennyiségi folyamatos készletnyilvántartás,
- nincs folyamatos készletnyilvántartás, a készletnagyság megállapítása leltározással történik.

A **mennyiségben és értékben** folyamatosan nyilvántartott készletek komoly informatikai háttérrel, tőkeerős vállalkozást igényelnek. Előnye, hogy a döntéshozóknak folyamatos naprakész információik vannak, valamint, hogy az ilyen nyilvántartás esetén nem kötelező az év végi leltár.

A kevésbé tőkeerős vállalkozások **kizárólag értékben** tartják nyilván készleteiket. Az érték alapú nyilvántartás történhet az áruk beszerzési, vagy értékesítési árán. Az ilyen nyilvántartás hátránya, hogy a készletek összértéke mellett az áruösszetétel nem ismert. Ebben az esetben a beszerzési döntések személyes megfigyelésekre, tapasztalatra tudnak alapulni.

**Mennyiségi nyilvántartást** azok a vállalkozások vezetnek, ahol a tulajdonos a műszak végén elszámoltatja az alkalmazottakat. Ez a módszer napi nyitókészletet, beérkezések és értékesítések darabszám szerinti rögzítését igényli.

Amennyiben a vállalkozás **folyamatos készletnyilvántartást nem vezet**, nem rendelkezik a beszerzéseket segítő információkkal, emellett az **év végén leltározásra** kötelezett.

---

## 16. feladat

### Figyelje meg egy virágboltban a következőket!

Használnak-e készlet-nyilvántartási rendszert? Amennyiben igen, melyiket?

Milyen áruból van legfeljebb 3-4 napi forgalomnak megfelelő készlet és milyenből több havi forgalomnak megfelelő készlet?

---

## 2.2. A raktározás bizonylatai

A készleten lévő termékek egy része átmenetileg a raktárban kap helyet. Nagyobb vállalkozások esetében a raktározás külön személyzetet, raktározási rendszer üzemeltetését igényli. A raktárak nyilvántartását a **raktáros** vezeti az anyagszámok alapján.

A raktárkészlet változásáról nyilvántartást kell vezetni. A változást az áruk be- és kivételezése okozhatja. A raktárba bekerülő áruk származhatnak **vásárlásból** vagy a cég **saját termeléséből**.

A raktározás dokumentumai a **raktárforgalmi bizonylatok**:

- bevételezési bizonylat,
- kivételezési bizonylat,
- visszavételi bizonylat,
- eladási bizonylat,
- nyilvántartási bizonylat.

A raktárforgalmi bizonylatok mennyisége függ a vállalkozás tevékenységének anyagigényétől, a felhasznált anyagfélésegek számától és a beszerzések gyakoriságától.

A készlet (anyag) **bevételezési bizonylatot** az áru beszállítása után a raktáros a beérkező szállítólevél, vagy számla alapján állítja ki.

A készlet (anyag) **kivételezési bizonylatra** adja ki a raktáros a készleten lévő anyagokat. A bizonylat célja a raktárból kivitt áruk adatainak rögzítése.

A gazdálkodó szervezet neve, jele:.....

<b>Ki</b>	A költségviselő (gyártmány, feladat stb.) megnevezése:		A munkahely (kölséghehely, osztály, igénylő stb.) megnevezése:				<b>No. 1432</b>		
	száma:		száma:		A raktár jele:				
Az igényelt készlet				A kivételezett készlet				Mennyiség (vált. utáni mennyiség)	Tételsors zám
száma, jele	megnevezése, mérete, minősége	m. e.	mennyisége	mennyisége	elszámoló v. átlagára	értéke			
	Kiállító	Utalványozó	Kiadó	Átvevő	Rakt. nyilvántart.	Könyvelő	Ellenőr		
Kelet									
Aláírás									

77. ábra Kivételezési bizonylat minta

A készlet (anyag) **visszavételezési bizonylat** nyomtatványával kerülnek a raktárba a visszaküldött anyagok. Visszavételezés célja lehet az újra felhasználás, vagy a részben történő leselejtezés.

A raktárból az anyagok eladásra is kerülhetnek, ennek dokumentuma az **anyageladási bizonylat**.

A felsorolt bizonylatok készen is beszerezhetők, de adott vállalkozások esetében egyénileg is készíthetők. A kész **bizonylattömbök** jellemzően önindigós bizonylatok. Az önindigós bizonylatokat mindig kemény alátét lappal használjuk, hogy megakadályozzuk a hibás átírást a következő lapokra.

A bizonylatokat tehát **kitölthetjük kézzel**, vagy **géppel**, azonban minden esetben az összes példánynak olvashatónak kell lenni. Kézzel történő kitöltésnél és aláírásnál **kékszínű tollat** kell használni. Az üresen maradó sorokat húzzuk át egy vonallal.

A hibásan kitöltött bizonylatok javításának szabályait A szállítólevél és a számla alaki és tartalmi követelményeinek ellenőrzése fejezetben foglaltuk össze.

A **raktározás dokumentumai is előállíthatók számítógéppel** is, ha az alkalmazott software képes a szigorú számadású bizonylatok tartalmi követelményeit kielégíteni.

---

### 17. feladat

A Teodóra Virág Kft. raktárosaként töltsön ki egy bevételezési bizonylatot a következő helyzetről: **Minta Teodóra ügyvezető 18/652 megrendelése alapján az 5 számú szállítólevéllel 200 darab 20 literes virágföld érkezett a Mintaföld Kft.-től (1111 Budapest, Minta utca 5.) a „R” jelű raktárba. A virágföld 2018. szeptember 1-én érkezett közúti szállítással. A számla szerint a virágföld értéke 108 000,- Ft.**





- elszámoltató leltár,
- vagyonmegállapító leltár,
- ellenőrző leltár,
- átadó, átvevő leltár,
- rendkívüli leltár.

**Elszámoltató leltár:** az elszámoltatás a nyilvántartás adatai alapján megállapított készlet értékének összehasonlítása a valós készletek értékével, amelyet a leltározással állapítanak meg.

**Vagyonmegállapító leltár:** az üzleti vagyon teljes körű felmérése, kiterjed a tárgyi eszközökre és forgóeszközökre egyaránt.

**Ellenőrző leltár:** célja annak felmérése, hogy az üzletben található-e idegen, számla nélküli áru.

**Átadó, illetve átvevő leltár:** akkor végeznek ilyen leltárt, ha új vezető érkezik a bolt élére, vagy tulajdonosváltás történik.

**Rendkívüli leltár:** rendkívüli események (elemi kár, betörés) után.

## 2.4. Leltározási szabályzat, leltározási ütemterv

Nagyobb cégek esetében a **leltárértekezleten** a leltározásban részt vevő leltározókkal, leltárellenőrökkel és leltárértékelőkkel ismertetni kell a **leltározási szabályzatot**, valamint a **leltározási ütemtervnek** az adott körzet leltározására vonatkozó pontjait.

A kereskedelmi egység sajátosságaira, tevékenységére, szervezeti felépítésére tekintettel a leltárkészítésről belső utasítást, szabályzatot kell készíteni, ez a **leltározási szabályzat**. A **leltározási szabályzatban** meg kell határozni:

- a leltár tartalmi és formai sajátosságait,
- a leltárkészítés menetét,
- a leltározási és egyeztetési munkafolyamat előírásait,
- a munkamódszert.

A leltározási szabályzat alapján minden évben a leltározás megkezdése előtt leltározási ütemtervet kell készíteni. A **leltározási ütemtervben:**

- meg kell határozni az év során elvégzendő feladatokat,
- ki kell jelölni a leltározások időpontját, vagy folyamatos leltározásnál annak időintervallumát,

- meg kell tervezni az egyes leltározások munkaidő-szükségletét,
- ki kell jelölni a leltározási körzeteket,
- meg kell határozni a leltárfelelősöket, a leltározók beosztását, személyét, a leltárellenőrök személyét és a leltárértékelést végzők nevét,
- rögzíteni kell a leltárfelvétel módját.

A **leltározás előkészítése** során meghatározzák a leltározás időtartamát, ha szükséges erről tájékoztatják a vevőket, elrendelik a leltározást, lezárják a bizonylatokat, a boltot részlegesen vagy teljesen bezárják (ha szükséges), rögzítik a leltározás szabályait, ismertetik a dolgozókkal, előkészítik az eszközöket, kijelölik a leltározó bizottság tagjait (általában két dolgozó, boltvezető, ellenőr).

A **nyitó leltárértekezleten** a leltározásra felkészítésen, a szabályzatokban szereplő, leltározási elvek és módszerek, valamint felelősök bemutatása mellett a leltározási körzetet, a leltározandó készletféleségeket érintő speciális előírásokat, továbbá a leltározási ütemtervben meghatározott határidőket is ismertetik.

A leltárfelvétel dokumentálásához elengedhetetlen a bizonylatok sorszámozása, nyilvántartása, ami lehetővé teszi a kiadott bizonylatokkal történő hiánytalan elszámolást. A leltárkimutatásokat jellemzően adatbáziskezelő-programokkal, számítógépen tartják nyilván.

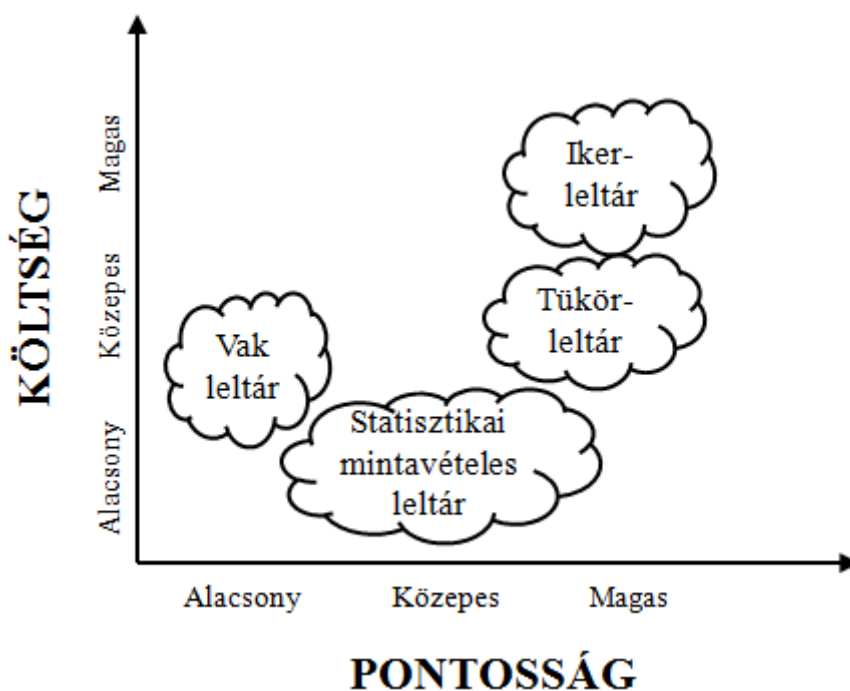
## 2.5. A leltárfelvétel módjai

A módszerek közötti választás két szempontja a **leltározás pontossága** és a **lebonyolítás költsége**.

- **Vak leltár** esetén a számolási tevékenység nem teljes körű, a szűrőpróbaszerű ellenőrzés csak **mintavétellel** történik. A vak leltár kevésbé pontos és megbízható, bár költségvonzata alacsonyabb. Alkalmazása alacsony értékű tömegtermékek esetén jellemző.
- Az **ikerleltár** végzésekor egymástól függetlenül **két különböző leltározó** ugyanazt a terméket méri, illetve számolja meg. Eltérés esetén egy harmadik leltározó is megméri, illetve megszámlolja az adott árucikket. Ha a harmadszorra számolt mennyiség az első kettő valamelyikével megegyezik, akkor az elfogadható végleges eredménynek, ha nincs egyezés, akkor egy negyedik ember is megszámlolja, azaz szuper-ellenőrzi, és az ő számolási

eredménye tekinthető véglegesnek. Ikerleltár alkalmazása akkor célszerű, amikor nincs folyamatos elektronikus készletnyilvántartás és legalább közepes értékű az árucikk.

- **Tükörleltár** esetén a **készletnyilvántartás elméleti értékeivel** kell összevetni a mért, illetve számolt értékeket, ezt követően pedig a különbségeket újraszámolni. A tükörleltár közepes költség mellett magas pontosságot biztosít, így a raktárakban célszerű, a kiskereskedelemben pedig ajánlott az alkalmazása.
- A **statisztikai mintavételes** leltár esetén egy **matematikai-statisztika alapon választott cikkszám** kerül kiválasztásra, majd mennyiségi felvételre. A kiválasztott árucikk számolt eredményeit össze kell vetni az elméleti készletértékkel, és amennyiben a különbségek mértéke nem haladja meg a 2%-ot, a leltár befejezhető. Jellemzően nagy készletmennyiségű raktárakban használható ez a módszer.



78. ábra A leltározás módszerei eltérő költségigénnyel bírnak

## 2.6. A leltározás bizonylatai, a leltározás lebonyolítása

A leltározás bizonylata a leltárfelvételi ív a leltárösszesítő és a jegyzőkönyv.

A leltározás az áruk megszámlálásával, illetve lemérésével történik, melynek eredményét a leltárfelvételi íven, vagy leltáríven rögzítik.

A dolgozó a kinyomtatott leltáríven végezheti a leltározást. Erre a leltárívre írhatja kézzel, hogy a termékekből mennyit talált, valamint azokat a tételeket is rávezetheti, amelyek nyilvántartás szerint nem léteznek, de a valóságban fellelte őket.

A rontott leltári bizonylatokat át kell húzni, felhasználásukkal el kell számolni.

**A leltárfelvételi íven kötelező rögzíteni:**

- a leltározás időpontját,
- a leltározott árucikk megnevezését, azonosítóját, mennyiségi egységét,
- a számolt, vagy mért mennyiséget,
- a beszerzési, vagy értékesítési árat,
- a mennyiség és ár szorzatösszegét.

A leltárfelvételi ív lehet **gépi**, vagy **kézi**:

- **Gépi nyilvántartás:** a számítógépes listák kinyomtatásával a leltározandó tételeket leltárhelyenként tüntetik fel. A **leltározáshoz kinyomtatott leltározási íveken** szerepelnie kell többek között a leltározandó tételek megnevezésének, cikkszámának, a leltári azonosító adatoknak, a mennyiségi egységnek, a leltározott mennyiségnek. **Üresen** kell hagyni a **mennyiség rovatot**, annak megállapítása a **leltárfelvétel** feladata. A leltárkészítőknek a leltározás napjával egyeztetett nyilvántartásokból kimutatásokat, listákat kell kinyomtatni, amelyeket alá kell írni, és a leltár részeként megőrizni a bizonylatot.
- **Kézi nyilvántartás:** amennyiben nem áll rendelkezésre előkészített gépi lista, a leltárfelvételi jegyekre, leltárfelvételi ívekre, összesítőkre fel kell vezetni a leltározandó eszközök ismert azonosító adatait. A leltározással ellenőrzött nyilvántartásokat a leltározás időpontjában aláhúzással kell lezárni.

**A leltárfelvétel gyakorlati lebonyolítása:**

- leltározási körzetenként haladva,
- mennyiségi mérés, számlálás,
- eszközök szemrevételezése,
- azonosítási adatok, leltári szám ellenőrzése,
- az eredmény rögzítése a leltározási bizonylatokon (sorkihagyás nélkül kell kitölteni),
- csak kék tollal lehet kitölteni (ceruza nem használható),
- a felleltározott készletek ellátása azonosító jelöléssel, címkével,
- az előzetes listán nem szereplő termékek külön leltári bizonylaton való feltüntetése,



### **2.6.1. A leltáreredmény megállapítása**

A leltározási folyamat végén megállapításra kerül a **leltáreredmény**. Amennyiben a tényleges készlet és a nyilvántartás szerinti készlet azonos, a **leltáreredmény egyező**. Ellenkező esetben **leltárhiányról**, vagy **többletről** beszélünk, ebben az esetben a nyilvántartások adatait a tényleges készlet értékére kell korrigálni.

A gondos tárolás és értékesítés mellett fellépő **kismértékű leltárhiányt forgalmazási veszteségnek** nevezik. A forgalmazási veszteség, más néven **káló** a készletféleség természetes állapotváltozása miatti tárolási, kezelési veszteség. Ilyen például a beszáradás, a kismértékű anyagszétszóródás. A forgalmazási veszteség mértékét az árbevétel adott százalékában számolják. A forgalmazási veszteség figyelembe vehető mértékét a leltározási szabályzatban határozzák meg.

A **komolyabb mértékű leltárhiányt** okozhatja:

- áruomlás,
- lopás,
- gondatlan tárolás.

A vállalkozás az eredmény alapján intézkedéseket tehet a vagyonvédelem, a tárolási technikák és az árukezelés területén. A leltárhiányért vagyoni felelősséggel tartozó dolgozók munkaszerződésében rögzíteni kell a felelősség körét és mértékét.

A **leltártöbblet** jellemzően a fogyasztók megkárosításából, vagy a pontatlan nyilvántartásból adódik.

### **2.6.2. A leltározási jegyzőkönyv**

A leltározás megtörténtét a **leltározási jegyzőkönyvben** rögzítik, melyben feltüntetik:

- a leltározás megkezdésének és befejezésének időpontját,
- a leltározásban résztvevők nevét és aláírását,
- valamint a leltározás bizonylatainak sorszámát.

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a leltározás során előfordult **rendkívüli eseményeket, feltárt problémákat**. A jegyzőkönyvben kell szerepeltetni a **feltárt hiányok és többletek** összesített értékét is.

A jegyzőkönyvet a vállalkozás leltározási szabályzatában meghatározott vállalati **leltárfelelősnek** kell átadni intézkedés céljából. A leltárfelelős a jegyzőkönyv alapján vizsgálja ki a normán belüli, illetve felüli hiányok okát, tesz javaslatot az anyagi felelősségre vonásra.

Figyelembe kell venni, hogy az adott készletféleséggel kapcsolatban mekkora a forgalmazási veszteség (káló) előfordulásának az esélye. A **megtérítendő hiányról** szintén jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek keretében a felelős készletkezelő nyilatkozhat arról, hogy a leltározás helyességét elismeri, de a hiány okára magyarázatot nem tud adni.

<b>J E G Y Z Ő K Ö N Y V</b> (a leltározás befejezéséről)	
Készült 20.... év ..... hó ..... nap a(z) ..... számú ..... leltározási körzetben végrehajtott leltározás befejezése alkalmából.	
Jelen vannak	..... név .....beosztás leltározási körzet leltárfelelőse
	..... név .....beosztás leltározó
	..... név .....beosztás leltározó
A leltározás 20.... év ..... hó ..... napján kezdődött és 20.... év ..... hó ..... napján zárult.	
Jelenlévők kijelentik, hogy a leltári tárgyak leltározása a valóságos és tényleges helyzetnek megfelelően -az előírt utasítások betartásával- történt.	
A leltározási körzet leltárfelelőse kijelenti, hogy a leltárfelvételi íven (jegyen) szereplő leltári tárgyak hiánytalanul megvannak, és azokat további kezelésre, illetve megőrzésre átveszi.	
A leltározáshoz átvett bizonylatok elszámolásra kerültek.	
Az átvett bizonylatokból:	
a.) Felhasznált bizonylatok:	Bizonylat megnevezése: ..... sorszáma: .....
b.) Rontott bizonylatok:	Bizonylat megnevezése: ..... sorszáma: .....
c.) Fel nem használt bizonylatok:	Bizonylat megnevezése: ..... sorszáma: .....
A leltározással kapcsolatban tett egyéb megállapítások:	
.....	
.....	
.....	
..... leltárfelelős	k.m.f.
	..... leltározó
	..... leltározó

**79. ábra** Minta a leltározási jegyzőkönyvre

A nyitó leltárértekezleten kívül a leltározást záró megbeszélést is javasolt tartani. Ezen a leltározás során tapasztalt problémákat, a jövőben hasznosítható megállapításokat kell összegezni, rögzíteni.



**Virágboltok** esetében a feldolgozás folyamatos mennyiségi nyilvántartásának vezetése nem jellemző. Ebben az esetben a beszerzéskor azonnal költségként, ráfordításként elszámolják a bekerülési értékbe tartozó tételeket. Ilyen módon nem lehet többletet vagy hiányt megállapítani, hiszen annyi a fordulónapi készlet, amennyit felleltároztak, nincs mihez viszonyítani a fellelt készleteket. A leltározás célja az ezt alkalmazó virágboltok esetében a készletállomány, a készletérték megállapítása.

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatokat!

A készlet az ..... zavartalan lebonyolításához szükséges  
.....

A ..... a készletek tényleges felmérése az áruk megszámlolásával,  
mérésével.

2. Mikor célszerű leltározni?

3. Sorolja fel a leltár típusait!

4. Sorolja fel a leltárfelvétel módjait!

5. Sorolja fel a leltározás bizonylatait!

6. Mi okozhat leltárhiányt és leltártöbbletet?

## VI. AZ ÉRTÉKESÍTÉS ELŐKÉSZÍTÉSE, ÁRUKIRAKODÁS

A kereskedelmi munka célja az **értékesítés**, a készleten, raktárban levő árut el kell adni. Az értékesítés összetett folyamat, magába foglalja az áruk előkészítését az értékesítésre is. Az értékesítési módtól, valamint az áru jellegétől függően különböző feladatokat kell elvégezni egy-egy termék **értékesítése előtt**, ezek az **áru-előkészítés műveletei**:

- az áruk kicsomagolása, előrecsomagolása,
- a fogyasztói ár feltüntetése,
- az áruk elhelyezése az eladótérben.

Az áru-előkészítés munkáját különböző **gépek, eszközök segítik**, egyszerűsítik, gyorsítják:

- árazó-, címkéző gépek,
- számítógépek, nyomtatók,
- csomagológépek (vákuumos, tasakhegesztős),
- árumozgató gépek.

### 1. AZ ÁRUK KICSOMAGOLÁSA, ELŐRECSOMAGOLÁSA

Az áruátvételt követően a termékeket a raktárban, vagy az eladótérben helyezük el. A raktári tárolásnál a termékeket a kapott csomagolásban tovább tárolhatjuk. Az eladótérben való elhelyezés előtt azonban, a termékeket alkalmassá kell tenni az értékesítésre, amelynek egyik feladata az áruk kicsomagolása. A **kicsomagolás** a szállítói és a gyűjtőcsomagolás eltávolítását jelenti. Ezeket a csomagolásokat le kell venni a termékekről, illetve a termékeket ki kell venni a gyűjtőcsomagolásból.

Kicsomagoláskor csak a szállítói csomagolást és a párnázó anyagként használt csomagolási segédanyagot távolítjuk el. Az egységen belül lévő gyűjtőcsomagolásokat már nem kell kicsomagolni, ezekben a dobozokban, levelekben, tasakokban stb. kihelyezhetjük a termékeket az eladótérbe.

Azokat az árukat, amelyek nem előrecsomagolt állapotban érkeznek meg, az értékesítést megelőzően kell csomagolnunk. Ez az **előrecsomagolás**. Hagyományos értékesítésnél, amely a virágelárusító helyekre is általában jellemző lehetséges a vevő kiszolgálásával egyidejű árucsomagolás is.

## 1.1. A vágott virágok áru-előkészítése

A **vágott virágok** megfelelő **előkészítése** szükséges a jó minőség, a frissesség, az eltarthatóság érdekében. Ennek lépései a következők:

- **Kicsomagolás:** rögtön az áru beérkezést követően történjen meg. Ilyenkor a sérült árut különítsük el (a törött szárú virág később a kegyeleti virágkötészetben hasznosítható).
- **Alsó levelek leszedése:** azért szükséges, mert a vízbe lógó levelek az edénnyalábok elfűződését (ezáltal a fonnyadást) okozó mikroorganizmusok elszaporodását segítik.
- **Szárak visszavágása:** vízbe rakás előtt, friss metszlapot kell vágni. A levágott szár a szállítószövetek szívóhatásából adódóan - víz jelenlétének hiányában - levegőt szív fel, ezek a légbuborékok pedig elzárják a később adott folyadék útját is. A metszlapot éles késsel vágjuk. A metszlap legyen ferde lefutású, így nagyobb felületet kapunk a víz felszívásához. A vágott virág szára felhasználáskor is (például csokorkötészet) ferdén legyen megvágva és mélyen vízbe állítva. A hagymás növények vágott virágának alsó, kifehéredő szárrészét el kell távolítani, mert ezen a részen a növény vízfelvétele nem hatékony.
- **Fás szárak kezelése:** hagyományosan a fás szárú virágok (pl.: orgona) szárának alsó részéről a kérget lehántják és a szárat hosszában pár centi mélyen behasítják, vagy néhány centi hosszan roncsolják. Az újabb kutatások szerint a behasítás és roncsolás nem szükséges, elegendő a ferde metszlap vágása. A vágott virág tartossága szempontjából a két módszer eredménye ugyanaz.
- **Vízbe tétel:** legjobb közege a lágy (a kemény víz, forralással lágyítható), szobahőmérsékletű víz (ettől fajonként lehetnek eltérések). Az orchidea, a papagáj- és a flamingóvirág a vázájába langyos, 20-22 °C-os vizet igényel (a trópusi, szubtrópusi virágok 12,5 °C alatt károsodnak).
- **Fertőtlenítés:** az első vízbetételt követően, másnap - a vágott virágok vázáiba, edényeibe már fertőtlenített, savanyú kémhatású (a savas kémhatású, pH 4-5-ös oldatok könnyebben, gyorsabban mozognak a szárban) víz kerüljön. A víz a szár alsó harmadát fedje. A kémhatás és a fertőtlenítés elérésére számos tápsókeverék (például Chrysal, Bioplant Tartósító, Floralife, Spring) áll rendelkezésre. A legegyszerűbb, régóta alkalmazott, könnyen elkészíthető, házi készítésű tartósító szer az AKN-oldat: 10 liter csapvízhez 8 gramm timsót (ammónium-szulfát), 3 gramm kálisót (kálium-klorid) és 2 gramm konyhasót (nátrium-klorid) kevernek.

- **Tartósítás:** az elvirágzást 2-3%-os cukoroldattal (20-30 gramm cukor/liter) lassították szegfű, gerbera, orgona és aranycserje esetében, 1%-os cukoroldattal (10 gramm cukor/liter) a rózsa kezelésekor. A cukor az AKN-oldathoz is hozzáadható.
- **Tárolás:** a légzés és párologtatás csökkentése érdekében alacsony hőmérsékleten, 4-6 °C-on hűtőben, hűtőkamrában, illetve pincében történik. A trópusi, szubtrópusi virágok (például flamingóvirág, melegégövi orchideák) 12,5 °C alatt károsodnak, ezért esetükben kerüljük az alacsony hőmérsékleten tartást, számukra a szobahőmérséklet a megfelelő. A kötegek legyenek becsomagolva, ezáltal 80-90%-os páratartalom tartva. A gerberát sok esetben szivatórácsra lógatva tároljuk a száruk egyenességének megőrzése érdekében. A termések és a virágok által termelt etilén sietteti az elnyílást, ezért rendszeres szellőztetés javasolt.



80. ábra Tárolás a hűtőben és a kicsomagolás helye egy virágbolt raktárhelyiségében

- **Speciális kezelések:**
  - Gyenge szárú növények **drótozása:** 8-10-es, zöldre festett tűződróttal rögzíthető a szár. Gerbera, kála és nárcisz esetében a drót a száron belül fut. A drótozást jelenleg leginkább a kegyeleti virágkötészetben alkalmazzák. A jó minőségű áru nem igényel drótozást!



**81. ábra** A gerbera drótozásának lépései: a tűzodrót rögzítése a fejben, tekerés a száron, zárás



**82. ábra** A tekercsdrót vágásához is a csípőfogó használata ajánlott, a metszőollót ne használjuk erre!

- **Tüskétlenítés:** rózsában alkalmazott. Eszköze lehet kés, vagy erre a célra kialakított rózsás tüskétlenítő.



**83. ábra** A rózsás tüskétlenítésének folyamata és eszköze

- A **tejnédv elszenesítése:** a tejnedvet termelő vágott virágok (díszmák, mikulásvirág) esetében alkalmazható. A kicsepegő tejnedv a vágási felületen vízálló réteget képez, láng felett megperzselve azonban vízáteresztővé válik. Tejnédves, vagy nagy nyálkatartalmú növények esetében alkalmazható a 40 °C-os vízben történő „elvéreztetés”, amely során a nem kívánatos anyagok leoldódnak a vágási felületről és ezt követően a növényeket már friss vízbe helyezhetjük.
- **Portokok kicsípése:** liliom esetében jellemző. A portokokat még nyílás előtt, kézzel, vagy csipesszel kell eltávolítani.

A hazai virágboltok esetében a fenti tartósító és fertőtlenítő vegyszerek használata nem jellemző, hiszen a vágott virág ideális esetben csak pár napig van az üzletben. A tartósító és fertőtlenítő vegyszerek – leginkább a kész tápsókeverékek – használata fontos, hogy a vásárlók körében elterjedjen, amit a virágkereskedelem javaslatokkal, ajánlásokkal, ajándéktasakokkal segíthet. A virág kiskereskedelemben nagyobb jelentőségű a **levélfény** és a kész **csokrok virágfelületének zárására rendszeresített aerosol** (FloraLife – Finishing Touch Spray). Ez utóbbi termék csökkenti a csokrok párologtatását, ezáltal pedig a fonnnyadást, védi a szirmokat és leveleket a fakulástól. Összességében mintegy 1-5 nappal növeli a csokrok élettartamát.



**84. ábra** A csokor virágfelületét záró és a levelet fényesítő spray

Az előkészítés során szükség lehet a nyílás siettetésére. Ilyen esetben kézmeleg, nyílásztó oldatba helyezik a vágott virágokat. Az oldatba kevert cukor szintén segíti a nyílás folyamatát. A nyílásztó oldatba kevert cukor mennyisége a tartósítás célnál tárgyalt mennyiség 1,5-szöröse.

**A fonnnyadás és az elvirágzás megelőzésének további módjai:**

- a tartalék vágott virágot nyitott fóliában, vagy csomagolópapírba tekerve +1 – 4 °C hőmérsékleten (szobahőmérsékleten a rózsza légzésintenzitása 25-szörösére emelkedik) tároljuk,
- csak a legmegfelelőbb nyílottságú, friss virágot szerezzük be,

- a vastagabb szárú virágot szerezzük be, mert a vastagabb szárnak nagyobb a cukortartalma, mely hosszabb ideig tud tápanyagot biztosítani a légzéshez.

### Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel az áru-előkészítés műveleteit!
2. Milyen gépek, eszközök segítik az áru-előkészítést?
3. Mit jelent a kicsomagolás, és mit jelent az előrecsomagolás?
4. Sorolja fel a vágott virágok áru-előkészítésének lépéseit!

## 2. A FOGYASZTÓI ÁR FELTÜNTETÉSE

A termékek **eladási áráról**, amelyet a kiskereskedelemben **fogyasztói árnak** neveznek és a **szolgáltatások díjáról** tájékoztatni kell a vásárlót. Az árazást minél, előbb lehetőleg a gyűjtőcsomagolás felbontása után, a raktárban vagy az áruelőkészítőben el kell végezni.

### 2.1. A fogyasztói ár feltüntetésének módjai

Ha a terméket **egyedileg** kell árazni, figyelni kell arra, hogy az áru ne sérüljön, az árjelzés nem takarhatja el a vásárló számára fontos egyéb információkat és az ár a csomagoláson lehetőleg mindig azonos helyen legyen.

A **vonalkódos áruazonosítást** alkalmazó egységekben a termékeken, illetve azok csomagolásán vonalkódot tartalmazó címke van. Ma már az áruk többségét a gyártók látják el vonalkóddal. A kereskedelmi egység pénztárterminálja a vonalkódhoz hozzárendeli a központi számítógépbe betáplált eladási árat. Ilyenkor a vevő tájékoztatása az eladási árról történhet a termékeken **egyedileg elhelyezett árcímkével**, vagy a **polcokon elhelyezett árfeltüntetéssel (polccímke)**.

Nagyobb kereskedelmi egységekben egyre több helyen alkalmazzák az **elektronikus polccímkét**, amely egy gombnyomásra képes az összes ár frissítésére.



## 2.2. A fogyasztói ár feltüntetésének szabályai

A fogyasztóvédelmi törvény szerint a **fogyasztót írásban tájékoztatni kell** a megvételre kínált termék eladási áráról, valamint egységáráról. Az **eladási ár** és az **egységár** ennek megfelelően a következők szerint kerül **feltüntetésre**:

- írásban,
- egyértelműen,
- könnyen azonosíthatóan,
- tisztán, olvashatóan.

Magyarország **törvényes fizetőeszközében kifejezve** a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni az árat.

Magyarországon a termékek és a szolgáltatások döntő többsége **szabadáras**, amelynek értelmében a piaci viszonyok figyelembevételével a gazdálkodó önállóan határozhatja meg árait. Az **eladási árat** a kereskedelmi tevékenységet folytató vállalkozások a következő módon számolják ki:

- Nettó beszerzési ár + kereskedelmi árrés = Nettó eladási ár.
- Nettó eladási ár + áfa = Bruttó eladási ár (fogyasztói ár).
- Az árrés (nettó beszerzési ár százalékában kifejezve: haszonkulcs) fedezi a vállalkozás költségeit, az ezután megmaradó összeg a vállalkozás nyeresége.
- A termékek, szolgáltatások vásárlásakor általános forgalmi adót (áfa) kell fizetni. Az áfa mértékét jogszabály határozza meg. 2018-ban az áfa általános mértéke 27%.

---

### 19. feladat

**Számolja ki, hogy a 200 Ft nettó beszerzési árú vágott rózsának 40%-os haszonkulcs mellett mennyi lesz a nettó és a bruttó eladási ára!**

---

A termék eladási áráként és egységáraként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az áfá-t és egyéb kötelező terheket is tartalmazó **bruttó árakat** kell feltüntetni. Több eladási ár egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár felszámítására (például: az előző heti akciós szobanövények ártáblája a kirakatban maradt, de időközben már a magasabb árat tartalmazó is kikerült, akkor még az akciós áron kell számolni).

A termék eladási árának **feltüntetési helye** (néhány kivétellel):

- a terméken, vagy annak csomagolásán,
- a termékhez egyéb módon rögzítve,
- közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson,
- a fogyasztó számára a termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (például étlap).



**85. ábra** Virágkötészeti termék és cserepes dísznövény árának megjelenítése



**86. ábra** A virágboltokban a vágott virág legelterjedtebb árazása a víztároló edényeken történő megjelenítés

Jogszályba ütközik az önmagában alkalmazott „-tól – -ig” típusú ártájékoztatás (például: szobanövények 990 Ft-tól 6000 Ft-ig). Ilyenkor az egyértelműség követelményének nem felel meg az ár feltüntetése. Ebben az esetben a „-tól – -ig” típusú árfeltüntetés mellett az egyes termékek eladási árát a jogszabályi előírásoknak megfelelően külön-külön is fel kell tüntetni a

terméken (például minden cserépen külön szerepel az adott szobanövény ára), így már a „-tól – -ig” típusú árfeltüntetés is a jogszabálynak megfelelő lesz.

A **kirakatban** is fel kell tüntetni a termékek árát. Megfelelő méretben, úgy, hogy az üvegen keresztül is jól látható legyen.

### 2.3. Az egységár

A termékek árának összehasonlításában segít az **egységár**, amely a termék egy egységéért fizetendő ár. A termék egységárát (ha nem egyezik meg a termék eladási árával), néhány kivételtől eltekintve mindig fel kell tüntetni.

Az egységárak **feltüntetésének mértékegysége:**

- térfogatra értékesített terméknel literenként (Ft/l), vagy milliliterenként (Ft/ml), vagy centiliterenként (Ft/cl), vagy deciliterenként (Ft/dl), illetve köbméterenként (Ft/m<sup>3</sup>),
- tömegre értékesített terméknel kilogrammonként (Ft/kg), vagy grammonként (Ft/g), vagy dekagrammonként (Ft/dkg) vagy tonnánként (Ft/t),
- hosszúságra értékesített terméknel méterenként (Ft/m), vagy milliméterenként (Ft/mm), vagy centiméterenként (Ft/cm),
- felületre értékesített terméknel négyzetméterenként (Ft/m<sup>2</sup>),
- kizárólag darabra értékesített terméknel darabonként (Ft/db),
- fogyasztó jelenlétében kimért termék (például ömlesztett) esetében egységárat kell feltüntetni.



**87. ábra** Klasszikus, méretre is árusított virágbolti termék a szalag. Csak hitelesített mérőeszköz használatával értékesíthető.

**Az egységár feltüntetése elhagyható:**

- 50 g, vagy 50 ml, illetve 5 cm alatti csomagolási egységű terméken,
- automatából történő értékesítéskor,
- készletben értékesített terméken,
- különleges díszcsomagolású terméken.



**88. ábra** Az egységár feltüntetése elhagyható az 5 cm alatti csomagolási egységű terméken, így ezen a dobókocka méretű összeültetésen is.

## 2.4. A kedvezményes ár

Az akciók alkalmával alkalmazható **árengedmény**. A kedvezményes áron értékesített terméknel nem megfelelő önmagában az eredeti eladási árnak és a kedvezmény mértékének feltüntetése (például -20%, vagy -1000 Ft). Ilyen esetekben összecszerűen a fogyasztó által ténylegesen fizetendő végső árat is fel kell tüntetni.



89. ábra Csatolt áru és csatolt áruval képzett árengedmény

## 2.5. A szolgáltatások ára

A szolgáltatás árát, amennyiben a szolgáltatás nyújtásának és megrendelésének helye megegyezik, a szolgáltatás nyújtásának helyén a fogyasztó számára könnyen hozzáférhető **árjegyzéken** kell szerepeltetni. Egyéb esetben pedig a szolgáltatás megrendeléskor a fogyasztó számára **hozzáférhető módon** kell tájékoztatást adni.

Amennyiben a vállalkozás valamely termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásáért külön díjat számít fel (például szállítási díjat), a külön díjat az **érintett termék árával együtt** (ugyanazon árkiíráson vagy árjegyzéken) kell feltüntetni.

## 2.6. Az árcédulák elkészítése

Az árcímkét a termékre, illetve a csomagolására elhelyezhetjük az **árazógép** segítségével, de **árcédulákat készíttethetünk** vagy saját magunk is **készíthetünk**.

Ha magunk készítjük az árcédulát, tervezzük meg a **formáját**. Válasszuk meg az **alapanyagát, színét, méretét**, válasszuk ki a **betűtípust**. Gondoljuk át, hogy az adatokat milyen **elrendezésben**, milyen **méretben**, milyen **színnel** tüntetjük fel. Határozzuk meg, hogy milyen **technikával** készítjük el az árcédulákat: írhatjuk **kézzel**, vagy **digitális formában** is elkészíthetjük és nyomtathatjuk.

Az árak leírásakor javasolt néhány **helyesírási szabály** betartása is.

**Betűvel** ritkán írjuk le a fogyasztói árakat, de érdemes megjegyezni, hogy betűvel kétezerig egybeírjuk a számokat, a 2000-nél nagyobb számokat az egyesektől számítva hármas csoportokra tagoljuk. Az egységekben szereplő számokat egybeírjuk, az egységeket kötőjellel kötjük össze. Például: 2 486 168: kétmillió-négyszáznyolcvanhatezer-százhatvannyolc; 2005: azaz kétezer-öt; 1995: azaz ezerkilencszázötvenöt.

Ha a **számokat számjeggyel** írjuk, az öt- vagy ennél többjegyű számok írásában a számjegyeket a hátulról számított szokásos hármas számcsoporthoz szerinti tagoljuk, úgy, hogy az egyes csoportokat helyközzel választjuk el egymástól. A közzel való tagolás a könnyebb áttekinthetőséget is szolgálja. Például: 3 333 333 (hárommillió-háromszázharmincháromezer-háromszázharminchárom).

A közöket gyakran helyettesítik pontokkal: 3.333.333 (hárommillió-háromszázharmincháromezer-háromszázharminchárom). Ez sem helyteleníthető, mivel az íráskép így is az értelmezést segíti. Használata mégsem javasolt, mert nincs összhangban a helyesírási szabályzattal, a tankönyvek, szabványok gyakorlatával.

A **forint** szót kis kezdőbetűvel írjuk. A rövidítése viszont nagybetűvel kezdődik: Ft (pontot nem teszünk utána és a betűk közé sem).

A kereskedelemben elterjedt megoldás, hogy a különféle termékek árának feltüntetésekor a szám után tizedesvessző, majd mínuszjel következik: 1599,- Ft. A tizedesvessző utáni mínuszjel azt fejezi ki, hogy az egész szám utáni helyi érték üres. Ennek feltüntetése végső soron felesleges, ha mégis ezzel a megoldással élnek, lényeges, hogy a tizedesvessző és a mínuszjel között nincsen szóköz. A fentiek alapján tehát helyesírási szempontból elég ennyi: 1599 Ft.

Az **ár** feltüntetésén kívül célszerű a növényeket **információs táblákkal** ellátni. Ezzel megkönnyítjük a munkánkat is, mert a vevő a felmerülő kérdéseire már ezen keresztül is választ kaphat. Az információs táblákon szerepelhet a növények neve, gondozási igénye akár piktogrammal is.

## 2.7. Megtévesztő kereskedelmi tevékenység

Az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a kereskedő kötelezett.

**Megtévesztő kereskedelmi tevékenységnek** minősül, amennyiben a kereskedő:

- A termék eladási áráként a ténylegesen fizetendő árnál alacsonyabb árat tüntet fel.
- A meghirdetett akciós eladási árnál magasabb áron értékesíti a terméket.
- A kedvezményes időszak lejártát követően az akciós táblát kint hagyja.
- Az akciós árkiírást már az akciós időszak előtt kihelyezi.
- A pénztárgépben nem aktualizálja az akciónak megfelelően az eladási árat.
- A „Kettőt fizet, hármat kap”, valamint a „+ 50% ingyen” típusú akciós termékek esetében, ha az ajándékrész nélkül árusított termék árához képest az akciós terméket magasabb áron értékesíti.
- A feltüntetett árkedvezmény mértékénél kisebb kedvezményt érvényesít.
- Az áru tömegébe a csomagolóanyag tömegét is beleméri.
- A valós tömegnél, illetve mennyiségénél nagyobb tömeget, vagy mennyiséget áraz és fizettet meg (például pontatlan, vagy nem hitelesített mérőeszköz, illetve manipulált súlyok használata miatt).

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatokat!

A termékek eladási áráról, amelyet a kiskereskedelembe .....  
neveznek és a szolgáltatások díjáról tájékoztatni kell a vásárlót.

Nettó beszerzési ár + ..... = Nettó eladási ár

Nettó eladási ár + ..... = Bruttó eladási ár (.....)

Az ..... a termék egy egységéért fizetendő ár.

A fogyasztói ár feltüntetésének módjai:

.....  
.....  
.....

2. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
A termék eladási áráként és egységáraként a bruttó árakat kell feltüntetni.		
A „-tól – -ig” típusú árfeltüntetés mellett az egyes termékek eladási árát külön-külön nem kell feltüntetni a terméken.		
A kirakatban nem kell feltüntetni a termékek árát.		
Az egységár feltüntetése bizonyos esetekben elhagyható.		
A kedvezményes áron értékesített terméknel elegendő az eredeti eladási árnak és a kedvezmény mértékének a feltüntetése.		
A szolgáltatások árát nem kell feltüntetni.		
A forint szót kis kezdőbetűvel írjuk. A rövidítése viszont nagy betűvel kezdődik: Ft		
Ha a számokat számjeggyel írjuk, az öt- vagy ennél többjegyű számok írásában a számjegyeket a hátulról számított szokásos hármas számcsoportok szerint tagoljuk.		

3. Mire figyeljünk a saját készítésű árcédula tervezésekor?

4. Sorolja fel, hogy mi minősül megtévesztő kereskedelmi tevékenységnek?

### 3. AZ ÁRUK ELHELYEZÉSE AZ ELADÓTÉRBE

Az áruk értékesítésre való előkészítésének **utolsó feladata az áruk kihelyezése az eladótérbe.**

Lényeges, hogy az eladótérbe mindig **tiszta, kifogástalan minőségű** áru kerüljön.

#### 3.1. Az áruk eladótéri elhelyezésének általános szempontjai

Az áruk eladótéri elhelyezésével a vevők **vásárlási útja** is irányítható, és így befolyásolható a vásárlás eredményessége, mértéke.

Az eladótéri elhelyezéskor a **következő szempontokat** kell figyelembe venni:



- az elhelyezés módját befolyásolja az áru jellege, csomagolása,
- az alkalmazott értékesítési mód,
- az áru keresettsége, ismertsége,
- a kereskedelmi vállalkozás üzletpolitikai célkitűzései,
- munkaszervezési, munka- és balesetvédelmi, vevőkényelmi szempontok,
- az áru minőségének védelme,
- vagyonvédelmi szempontok,
- üzlethelyiség mérete, alakja, az ajtók, az ablakok száma és helye, a bútorok mérete, alakja és stílusa.

### **Az áru jellege, csomagolása**

Az **előrecsomagolás nélküli** árukat úgy kell elhelyezni, hogy a használat szempontjából fontos tulajdonságaik érvényesüljenek. Az **előrecsomagolt** termékeknél a csomagolás figyelemfelkeltő elemeinek és a lényeges információk érvényesülése a fő szempont.

### **Az alkalmazott értékesítési mód**

Az alkalmazott értékesítési mód befolyásolja az eladótérbe kihelyezhető mennyiséget, valamint az áru elhelyezésére szolgáló berendezési tárgyakat és így az elhelyezés módját. A virágelárusító helyekre általában a **hagyományos értékesítési mód** a jellemző, ahol az eladó személyes kapcsolatba kerül a vevővel. Az üzlet legjellemzőbb berendezési tárgya a **pult**, amin keresztül az értékesítés történik.

### **Az áru keresettsége, ismertsége**

A **termékek elhelyezése** a következők szerint eredményezi a legtöbb vásárlást:

<b>A TERMÉK</b>	
<b>TÍPUSA</b>	<b>ELHELYEZÉSE</b>
<b>Legkeresettebb</b> , mindennapi termékek:	a bolt <b>félreeső részébe</b> , így útközben bemutatatható az üzlet választéka.
<b>Akciós</b> áruk:	a <b>leglátogatottabb üzletrészbe</b> , olyan módon, hogy ne okozzon torlódást a vevők forgalmában.
<b>Kapcsolódó és helyettesítő</b> termékek:	az <b>érintett áru közelébe</b> .
<b>Azonos</b> termékek:	<b>oszloponként</b> helyezük el, mert a szem- és karmagasságban lévő termékek a legkelendőbbek.

<b>Kevésbé keresett termékek:</b>	<b>több ponton</b> helyezzük el.
Az <b>árubőség</b> vásárlásra ösztönöz:	mindig teljesen <b>feltöltött polcok</b> látszódnak.

### **A kereskedelmi vállalkozás üzletpolitikai célkitűzései**

Üzletpolitikai célkitűzés lehet egy-egy **árucsoport forgalmának kiemelt növelése**. Ennek oka lehet, hogy csökkenteni szeretnénk a felhalmozódott készletet, új terméket szeretnénk megismertetni a vásárlókkal, vagy a szezonális ingadozásokat akarjuk mérsékelni. Azokat a termékeket, melyeket gyorsan szeretnének eladni célszerű több helyen kirakni, ha állványon bemutatathatók, akkor szemmagasságban elhelyezni.

### **Munkaszervezési, munka- és balesetvédelmi, vevőkényelmi szempontok**

A **nehezen mozgatható** és a gyorsan fogyó árukat a raktárak bejáratához célszerű elhelyezni, alsó polcokra, könnyen hozzáférhető helyekre.

Az árukihelyezésnél fontos a vevők kényelme, biztonsága. Az árukat csak olyan magasságig szabad felrakni, hogy a vevő **kényelmesen elérhesse**. A berendezési tárgyak között elengedő helyet kell biztosítani, hogy a vásárlók **könnyen elférjenek**.

### **Az áru minőségének védelme**

A **nem megfelelő áruszomszédságot** ki kell küszöbölni (például ne vegyék át egymás illatát, színét az áruk). Biztosítani kell a **növények jellegének megfelelő** fényviszonyokat, hőmérsékletet, páratartalmat.

### **Vagyonvédelmi szempontok**

A **nagy értékű, kis terjedelmű** árukat zárt pultokban, vitrinekben célszerű tartani. A **könnyen eltulajdonítható, értékesebb** aprócikket célszerű a pénztár közelében elhelyezni.



90. ábra A könnyen eltulajdonítható árucsoportokat a pénztár környékére helyezzük el

### 3.2. Az eladótér elrendezése

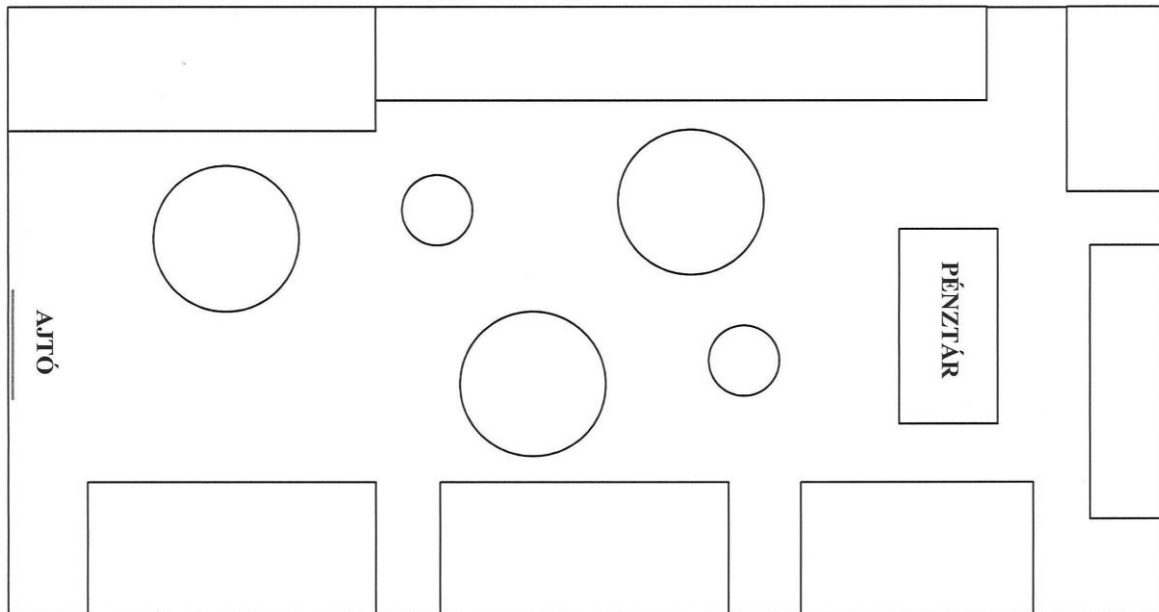
Az eladótér elrendezésénél általános szabály, hogy a bolt **bejáratánál** a be- és kijárást semmi ne akadályozza. A bejárat közelébe ne tegyünk olyan árukat, amelyek nézegetésével a vevők elállják az utat, és akadályozzák a többi vevőt.

Az **ajtó** könnyen nyitható, jól záródó legyen. Amennyiben megoldható, célszerű a be- és kijáratot egymástól elkülönítve kialakítani. A külön kialakított ajtók egyrészt kényelmi, másrészt vagyonzóvédelmi szempontból előnyösek.

#### 3.2.1. Az eladótér elrendezési módjai

Az ajtón belépve a vevő a bolt kialakítására, hangulatára figyel. A korszerűen kialakított bolt igazodik a munka menetéhez. A **hagyományos eladótéri elrendezések** és jellemzőik a következők:

- **Szabad elrendezésű eladótér:** az árubemutató polcok és folyosók asszimmetrikusak. Szaküzletek, kisebb méretű eladóterek típusa. A **hazai virág kiskereskedelmi egységeket** is leginkább ez jellemzi.

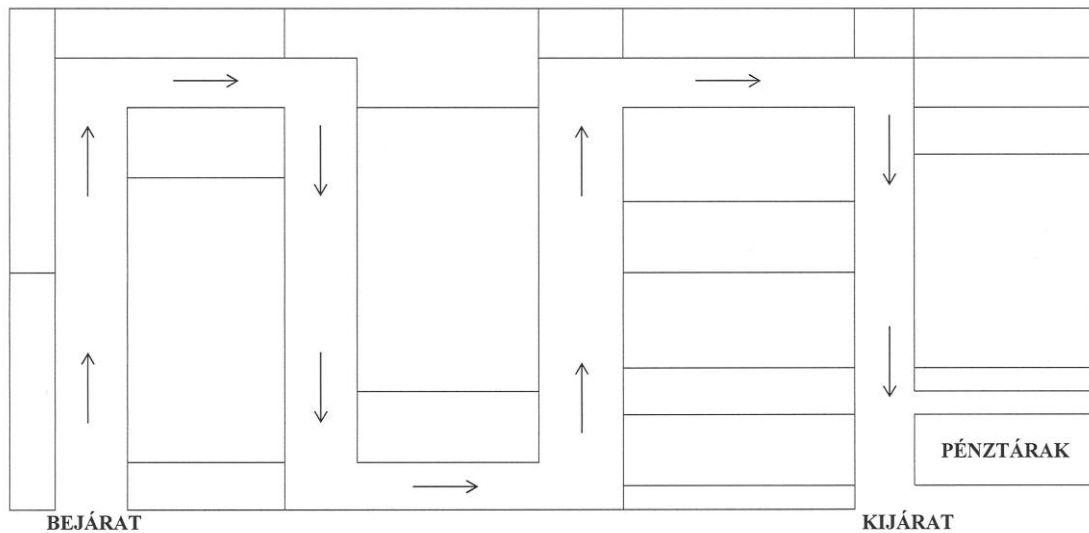


91. ábra Szabad elrendezésű eladóter



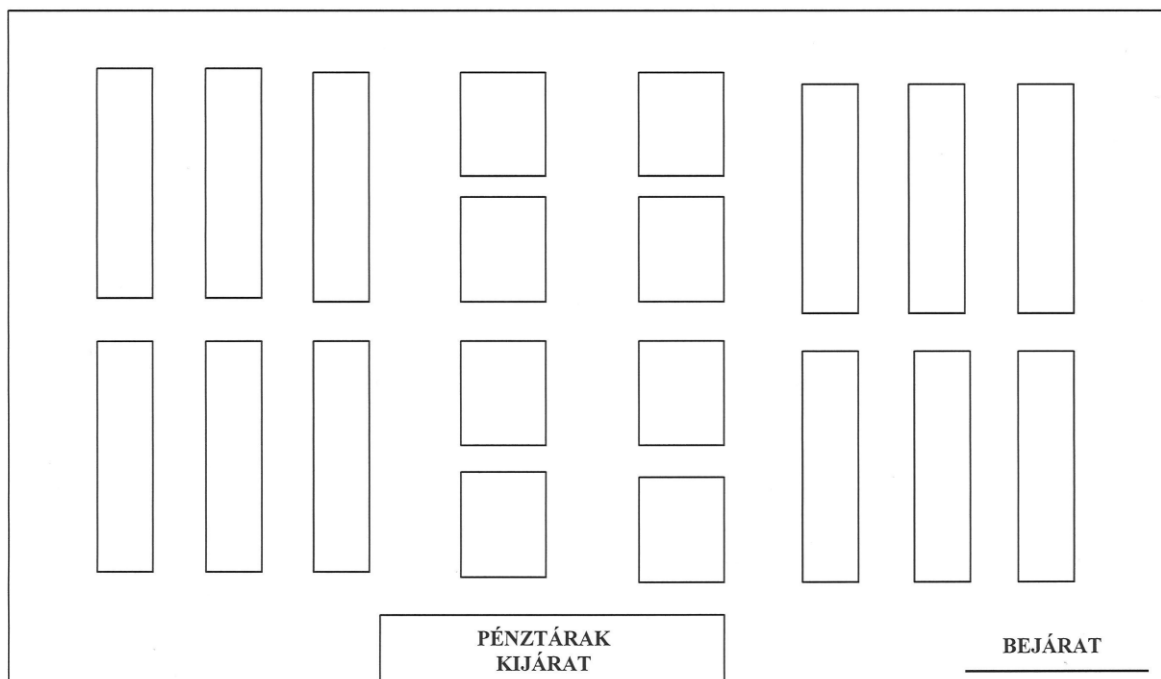
92. ábra Szabad elrendezésű eladóter

- **Versenypálya-alakú (irányított áramlású) eladóter:** hurkokból álló térszerkezet, melyet folyosók kötnek össze. Előnye, hogy ez a típusú elrendezés körbevezeti a vevőt az eladóteren.



93. ábra Versenypálya-alakú eladótér

- **Rácsszerkezetű eladótér:** hosszan elnyúló, egymás után ismétlődő polcrendszerek alakítják a teret. Élelmiszer üzletek jellemző eladótér típusa, mert esetükben a hatékony térkihasználás, árukihelyezés jelentősebb szempont.



94. ábra Rács szerkezetű eladótér

### 3.2.2. Horizontális és vertikális áruehelyezés

A polcokon az áruk elhelyezhetők **vertikálisan** vagy **horizontálisan**.

A **vertikális áruehelyezés** azt jelenti, hogy a termékcsoport áruai egymás alatt **függőlegesen** helyezkednek el. Ebben az esetben a keresett árukat szemmagasságba tegyük. A drágább termékeket az állványok felső részére helyezzük, az olcsóbb áruk a hajolva elérhető zónába kerüljenek.

A **horizontális áruehelyezés** a termékek **vízszintes** kihelyezését jelenti, vagyis egymás mellett sorakoznak például a különböző méretű, színű, árú gyertyák. Azok, amelyek a leginkább keresettek, az árucsoport középvonalában legyenek, a drágábbakat tegyük az árucsoport középvonalától jobbra, az olcsóbbakat pedig balra.

### **3.2.3. A vásárlói út**

A vásárlói út elemzésével a következőket állapították meg:

- rendszerint az óramutató járásával ellentétesen járnak be az üzleteket,
- szívesebben haladnak a falak mentén és legtöbbször kikerülik a belső részeket, a középén elhelyezett polcokat és tárolókat, valamint a sarkokat,
- figyelmük erősebb a jobb oldalon elhelyezett termékeknél,
- inkább horizontálisan, mint vertikálisan szemlélik a polcok választékát: a legfigyelemfelkeltőbb helyek kínálata szemmagasságú helyek,
- a nagyobb, a szokatlan, az új vonzza a vevőket, és megváltoztatja a szokott menetirányt,
- szívesebben mozognak széles folyosókon, mint a polcok közötti szűk járatokban,
- gyorsabban haladnak az üzletbe való be- és kilépéskor, mint a vásárlásuk középső szakaszán.

Ezek alapján gyenge forgalmú helyek:

- a bejárat (a vevő még nem a vásárlásra figyel, kosarat vesz, körülnéz, visszaköszön az eladónak stb.),
- a vásárlók mozgásirányától balra elhelyezkedő felületek,
- a sarkok és a félreeső helyek,
- a középső folyosó,
- a sorok közepe.

A sorvégekre, a pénztárakhoz célszerű olyan árukat kitenni, amelyekre fel akarjuk hívni a vevők figyelmét. A gyakran keresett árukat a bejáratától legtávolabb eső részre érdemes tenni, mert a vásárló útközben megismerkedhet az üzlet teljes választékával.

### 3.3. A virágelárusító helyek eladótere, berendezése

A virágelárusító helyek **belső terét** is érdemes jól **átláthatóan, világosan** berendezni és mindig rendezetten tartani.

A **padlózat** a nagy igénybevétel és a tisztíthatóság miatt legyen **hidegpadló** (pl. járólap, műkölap).

A **falak** színe legyen az értékesített termékekkel összhangban. A virágüzlet **falai** semmiképpen **ne legyenek rikító színűek**. Amennyiben szeretnénk másik színt is, az se kerüljön minden oldalra, mert elvonja a figyelmet a növényről, az akciókról. A költségesebb burkolat (pl. fa, textiltapéta) az áru kiválóságát sugallja. A **tükrök** tágasabb teret, sokszoros árumennyiséget mutatnak.

Az **eladói pult** a **bejárattal szemben** legyen, hogy az eladó az ajtónak és a belépő vevőnek soha ne legyen háttal. A pult fontos **kellékei** a pénztárgép, az asztali lámpa, a vágóeszközök, a csomagoló anyagok, a kötöző anyagok, a ragasztószalag-tartó és a tűzőgép. Az asztal magassága (90 cm) egészségügyi szempontból is fontos. Az asztalfiókokban tárolhatók a leggyakrabban használt anyagok: a számlatömb, a bélyegző, az íróeszköz, a határidőnapló. A fiókok zárhatósága a bizonylatok, bélyegzők megóvása miatt előnyös.



95. ábra *Az eladói pult és környezete*

A **munkaasztal** kialakításánál át kell gondolni, hogy mit szükséges elhelyezni rajta, törekedni kell arra, hogy ne legyen zsúfolt és úgy legyen kialakítva, hogy az a lehető legjobban segítse a munkát.



96. ábra *A rendezett munkaasztal növeli a hatékonyságot*

A **bútorokat** úgy válasszuk ki, hogy minél sokcélúbbak legyenek. A kisebb, zárható szekrények előnye, hogy a tetejük is felhasználható árubemutatásra. Ez azonban csak mértékletesen alkalmazható, hogy ne keltse a zsúfoltság, rendetlenség érzetét. A leborulás veszélye miatt is érdemes meggondolni, hogy mit helyezünk ide.



97. ábra *Virágüzlet semleges színű bútorzata*

Célszerű előre eltervezni, hogy milyen stílusú, színű, fajtájú kosarakba, **tárolókba**, vödrökbe, ládába kerülnek a növények. Az anyagok széles tárháza áll rendelkezésre (agyag, üveg, bádog, műanyag, fonott áru stb.). Lehetőleg két fajtánál, színnél, anyagnál többet itt se használjunk,



ezzel elkerülhető a kuszaság. Törekedni kell mind a vázahasználatnál, mind az apróbb ajándékok, kellékek tárolóinál az **egységes kép** kialakítására.

Az áruk **eladótéri elhelyezésére szolgáló berendezések** lehetnek még: faliállványok, üveges vitrinek, forgóállványok, gondolák, állványok, akciós kosarak, zárható üveggel ellátott szekrények.

A **kiegészítő**kkal ösztönözhető a növények eladása, de ügyelni kell a helyes arányok megtartására. Érdemes szem előtt tartani, hogy egy virágüzlet működtetése a cél, ahol a termékek jelentős része növény, hiszen a vevő is ezt várja el.



**98. ábra** Bemutató asztal, hívogató termékekkel

Az áru elhelyezésekor nem szabad megfeledkezni arról, hogy a padlón és az oldalfalakon kívül a **mennyezet** is rendelkezésre áll az áru bemutatására, sok lehetőséget rejtve magában. A virágüzlet berendezése **vertikális** (függőleges) **térben** való gondolkodást is igényel. A függesztett elhelyezéssel kihasználhatók a bolt kevésbé világos helyei, ahol az élő növény már nem érezné jól magát. Itt mutatható be például a selyemvirág-választék vagy a szárított virágos csokrok, koszorúk.



99. ábra A légtér is kihasználható a tartós virágkötészeti termékek bemutatására

A virágboltokban fokozott figyelmet kell szentelni a **klímának**, a **világításnak**, esetleg az **akusztikának**.

A **klíma** (hőmérséklet, páratartalom, fénykitettség) az árukészlet élettartama szempontjából létfontosságú, akár egy héttel is meghosszabbíthatja a vágott virágok vázartartósságát. Ezért szerencsés megoldásnak tűnik az eladótér és a raktárrész külön hőszabályozása. Optimális lenne a **3 „helyiséges” klímaszabályozás**: a külső környezettel megegyező (fűtetlen), egyéb hűtött, akár hűtővitrin (10-15 °C) és a vásárló és az eladó számára is optimális 20-22 °C. Ilyenkor figyelemmel kell lenni az eladótér környezetének fűtésére, hűtésére. Nem elhanyagolható, hogy egy jól klimatizált helyiségben a vevő is kényelmesen és nyugodtabban vásárol.



100. ábra Az eladótér és a virágbolti raktár hőmérsékletét mutató termosztát. A 6 °C különbség a vágott virág tartósságát jelentősen befolyásolja.

A **fényből** legelőnyösebb a természetes napfény, de kiegészítő világításra mindenképp szükség van. A bolt tájolása, az évszakokkal változó fényviszonyok teszik ezt indokolttá. Helyi megvilágítással kiemelhetők a bolt egyes „zugai”, amelyek így előtérbe is helyezhetők. Mindemellett fontos, hogy a munkavállaló és a vásárló egyaránt jól lásson. A **munkaterületünk megvilágításáról** külön is gondoskodni kell. A külső megvilágítás vevőcsalogató funkciót is betölthet, de a téli hónapokban szinte elengedhetetlen.

Ha már ennyit kell világítani, helyiséget klimatizálni, nem utolsó szempont az energiatakarékosság (LED-es izzók, inverteres klíma stb.).

A boltban elhelyezett **tükrök** különösen kis helyiség esetén érnek el jó hatást. A jó helyen elhelyezett tükrök nem csak megsokszorozzák a kirakati árumennyiség érzetét, de a visszaverődő fény is megtöbbszöröződik (a zavaró tükröződés, vakítás kerülendő).

A környezethez illő **háttérzene** (jogdíj vonzata lehet) nagy forgalmú virágboltok esetében ajánlott, mert a vevők jellemzően szívesebben várakoznak ilyen környezetben. A zene a vevőáramlás sebességét is befolyásolja, ha a ritmus gyorsabb, a vásárlás folyamata is felgyorsul, a lassabb zene pedig szemlélődőbb vásárlási folyamatot generál. A hírek és a reklámokat sugárzó adók hallgatása az üzletben nem ajánlatos, rossz hatással lehet a vásárlásra. Áruházak, önkiszolgáló alapon működő értékesítési terek esetén a vevő- és az eladótér nem különül el. Hagyományos virágbolti térben a cserepes virágok a vevőtérben helyezkednek el. Fontos tudni, hogy a „Dohányozni tilos!” feliratot és a NAV-nál regisztrált pénztárgép azonosító kódját jól látható helyen kötelező kihelyezni.

A virágelárusítóhelyek belső területeinek tervezésekor figyelni kell arra, hogy **raktárt** is tudjunk kialakítani, amelyben elhelyezhetjük a virágok tárolására alkalmas **hűtőszekrényt** is. A növények ápolása és a virágkötészeti munkák miatt elengedhetetlen a **vizesblokk**. A **munkahelyi szociális feltételeket** is biztosítani kell (mosdóhelyiség, öltöző, WC).

### 3.4. A kirakat

Az áruehelyezés szempontjából jelentős terület a kirakat, mert a benne elhelyezett árukkal éri el alapvető célját: a járókelőket szemlélődésre, betekintésre, betérésre készíti. A kirakatok forgalomra gyakorolt jelentős hatása régóta igazolt.

A kirakat **gazdasági jelentősége** többértű:

– árubemutató,

- az előzetes kiválasztás eszköze,
- a leggyorsabban változtatható reklámeszköz,
- független a nyitva tartástól,
- önálló reklámeszköz.

A kirakat a vevő szemében üzleti ajánlatot jelent. A jó kirakat az áru szépségén túl az üzlet dolgozóinak ízlését, szakmai rátermettségét is mutatja. A kirakat mindig a virágkötészeti alkotások, anyagok legjavát mutassa be. A kirakat díszítése legyen érdekes, aktualizált, a szezonra (húsvét, advent) reagáló, gyakran változó. Az esti órákban kivilágított kirakat különösen vonzó az embereknek. A kirakat megvilágításakor kerüljük a hideg, fehér fény alkalmazását.



**101. ábra** *Adventre aktualizált kirakat*

### 3.5. Árufeltöltés

Ha a polc **megfelelő mennyiségű áruval** van feltöltve, nincs kieső forgalom amiatt, hogy a vevő nem találja meg, amit keres, vagy nem veszi észre a polcon maradt darabokat. **Forgalomnövelő hatású**, ha a polcon a vevő mindig mindent megtalál, és minden terméket olyan mennyiségben láthat, ami már pusztán megjelenésével eladja magát.



**102. ábra** *Az árubőség vásárlásra ösztönző*

A **polctükör** az adott termékkategóriát tartalmazó polc részletes feltöltési terve, mely tartalmazza, hogy melyik polcra, milyen terméket, és abból hány egységet kell kihelyezni. A polctükört jelenleg már számítógépes szoftverekkel generálják, adatokból mint:

- az előző időszak eladási adatai,
- a piackutató cégek országos felmérési eredményei,
- trendek, divatok,
- az üzlettípus,
- az eladótér mérete,
- a polcméret.

**Az árukihelyezés módjai:**

- **Elsődleges** kihelyezés: a polc, ahol az árunak törzshelye van. Ilyenkor feltételes reflex kialakítására törekszenek, hogy a vevő mindig a polcrendszernek ugyanazon a részén, ugyanazon a helyen találja meg a márkát.
- **Másod** kihelyezés: a törzshelytől eltérő kihelyezési lehetőségek. Ebben az esetben a termékeket a gondolavégekre, az értékesítési út egyéb helyeire vagy kosarakba, bemutatóasztalokra helyezik ki.

Az árufeltöltést úgy kell megszervezni, hogy **ne zavarja se a vevő, se a személyzet mozgását.** A teli polcokon kívül azonban fontos az is, hogy a **polcokon ne legyen rendetlenség,** ne legyenek feldúltak, ezért a **rendrakásra** is időt kell szánni.

### **Kérdések, feladatok**

1. Mi az értékesítésre való előkészítésnek az utolsó feladata?
  2. Milyen általános szempontokat kell figyelembe venni az áruk eladótéri elhelyezésekor?
  3. Milyen elrendezési módjai lehetnek az eladótérnek?
  4. Mit jelent a horizontális és a vertikális áruehelyezés?
  5. Melyek a gyenge forgalmú helyek egy üzletben?
  6. Hogy célszerű kialakítani virágelárusító helyeken az eladói pultot és a munkaasztalt?
  7. Mire kell figyelni a virágelárusító helyeken a hő- és fényviszonyok szabályozásakor?
  8. Milyen gazdasági jelentősége van a kirakatnak?
  9. Miért lényeges a folyamatos árufeltöltés?
-

## VII. A VÁSÁRLÁSI INDÍTÉKOK MEGISMERÉSE

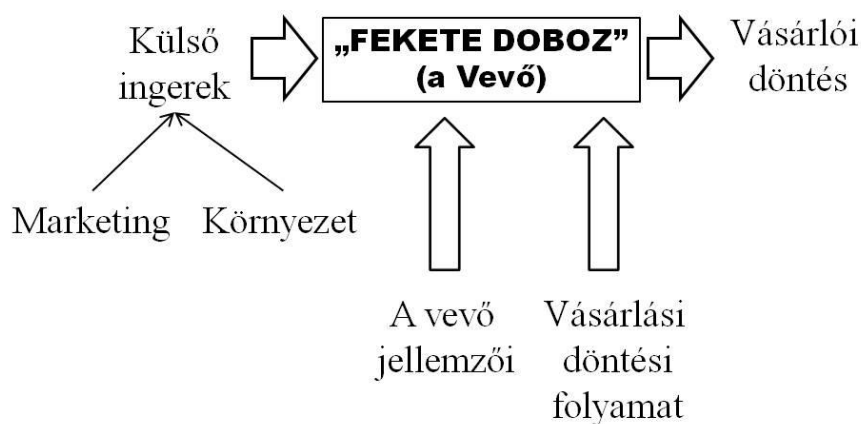
A gazdálkodó szervezetek, így virágelárusító helyek számára is fontos annak ismerete, hogy a fogyasztók milyen szempontok alapján döntenek, arról, hogy a sokféle termék közül melyiket vásárolják meg. A fogyasztó a **belső szükségleteit** a **külső feltételekkel** összevetve (ár, jövedelem, hasznosság) dönti el, hogy mit szeretne megvásárolni.

### 1. A FOGYASZTÓI MAGATARTÁS MODELLJE

A vásárlás folyamatát a **fogyasztói magatartás modellje** foglalja össze. Ennek első eleme a **környezeti ingerek**, végterméke pedig a **vásárlói döntés**. A környezeti ingerek a virág vásárlása során jellemzően a társadalmi, gazdasági és a marketing ingerek. A fogyasztói magatartás modelljének következő eleme a **fogyasztó**, akinek **vásárlói jellemzőit** a következők befolyásolják:

- kulturális jellemzők (társadalmi helyzet, képzettség),
- társadalmi jellemzők (társadalmi státusz, lakóhely, családi állapot),
- személyes jellemzők (életkor, foglalkozás, életmód, személyiség),
- pszichológiai jellemzők (motiváció, észlelés, tanulási folyamat, gondolkozás, attitűd, szokások, előítéletek).

### A fogyasztói magatartás modellje



103. ábra A fogyasztói magatartás modellje

## 1.1. A virágkereskedelem legfontosabb időszakai

A virágkereskedelem alakulásában a **külső ingerek** közül nagyon fontos tényező a különböző **ünnepek**, például anyák napja, Valentin-nap, húsvét, karácsony. Az anyák napi és a Valentin-napi kereskedelem együtt a 18%-át adja a világ vágott virág forgalmazásának. Másik fontos kereskedelmi tényező a **személyes ünnepek**: a világban a csokrok 10%-át vásárolják születésnapi köszöntésre.



**104. ábra** Személyes ünnepekre készült csokrok dekorációs kellékei  
*A csokrok mintegy 10%-át születésnapi köszöntésre vásárolják.*

Európára vonatkozó adat, hogy a virágok 50-60%-át ajándékozás céljára, 20%-át saját használatra és 15%-át temetésekre értékesítik. Magyarországon is ehez hasonlóan 20%-ban jellemző a vágott virág saját használatra történő vásárlása.

A **magyar lakosság jövedelemarányos vásárlási hajlandósága** nemzetközi összehasonlításban kifejezetten **magas**. A vágott virág azonban nem alapvető létszükséglet, így kereskedelmét a jövedelmi változások erősen befolyásolják. 2016-ban a költés mértéke jellemzően a következők szerint alakult:

- vágott virág: 500-3000 Ft,
- cserepes szobanövény: 1500-3000 Ft.

A **virágkereskedelem legforgalmasabb időszakai** a következők:

- **Valentin-nap** (február 14.): az Egyesült Államok legnagyobb forgalmú ünnepe hazánkban is egyre népszerűbb. A Valentin-nap a tisztelet, a megbecsülés, a szeretet és a szerelem



ünnepe. Sokan aprósággal ajándékozzák meg egymást, a szerelmespárok látványosabb ajándékokra költenek. A férfiak nagy része virággal kedveskedik párjának, ami lehet egy szál vágott virág, vagy akár egy nagy cserép, virágzó növény.



**105. ábra** A Valentin-nap legmeghatározóbb termékei a piros virágok és a szív formájú dekorációs anyagok.

- **Nőnap** (március 8.): az ünnep nemzetközi, a világ minden táján megünneplik a nőket. Ezen a napon sok férfi ad virágot édesanyjának, feleségének, lányának, kolléganőinek, tanárainak. Nagy forgalmat eredményez a munkahelyek vásárlása is, a férfi kollégák ezen a napon virággal köszöntik a női munkatársakat. Az év ezen szakaszában megjelennek a bevirágoztatott kétnyári palánták is. Áruk díszcsomagolva sem magas.
- **Anyák napja** (május első vasárnapja): hagyományos anyák napi ajándék volt az orgona, azonban a klímaváltozás miatt legtöbbször májusra már elnyílik. A cserepes választék azonban ebben az időpontban hatalmas. Egynyáriak, virágzó cserepesek egyaránt nagy választékban beszerezhetők. Mivel ez az időszak a palánták kiültetésének és a dézsás növények kirakásának ideje is, nagy forgalmat mutatnak a muskátlik, egynyáriak.
- **Pedagógusnap** (június első vasárnapja): Magyarországon 1952 óta ünnepezt, ismét nagyobb jelentőségű ünnep. Szülői munkaközösségek szervezik jellemzően a nevelők, dajkák, tanárok köszöntését, a virágvásárlást.
- **Apák napja** (június harmadik vasárnapja): az apák napját a 20. század elejétől hirdették meg. Az apaságot és a szülői szerepet ünneplik ilyenkor, egyben az emlékezés ideje a többi férfi elődre. Férfiak esetében jó választás egy bonsai vagy nagyobb dézsás növény. Magyarországon nem túlzottan divatos, tehát nagyobb árumennyiséget nem szabad beszerezni rá.

- **Ballagás** (május közepe, június, időpontja intézményenként változó): a klasszikus ballagói csokrok mellett terjednek a csokiból, vagy egyéb mókás tárgyakkól készített alternatív csokrok. A ballagás nagy forgalmú időszak, alapos felkészülést igényel.
- **Mindenszentek** (november 1.) és **halottak napja** (november 2.): a kegyeleti virágkötészet termékei nagy mennyiségben kerülnek forgalomba. A csokros szárazvirág-kereskedelem döntően (nagykereskedelemben akár 80%-a az éves forgalomnak) ezt az időszakot megelőzően zajlik.



**106. ábra** A temető közelében lévő virágüzletek legfontosabb kegyeleti virágkötészeti termékei a kisméretű, szárazvirág díszítésű koszorúk, sírdíszek.

- **Halloween** (október 31.): ősi kelta hagyományokból kialakult ünnep, amit elsősorban az angolszász országokban tartanak, bár mára már az egész világon elterjedt a divatja. Hazánkban is egyre népszerűbb, jellemző piaci termékei a díszítőök és töklámpások.



107. ábra Lufik és égetett agyagból készült stilizált töklámpások halloweenre

- **Advent** (a karácsonyt megelőző négy hét): az adventi koszorúk jelentik az adott időszak forgalmát.





108. ábra Adventi koszorúk, karácsonyi ajtódíszek és asztaldísz

- **Esküvő:** a menyasszonyi csokor mellett komoly munkát ad a gépjármű, a rendezvényterem és a templom díszítése is.



109. ábra Menyasszonyi csokor és asztaldíszek egy esküvőre

- **Keresztelő:** az előzőhöz hasonlóan, bár kevésbé jelentős mértékben díszíthető a templom, valamint a keresztelőt követő ünnep helyszíne.
- **Szalagavató**
- Születésnap, névnap, **személyes ünnepek.**



110. ábra Vásárlást ösztönző felirat

## 1.2. Vevőtípusok

A fogyasztói magatartás modelljében a „fekete doboz”, **az ismeretlen tényező a vevő**, akinek jellemzői hatnak a vásárlási döntésre. A vásárlás rövid ideje alatt az eladó általában csak érzékelheti, nem mindig tudhatja biztosan, hogy a vásárló melyik vevőtípusba tartozik, de ennek segítségével, magatartásával befolyásolhatja a vásárló döntését.

### 1.2.1. A vásárlási stílus szerinti vevőtípusok

Hagyományos felosztásban vásárlási szándékuk erőssége, kompromisszumkészségük és **vásárlási stílusuk szerint** a következő típusú vásárlókat, **vevőtípusokat** különböztetjük meg:

- határozott,
- határozatlan,
- befolyásolható,
- befolyásolhatatlan,
- válogatós,
- belenyugvó.

A **határozott** vásárló pontosan tudja, hogy milyen árut, milyen minőségen és milyen áron kíván vásárolni. Jellemzően azzal is tisztában van, hogy az áru a boltban hol található. Segítséget a legkritikább esetben igényel.

Az **eladó feladata** határozott vásárló esetén:

- határozott magatartásának gyors felmérése, felismerése,
- kéretlen segítséggel való zavarás elkerülése,
- segítség nyújtása, ha azt kéri.

A **határozatlan** vásárló még a vásárlási szándékában is bizonytalan. Nem tudja, mit, milyen minőségben és áron szeretne vásárolni.

Az **eladó feladata** határozatlan vásárló esetén:

- a vásárló szándékának feltárása,
- türelmes kérdegetés, magyarázás, tájékoztatás,
- segítségnyújtás a teljes vásárlás során.



**111. ábra** A növények nevének kiírása, legjobb tulajdonságának kiemelése nagyban segíti a vásárlási döntést.

A **válogató**s vevő nem határozott, de sok esetben nagyon céltudatos. Az ilyen vevő imád vásárolni, az árukat nézegetni, próbálgatni, fogdosni. Kérdezősködik, mindent tudni akar az árurol.

Az **eladó feladata** válogatós vásárló esetén:

- türelmes magyarázás, tájékoztatás,
- a nyugalom megőrzése,
- a próbálgatás, fogdosás keretek között tartása,
- kompromisszumkészség.

A **belenyugvó** vevő nem ragaszkodik az elképzeléseihez, a vásárlást igyekszik minél előbb befejezni, nem válogat, hallgat az eladóra, gyakran meggondolatlanul vásárol, és később meg is bánja.

Az **eladó feladata** belenyugvó vásárló esetén:

- rábeszélni nem célszerű, mert később az eladót hibáztatja.

### ***1.2.2. A női és a férfi vásárlók vásárlási jellemzői***

A vásárlókat csoportosíthatjuk **nemük szerint** is.

A **férfi** vásárló jellemzői:

- igyekszik a keresett terméket kínáló vállalkozásokat összehasonlítani,
- feliratkozik kereskedelmi applikációkra,
- vásárlás előtt elolvassa a termékadatokat,
- vásárlói kártyát igényel,
- vágott virág vásárlása jobban jellemzi,
- vágott virág vásárlása esetén kevésbé árérzékeny,
- szélsőséges esetben kényszerből vásárol, mert elvárják („Veszek valami gazt.”).

Az **eladó feladata** férfi vásárló esetén: több odafigyelés, a konkrét megbízatás (például a feleség küldi) teljesítésének segítése.

A **női** vásárlók jellemzői:

- impulzusvásárlás,
- másokat is elhív magával vásárolni („Ma hoznak akciós rózsacsokrot.”; „Ma kapnak friss árut.”),
- vásárlás kedvtelésből (kis katica a gyerekszobába, adventi maci),

- cserepes növény vásárlása jobban jellemzi,
- fontosabb számára a virág faja, fajtája.

Az **eladó feladata** női vásárló esetén: meghitt légkör kialakítása (adventi koszorú, sírcsokor), mert a családi dolgok ezen részét ő viszi.



**112. ábra** Női vásárlókra ható színek

### ***1.2.3. A vevők csoportosítása az életkor és egyéb tulajdonságok alapján***

Csoportosíthatjuk a vásárlókat **életkoruk** alapján is. Fontos tudni, hogy az életkori csoportok sem egységesek, anyagi körülményeik, aktivitásuk stb. igen eltérő. Jelentős fogyasztással bírnak az aktív idősök, akik kiemelkedően sokat költenek egészség- és szépségápolásra, az otthoni környezetük vagy az idősotthoni környezet szebbé tételére.

Az **idős vásárlók** jellemzői:

- nehezebben mozognak, rosszabbul látnak és hallanak,
- konzervatívak, ragaszkodnak a megszokott termékekhez,
- vásárlási szokásaiktól nehezen eltéríthetők,
- körükben jelentősen magasabb a cserepes balkonnövény vásárlás.

Az **eladó feladata** idős vásárló esetén:

- segítőkészség és segítségnyújtás,
- türelem és tapintat,
- több időráfordítás.

A **gyerekek** leginkább érzelmeiken keresztül foghatók meg, esetükben hívó inger lehet a színes csomagolás, a mesefigurák. A gyerekvásárlók jellemzői, hogy nincsenek teljesen tisztában az árukkal, az árakkal, a pénz értékével.



Az **eladó feladata** gyermekvásárló esetén:

- türelem, segítőkészség, odafigyelés,
- a gyerek listájára ajánlott felírni, ha valamelyik áru nincs, továbbá a listára írni az árakat is, úgy visszaadni a vásárlás végén a blokkal együtt.



**113. ábra** Gyermeket megszólító játékos ábrák a csomagoláson



**114. ábra** A szélforgó harsány színeivel, pörgésével vonzza a tekintetet és a gyereke kedvence. Családbarát lakókörnyezetben lévő virágboltokban, a kínálatban a folyamatos szerepeltetése ajánlott.

**Fiatal, friss házasok** vagy új lakásba költözőknél a cserepes sarok kialakítása, a terasz beültetése, azonnal szép környezet megteremtése az igény.

A vásárlók viselkedése ezen kívül változhat:

- az új termék iránti érdeklődés szerint (az új termékek iránt érdeklődők, a megszokotthoz ragaszkodó hagyományőrzők),
- az árérzékenységtől függően (árérzékeny vevők, ártudatos vásárlók, árközömbös vevők),
- a márkahűség szerint (márkahű, csapongóan márkahű, nem márkahű),
- az akciók iránti érdeklődés alapján (akció-érzékeny vevők, akció iránt érdektelen vevők, akcióval befolyásolható vevők).

A **külföldi** vásárló esetén a nyelvi akadályok áthidalása a cél, ez történhet:


- arcjátékkal,
- mutogatással,
- papír, ceruza, számológép segítségével,
- vagy alapfokú nyelvismerettel.

#### ***1.2.4. Az online vásárlók típusai***

A vevőket az információs technológia korában segíti az információgyűjtésben az internet és a vásárlás is megoldható online módon. Az online vásárlókat is csoportosíthatjuk **vásárlói magatartásuk** alapján. A különböző magatartású vásárlókat eltérő kommunikációs eszközökkel és stílusokkal lehet a legsikeresebben elérni:

- **kereső típusú** vevő:
  - keresőoptimalizálás (bizonyos szavakra kereséskor egy weboldalt a találati lista első helyére juttatni),
  - nagy teljesítményű keresőmotorok (például Google, Bing, Yahoo);
- **böngésző típusú** vevő (hosszú távú vásárlók, adatbázisba való rögzítésük javasolt):
  - felhasználóbarát felületek,
  - ajándékok,
  - kuponok,
  - értékelések,
  - közösségi média (közösségi oldalak, blogok, wikik, fotó- és videomegosztók);
- **barangoló típusú** vevő (fotókra, információkra, céges hírnévre keresnek):
  - felhasználóbarát felületek,
  - bőséges médiaszereplés,
  - felülértékesítés (a drágább termék vásárlására való ösztönzés),

- keresztértékesítés (csatolt termékek felajánlása, például csomagolás, tápoldat, kaspó),
- termék összehasonlítások;
- **árvadász típusú** vevő (árak, akciók, kuponok hatnak rájuk a legjobban):
  - reklámok,
  - hírlevelek,
  - ajándékok,
  - kuponok,
  - ingyenes kiszállítás;
- **kezdők** (vevőszolgálatot vesznek igénybe, súgót használnak, védjegyeket keresnek):
  - felhasználóbarát felületek,
  - biztosítások, jótállások,
  - vevőszolgálat.



Kereső	Böngésző	Barangoló	Árvadász	Kezdő
Vásárlási hajlandóság				
<b>Magas</b>	<b>Alacsony</b>	<b>Közepes</b>	<b>Közepes</b>	<b>Alacsony</b>
Kereső-optimalizálás (SEO)	Felhasználói felületek	Felhasználói felületek	Reklámok	Felhasználóbarát felületek
Keresőmotorok (Bing, Google)	Ajándékok	Médiaszereplés	Hírlevelek	Biztosítások, jótállások
	Kuponok	Felülértékelés	Ajándékok	Vevőszolgálat
	Értékelések	Keresztértékelés	Kuponok	
	Közösségi média	Termék összehasonlítás	Ingyenes kiszállítás	

115. ábra Online vásárlók típusai és szokásaik

### 1.3. A vásárlási döntés folyamata

A fogyasztói magatartás modelljének utolsó eleme a vásárlási döntés.

A **döntés folyamatának szakaszai**, amelyeken a vevő végighalad a vásárláskor:

- szükséglet, igény felismerése (pl.: egy olyan ismerős névnapja közeledik, akinek virágot szeretnénk ajándékozni),
- információgyűjtés (pl.: a környezetünkben található virágboltok kínálatának és árainak megismerése),
- lehetőségek értékelése (pl.: a virágboltok kínálatának és árainak összehasonlítása),
- döntés (pl.: a virágbolt kiválasztása, nem cserepes, hanem vágott virág vásárlása, vagy mégsem virág, hanem valamilyen más ajándék vásárlása),
- a döntés értékelése (az elvárt és a tapasztalt eredmény összevetése, pl.: tetszik-e az elkészült csokor).

**A vásárlói döntésre az alábbi szerepkörök hatnak:**

- kezdeményező (aki felveti a vásárlás ötletét, például egy barát hívja fel a figyelmet egy évfordulóra);
- tanácsadó (aki segít, például egy kolléga, aki megmondja, hol vannak a közelben virágboltok);
- döntéshozó (aki lehetővé teszi a vásárlást, jellemzően maga a vásárló);
- vásárló (aki lebonyolítja a vásárlást, például időhiány miatt a döntéshozó segítséget kér valakitől);
- használó (aki az árut használja, például a felköszöntött személy).

**A vásárlás során a következőkről kell dönteni:**

- mit (termék, márka,...),
- hol,
- mennyiért,
- mikor.

**Kérdések, feladatok**

1. Melyek a fogyasztói magatartás modelljének elemei?
2. Melyik napokon vannak a következő ünnepek?

Valentin-nap	
Nőnap	

Anyák napja	
Pedagógusnap	
Apák napja	
Ballagás	
Halloween	
Mindenszentek	
Halottak napja	
Advent	

3. A vásárlási stílus szerint milyen vevőtípusokat különböztetünk meg?

4. Hasonlítsa össze a női és a férfi vásárlók vásárlási jellemzőit!

5. Milyen típusai vannak az online vásárlóknak?

6. Állítsa sorrendbe a vásárlási döntés folyamatának szakaszait!

..... lehetőségek értékelése                      ..... döntés                      .....szükséglet, igény felismerése  
..... információgyűjtés                      ..... a döntés értékelése

## 2. A VÁSÁRLÓK BEFOLYÁSOLÁSÁNAK ESZKÖZEI

A kereskedőknek munkájuk során nemcsak alkalmazkodniuk kell a vásárlókhoz, hanem befolyásolásukra is fel kell készülniük. A fogyasztók befolyásolása nemcsak az **értékesítés növelése** miatt szükséges, hanem azért is, hogy azt **szinten tartsa, folyamatosságát biztosítsa, jelentős kilengéseit csillapítsa.**

### A vásárlók befolyásolásának eszközei:

- **Reklám:** elsősorban a fogyasztói szükséglet, az igény kialakítására ható fizetett eszköz, de hatásos az információgyűjtés és a vásárlási döntés szakaszában is. A reklám tárgya lehet az áru, vagy a termelő, forgalmazó vállalkozás. Leggyakoribb eszközei: a kirakat, sajtóhirdetés, rádiós, televíziós reklámok, közterületeken elhelyezett reklámeszközök.

- **Public Relations (PR):** jelentése: közönségkapcsolatok Elsősorban nem eladási célokat szolgáló üzenet, mely csak közvetetten hat a forgalomra. Nem termékeket, hanem a vállalkozást népszerűsíti. Hatását hosszútávon fejt ki. Ilyen például: az áruról, a kereskedőről szóló hír, újságcikk, az árut kedvezően bemutató rádióműsor, televíziós adás, nyomtatványok (naptárak, üdvözlő kártyák).
- **Eladásösztönzés:** olyan módszerek, amelyek közvetlenül ösztönzik a fogyasztót a vásárlásra. Ilyen módszerek például:
  - fogyasztó minták: termékhez csomagolva, postán, hirdetési újságban;
  - árengedmények;
  - árubemutató, termékkipróbálás;
  - visszatérítések: „Ha elégedetlen a termékkel, küldje vissza, és mi ...”;
  - prémiumok: a vásárló megjutalmazása apróbb ajándékokkal;
  - hűségprogramok: pontgyűjtés, ügyfélkártyák;
  - versenyek, nyereményjátékok: „játékosan” ösztönöz;
  - termékgaranciák: minőség garantálása, bizalomépítés;
  - csomagolás: díszcsomagolás, összecsomagolás;
  - eladás közbeni szolgáltatások;
  - kuponok.
- **Személyes meggyőzés:** a személyes meggyőzés eszközével a hagyományos boltok dolgozói élhetnek leggyakrabban.

### Kérdések, feladatok

1. Miért szükséges a vásárlók befolyásolása?
2. Sorolja fel a fogyasztók befolyásolásának eszközeit!
3. Sorolja fel az eladásösztönzés módszereit!

### 3. A VEVŐK TÁJÉKOZTATÁSA, AZ ÁRU TULAJDONSÁGAINAK ISMERETE

A virágüzletekben kiemelten fontos a **kedves, szakértő kiszolgálás**, hiszen a virágot érzelmi indíttatásból vásárolják. A vevő felfokozott, várakozással teli állapotban érkezik, olykor

elképzelés nélkül. Szívesen fogad el tanácsot, véleményt. Az eladó tanáccsal élhet például a színek és virágok jelentése, az anyagok párosítása, a vázatartósság területén.

### 3.1. A vevők tájékoztatása

A fogyasztóvédelmi alapjogok közé tartozik a tájékoztatáshoz való jog. A fogyasztói tájékoztatás célja, hogy a **fogyasztó ismereteket kapjon az áru kiválasztásához, használatához, fenntartásához.**

A vevő **tájékoztatása tartalmazza:**

- az áru tulajdonságait, jellegzetességeit,
- a gyártó, forgalmazó megnevezését,
- a mennyiséget,
- a minőség jelölését,
- az árat,
- a használatára és a kezelésére vonatkozó utasításokat,
- a használattal járó veszélyek leírását,
- fogyasztói jogok érvényesítéséhez szükséges információkat.

A használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére és a csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a **gyártó**, az ár feltüntetésére a **forgalmazó** köteles.

A fogyasztó, ha nem kapta meg a jogszabályban előírt használati és kezelési útmutatót, a megfelelőségi tanúsítványt vagy megfelelőségi nyilatkozatot, annak pótlását a forgalmazótól is kérheti.

Az információ és a tanácsadás az **eladás közbeni szolgáltatások** közé tartozik. (Virágelárusító helyek esetében szolgáltatás lehet még: a házhoz szállítás, a dekorációk készítése, az előjegyzés, a növényápolás vállalása.)

A versenytörvény tiltja a **fogyasztó megtévesztésének** valamennyi formáját. Néhány példa a fogyasztó megtévesztésére:

- áru árára, lényeges tulajdonságára (például összetételére, eredetére) vonatkozó hamis közlés,
- valótlan tény vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon való állítása,
- kétértelmű, túlzó, ellenőrizhetetlen állítás,

- nem teljesíthető reklámígéret,
- felsőfokú jelző használata,
- piacelsőségi állítás,
- speciális forgalmazási, fizetési feltételek elhallgatása,
- vásárláshoz kötődő nyereményjáték valós nyerési esélyeinek torzítása,
- előnyös vásárlás hamis látszatának keltése,
- nem valós árleszállítás.

### 3.2. Az áru ismerete, szaktanácsadás

Az áru bemutatás lehet **személyes** és **személytelen**. Előbbi esetében az értékesítés személyes közreműködéssel történik, utóbbi esetében az áru önmagát adja el. A virágelárusító helyeken általában az áru személyes bemutatása a jellemző. A személyes bemutatás alapvető feltétele az **eladó szakismerete**, ismernie kell az eladni kívánt termék jellemzőit.

A virágbolti **szaktanácsadás célja** lehet:

- véleménynyilvánítás,
- részvétel a döntéshozatalban,
- tudásnövelés,
- konkrét problémával foglalkozás.

A szaktanácsadás mindig a helyi sajátosságoknak megfelelő, eltérő célú, eltérő célcsoportú. A tanácsadásnak többnek kell lennie, mint a problémák feltárása után a lehetőségek kiaknázására tett javaslat átadása. A szaktanácsadásnak olyan szolgáltatásnak kell lennie, amely hatékony kommunikációs módszerek alkalmazásával segíti a vásárlót az **ismeretek megszerzésében**.

Virágüzletek esetében a leggyakoribb szaktanácsadás a **cserepes növények ápolására** vonatkozik.





**116. ábra** A leggyakrabban előforduló, a növény ápolására vonatkozó vásárlói kérdésekre igyekeznek választ adni a dísznövények cserepébe tűzött ápolási tájékoztatók. Ez a hortenzia jeltábla is részletes útmutatással szolgál.

Figyelni kell arra, hogy a vevő (például tájegységtől függően) **más néven** ismeri a keresett növényt. Ilyenkor nem szégyen tanulni, akár a neten is lehet böngészni. Jó, ha a vevő érzi a **segítőkészséget**. Az ilyen eset nem von le az eladó szakmai tekintélyéből és hosszútávon beépülő tudássá válik például, hogy a *Portulaca grandiflora* neve lehet még porcsinrózsa, porcsinka, portulácska, kukacvirág, kossuthka, puskapor.

Csak a latin név említésével nem szabad a vevőt kényelmetlen helyzetbe hozni, mert a megsemmisülve vagy kioktatva távozó vevő nem biztos, hogy legközelebb is betér. A szaktanácsadás, vagy a tájékoztatás **egyéb esetekben sem lehet kioktató**.

A korábban említettnek megfelelően, nem csupán az eladó személye, hanem az **áru csomagolása** is szolgálhat a vásárlónak információval.



117. ábra Információhordozó reklámtábla piktogramokkal (képjelekkel) cserepes dísznövény esetében

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

Az információ és a tanácsadás az eladás közbeni ..... közé tartozik.

2. Soroljon fel legalább öt olyan példát, amely a fogyasztók megtévesztésére vonatkozik!

3. Mi a virágbolti szaktanácsadás célja?

4. Milyen típusú árubemutató jellemző a virágelárusító helyeken?

## VIII. A KERESKEDELEM SZÍNTEREI, AZ ÉRTÉKESÍTÉSI MÓDOK

### 1. VÁGOTT VIRÁG- ÉS DÍSZNÖVÉNY-FORGALMAZÁS

A vágott virág- és dísznövény-forgalmazás a kül- és belföldi kereskedelmet egyaránt magában foglaló tevékenység. A virágkereskedelem két fő hazai színtere a **nagykereskedelem** és a **kiskereskedelem**. A klasszikus **értékesítési csatorna** elemei a következők:

- termelő,
- nagykereskedő,
- kiskereskedő,
- fogyasztó.

**Közvetlen eladáskor** a termelő egyből a fogyasztónak értékesít. **Kétszintű eladásnál** a termelőtől a nagykereskedőt kihagyva jut el a kiskereskedőig a termék. **Többszintű eladás** esetében a termékáramlás az értékesítési csatorna minden szereplőjét érinti.

#### 1.1. Nagykereskedelem

A **nagykereskedők** olyan személyek, vagy vállalkozások, melyek kiskereskedőknek vagy más intézményi és kereskedelmi felhasználóknak adnak el, de végső fogyasztónak jelentős mértékben nem értékesítenek és jellemzően termelői tevékenységet sem végeznek. A nagykereskedők feladata a termékválaszték biztosítása, elosztása, szállítási és tárolási feladatok korszerű megoldása. A nagykereskedők jelentős import (árubehozatali) tevékenységet is folytatnak. Általános jelenség, hogy a nagybani virágpiacok forgalmában jelentősen nőtt a külföldi kereskedők részvétele az utóbbi időben.

##### *1.1.1. A világ virág-nagykereskedelme*

A **virág-nagykereskedelemben** jelenleg az alábbi **tendenciák** figyelhetők meg:

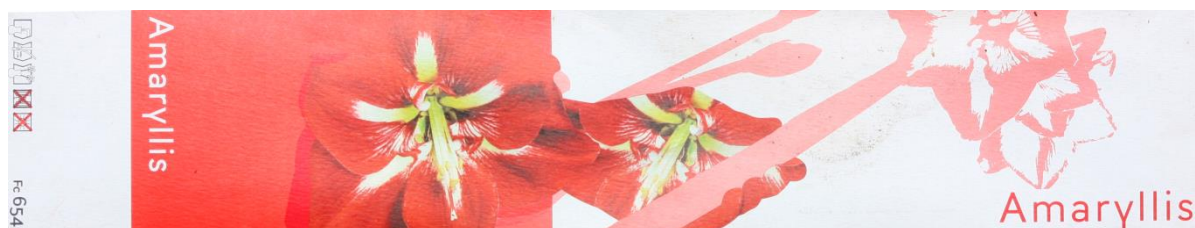
- internetes értékesítés,
- cash and carry (fizetés után rögtön elszállít),
- mozgó árusítás (hűtőkocsival),
- termelők közvetlen beszállításai a kiskereskedőknek.

A világ vágott virág kereskedelme az utóbbi 30 évben folyamatosan **bővült**. A mennyiség mellett a fogyasztási minták is módosultak. A hagyományos fajok (szegfű, rózsza, krizantém, kardvirág, tulipán) mellett az **egzotikus fajok** és fajták is egyre népszerűbbek. A **meleg égővi fejlődő országokban** a vágott virágok származási helyükhöz hasonló klimatikus viszonyok között alacsonyabb termelési költségekkel termeszthetők, így a dísznövénytermelés központjai a II. világháborút követő évtizedekben áthelyeződtek Európából és az USA-ból az ázsiai, dél-amerikai és afrikai országokba.



**118. ábra** A hagyományos vágott virágok közé tartozó kardvirágot a belvárosi virágszalonokból kiszortották az egzotikusabb fajok, kedvező ára miatt a piaci standokon, temetők környékén lévő virágholtokban azonban változatlanul népszerű.

Az évi vágott virág fogyasztás világszerte becslések szerint 40 és 60 milliárd dollár között mozog (2012-es adat). A világ vágott virág **fogyasztásának felét**, míg a világ importjának 70%-át **Európa adja**. A világ összes **exportjának** mintegy 80%-a három ország, **Hollandia, Kolumbia** és **Ecuador** között oszlik meg (2010-es adat). A virágkereskedelmi termékek vezető importőre Hollandia, aki nem csak Európa, hanem az egész világ dísznövény-kereskedelmének meghatározó tényezője, egyben a világpiaci árak alakításában is meghatározó szerepe van.



**119. ábra** *Holland nagykereskedelemben forgalomba került amarillisz doboza. Hollandiára az NL rövidítés utal.*

A holland **virágtőzsdén** naponta hozzávetőleg 21 millió szál virág kerül értékesítésre, az éves forgalom körülbelül 1200 milliárd forint. A legtöbb virág Kenyából, Etiópiából, Ecuadorból, Kolumbiából és Thaiföldről érkezik. A szállítások repülővel, jellemzően este érkeznek. A hűtőházba került virágokra reggel öt órától indul a licit. A növényeket az előre megállapított legmagasabb áron kiáltják ki és megkezdődik a licit, miközben az ár egy erre kifejlesztett rendszer segítségével fokozatosan csökken. Ha az ár a kikiáltási érték tíz százaléka alá csökken, a licit véget ér, a virágokat megsemmisítik.



**120. ábra** *A Royal Flora Holland több, mint 100 éve folytat virágkereskedelmet, az 1920-as évek óta értékesít licit módszerével. Számos általuk forgalmazott termék jelenik meg a hazai virágkereskedelemben is.*

2010-ben **Magyarország** vágott virág importja meghaladta a **15 millió dollárt**. A vágott virágok 87,7%-a **Hollandiából**, 4,6%-a Ausztriából, 1,8%-a pedig Szlovéniából származott.

### ***1.1.2. A hazai virág-nagykereskedelem***

Magyarországon a virágkereskedelem túlnyomó része a nagybani piacokon keresztül bonyolódik, ahol a kiskereskedők és a nagykereskedők a termelőtől vásárolhatják meg az árut. A nagykereskedelmre példaként az alábbiakban **négy hazai nagykereskedelmi** helyszín fontosabb jellemzőit foglaljuk össze:

#### **Floracoop Virágpiac Budaörs**

- az ország legrégebbi nagybani bevásárlóközpontja,
- hajnali közlekedés általi időmegtakarítás,
- városközeli elhelyezkedés,
- jó megközelíthetőség,
- egyszemélyes virágüzlet is be tud vásárolni a nyitvatartási idején kívül.

#### **Flora Hungária Nagybani Virágpiac (Szigetszentmiklós)**

- 1993-ban alapított,
- 17 hektár területen fogadja a vásárlókat,
- 48 kertész alapította, ma 534 tulajdonosa van,
- Kelet-Közép-Európa legnagyobb alapterületű nagykereskedelmi központja,
- külső fedett szín és csarnok,
- termelők és beszállítók a hajnali óráktól szállítanak be,
- hétfőn és csütörtökön a nagykereskedőket a hajnali óráktól, a kiskereskedőket pedig reggel 8 órától szolgálják ki,
- szerda és szombat a kamionérkezések időpontja, a vásárlási lehetőség korlátozott,
- étterem, büfé, iskolai szünetekben gyermekmegőrző üzemel,
- lakossági vásárlókat nem szolgál ki,
- a vásárlás belépőkártyához kötött, elkészíttetéséhez igazolni kell a virágszakmához kapcsolódó tevékenységi kört. Az elfogadott TEÁOR számok a következők:
  - 01.61 Növénytermelési szolgáltatás,
  - 46.22 Dísznövény-nagykereskedelem,
  - 46.44 Porcelán-, üvegáru-nagykereskedelem,
  - 46.49 Egyéb háztartási cikk nagykereskedelme,
  - 47.76 Dísznövény, vetőmag, műtrágya kiskereskedelme,

- 47.89 Egyéb áruk piaci kiskereskedelme,
- 73.11 Reklámügynöki tevékenység,
- 81.30 Zöldterület-kezelés,
- 82.30 Konferencia, kereskedelmi bemutató szervezése,
- 96.03 Temetkezés, temetkezést kiegészítő szolgáltatás.

### **Budapesti Virágpiac**

- 1991-ben alapított,
- este nyit,
- nyitott a nagyközönség előtt is,
- vasárnap kivételével minden nap nyitva tart a délutáni, esti órákban.

### **Szegedi nagybani virágpiac**

- Szeged környéki termelők nagy mennyiségű, olcsó vágott és cserepes virággal jelennek meg,
- közel 6 hektáron, melynek fele aszfaltozott,
- 3200 m<sup>2</sup>-es csarnok,
- 156 kültéri és 100 beltéri elárúsító asztal,
- 15 fenyőtárló,
- 600 férőhelyes parkoló,
- kiemelt piaci napok: hétfő és csütörtök,
- nyitvatartás minden nap 8:30-16:00 óráig,
- 2000 m<sup>2</sup> díszfaiskolai lerakat.



**121. ábra** Széles szalag választék

**A nagybani virágpiaci kereskedelem meghatározó termékei:**

- vágott virág,
- cserepes dísznövény,
- virágkötészeti kellék,
- termesztéshez szükséges segédeszközök,
- műtrágya,
- növényvédő szer,
- öntözéstechnikai berendezések,
- szárazvirág,
- virágkötészeti alapanyagok és készítmények,
- gyógy- és fűszernövények,
- egy-, kétnyári és balkonnövények,
- faiskolai termékek,
- földkeverékek, tőzeg, fenyőkéreg,
- fenyő, erdészeti és gyűjtött erdei termékek,
- vágott vessző (somfélék, fűzfélék, aranyvessző),
- mécses és gyertya,
- szalag, csomagolópapír és tasak,
- üveg és kerámia termékek,



- esküvői és partikellékek,
- mű- és selyemvirág,
- fonottáru,
- drót és tűzőhab,
- virág-tartósítószer,
- ajándéktárgyak,
- koszorúalapok.



122. ábra Szárazvirág csokrok, a november hónap piacos termékei

## 1.2. Kiskereskedelem

A **kiskereskedő** a végső fogyasztó számára értékesítő vállalkozó. A **bolti kiskereskedelem** leggyakoribb **szervezetei** a szaküzletek, áruházak, szupermarketek, hipermarketek, a diszkont üzletek, illetve a kiskereskedelmi üzletláncok.

A virágkereskedelmi **kiskereskedelem szereplői** és **jellemzőik** a következők:

- **Utcai árus:** előfordulhatnak a város reprezentatív részein, mint rendszeresen üzemelő kisebb pavilonok, illetve a virágkereskedelmi csúcs időszakában, mint ideiglenes értékesítési pontok.
- **Piaci, vásárcsarnoki** kiskereskedelmi elárúsítóhelyek: jellemző rájuk az alacsonyabb árfekvésű termékek nagyobb mennyiségű értékesítése, ennek megfelelően értékesítési terük

művészi dekorálása kisebb léptékű. Nyitvatartási idejükben a piachoz, vásárcsarnokhoz igazodnak.



**123. ábra** 'Szeresd a piacodat!' reklámkampány anyagai egy paici standon és egy virágkötő munkakötényén.

- **Virágüzlet:** az utca és városkép meghatározó elemei. Jellemzően nagy méretű kirakatokkal rendelkeznek, tevékenységük döntően az utcai járókelők szeme előtt zajlik.
- **Virágszalonnak:** nagy hangsúlyt kap a kirakatok megfelelő kiképzése, az üzlet kialakítása és berendezése. Esetükben a kirakat és az üzlet kialakítása gondos tervezői munka eredménye.



**124. ábra** Virágüzlet és utcai árus termékbemutatása.

A kiskereskedelemre jellemző a vevőkhöz igazított **helyspecifikus árukészlet**. Míg a **temető közelében** a palánta, a vágott virág és a kegyeleti kötészeti termékek jellemzőek, addig a **sétálóutcákban** a drágább vágott virág és virágkötészeti termékek jelennek meg nagyobb mennyiségben, az **utcai elárúsító helyeken** pedig a szezonális, inkább tömegszerű vágott virág keresettebb.



**125. ábra** *Temetők közelében fontos a bőséges palánta kínálat.*

A virág-kiskereskedelem feladatai a következők:

- eljuttatja a virágot és virágkötészeti terméket a lakossághoz,
- tanácsadást végez a virágok kezelésével kapcsolatban,
- a dísznövények fenntartásához szükséges anyagokat és eszközöket forgalmaz,
- megjelenésével pozitívan befolyásolja a városképet,
- befolyással bír a közízlésre.

A **kiskereskedelemben** a következők **tendenciák** tapasztalhatók:

- internetes értékesítés,
- új értékesítési helyek (például benzinkutak),
- szuper- és hipermarketek értékesítése.

Az **értékesítési csatorna ösztönzésére** a Push és Pull stratégiát használják. Előbbi esetében a termelők erőltetik rá árujukat a csatornára (virágboltokra), utóbbinál az ösztönzött fogyasztóktól elindulva keletkezik a csatorna tagjainál (virágboltok) a kereslet.

Az **értékesítés intenzitása** szerint lehet:

- intenzív (sok helyen elérhető áru),
- szelektív (szakosodott értékesítési helyszínek),
- exkluzív (luxuscikkek forgalmazása néhány kiemelt helyen).

## Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel az értékesítési csatorna elmeit!

2. Egészítse ki a mondatokat!

Közvetlen eladáskor a termelő a ..... értékesít.

Kétszintű eladásnál a termelőtől a nagykereskedőt kihagyva jut el a ..... a termék.

Többszintű eladás esetében a termékáramlás az értékesítési csatorna ..... szereplőjét érinti.

3. Melyik ország a virágkertészeti termékek vezető importőre?

4. Sorolja fel a négy hazai virág-nagykereskedelmi helyszínt!

5. Sorolja fel a hazai virág-kiskereskedelem jellegzetes elárúsító helyeit!

## 2. ÉRTÉKESÍTÉSI MÓDOK

Az alapján, hogy a vevő és az eladó, valamint az áru milyen kapcsolatba kerül az értékesítéskor különböző értékesítési módokat különböztetünk meg. Az **értékesítési módot** az alábbiak **határozzák meg:**

- a termék, illetve szolgáltatás jellege (az áruk mérete és értéke, az áruk eladhatósága),
- a rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételek (az eladók száma, a bolt belső kialakítása),
- megcélzott vevőkör elvárásai (igényelnek-e segítséget).

Az **értékesítési módok** a következők lehetnek:

- **Hagyományos** értékesítés: az eladó közvetít, mert szakértelem szükséges. Kis alapterületű üzlethelyiség, értékes áru, valamint a személyes kapcsolatigénye indokolhatja. Jelentős bérköltséggel jár.
- **Önkiválasztó** értékesítés: eladói segítség nélküli értékesítési mód. A termék kiválasztása után csak a vásárlási folyamat befejezésében jelenik meg eladó. A vevők a terméket megnézhetik, kipróbálhatják. Miután kiválasztották az árut, az eladótól kell kérniük. A válogatás lehetőségének igénye indokolhatja az önkiválasztó értékesítést.
- **Minta utáni** értékesítés: nagy tömegű, vagy terjedelmű áruféleség indokolhatja. A vevő a kihelyezett minták alapján választ, fizet, majd az árut a bolt raktáraiból vagy a telephelyről kiszállítják a vevőnek, illetve a vevő átveheti az üzlet által meghatározott helyszínen.

- **Önkiszolgáló** értékesítés: a vevő csupán az ellenérték elszámolásakor kerül kapcsolatba az eladóval. A vásárlás gyors lebonyolításának és a válogatás lehetőségének igénye indokolhatja.

<b>Szempon</b> / <b>Értékesítési mód</b>	<i>Hagyományos értékesítés</i>	<i>Önkiválasztó értékesítés</i>	<i>Önkiszolgáló értékesítés</i>	<i>Minta utáni értékesítés</i>
<i>A vevő és az eladó kapcsolata</i>	Direkt	Direkt	Indirekt	Direkt
<i>A vevő és az áru kapcsolata</i>	Indirekt	Direkt	Direkt	Direkt
<i>Az áru bemutatás</i>	Személyes	Személyes és személytelen	Személytelen	Személyes és személytelen
<i>Munkaerő-igény</i>	Nagy	Közepes	Alacsony	Közepes

126. ábra Az értékesítési módok összehasonlítása

**Alternatív** (bolt nélküli) értékesítési módok: automatán keresztüli értékesítés, csomagküldő kereskedelem, mozgóboltok, telesales, értékesítés televízió keresztül, interaktív értékesítés (e-kereskedelem, internetes kereskedelem).

A virágkereskedelemben hazánkban napjainkban a **hagyományos értékesítési mód** a legjellemzőbb, amelynek színterei a standok, pavilonok, virágboltok, virágüzletek és virágszalokok. Az alternatív értékesítési módok közül terjedhet a **virágautomatákon** keresztüli értékesítés. A **csomagküldő** értékesítés a virágkötő üzemekre jellemző, ahol nincs közvetlen virágeladás. Ebben az esetben a vevő katalógusból választja ki a virágdíszet, amelyet az üzem kiszállít az eladás helyére. Az ellenérték kifizetése megrendeléskor átutalással, vagy a termék átvételkor történik. A virágkötészeti termékek értékesítésében is egyre jobban fejlődik az **internetes kereskedelem**.

## 2.1. A hagyományos és az internetes értékesítés

### 2.1.1. A hagyományos értékesítés

A hagyományos értékesítés az eladás legnagyobb múlttal rendelkező, klasszikus formája. Az eladó és a vevő **közvetlen kapcsolatba** kerülnek egymással, a vásárló az árut az eladó

segítségével ismeri meg. Az eladót és a vevőt rendszerint egy **pult** választja el. Eladási **beszélgetés** zajlik, ahol az eladó bemutatja az árut, válaszol a vevő kérdéseire. Ezt az értékesítési módot olyan termékeknél alkalmazzuk, amelyeknél szükség van az eladó **szakértelmére, vagy előkészítést, csomagolást** igényelnek, például a virágelárusító helyeken a csokrok készítése, a dísznövények csomagolása.

Gyakori, hogy az ellenértéket is az eladó veszi át, nincs külön pénztáros.

#### **Előnyei:**

- megismerhetjük a vevő igényeit,
- a személyes meggyőzés lehetőséget ad a vevő befolyásolására,
- új termék ismertetése is megtörténhet az árubemutatás keretében,
- nem kell az összes árufajtát kihelyezni a vevő által elérhető helyre,
- kényelmes a vevő számára, mert az eladó szolgálja ki.

#### **Hátrányai:**

- a vevő és az eladó közötti rossz kommunikációból adódó esetleges félreértések lehetősége,
- a legtöbb munkát igényli az eladó részéről, mivel a vevő csak az áru egy részét láthatja,
- lassú,
- kicsi az áteresztőképessége,
- a vevő nem tekintheti meg segítség nélkül az árut,
- csak kis alapterületnél alkalmazható.

A **hagyományos virágértékesítés** helye a virágüzlet (illetve a további kiskereskedelmi virágkereskedelmi helyszínek, mint például a virágszalón, stand). A virágüzlet ügymenetét nagyban az üzlet elhelyezkedése adja meg. Új virágüzlet nyitáskor az **elhelyezkedéssel** kapcsolatban alapos megfontolást igényelnek az alábbi szempontok:

- parkolási lehetőségek, ingyenes parkolás lehetősége,
- közlekedési csomópont közelsége,
- gyalogosforgalom a bolt mellett,
- közelben lévő egyéb boltok és intézmények (például kórház),
- a közelben lévő, nem konkurens vállalkozók véleménye,
- környéken lévő hasonló profilú boltok.

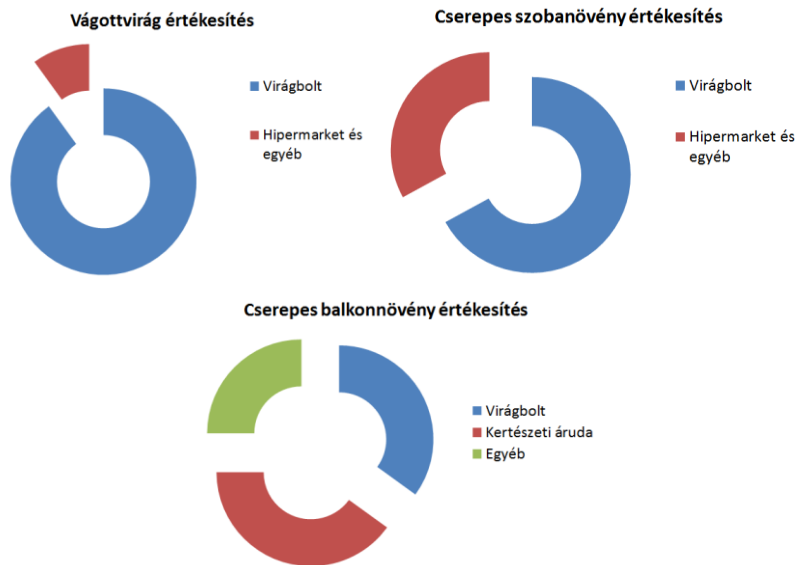
A hagyományos virágértékesítésben vannak többnyire **átmenő forgalmat lebonyolító üzletek** és döntően **állandó vevőkört kiszolgáló üzletek**. Értékesítés szempontjából a következők jellemzik a két típust:

- Átmenő forgalmat lebonyolító üzletek:
  - bevásárló központokban, pályaudvarok, vagy temetők környékén található,
  - az átmenő forgalom a bevétel 80%-át adja.
- Állandó vevőkört kiszolgáló üzletek:
  - kisebb településeken, lakókörnyezetben helyezkednek el,
  - az állandó vevőkör a bevétel 80%-át adja,
  - a hangsúly a minőségen és a virágkötészeti termékeken van.



**127. ábra** *Ősszel és tavasszal, különösen temetők közelében és piaci standokon igen kelendő a hazánkban legnagyobb mennyiségben termesztett kétnyári dísznövény, az árvácska.*

A Flora Hungaria Kft. 2016-ban végzett felmérése alapján a **vágott virág** 90%-ban, a **cserepes szobanövények** pedig 67%-ban **virágboltban** kerülnek értékesítésre a lakosság felé. Második legelterjedtebb beszerzési hely a **hipermarketek**. Ezzel szemben a **balkonnövények** csupán 35%-a talál virágboltokban gazdára és a **kertészeti árudák** 45%-ban értékesítenek.



**128. ábra** A kördiagramok jól mutatják, hogy a vágott virág a virágbolti kereskedelem legfontosabb terméke.

### 2.1.2. Értékesítés az interneten

A számítógép korunk legerjedtebb munkaeszköze. A **honlapok** egyrészt **felhívhatják a figyelmet** a kisvállalkozásokra, másrészt az internetes **értékesítés lehetőségét adják**. 2016-ban a vágott virág 90%-a a kiskereskedelemben még közvetlen, virágbolti értékesítésben került forgalomba, azonban az internetes értékesítés aránya folyamatosan növekszik.

#### *Webáruház nyitása*

A webáruház nyitása a vállalkozók számára is **előnyös**, mert nem kell üzlethelyiséget bérelni, eladókat felvenni, gyors és pontos nagykereskedőt vagy gyártót találva, kis raktárkészlettel is elindítható az internetes kereskedelem és így nem szükséges, hogy az eladónak nagyobb pénzüssége álljon a raktáron lévő termékekben.

Az üzletszerűen folytatott kereskedelem során az eladó lehet **vállalkozás, cég** vagy **egyéni vállalkozó**.

Az **internetes kereskedelem kereskedelmi, adózási és fogyasztóvédelmi szabályozása** megegyezik az üzlethelyiségben vagy más módon folytatott kereskedelem szabályozásával.

A webáruház üzemeltetéséhez **a törvény nem írja elő sem a kereskedelmi végzettséget**, sem speciális szakképesítés meglétét, valamint nincs szükség külön üzlethelyiségre sem. A webáruház üzemeltetéséhez **működési engedélyre sincs szükség**, a honlap tehát engedély nélkül üzemeltethető. Az üzemeltetésnek azonban vannak törvényi követelményei, feltételei.



Webáruház nyitás esetén az üzemeltetőt **bejelentési kötelezettség terheli**, amelyet az **illetékes jegyzőnél** kell megtenni.

A webáruház nyitásához szükséges egyéb teendők:

- webshop motor kiválasztása: az áruházat működtető szoftver, amely megjeleníti a vásárolható termékeket és jellemzőiket, a vásárlás feltételeit;
- domainnév (tartománynév) választása: érdemes olyan domaint választani, amely az általunk értékesített termékkört tartalmazza, mert így könnyebb a webáruházat hirdetni, illetve a keresőkben is jobb helyen fog szerepelni;
- webes dokumentumok létrehozása, feltöltése (ÁSZF (általános szerződési feltételek), adatvédelmi tájékoztató, elállási nyilatkozat stb.);
- szerződés bankkal, elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatással a vásárlások utáni fizetés fogadására;
- futárszolgálat vagy átvevőpont választása: szerződéskötés egy szállítócéggel, amely a vásárlóhoz szállítja a megrendelést, vagy átvevőpontot üzemeltető helyel;
- ügyfélszolgálat kialakítása: a megrendelésekkel kapcsolatos válaszadás biztosítása telefonon vagy e-mailben.

A kereskedelmi **honlapok esetében elvárás:**

- tükrözze a vállalkozás **arculatát**;
- mutassa be a vállalkozás termékeit, illetve szolgáltatásait;
- legyen könnyen **áttekinthető** és kezelhető;
- a menü kevés elemből álljon;
- a tartalom felsorolásszerű legyen;
- háttere és zenei aláfestése legyen hangulatos;
- legyen folyamatosan **aktualizált**.

A kereskedelmi honlapokon saját termékekről, szolgáltatásokról adható tájékoztatás a lehetséges vevőknek. Az adatoknak **tartalmaznia kell:**

- az **áru**, vagy a szolgáltatás pontos megnevezését,
- a mennyiséget,
- az **egységárat**,
- a **szállítási** feltételeket,
- a **fizetési** módot és határidőt.

Lényeges feladat, hogy a jogszabályok betartásának figyelembe vételével **címlistát**, strukturált **adatbankot** vezessünk partnereink adatairól. Adatbázisunk mindig annyit ér, amennyire aktualizált. A jó adatbázissal jó munkaszervezés érhető el, az adatbázis segítségével gyorsabban végezhetőek a feladatok.

Az informatika biztonságos használatához szükséges az **adattvédelem**. Az adattvédelmi megoldások használatával biztosítható a gépen tárolt anyagok őrzése és bizalmas kezelése.

### *Az internetes vásárlás folyamata*

Az internetes vásárlás a **távollévők között megkötött szerződések** közé tartozik. A szerződéskötésre a kereskedő és a fogyasztó egyidejű jelenlétének hiányában kerül sor. A fogyasztó az internetes áruházban (webáruház, webshop, online shop, e-üzlet) virtuális módon rendeli meg a kiválasztott terméket. Az ilyen módon megkötött szerződésekhez **ugyanazok a jogi következmények** fűződnek, mint a hagyományos megállapodások esetén.

Az internetes áruházak kérhetnek előzetes regisztrációt, de ez nem jellemző minden webáruházra. Az árukatalógusban böngészést a termékek kiválasztása és kosárba helyezése követi. A megrendeléssel együtt nyilatkozni kell a **fizetés módjáról** és az **átvétel módjáról**.

#### **Fizetési módok:**

- utánvét: készpénzes vagy készpénzmentes (pl. bankkártyával) fizetés az átvételkor,
- a termék kiválasztásakor készpénzmentes fizetés:
  - bankon keresztül (a vásárlónak be kell jelentkeznie a bankjához és a bank szabályainak megfelelően átutalhat) vagy
  - kártyaelfogadásra specializálódott szolgáltatókkal (pl.: PayPal, Barion): nem kell a bankhoz bejelentkezni, a legegyszerűbb esetben a bankkártya különböző adatait megadva teljesül az átutalás.

#### **Átvételi módok:**

- személyes átvétel az üzletben,
- házhozszállítás kérése,
- átvevőponton, átvevőhelyen való átvétel.

Ha az előzőeket a vásárló kiválasztotta, teljesítette, a megrendelés és az átutalt összeg megjelenik a webáruháznál.

Ezután a webáruház **visszajelzéseket** küld a vásárlónak:

- a rendelés elektronikus fogadását jelző e-mail,
- a sikeres fizetésről visszajelzés e-mailben,

– visszajelzés a megrendelésről, folyamatos értesítés a megrendelés teljesítésének állapotáról (pl. átadták a futárszolgálatnak).

A **számlát** az áruház **elektronikus úton** küldi el a vásárló e-mail címére.

A **futárszolgálat** vagy az **átvevő pont** is e-mailben jelzi a vásárlónak a **várható átvételi időpontot**. A csokrok és egyéb virágdíszek kiszállításakor gyakran **saját futárokat** alkalmaznak a cégek, mert a vásárló a rendelésében kérheti a pontos kiszállítási időpontot, például csokor küldése a születésnapját ünneplő ismerősnek.

A megrendelés az **átvétellel** teljesül.

A **virágküldéssel foglalkozó webáruházak** kínálatában megtalálhatók a virágcsokrok, virágboxok, koszorúk, cserepes növények. A virágok mellé gyakran választható üdvözlőkártya, ital, édesség, plüssfigura.

Az online vásárlás **előnye**, az otthonról, nyitvatartási időtől függetlenül végzett vásárlás lehetősége. További előny, hogy az interneten fellelhető ajánlatok könnyen összehasonlíthatók. Az online vásárlás **kockázata** a meggondolatlan szerződéskötés fokozott lehetősége. A terméket a megrendelés előtt nem lehet kézbe venni, megvizsgálni, ellenőrizni.

---

## 20. feladat

**Keressen az interneten virágeladással foglalkozó vállalkozásokat! Figyeljen az egyes vállalkozások vásárlási feltételeire, áraira! Ön melyik vállalkozástól rendelne?**

---

### Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel az értékesítési módokat!
2. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis a hagyományos értékesítésre vonatkozó állítás!

	Igaz	Hamis
Nem lényeges az eladó szakértelme.		
Kis alapterületű üzlethelyiség, értékes áru esetén jellemző.		
Jelentős bérköltséggel jár.		

Az eladó és a vevő nem kerülnek közvetlen kapcsolatba egymással.		
Az eladót és a vevőt rendszerint egy pult választja el.		
Az eladó és a vevő között eladási beszélgetés zajlik.		

3. Sorolja fel a hagyományos értékesítés előnyeit és hátrányait!

4. Miért előnyös webáruházat nyitni?

5. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis a webáruház nyitására vonatkozó állítás!

	Igaz	Hamis
Az internetes kereskedelem kereskedelmi, adózási és fogyasztóvédelmi szabályozása megegyezik az üzlethelyiségben vagy más módon folytatott kereskedelem szabályozásával.		
A webáruház üzemeltetéséhez a törvény írja elő a kereskedelmi végzettséget.		
Külön üzlethelyiségre is szükség van.		
A webáruház üzemeltetéséhez nincs szükség működési engedélyre.		
A honlap engedély nélkül üzemeltethető.		
A webáruház nyitását az üzemeltetőnek be kell jelenteni az illetékes jegyzőnél.		

6. Milyen fizetési módok lehetnek az internetes vásárláskor?

7. Milyen átvételi módok lehetnek az internetes vásárláskor?

## IX. AZ ÉRTÉKESÍTÉS

### 1. KOMMUNIKÁCIÓ

Az eladás részben kommunikációs folyamat, mely során a vásárló igényeinek megismerésétől indulva az eladás folyamatát végigjárva igyekeznek az eladó a vevő megalégedésével zárni az értékesítést. Fontos szabály, hogy **mindig a vevőhöz kell alkalmazkodni**.

#### 1.1. Kommunikációs eszközök

A kommunikáció lehet **verbális (szóbeli vagy írásbeli)**, mint a köszönés, megszólítás, beszéd, illetve **nem verbális**, például az arc- és testmozgás. Szavakkal történik a kommunikáció 35%-ban, arckifejezéssel és viselkedéssel pedig 65%-ban.



**129. ábra** A kommunikáció értelmezését a viselkedés sokkal erősebben befolyásolja, mint a használt szavak.

##### 1.1.1. A személyes eladás kommunikációs szabályai

A **szóbeli szinten** a következőkre kell ügyelnie az eladónak:

- használjuk az **üdvözlés, köszöntés** ritualizált formáit (az egymásra hangolódás, a kezdeti bizonytalanságból adódó feszültség oldásnak eszköze);
- **kötelező, elvárt szavak** használata (pl. köszönöm), de vannak **tiltott** (pl. trágár) **szavak**, valamint **témák** (tiltott pl. jövedelem);
- kerüljük a tartalmilag **üres formulákat**, az **udvariaskodást**;

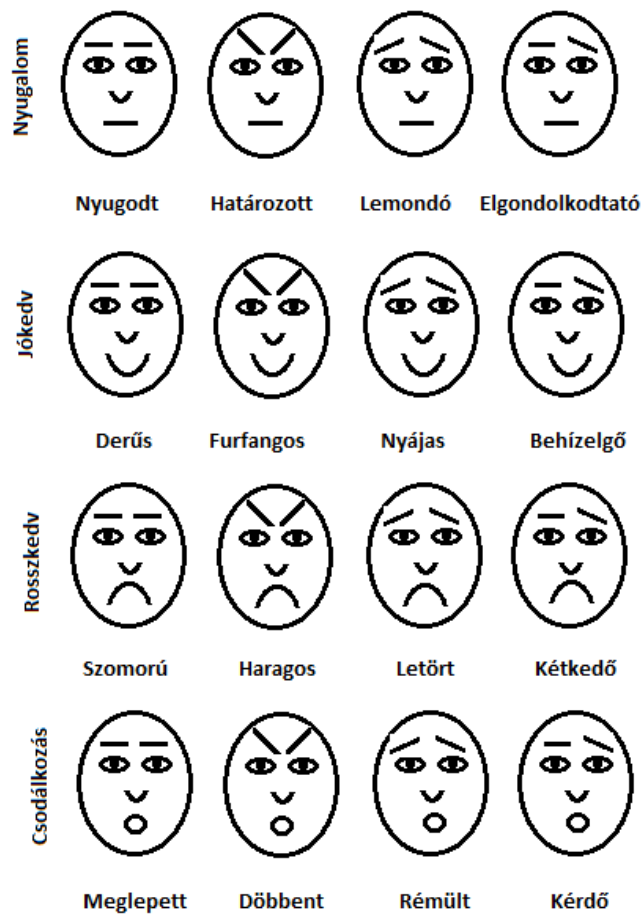
- figyeljünk a szavak személyenként **eltérő jelentéstartalmi változataira** (pl. térségenként eltérő magyar növény elnevezések) és az ebből adódó lehetséges félreértésekre;
- ne becsüljük túl, vagy alá a **vásárló tudásbázisát** (túlmagyarázás, szájbarágás);
- a **humor** feszültségoldó, partnereket közelítő hatású lehet;
- ügyeljünk a **hanghordozásra** (pl. ne legyen unott), **hangmagasságra** (pl. ne legyen túl magas, sipogó), **hangszínre** (pl. ne legyen gyanakvó, fenyegető), **hangerőre** (ne legyen túl halk vagy hangos) a **beszédtempóra** (ne legyen hadaró vagy túl lassú).

Az eladó kommunikációjában lehetőleg kerülje a „nem” szó használatát. A mondanivaló legyen a másik embernek érthető, befogadható fizikai, pszichológiai és érzelmi szempontból egyaránt. Társalgás közben a helyes megszólítás férfiak esetében „úr, uram”, nők esetében „asszonyom, hölgyem”. Elterjedt az „ön” használata is, ami tisztelettudó, tartózkodó forma.

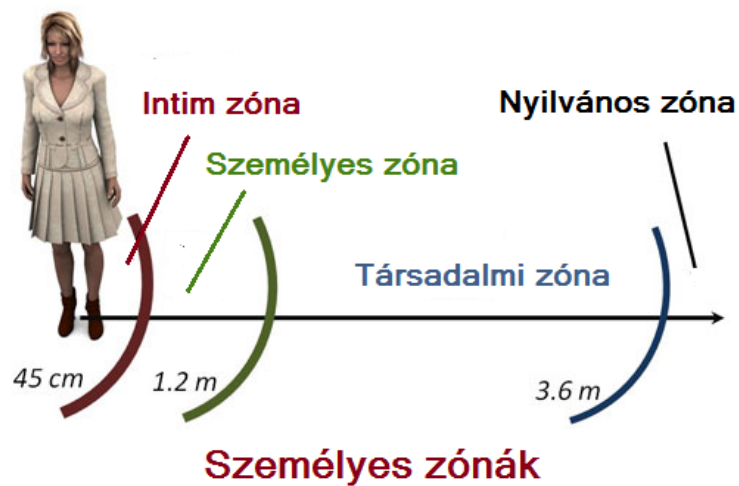
**Viselkedésbeli** szinten az alábbiakat kell figyelembe venni:

- mimika: az **arckifejezés** tükrözi az érdeklődést, vagy érdektelenséget. Az arcvonások érzelemtükrözése az egész világon azonos;
- tekintet, szemkontaktus, szemmozgás: figyelés közben a szemkontaktus az érdeklődés jele, beszéd közben a magabiztosságé;
- testbeszéd: helyeslő és tagadó fejmozgás, hívó és tiltakozó karmozgás, barátságos és ellenséges testtartás. A **testtartást** a neveltetés, a kultúra, a pillanatnyi lelkiállapot és a személyiség befolyásolja. Értékesítéskor leghelyesebb, ha mindkét kar a test mellett van. Érdeemes kerülni a teljesen ellazult és a túl merev testtartást is.
- lehetőleg ne lépjünk a vásárló személyes zónájába (0,5-1,2 m);
- ruházat, hajviselet, smink, ékszerek, jelvények: társadalmi szerep jelzése;
- érintés, bőr: üzleti életben esetleg rövid, hűvös kézfogás.

Meghatározó a **testtartás**, a **gesztikulálás**, a **mozgás** és az **öltözködés**. A helyes eladói magatartás elemei: a mosolygás, a szemkontaktus rendszeres felvétele, az egyetértő bólintás és szükség esetén a jegyzetelés. Ne tegyük a kezünket zsebbe, vagy a karjainkat keresztbe. Kerüljük a lábbal való dobolást, a folyamatos torokköszörülést, az ajkak harapdálását, a körömrágást, a tárgyakkal való babrálást, a körültekintgetést, a karórára (telefonra) való pillantást, az izgás-mozgást.



130. ábra A mimika felülírja a kimondott szavakat



131. ábra Az ember személyes zónái

A virágüzletetekre általában a nagy vevőforgalom jellemző, előfordulhat, hogy rossz modorú, tolakodó, vagy ideges vevő érkezik. A jó eladónak ilyen helyzetben is helyt kell állnia.

Függetlenül kell magát az első benyomástól és **udvarias beszédével, higgadt viselkedésével** kell kivédenie a vevő hiányosságait.

### ***1.1.2. Az üzleti telefonálás szabályai***

Az élő beszéd mellett a **telefon** is fontos kommunikációs eszköz az üzleti életben. Az **üzleti telefonálás szabályai** a következők:

- a témához kapcsolódó hivatalos iratokat, jegyzeteket készítsük elő;
- üzleti telefon **9,00 és 18,00 óra között**, nyugodt környezetben kezdeményezhető;
- első a napszagnak megfelelő **köszönés** (például: „Jó napot kívánok!”);
- majd az azonosítás következik a hívó fél nevének és a vállalkozása nevének közlésével (például: „Mintavirág Kft., Minta Teodóra vagyok.”);
- hívás esetén kerüljön megállapításra, hogy a kívánt személy válaszolt,
- névtelen hívótól megkérdezhetjük a nevét;
- hívás esetén ajánlott megvárni, amíg a hívó fél köszön és **bemutatkozik**, valamint közli, hogy kivel kíván beszélni;
- hívás esetén megkérdezhetjük, a jelen időpont alkalmasságát, ha nem, akkor egy újabb időpontban célszerű megállapodni;
- a beszélgetés során érthetően, röviden, tárgyilagosan ajánlott beszélni;
- kerüljük a **negatív tartalmú kifejezéseket** (például: „nem”, „probléma”, „de”, „csak”, „hibás”, „lehetetlen”,...);
- használjunk **pozitív üzenetet hordozó szavakat** (például: „igen”, „jó”, „természetesen”, „érdekes”, „rendben”,...);
- az egyeztetett tényeket, üzeneteket **jegyzetben** rögzítsük;
- a beszélgetés végén ismételjük meg az egyeztetett tényeket, például dátumok, helyszínek, megrendelések, határidők,...;
- régebbi ismeretség esetén udvarias érdeklődés is lehetséges;
- az ügy elintézése után köszönetet is nyilváníthatunk;
- amennyiben meg kell szakítani a beszélgetést, udvarias kimentéssel tegyük;
- a **búcsúzást** a hívó fél kezdeményezi.



---

## 21. feladat

**Dolgozzanak párban! Bonyolítsanak le egy telefonbeszélgetést három ballagási csokor megrendeléséről (figyeljenek a csokor típusára, az árbeli elképzelésekre, a csokrok átvételének idejére és helyére)! Vegyék fel a telefonbeszélgetést és a feladat végeztével hallgassák vissza! Elemezzék a hallottakat, mi segítette és mi akadályozta a hatékony ügymenetet?**

---

### *1.1.3. Az üzleti levelezés szabályai*

Az üzleti levél **ötös tagolású**:

- megszólítás,
- bevezetés (a levél tárgyának tisztázása),
- kifejtés (kérés, teendők, helyszínek, időpontok, határidők),
- összefoglalás, zárás (ismétlés, kapcsolattartó megjelölése, mellékletek, további címzettek)
- elköszönés, aláírás.

Az üzleti levelezés során szem előtt kell tartani az iratok **formai megjelenését**, a levelek **szerkezeti felépítését**, valamint a **helyesírás** szabályait. A hibás levelek üzleti bonyodalmat, illetve a vállalkozás rossz megítélését eredményezhetik.

A levél megírása előtt össze kell gyűjteni az üggyel kapcsolatos anyagokat és ajánlott vázlatot készíteni. Az írás legyen tartalmas, de tömör.

Az üzleti levél a küldő szervezet **fejlécével**, majd a **címzéssel** kezdődik. Ezt követően a levél egy udvarias **megszólítással** indul, például: „Tisztelt Minta Márton!; Kedves Minta Úr!; Tisztelt Igazgató Úr!”.

Amennyiben az üzleti ügy rendelkezik előzménnyel, korábban kapott ügyirat-, illetve iktatószámmal, a levélben hivatkozni kell azokra. A levélben a megszólítás gyakran Ön, aminek nagy kezdőbetűs írása lehet a tisztelet jele, azonban nem kötelező helyesírási szabály. A levél tárgyát ajánlott kiemelni, megvastagítani, esetleg aláhúzni.

**A levél tárgyalása során követendő főbb szabályok:**

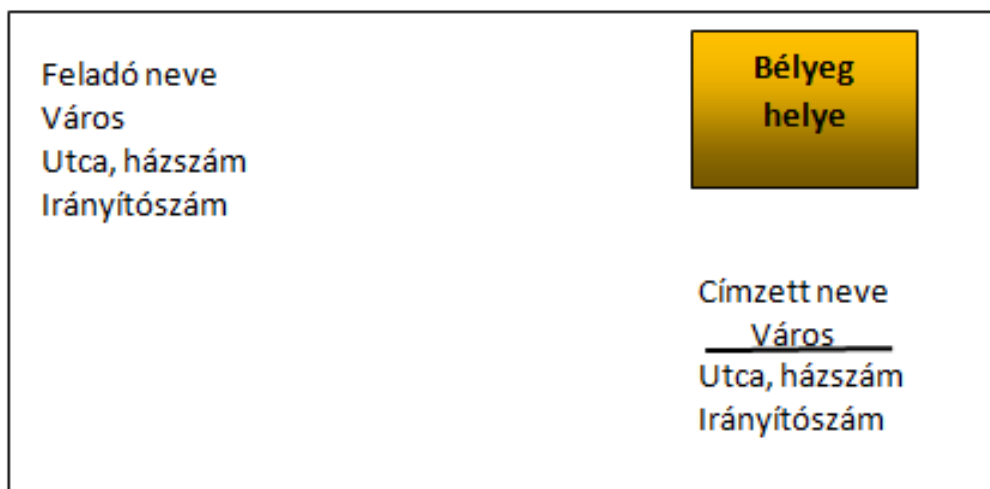
- pontosan érthető és követhető legyen a levél célja, szándéka,
- hangnemét a címzettel való kapcsolat jellege határozza meg,
- a helyesírás legyen pontos, ellenőrzött,
- kerülendők a feleslegesen alkalmazott idegen szavak,

- stílusában legyen udvarias, megbecsülést kifejező, személyhez szóló,
- kerülendők a hosszú, többszörösen összetett mondatok,
- az új gondolatokat új bekezdések jelezzék,
- a fontos tartalmat (helyszín, dátum, határidő,...) félkövér, illetve aláhúzott betűtípussal jelezzük,
- a levél formája erősítheti, vagy gyengítheti a tartalmat,
- másfeles sorköz alkalmazása ajánlott,
- a lap mérete és minősége legyen a tartalomhoz illesztett,
- a lap, írással történő teljes kitöltése kerülendő,
- a fogalmazás legyen a lehető legrövidebb, lényegre törő.

A levél tárgyalását a **keltezés** követi, úgy, mint: „Budapest, 2018. június 15.” Ezután a megszólítással összhangban álló **elköszönés** áll, így például: „Tisztelettel:”; „Üdvözlettel:”. Itt írjuk le a **küldő nevét**, mely felett szerepeljen **aláírása**, alatta pedig kisbetűvel a beosztása. Amennyiben **melléklet** is csatolásra kerül, vagy több címzett lett megjelölve, az is jelenjen meg a levél alján felsorolva.

A levél elküldése előtt egy ellenőrző átolvasás ajánlott.

Az üzleti levél célba éréséhez figyeljünk a **boríték** pontos címzésére. A borítékok bal felső sarkába kerül a küldő neve és címe, jobb alsó sarkába a címzett neve és címe, jobb felső sarkába pedig a postai bélyeg, illetve bélyegző.



132. ábra A helyesen megcímezett boríték tartalmi elemei

---

## 22. feladat

Címezzen meg egy borítékot a helyi önkormányzat részére!

The diagram shows a rectangular envelope. On the left side, there are three horizontal lines for the recipient's name. On the right side, there are three horizontal lines for the recipient's address. Below the address lines, there are four small square boxes for the sender's name and address.

---

### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

A kommunikáció lehet ..... (..... vagy .....), illetve nem .....

2. Sorolja fel, hogy a kommunikáció szóbeli szintjén mire kell figyelnie az eladónak!

3. Sorolja fel, hogy a kommunikáció viselkedésbeli szintjén mire kell figyelnie az eladónak!

4. Telefonáláskor ki mutatkozik be először és ki köszön el először?

5. Állítsa sorrendbe a levél befejező elemeit!

..... elköszönés

..... dátum

..... aláírás, név

---

## 2. AZ ÉRTÉKESÍTÉS FOLYAMATA

A virágeladás legelterjedtebb módja hazánkban jelenleg is még a **személyes eladás** (Personal Selling, PS). A PS az eladó és a vevő személyes kapcsolatán alapuló üzletkötés. Előnye a hatékonyság, hitelesség és az **interaktivitás**. Összevetve az egyéb értékesítési módokkal, hátránya a munkaerőigény kapcsán felmerülő **költségigény** és a lassúság.

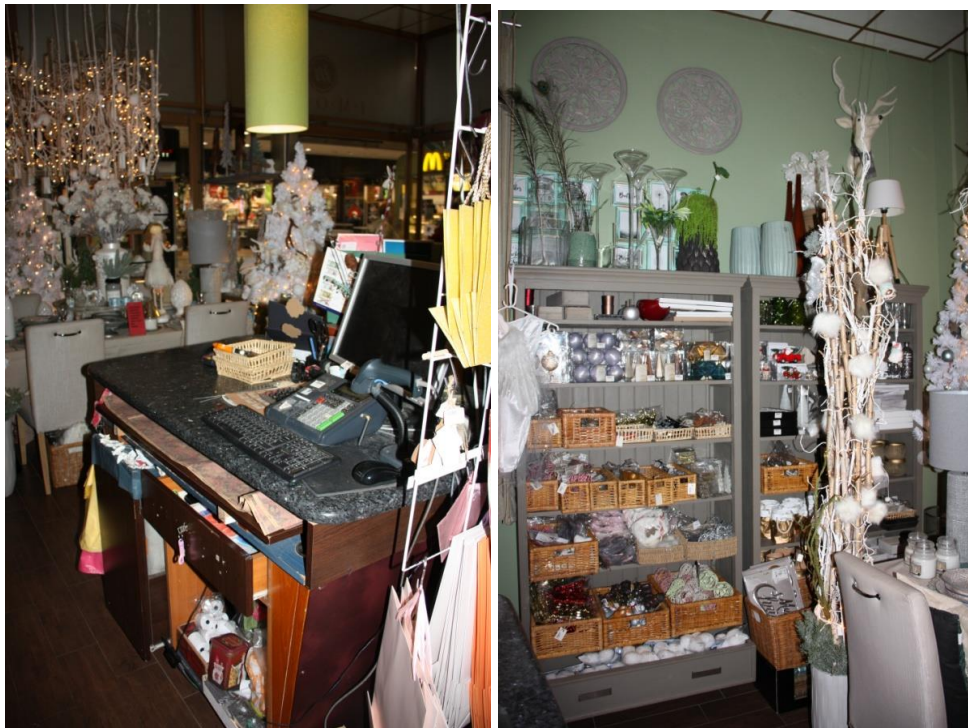
A személyes eladás az eladótól szakmai és általános műveltséget, jó megjelenést, kiemelkedő kommunikációs képességet, nyugalmat, empátiát és udvariasságot követel meg.

**A személyes eladás folyamatának lépései:**

- a vásárló köszöntése,
- a vásárlási szándék megérdeklődése,
- termékbemutató,
- ha szükséges helyettesítő és kiegészítő termékek ajánlása,
- a termék értékesítésre történő előkészítése és csomagolása,
- számlázás, illetve nyugta készítése,
- a fizetési folyamat lebonyolítása,
- a vásárlás megköszönése,
- elköszönés.

**Az értékesítés helye,** a virágbolti eladótér négy nagy egysége:

- eladótér: jellemzően a pult mögötti rész,
- vevőtér: a vevők itt válogatnak, mozognak,
- elszámoló tér: a pénztár és környéke,
- csomagolótér.



**133. ábra** Csomagolótér és vevőtér

## 2.1. A vevő fogadása, köszöntése

Ha vevő érkezik az üzletbe, az eladó forduljon az érkezőhöz és **köszöntse**.

A vevő első benyomásait a helyiség arculatából, majd pedig az eladó és a közötte kialakuló **szemkontaktusból** nyeri. A szemkontaktus kapcsolatot teremt a vevő és az eladó között, jelzi, hogy az eladó figyel, azonban 3-5 másodpercnél hosszabban tartva tolakodóvá válhat.

A **köszönéskor** észlelhető a beszédtempó, a hangerősség, a hangszín. A szóbeli köszönés a napszakhoz igazodik, helyes formája: „Jó reggelt kívánok!” (kb. 10,00 óráig); „Jó napot kívánok!” (kb. 10,00-18,00 óráig), „Jó estét kívánok!” (kb. 18,00 órától). Amennyiben a virágbolt régi vevője társaságában új személlyel érkezik, először köszöntendő az ismerős személy a szokott módon, majd a társaságában lévő személy a legudvariasabb forma szerint.

Gyerekeknek köszönhetünk a „Szervusz!”, a „Szia!” üdvözlési formával.

## 2.2. A vásárlási szándék megérdeklődése, termékbemutató

A köszönés után a kapcsolat felvétele gyakran az eladónak a vevő **vásárlási szándéka iránti érdeklődésével** folytatódik. Például: „Miben segíthetek?” Nem megfelelő, ha az eladó sürgető, vagy udvariatlan formában érdeklődik a vásárlótól. Például: „Tessék kérni!”, „Oda mi lesz?”, „Mit kér?”

Az eladás kommunikációjára jellemzően **3-4 perc áll rendelkezésre**, ennyi idő alatt kell **eljuttatni a vevőt a vásárlási döntéshez**, illetve a megrendelés leadásához. A vásárlói döntést követően átlagosan 2 perc adott további kérdések feltételére, illetve a termékkel kapcsolatos információk átadására. Ezek az időintervallumok csak tájékoztató jellegűek, egy átlagos vásárlásra vonatkozhatnak. A vevőt nem ajánlott siettetni, de arra is ügyelni kell, hogy indokolatlanul ne tartsa fel a többi vásárlót.

Amennyiben a vevő igénye nem egyértelmű, **kérdésekkel pontosítható**. A kérdések lehetnek zárt, vagy nyitott kérdések. A **zárt kérdések** konkrét dologra vonatkoznak (például: „Hány szál rózsából szeretné a csokrot?”), ezekre jellemzően rövid válasz érkezik. A **nyitott kérdésekre** (például: „Mi a véleménye erről?”) többnyire részletes felelet érkezik. A zárt kérdések előnye, hogy segítségükkel a beszélgetést tempósan, mi irányítjuk, így kézben tartjuk annak menetét és idejét. Figyeljünk azonban arra, hogy az irányítás tapintatos, segítőkész legyen, ne erőszakos, türelmetlen, leereszkedő vagy túlzottan befolyásoló. A nyitott kérdésekkel sok értékes információhoz juthatunk, empátiát fejezhetünk ki, azonban ügyeljünk arra, hogy ne tűnjön

faggatózásnak! A kérdésekre adott válaszokra aktívan figyelni kell! Célszerű megerősíteni a hallottakat, illetve visszautalni rájuk.

A **kiszolgálásra** a következő **szabályok** vonatkoznak:

- a vásárlókkal érkezési sorrendben kell foglalkozni,
- az üzletzárás előtt érkezett vevőket a zárás időpontján túl is ki kell szolgálni,
- lehetővé kell tenni az áru megismerését,
- hiányzó áru esetében helyettesítő terméket kell felajánlani, illetve tájékoztatást adni a későbbi beszerzés, vagy máshol történő beszerzés lehetőségéről,
- az árut a vevő által kért mennyiségben és minőségben kell átadni,
- az árut elszállításra alkalmas módon kell csomagolni,
- a nem előcsomagolt árut a vevő jelenlétében kell mérni.

### 2.3. Helyettesítő és kiegészítő termékek ajánlása

A **helyettesítő termék**, egy olyan termék, amely hasonló funkciót tölt be, mint az adott termék, így annak hiánya esetén képes azt helyettesíteni. A helyettesítő terméket az adott termék hiánya, valamint annak túl magas ára esetén veszi meg a fogyasztó.

A **kiegészítő termék** egy olyan termék, amely szoros kapcsolatban áll egy másik termékkel. Ezeket termékeket általában együtt vásárolják meg. Az alaptermékhez, amit a vásárló választott ajánlhatunk valamilyen kiegészítő terméket, felhívhatjuk a figyelmét az esetleges akciókra. Cserepes növény mellé például ajánlhatunk tápoldatot, kaspót. Fontos, hogy a vevő ne azt érezze, hogy erőszakosan el akarunk adni még valamit, hanem inkább a segítséget, az ötletadást értékelje.

A kiegészítő terméket az adott termékkel együtt veszi meg, a helyettesítő terméket pedig az adott termék helyett vásárolja meg a vevő.

### 2.4. Az áru becsomagolása

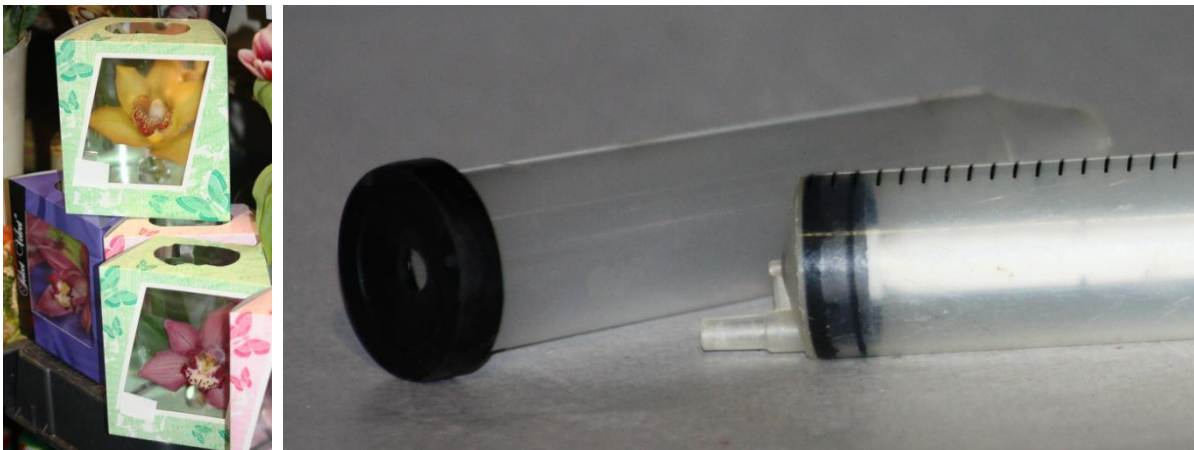
A csomagolás egyrészt **védi az árut a környezeti hatásoktól**, másrészt **védi a környezetet az árutól** (például a vevő ruházatát a vizes szárrésztől). A terméket érő külső hatások négy

csoportha sorolhatók: **mechanikai, klimatikus, biológiai és humán hatások**. Mechanikai statikus hatás lehet a nyomás, míg mechanikai dinamikus hatás például a rázás, az ejtés és az ütés. Klimatikus tényező lehet többek között a hőmérséklet (például a szobanövények téli értékesítés esetén gondos csomagolást igényelnek), a csapadék, a légmozgás, a páratartalom és a napsugárzás. Biológiai hatás lehet a mikroorganizmusok által keltett hatások (a vágott virágok fonnyadását is nagyban befolyásolják a szállítónyalábok befűzésével). Humán hatás lehet a lopás, vagy a hamisítás.

A csomagolás azonban több mint egy védőréteg, „néma eladóként” képes a terméket eladni. A

**jó csomagolás marketing jellemzői:**

- tájékoztató,
- praktikus,
- fogyasztóbarát,
- környezetbarát,
- esztétikus, vonzó,
- különleges,
- figyelemfelkeltő,
- szimbolikus tartalommal bír (pl. férfias csomagolás).



**134. ábra** A virágkötészetben alkalmazott különleges csomagolás a szálas növények fiolás csomagolása. A fiola víztárolási kapacitása korlátozott, így időről időre fecskendőszűvel feltöltést igényel.

Az áruforgalomban való részvételi ideje szerint **eldobó** (ismételten fel nem használható csomagolás) és **visszatérő csomagolások** (többszöri használatra szánt csomagolás) ismertek. A virágüzletekben az esetek döntő többségében az előbbi jelenik meg.

A virágüzleti csomagolásban leginkább a **védő-** és a **díszcsomagolás** fordul elő. A **védőcsomagolás** elsődleges feladata a termék tökéletes védelmének biztosítása. A védőcsomagolásnak egyidejűleg olyannak kell lennie, hogy támogassa a kezelést, így például a megfogást.

A **díszcsomagolás** az ajándék szerves része. A megajándékozott a csomagolást pillantja meg először, ezért elkészítése fokozott figyelmet érdemel. A kreatív díszcsomagolás egyedinek tűnik és dekoratív, művészi benyomást kelt.



**135. ábra** Fonott és anyag kaspók a cserepes növények díszcsomagolásához

A **csomagolástechnika** olyan műveleti rend, mely meghatározza a csomagolás elvégzésének menetét és az ahhoz szükséges módszereket és eszközöket. A virágbolti **csomagolás technológiájának szakaszai:**

- előkészítés (csomagolószerek, termék, jelölések, címkék, záró anyagok),
- a termék csomagolóeszközbe juttatása (kaspóba helyezés, zacskóba húzás, papírba tekerés),
- a csomagolás zárása (tűzések, ragasztások, szalag kötések),
- megjelölések (személyes ünnepek, ballagás stb.).

**Csomagolóanyagok a virágkötészetben:** selyempapír, trapéz tasak, celofán, kristályfólia, díszcsomagoló papír, egyéb csomagolóanyagok (műanyag dobozok, kartondobozok, műanyag háló, reklámszatyrok, papírtasakok, textilek).





136. ábra Fokföldi ibolya és krizantém trapéz tasakban

A **csomagolópapírok** elterjedtségét olcsóságuk, kis tömegük, jó nyomtathatóságuk és környezetbarát tulajdonságuk adja. A csomagolópapír esetében elvárás a szagtalanság és a célnak megfelelő szilárdság.



137. ábra A papír ajándék tasakok a lakosság körében kedvelt termékek.

A **műanyag** csomagolóanyagok előnyös tulajdonságai: kis tömegűek, vízzárók, áttetszők is lehetnek, olcsók. A műanyagok hátránya, hogy környezetszennyezők. A cserepes növények csomagolásban a nagy- és kiskereskedelemben egyaránt a trapéz tasakok a legelterjedtebbek. A trapéz tasak fényes alapanyaga, kiváló színnyomtathatósága esztétikus megjelenést kölcsönöz a cserepes növényeknek. Cserepes növények mellett vágott virágok automatikus csomagolására is elterjedt a trapéz tasak.



**138. ábra** *Krizantém trapéz tasakban*

A csomagolóanyagok esetében nagyon fontos a szín, mivel az befolyásolja a láthatóságot és a csomagnak hangulatot kölcsönöz.



**139. ábra** *Műanyag kaspók változatos színekben*

*Az átlátszó és áttetsző műanyag kaspók az orchideák fotoszintetizálni képes léggyökereinek biztosítanak megfelelő környezetet.*

A csomagolás kiegészítő segédanyagai tökéletesítik a csomagolástechnikát. Típusai:

- záróelemek (fedél, zsineg, klipsz),
- párnázóanyagok (buborékfólia),
- páramegkötők,
- rögzítők (szalag, gombostű, cellux, tűzőkapocs),
- díszítőelemek.



**140. ábra** Élő, mű-, selyem- és szárazvirág, zöldnövény, karton, papír, kerámia, üveg stb. felületén csillámok és flitterek rögzítésére ragasztóspray, valamint színezésre alkalmas virágkötészeti spray.

A **csomagküldő cégek** a szobanövényeket jellemzően először celofánba, majd papírba, végül kartondobozba csomagolják. Szükség esetén a dobozt térkitöltő csomagolóanyaggal töltik ki.

A **nagykereskedelemben** a vágott virágok egy csomagolási egysége (köteg, csokor, doboz vagy hasonló) 5, 10, vagy 10-nek a többszöröse számú virágot tartalmaz. Kivételt képeznek az olyan virágok, melyeket szokásosan egyenként, vagy súlyra értékesítenek, illetve amelyekkel kapcsolatban az eladó és a vevő másképp állapodik meg. A nagykereskedelmi vágott virág csomagolás teye lehetővé az áru felismerését. Minden csomagolási egység (köteg, csokor, doboz vagy hasonló) azonos nemzetséghez, fajhoz és természetett fajtához tartozó virágokat tartalmazzon, melyek mindemellett azonos minőségi osztályúak és azonos fejlettségűek. Vegyes virág és vágott zöld csomag akkor megengedett, ha azonos minőségi osztályú termékekből áll az összeállítás és a csomag ennek megfelelően jelölt.



141. ábra Védelmi funkciót és költségtakarékosságot tökéletesen szolgáló tűzőhab csomagolás

A csomagolóanyagok **környezettudatos használata** mindannyiunk felelőssége. A csomagolóanyagok kapcsán is felmerülő környezetvédelem fogalmak:

- megelőzés,
- újrahasználat,
- újrahasznosítás,
- energiatermelési hasznosítás,
- gyűjtés, végső tárolás.



142. ábra Műanyag kötöző szalagok és a kiváltásukra alkalmas környezettudatos, természetes raffiából készült kötöző szalagok



**143. ábra** Ezeknek az árunak az esetében a csomagolás bal alsó, illetve felső sarkában lévő Zöld Pont védjegy (egymásba tekeredő zöld és fehér nyíl) a garancia arra, hogy az adott csomagolásra befizették a megfelelő díjat a nemzeti csomagolóhasznosító szervezetnek, ami aztán elvégzi a termékek csomagolásának visszagyűjtését, hasznosítását, illetve ártalmatlanítását.



**144. ábra** A Möbius-szalag az újrahasznosítás szimbóluma: azt jelöli, hogy az adott termék bizonyos feltételek teljesülése esetén – a szelektív hulladékgyűjtési rendszer alkalmazásával – újrahasznosítható.

## 2.5. Számlázás, nyugta készítése

A fizetendő árukról a **kereskedelmi egységekben gépi nyugtát, kérésre számlát** kell kiállítani, és azt a vevőnek átadni.

### 2.5.1. Nyugta

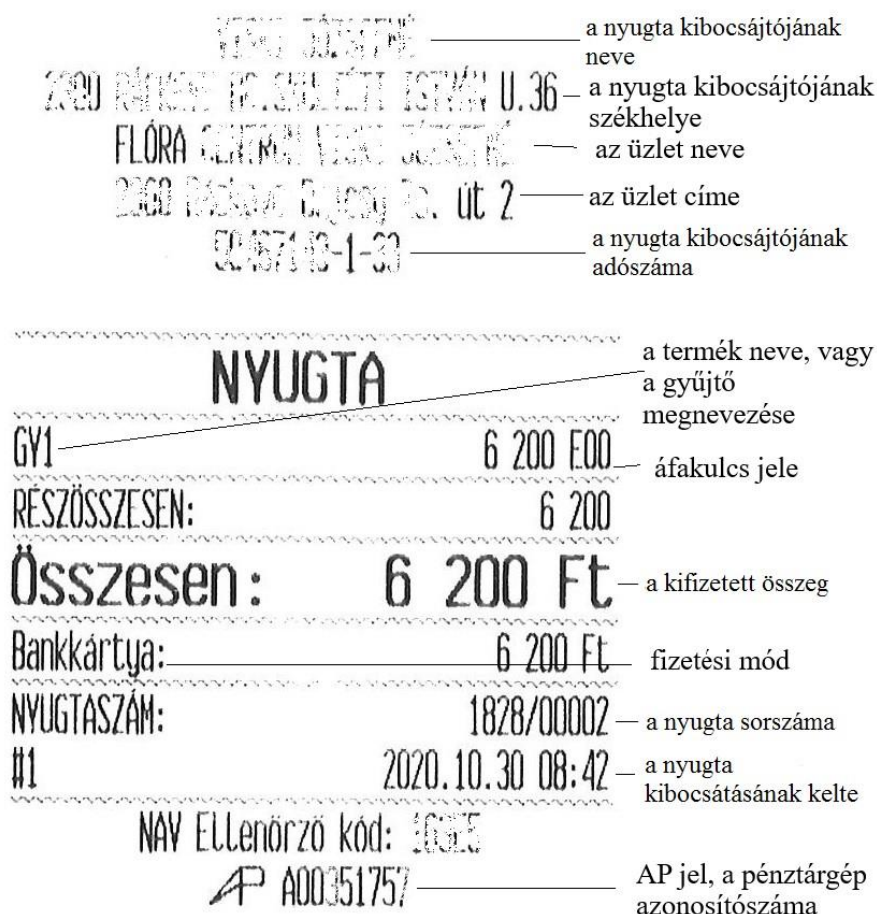
A **nyugta** adóigazgatási azonosításra alkalmas bizonylat, amelynek minimális tartalmát a mindenkori jogszabályok határozzák meg. A mindennapi szóhasználatban gyakran keverik a számla és a nyugta fogalmát, azonban míg a **számla az ügylet teljesítésére vonatkozik**, a **nyugta az ellenérték átvételét igazolja**. A nyugta tehát az ellenérték átvételét igazoló okirat.

Nem kell számlát adni, ha a vevő nem adóalany és nem kér számlát, illetve az ellenérték nem éri el a 900 000,- forintot, azonban nyugtát mindig kell adni. A nyugta csak **papíralapú** lehet, és csak magyar nyelven íródhat.

### *Gépi nyugta*

#### **A gépi nyugta kötelező, minimális adattartalma**

- A gépi nyugta fejlécének adatai (az adatsorok alábbi sorrendje is kötelező):
  - a bizonylatot kibocsátó vállalkozás (cég) neve,
  - a bizonylatot kibocsátó vállalkozás (cég) székhelye,
  - a bizonylatot kiállító üzlet neve (amennyiben különbözik a vállalkozás (cég) nevétől),
  - a bizonylatot kiállító üzlet címe (amennyiben különbözik a vállalkozás (cég) székhelyétől),
  - a vállalkozás adószáma,
- „NYUGTA” felirat,
- a termék, szolgáltatás megnevezése, adóval együtt számított értéke, a tranzakció típusának jele (vagy megnevezése), a forgalmi gyűjtő jele,
- a nyugta végösszege (fizetendő összeg), "ÖSSZESEN: ..... Ft" formában,
- a nyugta sorszáma,
- a nyugta kibocsátásának kelte: év, hó, nap, óra, perc,
- stilizált AP jel és ennek folytatásaként a pénztárgép 9 jegyű azonosítószáma.



145. ábra Gépi nyugta

### Kézi nyugta

A virágkereskedelemben előforduló **piaci értékesítés** esetén az adóhatóság szerint pénztárgép üzemeltetése (és így gépi nyugta adása) szükséges, amennyiben a piac egész évben működik és az értékesítés pavilonból történik.

Abban az esetben, amennyiben egy üzlettel és online pénztárgéppel rendelkező virágkereskedő valamilyen rendezvényre, alkalomra **kitelepül**, pénztárgépét nem köteles kitelepíteni, illetve azt csak előfeltételekkel, előzetes bejelentést követően teheti meg, vagy ezekre az alkalmakra egy másik pénztárgépet korlátozásokkal bár, de rendszeresíthet. A gyakorlatban ilyenkor a **kézi nyugta adása** a legelterjedtebb.

**Áramszünet** és **gépi hiba** esetén is az üzletek kötelesek **kézi nyugtát** kiállítani a gépi helyett, vagy cserepénztárgépet használni 3 napon túli javítás esetén. Viszont ezen értékesítési összegeket – akár egy tételben is – **be kell ütni a saját pénztárgépbe** annak újbóli üzembe helyezésekor.



**146. ábra** Kézi nyugta nyugtatömbjének borítóoldala

*Kézi nyugta a kötelező tartalmi elemeknek rendelt rovatokkal: a nyugta sorszámával, a nyugta kibocsátójának nevével, címével, adószámával, a nyugta kibocsátásának keltével és a kifizetett összeggel.*

A kézi nyugta kötelező adattartalma:

- a bizonylat megnevezése: „NYUGTA”;
- a nyugta kibocsátásának kelte;
- a nyugta sorszáma, amely a nyugtát, kétséget kizáróan azonosítja;
- a nyugta kibocsátójának adószáma, valamint neve és címe;
- a termék értékesítésének, szolgáltatás nyújtásának adót is tartalmazó ellenértéke (a kifizetett összeg).



---

**23. feladat****Töltsön ki egy nyugtát az alábbi virágkötészet termékről!**

A cég neve és címe, adóigazgatási azonosító száma: ..... ..... .....	Sorszám:
	<b>SBANA 1966568</b>
	Kelet:
.....forint	<b>NYUGTA</b>
Átvettem:	_____ aláírás

---

**2.5.2. Számla**

A **számla** olyan szigorú számadású bizonylat, amelyet az áru értékesítésekor vagy a szolgáltatás teljesítésekor állítanak ki és az **ügylet teljesítését** igazolja. Számla minden olyan okirat, mely megfelel az áfatörvényben **meghatározottnak**.

A tartalma és a rendeltetése alapján a számla lehet **készpénzfizetési számla** vagy **átutalásos számla**.

### *Készpénzfizetési számla*

**Készpénzfizetési számla** (egyszerűsített számla) esetében a **számla kelte, teljesítése és fizetési határideje megegyezik**. A számla kiállításakor az abban foglaltak teljesítése és ellentételezése megtörténik.

A készpénzfizetési számla az **előállítás módja** alapján lehet

– **papíralapú:**

- nyomdai úton előállított (számlatömb) vagy
- géppel előállított: pénztárgéppel vagy számítógéppel

– **elektronikus.**

A szövegezés szerint **kétféle készpénzes számlatömb** létezik:

	<b>A számla felső részén</b>	<b>A számla alsó részén</b>	<b>Az áfa értéke</b>
1.	Értéke mely .....% ÁFA-t tartalmaz	A számla végösszege ..... % általános forgalmi adót tartalmaz	Mindkét esetben 21,26%
2.	Értéke mely .....% ÁFA-t tartalmaz	Az áthárított adó százaléktartalma: .....%	Felső rész: 21,26% Alsó rész: 27%

A 147. ábrán látható készpénzfizetési számla a 2. típusra minta.

**Készpénzfizetési számla** NQ9EE 1473269

A számlakibocsátó neve, címe:		A vevő neve, címe:		
Adóazonosító szám: Közösségi adószám: HU		Adóazonosító szám: Közösségi adószám:		
..... alírása		A számla kelte:		
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFA-val növelt)	Értéke, mely ..... % ÁFA-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			..... %

B. 13-373/V. r. sz. - (50x21.) - Nyomell Kft. - 2016 - N. P.

**147. ábra** Készpénzfizetési számlatömb nyomtatványi formája

## 24. feladat

**Olvassa el az alábbi magyarázatot a készpénzfizetési számla kétféle szövegezésére!**

*Tegyük fel, hogy a vevő 1000 forint plusz áfa értékben készpénzzel fizet, és számlát kér. Ez még egy kezdő eladónak sem okozhat gondot, nem bonyolult a feladat. Ennek ellenére van valami, amit – a tapasztalatok szerint – mégis szinte mindenki elront a számlán.*

*Igaz, manapság már szinte mindenki valamilyen számítógépes programmal számláz (egyes szoftverek – bár némiképp korlátozott funkciókkal – ingyenesen is letölthetőek az internetről), de azért még találkozunk itt-ott a jó öreg kézi számlatömbökkel – vannak esetek, amikor a bizonylatok kiállítása nem is oldható meg másképp –, a készpénzfizetési számlákkal. (Átutalásos számlát is állíthatunk ki kézzel, számlatömbből, de az egy másik „műfaj”.)*

A **készpénzfizetési számla** kitöltése során felmerül egy kérdés, amit szinte mindig rosszul „válaszolnak meg” a kereskedők. **Az áfa mértékéről van szó.**

Ez elvileg nem jelenthet problémát, **az általános kulcs 27 százalék**, és igen kevés a kivételek száma (néhány termék és szolgáltatás áfája 5, illetve 18 százalék). A megfelelő rubrikákba – ebből kettő van – tehát beírjuk az áfakulcsot, valamelyiket a fenti három közül (az áfamentes ügyletektől most tekintsünk el).

Sajnos ezzel még nem dőlhetünk hátra, a jól végzett munka örömeivel. A tapasztalatok szerint a hivatkozott rubrikákba írt adat egyike szinte biztos, hogy hibás, tisztelet a kivételnek.

Ugyanis a készpénzfizetési számla fífikásan teszi fel az áfát érintő kérdést, egy nyomtatványon belül kétszer is. Egyrészt firtatja, hogy **az adott termék, szolgáltatás hány százalék áfát tartalmaz** – ez általában a nyomtatvány jobb **felső** sarkában található rubrika –, másrészt rákérdez **az áthárított adó százalékos mértékére** a nyomtatvány végösszegét tartalmazó rubrika **alatti** sorban.

Fontos, hogy itt nem a memóriánkat tesztelik, tehát ez nem olyasmi, mint az internetes jelszavak kétszeri beírása biztonsági okokból, hanem **két különböző számérték**. Azaz az áfakulcs kontra felülről számított áfakulcs ügye.

**Amennyiben arról van szó, hogy a kiszámlázott termék, szolgáltatás bruttó értéke mennyi áfát tartalmaz, akkor 27 százalékos áfakulcs esetében ez 21,26 százalék.** Ez az úgynevezett **felülről (a bruttó összegből visszszámított) áfakulcs**, és mindhárom szóba jöhető kulcsra vonatkozóan megtalálható az áfatörvény 83. paragrafusában.

Ha valakinek éppen nincs a keze ügyében az áfatörvény gondosan lefűzött példánya, a matematika tudományát is segítségül hívhatja. A nettó 1000 forint értékű termék 27 százalékos áfával bruttó összegben 1270 forint. A felülről számított adókulcs mértékét úgy kapjuk meg, hogy megnézzük az áfa (itt 270 forint) hány százaléka a bruttó értéknek, azaz  $270/1270 \times 100 = 21,26$ , tehát **21,26 százalék**. **Ez kerül a jobb felső sarokba a számlán. Az áthárított adó százalékkértéke (ez az áfakulcs) pedig – jelen esetben – 27 százalék.**

Abban az esetben, ha arra a kérdésre, hogy a kiszámlázott érték mennyi áfát tartalmaz, az a válasz, hogy 27 százalék, akkor az azt jelenti, hogy a nettó értékre vetített adómérték 37 százalék. Azaz maradva a fenti példánál, 927 forint nettó értékről és 343 forint áfáról beszélünk, az egyébként pontos 270 forint helyett.

Nem hiszem, hogy akad olyan kereskedő, aki örülne, ha azt az adót fizettetnék meg vele, amit a készpénzfizetési számlán a fentiek szerint, az áfatartalmat „túlbecsülve” felszámított. (Elvileg ugyanis azt kellene „becsengetni” a költségvetésbe.)

(Forrás: [https://adozona.hu/afa/Keszpenzfizeteses\\_szamla\\_kitoltese\\_egyszeru\\_BUZ0YQ](https://adozona.hu/afa/Keszpenzfizeteses_szamla_kitoltese_egyszeru_BUZ0YQ))

### Áfa számítása alulról és felülről egy példán bemutatva

A virágbolt értékesít egy 10 000,- Ft nettó értékű koszorút.

Az értékesítésről kiállított **átutalásos számlán** a következő összegek lesznek (az áfa meghatározása alulról):

**nettó érték:** 10 000,- Ft (az átutalásos számlán az „Egységár ÁFA nélkül”, és ebben az esetben az „Érték (ÁFA nélkül)” rovat, valamint a „Számleérték ÁFA nélkül” rovat)

**áfakulcs:** 27% (az átutalásos számlán „Az ÁFA kulcsa ..... és összege” rovatában a pontozott vonalra írt érték)

**az áfa összege:** 2700,- Ft (az átutalásos számlán „Az ÁFA kulcsa ...27%... és összege” rovat)

Kiszámítása:  $10\,000 \cdot 0,27 = 2700$

**bruttó érték** (fizetendő összeg): 12 700,- Ft (az átutalásos számlán „A számla végösszege” rovat)

Kiszámítása:  $10\,000 \cdot 1,27 = 12\,700$

vagy,

$$10\,000 + 2700 = 12\,700$$

Illetve a **készpénzfizetési számlán** (az áfa meghatározása felülről):

**fizetendő összeg** (bruttó érték): 12 700,- Ft (a készpénzfizetési számlán az „Egységára (ÁFÁ-val növelt)” rovat, és ebben az esetben az „Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz”, valamint „A számla fizetendő végösszege” rovat)

a számla 21,26% áfát tartalmaz (a készpénzfizetési számlán az „Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz” rovatában a pontozott vonalra írt érték)

**az áfa összege:** 2700,- Ft (a készpénzfizetési számlán ezt nem kell feltüntetni)

Kiszámítása:  $12\,700 \cdot 0,2126 = 2700$

### A készpénzfizetési számlán kötelezően fel kell tüntetni:

- a számlakibocsátó (eladó) nevét, címét és az adószámát,
- a vevő nevét, címét, szükséges esetben az adószámát,
- a számla kibocsátás keltét,
- a termék, szolgáltatás megnevezését (a vámtarifaszámot és a TESZOR számot nem kötelező),
- a termék, szolgáltatás mennyiségi egységét, mennyiségét, áfával növelt egységárát,

- a termék, szolgáltatás adóval együtt számított ellenértékét összesen,
- az adó %-os mértékét.

A készpénzfizetési számla **első példányát** a vevőnek kell átadni, **második példánya** a könyvelésre kerül, **harmadik példánya** a tömbben marad. A vásárlás összegét készpénzfizetési számla adása esetén is **be kell ütni a pénztárgépbe**. A **gépi nyugtát** ilyenkor **nem a vevő kapja**, hanem azt az áfás számla másodpéldányához csatolva meg kell őrizni.

### *Átutalásos számla*

**Átutalásos számlát** akkor kell kiállítani, ha a számla **kiállításának időpontja eltér** a számlán megnevezett szolgáltatás vagy termék **teljesítésének** és annak ellentételezésének **dátumától**. A fizetés ilyenkor jellemzően **bankszámlán** keresztül történik.

Az átutalásos számla az **előállítás módja** alapján lehet

- **papíralapú:**
  - **nyomdai úton** előállított számla (számlatömb) vagy
  - **számítógéppel** előállított számla
- **elektronikus** számla.

### *2.5.3. A vállalkozás bélyegző*

Az iratok **hitelesítésére** jellemzően **bélyegzőt** és **aláírást** használunk. A **számla kiállításához nem kötelező használni**, de egyszerűbb a számlatömbre rábélyegezni az adatokat, mint kézzel kitölteni.

A **vállalkozás bélyegzőket** szigorúan bizalmas eszközként kell kezelni, őrzésükről és nyilvántartásukról is gondoskodni kell. Magánvállalkozások jellemzően **hosszú bélyegzőt** használnak, melyen a vállalkozás neve, címe, adószáma, esetleg telefonszáma szerepel. Ezt a bélyegzőt vállalkozásjelzés helyett is lehet használni számlákon, borítékon stb. Nagyobb vállalkozások a vállalkozás bélyegzőket sorszámmal látják el. A bélyegző elvesztése azonnali intézkedést igényel.



148. ábra Céges bélyegző

---

## 25. feladat

**Készítsen bélyegzőmintát egy elképzelt virágkötő vállalkozás számára!**

---

### *2.5.4. Szigorú számadási kötelezettség, a hibás számla javítása*

#### *Szigorú számadási kötelezettség*

A nyugtát és a számlát szigorú számadási kötelezettség terheli. Erre azért van szükség, hogy külső, illetve belső ellenőrzés során a nyilvántartás vezetője elszámoltatható legyen, és elkerülhetők legyenek a nyomtatványokkal kapcsolatos visszaélések és károkozások. Olyan nyomtatványokat sorolnak ide, amelyek:

- szigorúan sorfolytonos számozással vannak ellátva, és
- a kiállítás sorrendjének követnie kell a sorszámozás rendjét.

Szigorú számadású nyomtatványt csak adószámmal rendelkező vállalkozás vásárolhat a nyomtatványokat értékesítő boltokban. A megvásárolt tömbökről nyilvántartást kell vezetni.

#### *A hibás számla javítása*

A kézi kiállítású számla javítása akkor tekinthető szabályosnak, ha a **téves adatot egy vonallal áthúzzák** (úgy, hogy a hibás adat is jól olvasható maradjon), és ezt követően **a helyes adatot olvasható módon a javítás fölé vagy alá írják**. Az ilyen módon javított bizonylatot a javítást végző személynek a **dátum feltüntetésével alá kell írnia**, mert ez hitelesíti a számlában a

javított adatokat. Többpéldányos számla esetén a javítást a számla **minden példányán** el kell végezni. Hibajavító festék használata tilos!

**Gépi számla** esetében a számla minden adatát a számítógépnek kell kitöltenie, így **annak kézi javítására nincs mód**, a hibás, vagy hiányos számlát **stornírozni kell**.

## 2.6. A fizetési folyamat

### 2.6.1. *Fizettetés készpénzzel és készpénzkímélő módon*

Az áruk ellenértékének kiegyenlítése történhet:

- készpénzzel,
- készpénzkímélő módon,
- pénzhelyettesítő okmányokkal,
- készpénz nélkül.

#### *Fizettetés készpénzzel*

A **készpénzzel történő fizetés** jellemzően azonnali fizetést jelent. Korábban biztonságosabbnak tekintették az egyéb fizetési módoknál. Jelenleg kisebb kereskedelmi vállalkozások esetében fordul elő, hogy a fizetés csak készpénzzel történhet. A vásárlók körében egyre elterjedtebbek a készpénzkímélő fizetési módok, mert számukra a nagy összegű készpénz tartása, szállítása kevésbé kényelmes.

A kereskedő a boltjában az árukat **euróért** is értékesítheti, ehhez azonban az szükséges, hogy az árun feltüntetett árat forintban és euróban egyaránt meghatározzák. Az euróértékről a bolt maga dönthet. Az euró elfogadásához szükség van olyan pénztárgépre, amely képes euróban is rögzíteni a bevételt, és ennek megfelelően eurót tartalmazó nyugtát adni. Euróval történő fizetéskor a visszajárót euró, eurócent visszaadásával kell rendezni.

Az euróban kapott bevétel forintra történő átszámítására, az adóalap megállapítására az áfatörvény saját szabályt alkalmaz.





149. ábra Készpénzzel és bankkártyával történő fizetés. Utóbbi eszköze a kártyaleolvasó.

### ***Készpénzkímélő fizetés***

Biztonságosabb fizetési mód a **bankkártyával történő készpénzkímélő fizetés**. Technikailag ez is azonnali fizetést jelent készpénz szállítási, tárolási kockázat nélkül. A fizetési folyamat során a bankkártya kibocsátó pénzintézet megterheli a bankkártya felhasználó számláját a fizetési összeggel és ezt jóváírja az elfogadó fél bankszámláján. A bankkártyás fizetés feltétele, hogy a vásárló **érvényes bankkártyával**, az eladó pedig **kártyaleolvasó berendezéssel** rendelkezzen. A bankkártya használata a fizetés folyamán történhet PayPal, vagy PayPass módon, ez utóbbit érintőkártyás fizetésnek is hívják Magyarországon. **PayPal** fizetés esetén a kártyát a kártyaleolvasóba helyezik, **Paypass** esetén elegendő a kártyát a kártyaleolvasóhoz közelíteni, illetve érinteni.

A **kártyaleolvasó szerkezeteket** (POS, Point of Sale terminál) a bankkártyákat kibocsátó pénzintézetekkel, kereskedelmi bankokkal megkötött szerződések alapján lehet üzemeltetni. Ezen szerződések tartalmazzák a szerződő felek kötelezettségeit, az elfogadható bankkártyák típusait, valamint a tranzakciók banki költségeit.

Az utóbbi években terjed a **mobil applikációval történő készpénzkímélő fizetés**. Technikailag ez is azonnali fizetést jelent készpénzszállítási, tárolási kockázat nélkül. A fizetési folyamat során az eladóval szerződő pénzintézet megterheli az okostelefon felhasználó számláját a fizetési összeggel és ezt jóváírja az elfogadó fél bankszámláján. Hazánkban ilyen módon is fizethető az egyenlegfeltöltés és a médiatartalmak letöltése mellett több helyen a vásárlás, a parkolás, az e-útdíj és a rendezvények helyszínén történő fogyasztás.

### ***Fizetés pénzhelyettesítő okmányokkal***

A pénzhelyettesítő okmányokhoz tartoznak az **ajándék-**, az **étkezési**, vagy a **vásárlási**

**utalványok.** A pénztáros csak olyan **utalványt** fogadhat el, amelyre a kereskedelmi egység és az utalványt kibocsátó cég **érvényes szerződést** kötött. Az elfogadható utalványok típusairól a **bejárati ajtón** és a **pénztárnál tájékoztató címkéket** (az eredetivel azonos formájú mintát) kell elhelyezni. Az elfogadás előtt ellenőrizni kell, hogy az utalvány **érvényességi határideje** nem járt-e már le. Az utalványok a magyar bankjegyeken is használatos **biztonsági elemekkel** rendelkeznek, melyek meglétét minden esetben ellenőrizni kell.

### ***Készpénznélküli fizetés***

**Készpénz nélküli fizetési mód** esetén a számla ellenértékét **bankszámlák közötti tranzakcióval**, jellemzően **átutalással** rendezik. Átutalás esetén a vevő fizetést kezdeményezve megbízza pénzügyét az általa megadott összeg bankszámlájáról történő leemelésére és az eladó fél bankszámlájára történő jóváírásra. Az átutalás történhet a **bankfiókban** személyes ügyintézés során papír alapon, vagy a **netbank felületeken** keresztül elektronikusan. Ezekről a pénzügyi tranzakciókról papír alapú, vagy elektronikus bankkivonatukon mindkét fél értesül.

Vállalkozások esetében az átutalást csak rendelkezési jogosultsággal bíró személy kezdeményezheti. A jogosultak nevét és aláírását a számlavezető pénzügyi intézet az aláírás bejelentő lapok alapján tartja nyilván.

Az átutalást megelőzően ellenőrizni kell az eladó számláját alaki és tartalmi szempontból. A **tartalmilag helyes számlán a következőknek kell szerepelnie:**

- a számla sorszáma,
- a vevő neve és címe,
- az eladó neve, címe és adószáma,
- a számla kiállítás dátuma,
- a teljesítés dátuma (amennyiben eltér a kiállítás dátumától),
- a fizetési mód,
- a fizetési határidő,
- a termék megnevezés,
- a termék mennyiségi egysége és mennyisége,
- a termék áfa nélküli egységára és összértéke,
- a termék áfa kulcsa,
- az áfa összege,
- az áfával növelt egységára és összértéke.

Ez a fizetési mód nem jellemző egy-egy vevő virágbolti vásárlásakor. Akkor fordulhat elő, amikor a virágbolt rendel árut (ebben az esetben a bolt a vevő, a bolt kapja a számlát), vagy ha a virágbolttól nagyobb mennyiségű árut rendelnek (ebben az esetben a bolt az eladó, a bolt adja a számlát).

### **2.6.2. Pénzelszámolási, pénzkezelési szabályok**

A kisebb üzletekben az **eladó** és a **pénztáros** személye azonos, több alkalmazott esetén azonban az eladó több figyelmet tud fordítani a vevőkre, és egyéb feladataira, a pénztáros pedig gyorsabban végzi az ellenérték elszámolását, ezáltal nő az üzlet áteresztőképessége.

A **pénztáros** a pénztárt és a pénzkészletet teljes anyagi felelősséggel kezeli, ezért szigorú **szabályok** vonatkoznak rá:

- a pénztárban csak a pénztáros, esetenként a boltvezető tartózkodhat,
- a pénztáros saját pénzt nem tarthatja a kasszában, ott csak a bolt bevétele lehet,
- munkaidőben a pénztárt elhagyva, azt le kell zárni,
- köteles alkalmazni a számadási előírásokat a pénz kezelésekor.

#### **A pénztáros feladatai a munkakezdés előtt:**

- pénztárgép működésének ellenőrzése,
- pénztárgép meghibásodása esetén tájékoztatnia kell a boltvezetőt,
- pénztárgép szalag ellenőrzése,
- váltópénzről gondoskodás.

#### **A pénztáros áruforgalommal kapcsolatos feladatai:**

- megállapítja és elszámolja az ellenértéket,
- beüti a pénztárgépbe a tételeket,
- a végösszeget közli a vásárlóval,
- az átvett pénzt ellenőrzi,
- pontosan visszaadja a visszajárót,
- beteszi a pénzt a pénztárgép megfelelő rekeszébe,
- visszajáró pénzüsszegegről kialakuló vita esetén a boltvezető jelenlétében pénztárzárást csinál (rovancsol),
- gépi blokkot vagy nyugtát ad,
- kérésre készpénzfizetési számlát ad,

- kezeli a bankkártya leolvasó berendezést,
- kiállítja a bankkártya kezeléssel kapcsolatos bizonylatokat,
- elszámolja a pénzhelyettesítő okmányokat (ajándék-, étkezési, vagy vásárlási utalványok),
- tisztán tartja a pénztárt,
- pénzfelhalmozódáskor fölözést (pénz kivét) végez és ezt rögzíti a pénztárgépben.

#### **A pénztáros feladatai bankkártyával történő fizetés esetén:**

- ellenőrzi az érvényességi időt,
- ellenőrzi a kártya épségét,
- ellenőrzi a hologramot és az aláírást,
- a leolvasó berendezés megfelelő részébe helyezi, vagy lehúzza a bankkártyát,
- bizonylatot készít,
- a hitelkártya-bizonylatot a kártyatulajdonossal aláírattja,
- az aláírást összehasonlítja a kártyán szereplő aláírással,
- a kártyabizonylat második példányát a blokkal vagy számlával együtt a vevőnek átadja (az első, eredeti példány az üzleté).

#### **A pénztáros feladatai utalvánnyal történő fizetés esetén:**

- az utalványokat átvételkor azonnal érvényesíteni kell (a kereskedelmi egység bélyegzőjével és a pénztáros aláírásával vagy számítógépes rendszer esetében a vonalkód-leolvasó eszközök segítségével),
- az utalványokról külön nyilvántartást vezet,
- pénztárjelentés készítésekor ezek összegével korrigálja a gép szerinti bevételt,
- csak olyan utalványt fogad el, amelyekre érvényes szerződést kötött az üzlet,
- ellenőrzi az utalvány érvényességét,
- ellenőrzi az utalványokon szereplő biztonsági elemeket (logó, sorszám, biztonsági alnyomat, UV nyomat, hologram csík),
- utalványokból pénzt nem adhat vissza (a vásárlás összegének vagy azonosnak kell lennie az utalvány összegével, vagy a vevőnek készpénzzel kell a fizetendő végösszeget kiegészítenie).

#### **A pénztáros feladatai a műszak végén:**

- fiókban lévő pénzkészlet megállapítása (a pénzszámlálást más néven rovanacsnek nevezik),

- egyéb fizetési eszközök összesítése,
- a pénztárelszámolás elkészítése: nyomtatvány, vagy számítógépes program kitöltése, majd kinyomtatása (a pénztárjelentés szigorú számadású bizonylat, egy időszak készpénzforgalmát összesíti, címletenként kell benne feltüntetni a pénzt),
- az eredmény megállapítása: hiány – többlet – egyező (a pénztárgép által kimutatott bevétellel kell egyeznie a kassa tartalmának),
- a pénzt tűzbiztos, biztonsági zárral ellátott helyre helyezi,
- előkészíti a pénztárgépet a következő napi munkakezdéshez.

---

## 26. feladat

Egy virágüzletben csak készpénzzel és az üzlet által adott kuponokkal lehet fizetni. A nap elején a kasszában 20 000 Ft váltópénz volt. A nap végén az alább felsorolt címletű pénzek és kuponok voltak. Mennyi volt az üzlet aznapi árbevétele?

A kasszában levő címletek:

**10 000 Ft-os: 2 db**

**100 Ft-os: 20 db**

**5000 Ft-os: 7 db**

**50 Ft-os: 10 db**

**2000 Ft-os: 25 db**

**20 Ft-os: 22 db**

**1000 Ft-os: 32 db**

**10 Ft-os: 10 db**

**500 Ft-os: 20 db**

**kupon 500 Ft értékben: 4 db**

---





### 2.6.3. Pénztárgépek

A **pénztárgép** az értékesítési folyamat lezárásakor az **ellenérték** elszámolását segítő gép. Alapvetően alkalmas az áru **árának, mennyiségének, rögzítésére, a vásárlás értékének összegzésére**. Képes a **termékeket meghatározott csoportokba sorolni**, pl. áfakulcsenként, árucsoportonként, jövedéki adózás szerint bontva.

#### *A pénztárgép használatának kötelezettsége*

Hazánkban a kiskereskedelmi egységekben a **nyugtaadási kötelezettség teljesítésére alkalmas pénztárgép használata kötelező**. A pénztárgépeknek meg kell felelni az **adóhatóság** (Nemzeti Adó- és Vámhivatal: NAV) előírásainak, valamint biztosítani kell a pénztárgép **hitelesített, szerviz általi beüzemelését**. 2014. augusztus 1. óta (néhány esetben később) Magyarországon a pénztárgépek **online** üzemmódban működnek. Az offline és az online pénztárgépek között a különbséget egy új alkatrész az **adóügyi ellenőrző egység (AEE)** jelenti. Az AEE biztosítja a titkosított adatkommunikációt az adóhatóság szerverei és a pénztárgépek között, rögzíti a pénztárgép használat elemeit, így a nyugtakibocsátást, a ki- és bekapcsolást, az áramszünetet, a gyakorló mód használatát. Az adatokat a NAV bármikor lekérheti, szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti, ezért a folyamatos online kapcsolat ajánlott.



151. ábra Kis méretű, kiskereskedelemben szokványos pénztárgép



A pénztárgép használatának kötelezettségétől csak abban az esetben lehet **eltérni**, amennyiben a kereskedelmi **tevékenység természete**, vagy **körülményei** (nem üzletben végzett értékesítés, online értékesítés) ezt bizonyíthatóan indokolják, azonban kézi, vagy elektronikus nyugta adása ebben az esetben is kötelező. Pénztárgép használatára például nem kötelezett az Egyéb áruk piaci kiskereskedelme főtevékenységgel regisztrált vállalkozó. A vállalkozás telephely nélkül működtethető.

A **pénztárgép használati kötelezettség** (többek között) a következőkre terjed ki:

- kiskereskedelmi egység,
- terméket is értékesítő szolgáltató (fodrász, kozmetikus, autószerelő...),
- mozgóbolt,
- álló lakókocsis értékesítés.

Az érvényes forgalmazási engedélyű pénztárgépek listája az MKEH (Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal) honlapjáról tölthető le. Pénztárgép választása esetén a legfontosabb szempontok sorrendben: **megbízhatóság, funkcionalitás, ár, méret és a dizájn**.

### *A pénztárgép részei*

A pénztárgépet úgy kell elhelyezni, hogy a **pénztáros** és a **vevő egyaránt láthassa** az éppen **beütött adatokat** és a **végösszeget**. A gépet külön erre a célra kialakított pénztárpulton helyezük el, amihez rendszerint egy másik pult kapcsolódik.

A **pénztárgép részei**:

- kapcsoló,
- kulcsok,
- kijelzők,
- billentyűzet,
- fiók,
- nyomdaszerkezet.



**152. ábra** Jól láthatók a pénztárgép részei, a kijelzők, a billentyűzet, a fiók és a nyomdaszerkezet.

#### **A pénztárgép kapcsolójának állásai:**

- Off: kikapcsolt állapot.
- REG: üzemelés.
- X: jelentés lekérés. (Megmutatja a pillanatnyi állapotot, de folytatja tovább a napot.)
- Z: zárás. (Kinyomtatja az adatokat, 'Napi kötelező zárás' és 'Adómemória' jelentéseket készít.)
- P: programozás.
- S: szervizelés.

#### ***A pénztárfiók és a pénztárgép perifériái***

A **pénztárfiók** a készpénz, az értékpapírok és a bizonylatok elhelyezésére, biztonságos őrzésére szolgál. Fajtái:

- pénztárgéppel egybeépített,
- pénztárpultra, vagy pult alá rögzített.

A pénztárfiókban a bankjegyeket, érméket, értékpapírokat, bizonylatokat rekeszekben szortírozva tárolják. A fiók belsejében elhelyezett pénzrendező rekesz általában kivethető,

hordozható, egyes típusoknál fedéllel ellátott, zárható, melyet pénzzállító kazettaként is alkalmaznak.

A kasszában lévő pénz és készpénzt helyettesítő fizetési eszközök összegének meg kell egyeznie a pénztárgépbe ütött tételek összegével (az üritéseket, váltópénz berakásokat is rögzíteni) kell.

A pénztárgéphez igény szerint különböző **perifériák** csatlakoztathatók:

- fix és kézi kódleolvasó: a vonalkódok leolvasásával gyorsabbá és pontosabbá teszi a termékek azonosítását,
- kártyaleolvasó: a bankkártyás, hitelkártyás fizetést teszi lehetővé,
- számlanyomtató: ha nincs beépítve a gépbe,
- mérleg,
- bankjegyvizsgáló,
- áruvédelmi hatástalanító eszközök.

### *A pénztárgép használata*

A **pénztárgép használata** során **három módszer** terjedt el:

- A kiskereskedelemben leginkább alkalmazott módszer a **nyílt gyűjtős eladás**. Ebben az esetben a pénztárgép gyűjtő billentyűit a szerviz a különböző áfakörök bevitelére programozza. Eladáskor a termékek árát, majd pedig az áfakörét kell megadni a gyűjtő billentyűk üzemeltetésével. A nyílt gyűjtős módszer hátránya, hogy a termékek nevét nem jeleníti meg a pénztárgép.
- A **gyűjtő billentyűk** használatát **árucikk típusok beviteléhez** is lehet használni. Ebben az esetben a gyűjtő billentyű lenyomásával azonnal eladható a termék (például: 1-es gyűjtő: egynyári palánta, 2-es gyűjtő: tápoldat). Ez a módszer akkor használható, ha gyorsan, kevés fajta árucikket szükséges forgalmazni. A fenti két megoldás tetszőlegesen **kombinálható**, néhány gyűjtő programozható a legkeresettebb termékre, a többi pedig az eladott termékek rendszerezésére.
- A harmadik pénztárgép használati módszer az **árucikk kódok használata**. Számos pénztárgép memóriájába sok ezer termék neve, áfaköre és ára rögzíthető. Amennyiben a kereskedő feltölti ezeket az adatokat, az értékesítés folyamatában a korábban rögzített információk – így például a termék neve – megjelenik a nyugtán.

A pénztárgép üzemeltetője elektronikus úton kérhet az adóhatóságnál (NAV) lévő adataiba történő betekintést. Az adóhatóság forgalmazási engedély visszavonása, pénztárgép megsemmisülés, lopás esetén blokkolhatja a pénztárgépet.

### *A pénztárgép meghibásodása*

A pénztárgép **meghibásodása** esetén ajánlott felhívni a szervizt, mert esetleg telefonon is megoldható a probléma. Amennyiben nincs nyitva a szerviz, elő kell venni a pénztárgép naplót és beleírni, a pénztárgép elromlásának idejét (órát és percet is). A hiba bejelentésekor a szerviz egyedi azonosítót ad, amit szintén be kell írni a pénztárgép naplóba. A „javítás” rovat szürke részét minden esetben kötelező kitölteni még mielőtt elvinnénk a gépet a szervizbe, vagy megérkezne a szerelő. Az üzemeltető kérésére a szerviz köteles a bejelentéstől számított 8 napon belül cserepénztárgépet adni a javítás idejére. A pénztárgép javíttatását az adóhatóságnak előzetesen be kell jelenteni, a javíttatás szakaszairól fényképet kell készíteni, melyet az adóhatóságnak a javíttatás lezárulását követően 3 munkanapon belül elektronikus formában meg kell küldeni. Ameddig nem működik a pénztárgép, kézi nyugtát kell adni a vásárlóknak! Ugyanígy, **áramszünet** esetén is kézi nyugta adási és utólagos rögzítési kötelezettség áll fenn. Ebben az esetben is a pénztárgép újra beüzemelésének kezdetekor azonnal adóügyi napokat kell nyitni, abba rögzíteni a kimaradt tételeket (illetve adónemenként szétbontva azok összesített összegét), majd adóügyi napot kell zárni és csak ezt követően folytatódhat a rendes, napi ügymenet.

## **2.7. A vásárlás megköszönése, elköszönés**

A vásárlás végén az eladó megköszöni a vásárlást (pl. „Köszönöm a vásárlást!”), esetleg további együttműködést ajánl fel (pl.: „Segíthetek még valamiben?”), és elköszön. Elköszönéskor érdemes a viszontlátásra utalni („Viszontlátásra!”). Az udvariassági szabályok szerint először a vevő köszön el és erre válaszol az eladó, ha ezt nem teszi meg jól hallhatóan, sértésnek számít. Ha a vevő nem köszön, de látjuk, hogy távozik, akkor is udvariasan köszönjük el.

## Kérdések, feladatok

1. Sorolja fel a személyes eladás folyamatának lépéseit!
2. Soroljon fel az üzletbe belépő vásárlót üdvözlő udvarias köszönési formákat!
3. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
A vevő vásárlási szándéka kérdésekkel pontosítható.		
A nyitott kérdésekre jellemzően rövid válaszok érkeznek.		
A vásárlókkal érkezési sorrendben kell foglalkozni.		
Az üzletzárás előtt érkezett vevőket a zárás időpontjáig lehet kiszolgálni.		
Az árut elszállításra alkalmas módon kell csomagolni		
A helyettesítő terméket az adott termékkel együtt veszi meg, a kiegészítő terméket pedig az adott termék helyett vásárolja meg a vevő.		

4. Egészítse ki a mondatokat!

A csomagolás egyrészt ..... az árut a környezeti hatásoktól, másrészt védi a ..... az árutól.

A virágüzleti csomagolásban leginkább a .....- és a .....csomagolás fordul elő.

5. Soroljon fel virágkötészeti csomagolóanyagokat és kiegészítő segédanyagokat!

6. Egészítse ki a mondatokat!

A fizetendő árukról a kereskedelmi egységekben ..... nyugtát, kérésre ..... kell kiállítani, és azt a vevőnek átadni.

A tartalma és a rendeltetése alapján a számla lehet ..... számla vagy ..... számla.

Készpénzfizetési számla (egyszerűsített számla) esetében a számla ..... és fizetési határideje megegyezik.

Átutalásos számlát akkor kell kiállítani, ha a számla ..... időpontja ..... a számlán megnevezett szolgáltatás vagy termék teljesítésének és annak ellentételezésének .....

7. Sorolja fel a gépi nyugta fejlécének minimális adattartalmát!

- 
8. Milyen esetekben lehet kézi nyugtát kiállítani?
9. Olvassa el újra a IV. ÁRUÁTVÉTEL fejezet 3.4.3. A szállítólevél és a számla című részletét!
10. Sorolja fel az áruk ellenértékének kiegyenlítési módjait!
11. Állítsa sorrendbe a pénztáros áruforgalommal kapcsolatos feladatait!
- ..... a végösszeget közli a vásárlóval      ..... az átvett pénzt ellenőrzi      ..... beüti a pénztárgépbe a tételeket      ..... beteszi a pénzt a pénztárgép megfelelő rekeszébe  
..... gépi blokkot ad      ..... pontosan visszaadja a visszajárót
12. Milyen részei vannak a pénztárgépnek?
13. Sorolja fel a pénztárgéphez csatlakoztatható perifériákat!
-

## X. AZ ÜZLET ÜZEMELTETÉSE

### 1. AZ ÜZLET ELHELYEZKEDÉSE

Az üzlet helyének kiválasztásakor célszerű arra figyelni, hogy **könnyen megtalálható** legyen. **Megállító táblák, világító reklámok** segíthetik a tájékozódást.

Szerencsés, ha az üzlet olyan helyen van, ahol a környéken **parkolási lehetőség** van, illetve **tömegközlekedéssel** jól megközelíthető. A két feltételnek jelentős a forgalomra gyakorolt hatása. Az üzletnyitáshoz **kijelölt rakodó** és **áruszállító területet** érdemes biztosítani, azért hogy az üzlet feltöltése ne akadályozza a forgalmat.

### 2. AZ ÉPÜLET ÉS KÖRNYEZETE

Virágbolt esetében az érkező már az ajtón kívül is információt kap, nem csupán a külső kirakat, hanem a **cégtábla** alapján is.



153. ábra Beszédés külső megjelenés

A kereskedelmi egység környezete mindig legyen gondozott, esztétikus, rendezett, ezért felelős az egység tulajdonosa (például télen a hó eltakarításáért is).

A bolt külső környezetének főbb részei az alábbiak:

- az épület külső képe:
  - a portál: az üzlet utcafronti kirakati és bejárati része (A portál részei: az üzlethez tartozó külső falrész, a cégtábla, a reklámszövegek, a kirakatüveg és a bejárat.),
  - az épületen alkalmazott színek,
  - a világítás,

– a parkoló.

Az üzlet külsejének **környezetbe illőnek** kell lenni, ugyanakkor meg kell jeleníteni rajta a vállalkozásra jellemző arculati elemeket. Ilyen például a szín, logó, a kirakat.

A **kirakat** az üzlet része, de a városképnek is fontos eleme. A **kirakat célja** lehet egy reklámkampány alátámasztása, az egyes szezonok, események választékának bemutatása, valamint a **vásárlás ösztönzése, a forgalom növelése.**

Az **üzlet megnevezése** jellemezze a vállalkozást, derüljön ki vagy utaljon a forgalmazott áruk körére, esetleg üzletpolitikájára. Az üzlet megnevezését megfelelő méretű táblára **kötelező** kiírni. A **cégtábla fontos** feladata, hogy minél messzebből tájékoztassa a járókelőket.



154. ábra *Látványos cégtáblák*

Az **üzlet elnevezését** (cégfeliratát) az **érvényes rendelkezések** figyelembe vételével a **kereskedő határozza meg:**

- utalnia kell az üzlet szakosodásának jellegére,
- a folytatni kívánt fő tevékenységre,
- az ott vásárolható termékekre,
- az ott folytatott szolgáltatásokra,
- a feliratokon az üzlet elnevezését magyar nyelven kell feltüntetni,
- idegen nyelvű szöveg esetén magyar nyelvű megfelelőjét is meg kell jeleníteni, legalább ugyanolyan jól érzékelhetően és legalább ugyanolyan méretben,
- meghonosodott idegen nyelvű kifejezések nem minősülnek idegen nyelvű szövegnek.



A nyelvi követelmények érvényesülését a jegyző ellenőrzi, jogsértés esetén intézkedik annak megszüntetéséről.

A jogszabályok előírják, hogy a **kereskedelmi egység működésének adatait** jól láthatóan a **bejárati ajtóra** vagy **annak környékére** ki kell tenni. Ilyenek például:

- az üzletet működtető vállalkozás neve és címe,
- a vállalkozásnál elérhető személy adatai (tűz és egyéb probléma esetén),
- a felügyeleti hatóság neve és címe,
- a vásárló jogorvoslati lehetőségei,
- a nyitva tartási rend,
- a biztonsági szolgálat működésérőlsetleges,
- a kamerarendszer.

A környezet kialakításakor ügyeljünk arra, hogy az üzletbe való bejutás **akadálymentesített** legyen.

### Kérdések, feladatok

1. Milyen szempontokra célszerű figyelni az üzlet helyének kiválasztásakor?
2. Mi a portál?
3. Mi a kirakat célja?
4. Milyen feltételeknek feleljen meg az üzlet neve?
5. Egészítse ki a mondatot!

A jogszabályok előírják, hogy a kereskedelmi egység működésének adatait jól láthatóan a ..... vagy ..... ki kell tenni.

## 3. NYITVATARTÁSI IDŐ, AZ ÜZLET NYITÁSA ÉS ZÁRÁSA

### 3.1. Nyitvatartási idő

Az **üzlet nyitvatartási idejét** az érvényes rendelkezések, a vásárlási szokások, az alkalmazottak igényei és a lakókörnyezet érdekeinek figyelembevételével a **kereskedő határozza meg** a következők szerint:

- az üzlet nyitvatartási idejét a működési engedély iránti kérelemben írásban rögzíti,

- a nyitvatartási időben bekövetkező változást, az azt megelőző 5 munkanapon belül a jegyzőnek írásban be kell jelenteni,
- a nyitvatartási időről és az abban bekövetkező változásokról a vásárlókat tájékoztatja,
- az önkormányzat rendeletben szabályozhatja az üzletek éjszakai (22 óra és 6 óra közötti) nyitvatartási rendjét,
- veszélyes mértékű zaj esetén a jegyző megtilthatja vagy korlátozhatja a kereskedő számára a hirdetés vagy figyelemfelhívás céljára szolgáló hanghatásokat okozó eszköz használatát.



155. ábra A nyitva tartás láttatása jogszabályi kötelezettség

A kiskereskedelemben a folyamatos árubeszerzésnek és a hosszú üzlet nyitva tartásnak egyaránt meg kell felelni, ezért az ilyen tevékenységgel foglalkozó vállalkozó számára elengedhetetlen a **tudatos időgazdálkodás**. Az időgazdálkodás olyan cselekvési program, ami nagyban hozzájárul a sikeres ügymenethez. A munkafolyamatok során az idő 20%-a hozza az eredmények 80%-át. A munka megtervezése és szervezése időnyereséget jelent. A munkanap 10 perces előkészítése egy óras időnyereséget eredményezhet naponta. A legfontosabb a feladatok és határidők rögzítése **napi feladatjegyzékben**, amiben a feladatokat a következők szerint rangsoroljuk:

- fontos és sürgős = mielőbb **megoldandó** feladat;
- fontos, de nem sürgős = pontos iránymutatással **átruházható** feladat;

- nem fontos, de sürgős = rutinnal rendelkezőknek átruházható feladat;
- nem fontos és nem is sürgős = **elhagyható**, illetve magától megoldódó feladat.

Az időtervezéssel a munkaidő 60%-át szabad csak fixen betervezni, 20%-ot jellemzően a váratlan események, 20%-ot pedig a spontán tevékenységek töltenek ki.

---

## 28. feladat

**Tervezze meg a holnapi napját a fentiek szerint! Ügyeljen, hogy a feladatait a 4 kategóriába válogassa szét!**

---

### 3.2. A nyitvatartási idő utáni és előtti feladatok

A **nyitvatartási idő után** kell elvégeznünk a helyiség rendbetételét. A **napi feladatok** közé tartozik a padló rendbetétele, a szemetesek ürítése, az áru összerendezése a polcokon és az egyéb tároló eszközökön, a szociális helyiség tisztán tartása. Érdemes átnézni az üvegfelületeket is, például az ujjnyomok, egyéb szennyeződések miatt. Virágboltok esetében külön feladat a **növények rendszeres ápolása**.

A takarítási feladatok közül a tárolóberendezések és a porosodásra hajlamos áruk (ilyenek lehetnek a növények levelei is) **portalanítását hetente** javasolt elvégezni, ne hagyjuk ki a takarításból a **kirakatot** és a **hűtőt** se. Ennél ritkábban, de időnként ellenőrizni kell a raktár tisztaságát is.

Az üzlet nyitása előtti feladat a **munkaterület rendjének ellenőrzése**. Nézzük át a **polcokat**, a **munkaasztalt**, hogy minden áru és eszköz helyén van-e, minden rendben van-e. Helyezzük ki az **információs táblákat**, nézzük át, hogy jól olvashatók-e és az aktuális információkat tartalmazzák. Az **egyéni felkészüléshez** tartozik az átöltözés, a tájékozódás a napi feladatokról.

### 3.3. Az üzlet nyitása és zárása

A **boltok nyitása és zárása** a tulajdonos előírásainak megfelelően történik. **Kisebb** boltok esetében a **tulajdonos maga** végzi el. Általános szabály, **közepes vagy nagyobb méretű** egységek esetén, hogy a bejutáshoz szükséges eszközök, kulcsok, jelszó stb. **ne egy személy**

**birtokában** legyenek, több személynek kell ott lenni az üzlet bezárásánál és kinyitásánál. Nagyobb méretű kereskedelmi egységek esetén külön biztonsági szolgálat feladata. Az egyedileg létrehozott biztonsági szabályok soha nem publikusak.

Az üzlethelyiség bezárása **biztonsági, vagyónvédelmi** szempontból jelentős. A nyitvatartási időn kívüli esetleges betörés, rongálások esetén a **biztosító** csak akkor kártalanít, ha az üzlet biztonságosan zárva volt és ezt a tulajdonos hitelt érdemlően bizonyítani tudja.

**Záráskor** nézzük meg a **nyílászárókat** (ablak, ajtó), hogy mindet becsuktuk-e. Nagyobb üzleteknél meg kell győződni arról, hogy **minden vásárló távozott**, az eladótérben és az üzlet összes helyiségében (raktár, szociális helyiség, iroda) ellenőrizni kell.

Figyelnünk kell arra is, hogy van-e olyan **növény**, amit a **hűtőbe** kell rakni. Az elektromos berendezéseket, amit lehet **áramtalanítsunk**. A **világítótesteket kapcsoljuk le**, a **vészvilágítást kapcsoljuk be**. Távozás előtt kell bekapcsolni a **riasztóberendezést**, a **bejárati ajtót** be kell **zárni**. Ha **rácsok** is vannak, ezeket le kell engedni, el kell húzni és lezárni.

**Nyitáskor** az előbbieket fordított sorrendben hajtjuk végre.

#### Kérdések, feladatok

1. Egészítse ki a mondatot!

Az üzlet nyitvatartási idejét a ..... határozza meg.

2. Milyen feladatokat kell elvégeznünk a nyitvatartási idő után?

3. Milyen feladatokat kell elvégeznünk nyitás előtt?

4. Egészítse ki a mondatot!

A boltok nyitása és zárása a ..... előírásainak megfelelően történik.

5. Milyen feladatokat kell elvégeznünk az üzlet zárásakor?

#### 4. ÁRU- ÉS VAGYONVÉDELEM

A boltban levő tárgyakat, berendezéseket, felszereléseket, pénzkészletet védeni kell a károsodástól, lopástól. A virágüzlet **veszélyeztetettségét** befolyásolja a külső környezet, az üzlet felépítése, a nyitva tartás, a dolgozó személyek száma, a vásárlók száma, valamint az üzletben védendő áru nagysága. **Negatív hatású** az erős átmenő forgalom, az ünnepi

bevásárlási időszak, valamint az átépítési, felújítási időszak. Ezzel szemben **pozitívan hat** a vagyonvédelemre a törzsvásárlói kör, a rendőrségi létszám növekedése, a saját védelmi rendszer kialakítása.

Az üzletre nézve a legnagyobb veszélyt a bolti lopások jelentik. A **lopások egytől tíz évig terjedő szabadságvesztéssel büntethetők**. Büntethetőnek számít minden 14 év feletti személy és a kisebb értékű lopás is.

A **bolti lopások előfordulásának valószínűsége** fokozott a berendezési tárgyak takarásában, az üzletek hátsó raktárának ajtaja környékén, nagy forgalmú napokon, rendezvények idején, 13-15 óra között a tanítási idő végén, 22 óra után, árufeltöltés időszakában.

Jogi szempontból a lopással gyanúsítható személyt – hozzájárulás hiányában – a bolt alkalmazottjai nem ellenőrizhetik, nem vehetik fel adatait, nem akadályozhatják meg az üzlet elhagyásában. A tetten ért személy azonban az eltulajdonított árut, amelynek ellenértéket a pénztárvonalat elhagyva bizonyítottan nem fizette ki, köteles a bolt munkatársának kiadni. Kényszerintézkedésre csak a hatóság jogosult.

A bolti lopások megakadályozásának leghatékonyabb eszköze a **megelőzés**. A megelőzés egyik módszere az előrelátó **szervezés**:

- az üzlet belső rendjének, átláthatóságának biztosítása,
- az áruk helyének meghatározása (kisméretű áruk pénztárnál történő elhelyezése),
- éber figyelem,
- kosár, bevásárlókocsi alkalmazása,
- a pénztári torlódás elkerülése.

A másik módszer az **eszközös** vagy az **élőerős áru- és vagyonvédelem**.

**Videokamerák** alkalmazása esetén kötelező már a **bejáratnál figyelmeztető táblákat** elhelyezni.

#### **4.1. Áru- és vagyonvédelmi eszközök**

Az áru- és vagyonvédelmi eszközök két csoportja:

- a külső és
- a belső védelmi eszközök.

Ezeket lehetőleg olyan rendszerben kell kialakítani, hogy egymásra épüljenek, egymást kiegészítve (pl.: betöréskor a zár megrongálása után kapcsoljon be a riasztó, induljon be a kamerarendszer).

#### ***4.1.1. Belső vagyónvédelmi eszközök***

A belső vagyónvédelmi eszközök csoportjai:

- tükrök,
- zártrendszerű bemutató területek,
- záruk, rögzítő szerkezetek,
- bemutató vitrinek,
- látható és rejtett kamerák,
- elektronikus áruvédelem.

#### ***Tükrök***

A tükrök megfelelő elhelyezése lehetővé teszi, hogy a bolt egy, vagy néhány pontjáról a teljes belső teret szemmel tarthassuk. Több különböző méretű tükörrel viszonylag **jól beláthatóvá** lehet tenni egy **kisebb**, vagy **közepes méretű** üzletet. Gyakran alkalmazott, olcsóbb módszer, **hatékonysága alacsony**.

A tükröket elhelyezhetjük oldalfalon, mennyezetten vagy árutároló eszközökön síkban vagy megfelelő szögben döntve. **Kisebb üzleteknél** több szempontból is előnyös lehet, ha **az üzlet egyik falát** teljesen beborítjuk tükörrel. Dekoratív, optikailag növeli a teret, és segíti az üzlet megfigyelését.

#### ***Zártrendszerű bemutató területek***

**Kordonnal**, vagy egyéb eszközökkel lezárt területen helyezik el a nagyobb méretű, értékesebb árukat. Így nem csak a **lopástól**, de a **rongálástól** is védik.

#### ***Záruk, rögzítő szerkezetek***

Az értékesebb tárgyak egy **fix elemhez** (oszlop, fal, polcrendszer stb.) rögzíthetők. Az áru bemutatását nem zavarja, de csak a zár eltávolítása után vihető el onnan. Főleg **műszaki eszközök** önkiszolgáló értékesítésénél alkalmazzák.

### ***Bemutató vitrinek***

**Értékesebb, kisebb méretű** áruk bemutatására és megőrzésére alkalmas.

### ***Kamerák***

A kamerák elhelyezésével a bolt kritikus területei jól beláthatóvá válnak. A kamerák lehetnek **fixen beállítottak** vagy **mozgathatók**. A megfigyelés, mozgás történhet az interneten keresztül is. A kamerát érdemes a képeket rögzítő berendezéssel összekötni, így a felvétel visszajátszható, bizonyos esetekben bizonyító értékű lehet. Az **üzletek bejáratánál a vásárlókat tájékoztatni kell** arról, hogy kamerával megfigyelt területre lépnek be.

**Rejtett kamerák** esetén, mivel nem lehet tudni, hogy hol vannak elhelyezve, a visszatartó hatásuk jelentős lehet.

Olcsóbb megoldás, ha **álkamerákat** szerelünk fel. Ezek a valódi kamerák külsejével készülnek, de felvétel készítésére nem alkalmasak. A legcélszerűbb a valódi és az álkamerákat vegyesen telepíteni úgy, hogy ne lehessen tudni, éppen melyik a működő és melyik az álkamera.



**156. ábra** Zárt láncú videórendszer, kamera és monitor egy virágboltban. Lopás esetén a felvétel visszajátszható, bizonyító értékű lehet.

### ***Elektronikus áruvédelem***

Az elektronikus áruvédelmi rendszer célja a bolti lopások, leltárhiányok megelőzése fejlett elektronikával. A nemzetközi szakirodalomban EAS-rendszerként (Elektronische Artikelsicherung) közismert elektronikus áruvédelmi rendszer három fő elemből áll:

- az árun elhelyezett **jelző címke (jeladó)**: a terméken található,
- **detektáló**: fény- és hangjelzéssel riaszt a kijáratnál,

- **hatástalanító (deaktiváló) eszköz:** a fizetéskor a pénztárgépbe való bevételkor történik meg az elektronikus áruvédelemért felelős kód, illetve az árun elhelyezett jelző címke leolvasása vagy eltávolítása.



157. ábra Az árun elhelyezett jelző címkék jeladóként szolgálnak.



158. ábra A detektáló kapuk fogják a jeladók jelzéseit.

#### Az árujelző címkék típusai:

- **lág**y vagy papírcímkék: egyszer használatosak, a hatástalanítás után az árun, illetve annak csomagolásán maradnak;
- **kemény** címkék: többször felhasználhatók, jellemzően mágnesűvel szerelhetők fel és távolíthatók el;
- **mágneses** címkék: többször felhasználhatók, többnyire öntapadós kivitelben készülnek;
- **műanyag** függőcímkék: többször felhasználhatók, a pénztárnál speciális eszközzel



távolítják el.



**159. ábra** Az árucímkén lévő RFID és az áthúzott kéz rajz figyelmeztet az elektronikus áruvédelemre.

A többször felhasználható címkék a központi számítógépes rendszer segítségével újra beelésíthetők, újra használhatók az elektronikus áruvédelem céljára.

Az elektronikus áruvédelmi rendszerek kiépítése **költséges**, azonban számos **előny**vel bírnak:

- csökkentik a bolti lopások mennyiségét,
- csökkentik a bolti lopások megfigyelésre fordított időt,
- elriasztják a tolvajokat,
- a vásárlókat nem zavarja a személyi figyelés,
- növekszik az anyagi biztonság.

Ha a tolvaj alufóliába csomagolja az eltulajdonítani kívánt árut, nem fog jelezni az áruvédelmi kapu. Veszélyt jelentenek a gyorsfagyasztott termékek elviteléhez ajánlott fóliázott szatyrok is, ha ebbe teszik a címkézett terméket.

#### **4.1.2. Külső vagyónvédelmi eszközök**

A külső vagyónvédelem általában **épületvédelemben** jelenik meg. A külső vagyónvédelmi eszközök is lehetnek **mechanikus** és **elektronikus** eszközök.

**Mechanikus** eszközök:

- rácsok
- záruk, lakatok
- biztonsági fólia.

A **rácsok** elhelyezhetők az ajtón kívül és belül, melyeket **zárukkal** és **lakatokkal** biztosítanak. Önmagukban ma már kevés védelmet nyújtanak, de elektronikus eszközökkel kombinálva javul

a hatékonyságuk. A belül elhelyezett rácsok, egy **riasztórendszerrel kombinálva** biztosabb védelmet nyújtanak. Az esetleges behatolónak először az ablakot kell felfeszítenie vagy az üveget betörnie, hogy utána szirénaszó mellett kezdje el a rács hatástalanítását.

Az ablak vagy ajtóüvegre ragasztott **biztonsági fólia**, betörés ellen nyújt védelmet (néhány percre). **Érzékelővel kombinálva** beindíthatja az elektronikus riasztórendszert.

### **Elektronikus eszközök:**

- riasztó berendezések,
- szirénák,
- kamerák,
- távfelügyeleti rendszerek.

### ***Riasztó berendezések***

**Kültéri mozgásérzékelő:** többnyire mikrohullámú radaros érzékelők. Mozgást érzékelve, fény vagy hangjelzést adnak, esetleg beindítják a videókamarát.

**Infrászorompó:** infravörös tartományban működő optikai adó-vevő pár. Kettő, vagy többsugaras változatai léteznek. Ha az adó és a vevő között valamilyen tárgy vagy személy helyezkedik el, a vevő nem érzékeli az adó által kibocsátott jelet, és riasztást jelez.

**Kábel mikrofon:** speciális kábel, amely egy központi vezérlőbe vezet a kerítésről érkező legapróbb zajokat, ahol intelligens jelfeldolgozás segítségével jelezhető a behatolás és kiszűrhető a természetes zaj.

**Lépésérzékelő:** padlóra helyezett érzékelő háló, ami észleli a behatoló lépéseit.

**Nyitásérzékelő:** (nyílászárókra): mágneses kontaktus segítségével jelzi az ajtó ill. ablak állapotát.

**Akusztikus üvegtörés érzékelő:** mikrofon és egy speciális szűrő segítségével érzékeli az üvegtörés hangját.

**Rezgésérzékelő** (falbontás és fúrás védelem): mechanikai, vagy mikrofonos (testhangérzékelő) érzékelők, melyek a gyenge falak bontását, illetve a páncélszekrények fúrását jelzik.

### ***Szirénák***

A szirénák kültéri és beltéri hang- és fényjelző szerkezetek. Akkumulátorral felszereltek, tehát önmagukban is működőképesek. Szabotázsvedelmi kapcsolókkal vannak ellátva az illetéktelen szétszerelés, illetve a lefeszítés azonnali riasztására.

### ***Kamerák***

A kültérben elhelyezett kamerák rögzítik a beállított helyzetben történő eseményeket, vagy mozgathatók. Leginkább akkor hatásosak, ha egyéb technikai eszközök mellett alkalmazzák őket. Jelentős a visszatartó hatásuk.

### ***Távfelügyeleti rendszerek***

A **távfelügyeleti rendszerek** lényege, hogy a riasztórendszer jelzései valamilyen adatátviteli módon riasztást adnak adott személyeknek (például bolttulajdonos) vagy a riasztás bejut egy 24 órás ügyeletet teljesítő felügyeleti központba és jelzéseket fogadó operátor intézkedik, megfelelő segítséget küld a helyszínre.



**160. ábra** Riasztórendszer vezérlő doboza

## **4.2. Élőerős vagyonvédelem**

Az örök, rendszerek alkalmazása **élőerős vagyonvédelemnek** minősül. Esetükben elengedhetetlen a szakmai hozzáértés, a kulturált megjelenés, az udvarias magatartás, az emberi hangnem. A biztonsági örök hatósági intézkedési jogkörrel nem rendelkeznek.

## Kérdések, feladatok

1. Milyen tényezők negatív hatásúak a bolt biztonságára?
2. Milyen tényezők hatnak pozitívan a bolt biztonságára?
3. Milyen esetekben nagy a bolti lopások előfordulásának valószínűsége?
4. Milyen megelőző módszerek vannak a bolti lopások ellen?

5. Egészítse ki a mondatot!

A bolti lopások megelőzését segíti az ..... vagy az .....  
áru- és vagyonvédelem.

6. Melyik az áru- és vagyonvédelemi eszközök két csoportja?

7. Sorolja fel a belső vagyonvédelmi eszközöket!

8. Egészítse ki a mondatot!

A külső vagyonvédelmi eszközök lehetnek ..... és .....  
eszközök.

9. Soroljon fel mechanikus külső vagyonvédelmi eszközöket!

10. Soroljon fel elektronikus külső vagyonvédelmi eszközöket!

---

## 5. A FOGYASZTÓI REKLAMÁCIÓK INTÉZÉSE

### 5.1. A fogyasztói érdekvédelem

A fogyasztói érdekvédelem **célja** megvédeni a **fogyasztók biztonságát, gazdasági érdekeit** a gyártók, kereskedők erőfölényével szemben. A jogszabályok szerint minden fogyasztónak joga van a biztonságos termékekhez, szolgáltatásokhoz.

A termékbiztonságért és fogyasztóvédelemért **közös felelősséget** hordoznak:

- a gyártók,
- az importőrök,
- a kereskedők,
- a szolgáltatók.

**Fogyasztó** az a **személy**, aki **nem üzleti célból** vesz, rendel, kap, használ valamely árut (vagy szolgáltatást), vagy ezekkel kapcsolatos ajánlat, tájékoztatás címzettje. A **nem üzleti cél** azt jelenti, hogy kizárólag magáncélra, végső felhasználásra történt a beszerzés. Ha például egy kiskereskedő, azért vásárol egy terméket, hogy azt később eladja a saját boltjában, akkor nem számít fogyasztónak.

---

### 29. feladat

**Keresse meg az interneten 1997. évi CLV. törvényt a fogyasztóvédelemről!**

---

A fogyasztói érdekvédelmet szolgálják a **kereskedők kötelezettségei**:

- A kereskedő köteles a megvásárolt terméket jellegének megfelelő módon, élelmiszereknél a külön jogszabályban foglaltak figyelembevételével **becsomagolni**.
- A vásárló részére tömeg, térfogat vagy egyéb mérték szerint forgalmazott terméket csak hatóságilag **hitelesített mérőeszkővel** történő lemérés után szabad kiszolgálni.
- A használt, minőséghibás, valamint a kölcsönzésre szánt terméket az új terméktől el kell különíteni.
- A kereskedő, illetve alkalmazottja ellenőrzéskor eredeti okirattal vagy másolattal köteles igazolni, hogy eleget tett a kereskedelmi tevékenység bejelentési kötelezettségének, illetve

rendelkezik működési engedéllyel, továbbá megfelel a külön jogszabályban meghatározott feltételeknek.

- Az üzletben működő **biztonsági szolgálat** nevééről és székhelyéről, működésének vásárlókat érintő szabályairól a vásárlókat jól láthatóan tájékoztatni kell.
- A **vásárlók könyveként** nyomdai úton előállított, legalább tíz A/4-es vagy A/5-ös méretű lapot tartalmazó, folyamatosan számozott oldalú nyomtatvány alkalmazható.

A vevők a **vásárlók könyvébe** jegyezhetik be az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos **panaszaikat** és **javaslataikat**. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. Az üzletekben **jól látható** és **könnyen hozzáférhető helyen** kell elhelyezni, egy **tollat** is kell mellé tenni. A **vásárlók könyve** tartalmazza a kereskedő nevét, címét és székhelyét, valamint cégjegyzékszámát, továbbá az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát és a vásárlók könyve használatba vételének időpontját. (A vásárlók könyvét a **jegyző** a kereskedő kérelmére aláírásával és bélyegzőlenyomatával haladéktalanul **hitelesíti**, ha az megfelel a fentieknek.)

A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok **két évre visszamenőleg vizsgálhatják** a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.

A **panasz** a kereskedelmi vállalkozás tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a kereskedelmi egységben alkalmazott eljárást kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. A panasz **témája** szerint lehet:

- technikai jellegű: pl.: a vásárlás utáni napon már nem világít az ajtódísz égősora,
- szolgáltatáshoz kapcsolódó: például nem tartják be a nyitvatartási időt,
- személlyel kapcsolatos kifogás: például udvariatlan viselkedés.

A **közlés módja** szerint a fogyasztói panasz fajtái:

- szóbeli panasz,
- írásbeli panasz.

A panaszok felmerülhetnek a vásárlás során, még a **vételár kifizetése előtt** vagy a **vásárlás után**.

### **Szóbeli panasz**

Szóbeli panasz esetén a kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia a vásárló észrevételét, kérelmét, reklamációját és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével

**nem ért egyet**, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, s annak egy **másolati példányát** a **fogyasztónak** átadni. Ha a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles **jegyzőkönyvet** felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra jellemző módon kell eljárni.

Előfordulhat az is, hogy a vásárló **elégedetlen a kapott válasszal**, a felkínált megoldással és a **vásárlók könyvébe** ír egy bejegyzést. A vásárlót ebben megakadályozni, vagy befolyásolni tilos. Amennyiben a vásárló így fejezte ki elégedetlenségét, akkor a kereskedőnek úgy kell eljárnia, mint minden más írásbeli panasz esetén. Ezen kívül a vásárló megkapja bejegyzése egy példányát. Az eredeti bejegyzés, amely tartalmazza a vevő nevét és címét azonban nem maradhat a panaszkönyvben a **személyes adatok védelme** miatt, hanem a beírást követően haladéktalanul el kell távolítani azért, hogy a korábbi bejegyzéseket és a bejegyzők adatait más fogyasztók ne láthassák. A kereskedőnek ezeket az oldalakat elzártan kell megőriznie, és szükség esetén a hatóságnak kell megmutatnia.

### **Az írásbeli panasz**

A vállalkozás köteles kivizsgálni az ügyet és harminc napon belül írásban válaszolni a vásárlónak. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

## **5.2. A fogyasztók érdekvédelmi szervezetei**

A piaci viszonyok között, megfelelő ismeret hiányában a fogyasztó kiszolgáltatottá válhat. Ennek a helyzetnek megelőzésére, illetve kezelésére jönnek létre nemzetközi szinten és országokon belül a **fogyasztók érdekvédelmi szervezetei**.

**A fogyasztóvédelem intézményrendszere:**

- CI (Consumers International) = Fogyasztók Nemzetközi Szervezete,
- BEUC (Bureau Européen des Unions des Consommateurs) = Európai Fogyasztók Szervezete,
- **OFE = Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület,**

- **NFH = Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.**

A **fogyasztóvédelmi intézmények feladata** többek között:

- a fogyasztóvédelmi politika kidolgozása, érvényesítése,
- a fogyasztóvédelmi ellenőrzési feladatok irányítása,
- termék-összehasonlító vizsgálatokvégzése,
- a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszer működtetése.

### **5.3. A fogyasztói jog érvényesítése**

A magyar fogyasztó védelmét a **jog több ága is szabályozza:**

- polgári jog,
- kereskedelmi jog,
- büntető jog,
- szabálysértési jog,
- közigazgatási jog.

A **fogyasztói jog érvényesítésének lehetőségei** a magyar jogrendszer szerint a következők:

- reklamációhoz való jog,
- termékszavatossághoz való jog (a kereskedő szavatolja, hogy eladáskor hibátlan terméket adott el, azaz nincs olyan rejtett hibája, amely később meghibásodást okozna),
- kötelező jótálláshoz való jog (tartós fogyasztási cikkek esetén a gyártó, illetve a forgalmazó garantálja, hogy az adott termék a jótállás ideje alatt működőképes lesz),
- panasz bejelentéséhez való jog,
- jogorvoslathoz való jog,
- hatósági, illetve a bírósági jogérvényesítéshez való jog.

A **fogyasztói panaszok bejelentésének** különböző **szintjei** vannak a hatáskör növekedésének sorrendjében a következők szerint:

- bolti szint,
- önkormányzati jegyzői szint,
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség szintje,
- szakhatósági szint,



- ügyfélszolgálati szint,
- a békéltető testület szintje,
- bírósági szint.

A **termékfelelősségi törvény** értelmében a termék akkor hibás, ha nem nyújtja azt a biztonságot, amely a körülmények figyelembevételével joggal elvárható lenne. Az Európai Unió egységes belső piacán elengedhetetlen betartani a **termékbiztonság követelményeit** az alábbi, honosított EU-direktívákkal érintett területeken:

- gépeknél,
- játékoknál,
- kisméretű villamos berendezéseknél,
- gázfogyasztó berendezéseknél.

Ezekben a termékeken a termékbiztonság követelményeinek betartását a **CE-jelölés** mutatja. Ez a jel a **gyártó** nyilatkozata arról, hogy a terméke **az előírt követelményeknek megfelel** és hogy a gyártó vagy egy harmadik fél meg is győződött erről. A jelölés azt mutatja, hogy a termék az Európai Unióban bárhol forgalmazható.



**161. ábra** Az Európai Unió termékbiztonsági követelményeinek betartására utaló CE jelölés egy virágkötészeti szalag csomagolásán és egy műszaki berendezés felületén.

A hatályos jogszabályok rögzítik a hiba, a gyártó és a kár fogalmát is:

- **Hiba:** amennyiben a termék nem adja azt a biztonságot, amely minden körülmények között elvárható tőle. A hiba lehet: konstrukciós, gyártási, tájékoztatási.
- **Gyártó:** aki a terméket előállítja, vagy saját nevét, márkajelzését a terméken elhelyezi.
- **Kár:** egészségügyi, vagy dologi.

#### 5.4. A virágkereskedelemben előforduló gyakori reklamációk

A virág kiskereskedelemben előforduló leggyakoribb **reklamációk**:

- minőségi kifogások,
- tartósság,
- növényvédelmi problémák,
- mennyiségi kifogások,
- határidő be nem tartása.

A virágkereskedelemben az egyik legfontosabb szempont és reklamációforrás a **szállítási léghőmérséklet**. Ebből a szempontból még a vágott virágot is élő növénynek tekinthetjük (vázartartósság). Télen, a 0 °C külső léghőmérséklet alatt vásárolt vágott és a cserepes virág a hazaszállítás ideje alatt is fagykárt szenvedhet. Hasonló a helyzet a nyári időszakban az autó kalaptartóján felejtett virágcsokorral, amit figyelmetlenségből megfőzhet a vásárló. Ezekre a mozzanatokra még csomagoláskor fel kell hívni a vevő figyelmét!

Az elégedetlen fogyasztó kérhet **cserét, árengedményt**, vagy akár kereskedelmi **kötbér** igényrel is előállhat. Az ilyen reklamációkra a helyes válasz rövid és tényszerű. Ne reagáljunk a sértésekre, ne minősítsük a hangnemet, szorítkozzunk a tényekre. A szóbeli vagy az írásbeli válasz legyen udvarias, de magabiztos. Tartalmilag elfogadhatjuk a kifogásokat, élhetünk cserével, árengedménnyel, vagy az áru visszavételével.

Amennyiben a reklamációt nem fogadjuk el, a vevő a kifogások bizonyítására **szakértőt**, szakhatóságot **kérhet fel**.

A kiskereskedők általános vélekedése, hogy reklamáció esetén a **minél gyorsabb megoldásra** kell törekedni. A vásárlók legjobban a **vételár visszafizetésével** elégednek meg, ezért javasolt ezt alkalmazni. A magát sértettnek érző vásárló egy életen át rossz reklám a kereskedésnek és komoly károkat okozhat az ügymenetben. Nem cél az ellenségek gyűjtése.

A **konfliktusok megoldásának** háromféle **módszere** van:

- én győzök – te veszítesz,
- te győzöl – én veszítek,
- vesztes-mentes módszer.

Az első két módszer a vevőkör csökkenésével járhat, ezért érdemes az előrevivő, harmadik módszert alkalmazni. Ez esetben a kölcsönös igénykielégítés a cél és az alábbi **eszközök** használhatók:

- **én-üzenetek**: saját szempontok vázolása a másik minősítése, elemzése helyett;

- **értő figyelem:** összefoglalva elmondani a reklamáló mondanivalóját, jelezve ezzel, hogy megértettük;
- **problémamegjelenítés:** a probléma-megoldási folyamat áttekintése, összefoglalása;
- ajtónyitogató kérdések: részletesebb magyarázat hiányában;
- problémák elhatárolása: a reklamációhoz nem tartozó nehézségek leválasztása az ügyről;
- probléma azonosítása és meghatározása;
- lehetséges **megoldási javaslatok;**
- alternatívák értékelése;
- **közös döntéshozatal.**

A vesztes-mentes módszer előnye, hogy a döntés végrehajtásában mindkét fél elkötelezett, hogy jobb és gyorsabb döntések születnek, valamint, hogy nem romlik az üzleti kapcsolat.

## 5.5. A személyes adatok védelme

Korunk fontos kérdése a **személyes adatok védelme** és a közérdekű adatok nyilvánossága (információs szabadság). A kereskedelemben megszokott hírlevelek, direkt marketing alkalmazásakor fontos tisztában lenni az adatkezelés szabályaival. A személyes adatok védelme a következők szerint valósul meg:

- A személyes adatok kezelése a természetes személy **előzetes hozzájárulását** igényli.
- Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítés érdekében lehet.
- Személyes adat csak az adatkezelés céljának megvalósulásához **szükséges mértékben és ideig** kezelhető.
- 13 éves kor alatt semmiképpen nem fogadható el az online szolgáltatások igénybevételét célzó hozzájárulás, 13 és 16 éves kor között is csak szülői hozzájárulással érvényes a hozzájárulás.
- Az adatkezelők, illetve adatfeldolgozók számára az általános adatvédelmi rendelet bejelentési kötelezettségeket teljesítését írja elő 2018. május 25-étől. A bejelentés elektronikus úton a <https://naih.hu> honlapon tehető meg.
- Adatvédelmi biztos ellenőrzi az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok megvalósulását, kivizsgálja a bejelentéseket.

- Jogellenes adatkezelés észlelése esetén az adatvédelmi biztos az adatkezelőt az adatkezelés megszüntetésére szólítja fel.
- Az adatbázisban szereplők tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, kérhetik adataik helyesbítését, törlését (a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivétel).
- Az adatkezelő válaszát 30 napon belül írásban köteles megadni.
- Vétkes adatkezelő polgári peres úton kártérítésre kötelezhető.
- A **jogsértő adatkezelés szabálysértés**, súlyosabb esetben pedig **bűncselekmény**.

### Kérdések, feladatok

1. Mi a fogyasztói érdekvédelem célja?

2. Egészítse ki a mondatot!

Fogyasztó az a ....., aki nem ..... célból vesz, rendel, kap, használ valamely árut (vagy szolgáltatást), vagy ezekkel kapcsolatos ajánlat, tájékoztatás címzettje.

3. Jelölje a táblázatban X-szel, hogy igaz vagy hamis az állítás!

	Igaz	Hamis
A vásárlók könyvébe csak panaszokat lehet beírni.		
A panaszok felmerülhetnek a vásárlás során, még a vételár kifizetése előtt vagy a vásárlás után.		
Panaszt csak írásban lehet tenni.		
A szolgáltatásra nem vonatkozhat panasz.		
Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni.		
A jegyzőkönyv minden példánya a vállalkozónál marad.		

4. Soroljon fel fogyasztói érdekvédelmi szervezeteket!

5. Sorolja fel a fogyasztói panaszok bejelentésének szintjeit!

6. Egészítse ki a mondatot!

A személyes adatok kezelése a természetes személy ..... hozzájárulását igényli.

7. Hogyan tartható be a személyes adatok védelme a vásárlók könyve esetében?

## XI. FELADATOK MEGOLDÁSA

### 1. feladat

Egy év 365 napból áll. 2018. június 1-ig 151 nap telik el az évből, azaz  $365 - 151 = 214$  napig tevékenykedik a vállalkozás az adóévben.

Ha 365 napra 8 000 000,- Ft, az értékhatár, akkor 214 napra:

$(8\,000\,000 : 365) \cdot 214 = 4\,690\,410,-$  Ft az alanyi adómentesség tört időszakra vonatkozó értékhatára.

### 2. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

### 3. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

### 4. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

### 5. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

### 6. feladat

Magyarország ország-azonosító kódja 599.

Például:



### 7. feladat

Az 1. és a 3. termékről hiányzik a termék magyar megnevezése.

## 8. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

## 9. feladat

listaár + felár – engedmény = számlázott ár

számlázott ár + beszerzéshez kapcsolódó költségek = beszerzési (bekerülési) ár

	Mintaföld Kft.	Példaföld Bt.
Listaár (Ft/db)	300,-	320,-
Engedmény (Ft/db)	Nincs.	10,-
Számlázott ár (Ft/db)	...300,-...	...310,-...
Fuvardíj (Ft/db)	20,-	Nincs.
Beszerzési ár (Ft/db)	...320,-...	...310,-...

A Példaföld Bt. ajánlata 10 forinttal kedvezőbb.

## 10. feladat

Szabályok:

- Használat közben lapos, zárt cipő viselése ajánlott.
- A biztosítólánc feszes állapotban legyen.
- Mellőzni kell a falétra legfelső fokára állást és a falétrak befestését (eltakarhatja a repedéseket)!
- A létrak lábán a csúszásgátló megléte alapvető követelmény.
- A létra használata közben a létra minden foka használandó, a létráról tilos leugrani!

Szabálytalanság: a képen a létrak biztosítóláncai nincsenek feszes állapotban.

## 11. feladat

Egy lehetséges megoldás:

**Teodóra Virág Kft.**

1111 Budapest, Dóri u. 5.  
Tel.: (36) 52 509 200

Honlap: [www.teodora.hu](http://www.teodora.hu)  
E-mail: [teodora@gmail.com](mailto:teodora@gmail.com)  
Iktatószám: M15/2018

Gesztenye Márton  
ügyvezető  
Nagyvirág Kft.  
Budapest  
Virág u. 1.  
1115

**Tárgy:** Megrendelés

**Tisztelt Ügyvezető Úr!**

Ezúton szeretnék megrendelni árjegyzéke alapján:

- 5 karton 5 literes Compo sana minőségi általános virágföldet és
- 1 karton 10 literes Compo sana minőségi általános virágföldet.

Megrendelő: Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri utca 5.

A szállítást a fenti címre, hétköznapokon 8:00-20:00 között kérjük.

A kiszállított áru ellentételezését a visszaigazolást követően átutalással rendezzük.

Visszaigazolásukat előre is köszönjük.

Budapest, 2018. május 18.

Üdvözlettel:

*Minta Teodóra*  
Minta Teodóra  
ügyvezető

12. feladat

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):  Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):  Minta Önkormányzat 9999 Mintafalva, Minta u. 5. 06-30-555-5555 bankszámlaszám: 11111111-11111111				
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 2018/5 2018. 05. 05.		Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):  Minta Önkormányzat 9999 Mintafalva, Minta u. 5.				
Járatszám: 5						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	Koszorú	27%	db	3	15 000,-	45 000,-
2						
3						
4						
5						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:		Átvevő		
kelet	aláírása			kelet	aláírása	
2018. 05.	<i>Minta</i>					
10.	<i>Teodóra</i>					
				P.H.		



13. feladat

**SZÁMLA**

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6. Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Adószám: 33333333		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Mintafalva Önkormányzat 9999 Mintafalva, Kossuth u. 5. adószám: 01234567 bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A fizetés módja: átutalás	A teljesítés időpontja: 2018. 10. 01.	A számla kelte: 2018. 10. 01.	Fizetési határidő: 2018. 10. 30		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
Virágcsokor	27%	db	3	4.000,-	12.000,-
A számlaérték ÁFA nélkül:					12.000,-
Az ÁFA kulcsa .....27....% és összege:					3.240,-
A számla végösszege:					15.240,-

## 14. feladat

Egy lehetséges megoldás:

<b>Teodóra Virág Kft.</b>	
1111 Budapest, Dóri u. 5. Tel.: +36 (52) 509 200	Honlap: www.teodora.hu E-mail: teodora@gmail.com Iktatószám: R15/2018
-----	
Szállít Kálmán ügyvezető Száll-Transz Kft. Budapest, Kocsi u. 1. 1116	
<b>Tárgy:</b> Minőségi kifogás	
<b>Tisztelt Ügyvezető Úr!</b>	
Ezúton szeretném tájékoztatni az Önök által beszállított áru minőségi hibájáról. A sárga mécsessel ellátott, 21645 cikkszámú sírkoszorú szárzökészeti anyagai a múlt pénteki (2018. 10. 05.) beszállítás óta egyre nagyobb felületen penészedést mutatnak. A terméket alaposan megvizsgálva a koszorúalapok nedvességét állapítottuk meg. Az árut a mai napon visszaszállításra előkészítettük. Kérem a visszaszállítást és a 100 darab virágzökészeti termék cseréjét mielőbb bonyolítsa le. Gyors intézkedését előre is köszönöm.	
Budapest, 2018. október 9.	
Üdvözlettel:	
<i>Minta Teodóra</i> Minta Teodóra ügyvezető	

## 15. feladat

Hol található a raktár? Pl. közvetlen az üzlethelyiség mellett.

Milyen árut táruznak halmozva? Pl. virágföld.

Milyen árut táruznak raklapon? Pl. cserepek.

Milyen árut táruznak polcon? Pl. kaspók, vázák, csomagolóanyagok.

Milyen árut táruznak ládában? Pl. növényvédő szerek, tápoldatok.

Milyen árut táruznak szakosítva, elkülönítve? Pl. növényvédő szerek.

Milyen a raktár hőmérséklete? Pl. 5 °C.

Milyen a raktár páratartalma? Pl. 85%.

Milyen áruból van legfeljebb 3-4 napi forgalomnak megfelelő készlet? Pl. vágott virág.



## Leltárfelvételi ív

Iskola Iskola

a gazdálkodó szervezet megnevezése

A leltárfelvétel időpontja: ...2018.... év ...december... hó ...15..... nap

Osztály

leltározási egység megnevezése, száma

Sor-szám	Megnevezés	Mennyiségi egység	Mennyiség	Egységár (Ft)	Érték (Ft)	Megjegyzés
1.	pad	db	10	15 000	150 000	
2.	szék	db	20	8000	160 000	
3.	tanári asztal	db	1	20 000	20 000	
4.	tanári szék	db	1	8 000	8000	
5.	tábla	db	1	56 000	56 000	
—	—	—	—	—	—	
—	—	—	—	—	—	
					<b>394 000</b>	

Jusztin Jusztina

Rózi Rozália

Gerecsen Iván

Jozsef Jozsefina

Sára Mari Stefánia

egységvezető aláírása

Rinaldo Manfred

ellenőr aláírása

### 19. feladat

Nettó beszerzési ár + kereskedelmi árrés = Nettó eladási ár.

Nettó eladási ár + áfa = Bruttó eladási ár (fogyasztói ár).

Az árrés (nettó beszerzési ár százalékában kifejezve: haszonkulcs) fedezi a vállalkozás költségeit, az ezután megmaradó összeg a vállalkozás nyeresége.

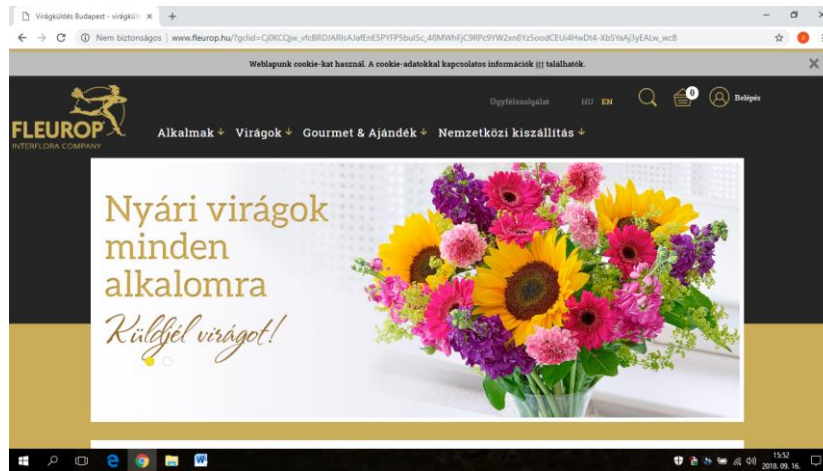
A termékek, szolgáltatások vásárlásakor általános forgalmi adót (áfa) kell fizetni. Az áfa mértékét jogszabály határozza meg. 2018-ban az áfa általános mértéke 27%.

$200,- \text{ Ft} + 80,- \text{ Ft (a 200 Ft 40\%-a)} = 280,- \text{ Ft}$  nettó eladási ár.

$280,- \text{ Ft} \cdot 1,27 = 360,- \text{ Ft}$  a bruttó eladási ár.

## 20. feladat

Például:




## 21. feladat

Egy lehetséges megoldás:

- Jó napot kívánok! Példa Balázsné vagyok.
- Jó napot kívánok! Mintavirág Kft., Minta Teodóra vagyok.
- Szeretnék 3 ballagási csokrot rendelni.
- Rendben. Milyen típusú csokrot szeretne? Milyen korosztálynak? Fiúnak, vagy lánynak lesz?
- Három ikerfiam ballag középiskolából. Mindhárman pingpongoznak, lehet esetleg ehhez igazodni?
- Természetesen. Kék, fehér és zöld virágok mellé a szerencsebambuszt ajánlom és beleköthetünk a csokorba néhány pingponglabdát. Egyformák legyenek a csokrok?
- Igen, köszönöm. Mennyibe kerülnek a csokrok?
- 3500,- forint lesz csokronként. Mikorra készüljenek el a csokrok?
- 10-én pénteken reggel venném át a boltban.
- Rendben. Tehát 10-én reggelre 3 ballagási csokor. Segíthetek másban is?
- Nem, köszönöm, ennyi lesz.
- Köszönjük megrendelését!
- Viszonthallásra!
- Viszonthallásra!

## 22. feladat

Egy lehetséges megoldás:

Minta Teodóra Budapest Minta utca 5. 1111	 Budapest Önkormányzata <u>BUDAPEST</u> Fő tér 1. 1234
--	---

## 23. feladat

A cég neve és címe, adóigazgatási azonosító száma: ... Teodóra Virág Kft..... ... 1111 Budapest, Dóri utca 5... Adószám:.....555555555.....	Sorszám:
	SBANA 1966568
	Kelet: 2018. 10. 05.
.....3590.....forint	<b>NYUGTA</b>
Átvettem:	<i>Minta Teodóra</i> _____ aláírás

## 24. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

## 25. feladat

**Minta Teodóra**  
**1111 Budapest, Minta utca 5.**  
**Adószám: 555555555**  
**Nyilvántartási szám: 99999**

## 26. feladat

A kasszában levő címletek:

10 000 Ft-os: 2 db = 20 000 Ft

5000 Ft-os: 7 db = 35 000 Ft

2000 Ft-os: 25 db = 50 000 Ft

1000 Ft-os: 32 db = 32 000 Ft

500 Ft-os: 20 db = 10 000 Ft

100 Ft-os: 20 db = 2000 Ft

50 Ft-os: 10 db = 500 Ft

20 Ft-os: 22 db = 440 Ft

10 Ft-os: 10 db = 100 Ft

kupon 500 Ft értékben: 4 db = 2000 Ft

Összesen: 152 040 Ft

152 040 Ft – 20 000 Ft = 132 040 Ft

132 040 Ft volt a napi árbevétel.





Záró pénzkészlet		
Db	Címlet	Összeg (Ft)
1	20 000	20 000
1	10 000	10 000
1	5000	5000
-	2000	-
8	1000	8000
11	500	5500
7	200	1400
6	100	600
5	50	250
9	20	180
22	10	220
1	5	5
<b>Készpénz összesen: 51 155</b>		

## 28. feladat

Például:

- Fontos és sürgős = mielőbb **megoldandó** feladat: Szemészetre elmenni új szemüveget íratni. Most felhívom a kartonozót és kérek egy időpontot.
- Fontos, de nem sürgős = pontos iránymutatással **átruházható** feladat: Albérletet keresni, de megkérhetem barátnőim, hogy ők is figyeljék a hirdetéseket.
- Nem fontos, de sürgős = rutinnal rendelkezőnek átruházható feladat: Tízórait venni, de megkérhetem a barátnőm, hogy hozzon nekem is egy szendvicset.
- Nem fontos és nem is sürgős = **elhagyható**, illetve magától megoldódó feladat: Megnézni a közösségi oldal idővonalát. Most inkább készülök a dolgozatra, majd következő szünetben megnézem.

Az időtervezéssel a munkaidő 60%-át szabad csak fixen betervezni, 20%-ot jellemzően a váratlan események, 20%-ot pedig a spontán tevékenységek töltenek ki.

## 29. feladat

A feladat megoldása önálló feldolgozást igényel.

## XII. SZÁMLA ÉS SZÁLLÍTÓLEVÉL KITÖLTÉSE

**1. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát a helyi általános iskola részére (Petőfi Sándor Általános Iskola, 1356 Manólak, Udvari tér 3., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) 5 db ballagási csokor és 2 db koszorú eladásáról! A ballagási csokor bruttó ára 4300,- Ft, a koszorú bruttó ára 2000,- Ft. A számla kiegyenlítése készpénzben történik.

### Készpénzfizetési számla

<b>NN6MM</b>
--------------

A számlakibocsátó neve, címe:			A vevő neve, címe:	
Adóazonosító jele, száma:			Adóazonosító jele, száma:	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százalékkértéke:			.....%

# Megoldás

## 1. feladat:

### Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.			A vevő neve, címe: Petőfi Sándor Általános Iskola 1356 Manólak, Udvari tér 3.	
Adóazonosító jele, száma: 33333333 Községi adószám:			Adóazonosító jele, száma: 01234567 Községi adószám:	
			A számla kelte: 2018. 04. 14.	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely ...21,26...% ÁFÁ-t tartalmaz
Ballagási csokor	db	5	4300,-	21 500,-
Koszorú	db	2	2000,-	4000,-
A számla fizetendő végösszege:				25 500,-
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			...27...%

**2. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát Kiss József (1000 Gula, Bingó utca 7., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 11 szál rózsáról, melynek darabja bruttó 390,- Ft és a csomagolási szolgáltatásról, melynek ára bruttó 200,- Ft! A számla kiegyenlítése készpénzben történik.

## Készpénzfizetési számla

<b>NN6MM</b>
--------------

A számlakibocsátó neve, címe:			A vevő neve, címe:	
Adóazonosító jele, száma:			Adóazonosító jele, száma:	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			.....%

## Megoldás

### 2. feladat:

#### Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.		A vevő neve, címe: Kiss József 1000 Gula, Bingó utca 7.		
Adóazonosító jele, száma: 33333333		Adóazonosító jele, száma: 01234567		
Közösségi adószám:		Közösségi adószám:		
		A számla kelte: 2018. 04. 14.		
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely ...21,26...% ÁFÁ-t tartalmaz
rózsa	db	11	390,-	4290,-
csomagolás	db	1	200,-	200,-
A számla fizetendő végösszege:				4490,-
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			...27...%

**3. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát a Pux Kft. (3000 Tinta, Kovács tér 2., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 8 db sírcsokorról! 1 db sírcsokor ára nettó 1000,- Ft. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 10 napos fizetési határidővel.

## SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:			
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

# Megoldás

## 3. feladat:

### SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6. Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Adószám: 33333333		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Pux Kft. 3000 Tinta, Kovács tér 2. Adószám: 01234567 Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A fizetés módja: Átutalás	A teljesítés időpontja: 2018. 04. 14.	A számla kelte: 2018. 04. 14.	Fizetési határidő: 2018. 04. 24.		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
sírcsokor	27%	db	8	1000,-	8000,-
A számlaérték ÁFA nélkül:					8000,-
Az ÁFA kulcsa ...27.....% és összege:					2160,-
A számla végösszege:					10 160,-

**4. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát Kovács Erzsébet (4002 Pécs, Ajtó utca 3., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 1 cserép orchideáról, 2 db sírcsokorról és 3 szál tulipánról! Az orchidea bruttó ára 2300,- Ft/db, a sírcsokoré 1000,-Ft/ db, a tulipáné 500,- Ft/szál. A számla kiegyenlítése készpénzben történik.

## Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe:			A vevő neve, címe:	
Adóazonosító jele, száma:			Adóazonosító jele, száma:	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			.....%



## Megoldás

### 4. feladat:

### Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.		A vevő neve, címe: Kiss József 1000 Gula, Bingó utca 7.		
Adóazonosító jele, száma: 33333333		Adóazonosító jele, száma: 01234567		
Közösségi adószám:		Közösségi adószám:		
		A számla kelte: 2018. 04. 14.		
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely ...21,26...% ÁFÁ-t tartalmaz
orchidea	db	1	2300,-	2300,-
sírcsokor	db	2	1000,-	2000,-
tulipán	db	3	500,-	1500,-
A számla fizetendő végösszege:				5800,-
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			...27...%

**5. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát Horváth Zoltán (5012 Apraja, Laki tér 8., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 3 muskátliról és 4 csomag vetőmagról! A muskátli ára nettó 400,- Ft/db, a vetőmagé nettó 600,- Ft/csomag. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 4 napos fizetési határidővel.

## SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:			
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

# Megoldás

## 5. feladat:

### SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: <b>Minta Teodóra Kft.</b> <b>3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.</b> <b>Bankszámlaszám: 22222222-22222222</b> <b>Adószám: 33333333</b>			Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: <b>Horváth Zoltán</b> <b>5012 Apraja, Laki tér 8.</b> <b>Adószám: 01234567</b> <b>Bankszámlaszám: 11111111-11111111</b>			
A fizetés módja: <b>Átutalás</b>	A teljesítés időpontja: <b>2018. 04. 14.</b>	A számla kelte: <b>2018. 04. 14.</b>		Fizetési határidő: <b>2018. 04. 18.</b>		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)	
<b>muskátli</b>	<b>27%</b>	<b>db</b>	<b>3</b>	<b>400,-</b>	<b>1200,-</b>	
<b>vetőmag</b>	<b>27%</b>	<b>cs</b>	<b>4</b>	<b>600,-</b>	<b>2400,-</b>	
A számlaérték ÁFA nélkül:					<b>3600,-</b>	
Az ÁFA kulcsa ... <b>27</b> .....% és összege:					<b>970,-</b>	
A számla végösszege:					<b>4570,-</b>	

**6. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát a helyi önkormányzat (Szegedi Önkormányzat, 2000 Szeged, Puskás utca 5., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 5 db sírcsokorról, 20 db szobanövényről és 10 db kaspóról! A sírcsokor ára nettó 10 000,- Ft/db, a szobanövényeké 1000,- Ft/db, a kaspóé 1500,- Ft/db. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 14 napos fizetési határidővel.

## SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsajtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:			Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:		
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

# Megoldás

## 6. feladat:

### SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6. Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Adószám: 33333333		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Szegei Önkormányzat 2000 Szeged, Puskás utca 5. Adószám: 01234567 Bankszámlaszám: 11111111- 11111111			
A fizetés módja: Átutalás	A teljesítés időpontja: 2018. 04. 14.	A számla kelte: 2018. 04. 14.	Fizetési határidő: 2018. 04. 28.		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
Sírcsokor	27%	db	5	10 000,-	50 000,-
Szobanövény	27%	db	20	1000,-	20 000,-
Kaspó	27%	db	10	1500,-	15 000,-
A számlaérték ÁFA nélkül:					85 000,-
Az ÁFA kulcsa ...27.....% és összege:					22 950,-
A számla végösszege:					107 950,-

**7. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát a megyei járási hivatalnak (Székesfehérvár Megyei Járási Hivatal, 5001 Székesfehérvár, Kiskapu út 91., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) 40 csomag vetőmagról és 30 db vázáról! A vetőmag ára nettó 700,- Ft/csomag, a vázáé 500,- Ft/db. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 10 napos fizetési határidővel.

## SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:			
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

# Megoldás

## 7. feladat:

### SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsajtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6. Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Adószám: 33333333		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Székesfehérvár Megyei Járási Hivatal 5001 Székesfehérvár, Kiskapu út 91. Adószám: 01234567 Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A fizetés módja: Átutalás	A teljesítés időpontja: 2018. 04. 14.	A számla kelte: 2018. 04. 14.	Fizetési határidő: 2018. 04. 24.		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
vetőmag	27%	cs	40	700,-	28 000,-
váza	27%	db	30	500,-	15 000,-
A számlaérték ÁFA nélkül:					43 000,-
Az ÁFA kulcsa ...27.....% és összege:					11 610,-
A számla végösszege:					54 610,-

**8. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát Fehér Máriának (3012 Kistarcsa, Koppen utca 1., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) 8 db egynyári palántáról és 5 szál nárciszról díszcsomagolásban! Az egynyári palánta ára bruttó 300,- Ft/ db, a nárciszé 700,- Ft/szál, a díszcsomagolás 500,- Ft. A számla kiegyenlítése készpénzben történik.

## Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe:			A vevő neve, címe:	
Adóazonosító jele, száma:			Adóazonosító jele, száma:	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			.....%



## Megoldás

### 8. feladat:

#### Készpénzfizetési számla

NN6MM

A számlakibocsátó neve, címe: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.			A vevő neve, címe: Fehér Mária 3012 Kistarcsa, Koppen utca 1.	
Adóazonosító jele, száma: 33333333			Adóazonosító jele, száma: 01234567	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
A számla kelte: 2018. 04. 14.				
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely ...21,26...% ÁFÁ-t tartalmaz
egynyári palánta	db	8	300,-	2400,-
nárcisz	szál	5	700,-	3500,-
díszcsomagolás	db	1	500,-	500,-
A számla fizetendő végösszege:				6400,-
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			...27...%

**9. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát Radics Péter (901 Komlóska, Tehén sétány 3., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 5 db cserepes növényről és 6 csokor szegfűről! A cserepes növény ára bruttó 400,- Ft/db, a szegfűé 300,- Ft/csokor. A számla kiegyenlítése készpénzben történik.

## Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe:			A vevő neve, címe:	
Adóazonosító jele, száma:			Adóazonosító jele, száma:	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely .....% ÁFÁ-t tartalmaz
A számla fizetendő végösszege:				
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			.....%

## Megoldás

### 9. feladat:

#### Készpénzfizetési számla

**NN6MM**

A számlakibocsátó neve, címe: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6.			A vevő neve, címe: Radics Péter 901 Komlóska, Tehén sétány 3.	
Adóazonosító jele, száma: 33333333			Adóazonosító jele, száma: 01234567	
Közösségi adószám:			Közösségi adószám:	
			A számla kelte: 2018. 04. 14.	
A termék (szolgáltatás) megnevezése és besorolási száma	Menny. egysége	Mennyisége	Egységára (ÁFÁ-val növelt)	Értéke, mely ...21,26...% ÁFÁ-t tartalmaz
cserepes növény	db	5	400,-	2000,-
szegfű	csokor	6	300,-	1800,-
A számla fizetendő végösszege:				3800,-
<b>1</b>	Az áthárított adó százaléka:			...27...%

**10. feladat:** A Minta Teodóra Kft. (3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6., bankszámlaszám: 22222222-22222222, adószám: 33333333) nevében írjon számlát az Egressy Zrt. (1124 Budapest, Aszód utca 65., adószám: 01234567, bankszámlaszám: 11111111-11111111) részére 4 db sírcsokorról, 7 db koszorúról és 15 szál fehér rózsáról díszcsomagolásban! A sírcsokor ára nettó 3000,- Ft/db, a koszorúé 4000,- Ft/db, a rózsáé 400,- Ft/szál, a díszcsomagolás 500,- Ft. A számla kiegyenlítése átutalással történik, 7 napos fizetési határidővel.

## SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsajtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma:		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma:			
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő:	
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M.e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA kulcsa .....% és összege:					
A számla végösszege:					

# Megoldás

## 10. feladat:

### SZÁMLA

Sorszám: **AB1CD 0123456**

Eredeti példány

A számlakibocsájtó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Minta Teodóra Kft. 3201 Mintafalva, Kisfaludy utca 6. Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Adószám: 33333333		Vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Egressy Zrt. 1124 Budapest, Aszód utca 65. Adószám: 01234567 Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A fizetés módja: Átutalás	A teljesítés időpontja: 2018. 04. 14.	A számla kelte: 2018. 04. 14.	Fizetési határidő: 2018. 04. 21.		
A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolása (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői:	ÁFA kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
sírcsokor	27%	db	4	3000,-	12 000,-
koszorú	27%	db	7	4000,-	28 000,-
fehér rózsa	27%	szál	15	400,-	6000,-
díszcsomagolás	27%	db	1	500,-	500,-
A számlaérték ÁFA nélkül:					46 500,-
Az ÁFA kulcsa ...27.....% és összege:					12 555,-
A számla végösszege:					59 055,-

**1. feladat:** 2018. április 14-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Példa Mária iskolai ügyintéző 8/99 számú, 2018. 04. 10-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Petőfi Sándor Általános Iskola, 1356 Manólak, Udvari tér 3., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 5 db ballagási csokrot (4300,- Ft/db) és 2 db koszorút (2000,- Ft/db) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

No. **298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása

# Megoldás

## 1. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Petőfi Sándor Általános Iskola 1356 Manólak, Udvari tér 3. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 8/99 2018. 04. 10.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Petőfi Sándor Általános Iskola 1356 Manólak, Udvari tér 3.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA- kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	Ballagási csokor	27%	db	5	4300,-	21 500,-
2	Koszorú	27%	db	2	2000,-	4000,-
3						
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása				kelet	aláírása
2018. 04. 14.	<i>Minta Teodóra</i>	P.H.				

**2. feladat:** 2018. november 15-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Kiss József 100/2018 számú, 2018. 11. 12-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (1000 Gula, Bingó utca 7. bankszámlaszám: 11111111-11111111) 11 szál rózsát (390,- Ft/db) rendelt díszcsomagolásban (200,- Ft).

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása



# Megoldás

## 2. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Kiss József 1000 Gula, Bingó utca 7. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 100/2018 2018. 11. 12.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Kiss József 1000 Gula, Bingó utca 7.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	rózsa	27%	db	11	390,-	4290,-
2	csomagolás	27%	db	1	200,-	200,-
3						
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet 2018. 11. 15.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.			kelet	aláírása

**3. feladat:** 2018. június 14-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Példa János ügyintéző 45/99 számú, 2018. 06. 10-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Pux Kft., 3000 Tinta, Kovács tér 2., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 8 db sírcsokrot (1000,- Ft/db) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	alírása	P.H.			kelet	alírása

# Megoldás

## 3. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Pux Kft. 3000 Tinta, Kovács tér 2. Bankszámlaszám: 11111111-11111111				
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 45/99 2018. 06. 10.		Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Pux Kft. 3000 Tinta, Kovács tér 2.				
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	sírcsokor	27%	db	8	1000,-	8000,-
2						
3						
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:		Átvevő		
kelet 2018. 06. 14.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.		kelet	aláírása	

**4. feladat:** 2018. október 22-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Kovács Erzsébet 53/2018 számú, 2018. 10. 20-án kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (4002 Pécs, Ajtó utca 3., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 1 cserép orchideát (2300,- Ft/db), 2 db sírcsokrot (1000,- Ft/db) és 3 szál tulipánt (500,- Ft/szál) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):				A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):		
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:				Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):		
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása

# Megoldás

## 4. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Kovács Erzsébet 4002 Pécs, Ajtó utca 3. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 53/2018 2018. 10. 20.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Kovács Erzsébet 4002 Pécs, Ajtó utca 3.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	orchidea	27%	db	1	2300,-	2300,-
2	sírcsokor	27%	db	2	1000,-	2000,-
3	tulipán	27%	szál	3	500,-	1500,-
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet 2018. 10. 22.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.			kelet	aláírása

**5. feladat:** 2018. április 12-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Horváth Zoltán 45/2018 számú, 2018. 04. 10-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (5012 Apraja, Laki tér 8., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 3 cserép muskátlit (400,- Ft/db) és 4 csomag vetőmagot (600,- Ft/db) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):				
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:		Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):				
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	alírása	P.H.			kelet	alírása

# Megoldás

## 5. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Horváth Zoltán 5012 Apraja, Laki tér 8. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 45/2018 2018. 04. 14.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Horváth Zoltán 5012 Apraja, Laki tér 8.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	muskátli	27%	db	3	400,-	1200,-
2	vetőmag	27%	cs	4	600,-	2400,-
3						
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet 2018. 04. 12.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.			kelet	aláírása

**6. feladat:** 2018. november 23-án töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Példa Kata ügyintéző 150/2018 számú, 2018. 11. 20-án kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Szegedi Önkormányzat, 2000 Szeged, Puskás utca 5., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 5 db sírcsokrot (10 000,- Ft/db), 20 db szobanövényt (1000,- Ft/db) és 10 db kaspót (1500,- Ft/db) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

No. **298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása



## Megoldás

### 6. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Szegedi Önkormányzat 2000 Szeged, Puskás utca 5. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 150/2018 2018. 11. 20.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Szegedi Önkormányzat 2000 Szeged, Puskás utca 5.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	Sírcsokor	27%	db	5	10 000,-	50 000,-
2	Szobanövény	27%	db	20	1000,-	20 000,-
3	Kaspó	27%	db	10	1500,-	15 000,-
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása				kelet	aláírása
2018. 11. 23.	<i>Minta Teodóra</i>	P.H.				

**7. feladat:** 2018. február 14-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Példa Anna ügyintéző 15/2018 számú, 2018. 02. 13-án kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Székesfehérvár Megyei Járási Hivatal, 5001 Székesfehérvár, Kiskapu út 91., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 40 csomag vetőmagot (500,- Ft/csomag) és 30 db vázát (500,- Ft/db) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása

# Megoldás

## 7. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Székesfehérvár Megyei Járási Hivatal 5001 Székesfehérvár, Kiskapu út 91. Bankszámlaszám: 11111111-11111111				
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 15/2018 2018. 02. 13.		Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Székesfehérvár Megyei Járási Hivatal 5001 Székesfehérvár, Kiskapu út 91.				
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	vetőmag	27%	cs	40	700,-	28 000,-
2	váza	27%	db	30	500,-	15 000,-
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:		Átvevő		
kelet 2018. 02. 14.	aláírása <i>Minta</i> <i>Teodóra</i>	P.H.		kelet	aláírása	

**8. feladat:** 2018. április 12-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Fehér Mária 33/2018 számú, 2018. 04. 10-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (3012 Kistarcsa, Koppen utca 1., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 8 db egynyári palántát (300,- Ft/db) és 5 szál nárciszt (700,- Ft/db) rendelt díszcsomagolásban (500,- Ft).

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

No. **298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):				A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):		
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:				Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):		
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása

# Megoldás

## 8. feladat:

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Fehér Mária 3012 Kistarcsa, Koppen utca 1. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 33/2018 2018. 04. 10.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Fehér Mária 3012 Kistarcsa, Koppen utca 1.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	egynyári palánta	27%	db	8	300,-	2400,-
2	nárcisz	27%	szál	5	700,-	3500,-
3	díszcsomagolás	27%	db	1	500,-	500,-
4						
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet 2018. 04. 12.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.			kelet	aláírása

**9. feladat:** 2018. szeptember 25-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Radics Péter 213/2018 számú, 2018. 09. 23-án kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (901 Komlóska, Tehén sétány 3., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 5 db cserepes növényt (400,- Ft/db) és 6 csokor szegfűt (300,- Ft/csokor) rendelt.

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):		A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):				
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:		Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):				
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	alírása	P.H.			kelet	alírása

# Megoldás

## 9. feladat

### SZÁLLÍTÓLEVÉL

No. 298

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Radics Péter 901 Komlóska, Tehén sétány 3. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 213/2018 2018. 09. 23.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Radics Péter 901 Komlóska, Tehén sétány 3.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	cserepes növény	27%	db	5	400,-	2000,-
2	szegfű	27%	csokor	6	300,-	1800,-
3						
4						
5						
6						
Kiállító kelet 2018. 09. 25.		Átvételi feljegyzések: P.H.			Átvevő kelet aláírása	
aláírása <i>Minta</i> <i>Teodóra</i>						

**10. feladat:** 2018. augusztus 5-én töltsön ki egy szállítólevelet Minta Teodóra, a Teodóra Virág Kft. ügyvezetőjeként (Teodóra Virág Kft., 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200, bankszámlaszám: 22222222-22222222)!

A szállítólevelet Példa Valér ügyintéző 200/2018 számú, 2018. 08. 4-én kelt megrendelése alapján kell kitölteni. A megrendelő (Egressy Zrt., 1124 Budapest, Aszód utca 65., bankszámlaszám: 11111111-11111111) 4 db sírcsokrot (3000,- Ft/db), 7 db koszorút (4000,- Ft/db) és 15 szál fehér rózsát (400,- Ft/szál) rendelt dízscsomagolásban (500,- Ft/db).

## SZÁLLÍTÓLEVÉL

No. **298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése):			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése):			
Szállítva .....telepről (raktárból)						
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője:			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím):			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1						
2						
3						
4						
5						
6						
Kiadó		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet	aláírása	P.H.			kelet	aláírása



# Megoldás

## 10. feladat

**SZÁLLÍTÓLEVÉL**

**No. 298**

A szállító (név, irányítószám, cím, telefon, fax, postafiók, bankszámla száma és megnevezése): Teodóra Virág Kft. 1111 Budapest, Dóri u. 5. (36) 52 509 200 Bankszámlaszám: 22222222-22222222 Szállítva .....telepről (raktárból)			A vevő (név, irányítószám, cím, bankszámla száma és megnevezése): Egressy Zrt. 1124 Budapest, Aszód utca 65. Bankszámlaszám: 11111111-11111111			
A megrendelés száma, kelte, ügyintézője: 200/20018 2018. 08. 03.			Az átvevő megnevezése (név, irányítószám, cím): Egressy Zrt. 1124 Budapest, Aszód utca 65.			
Járatszám:						
S.sz.	Cikkszám; KSH besorolási szám; ETK-szám; Az áru szabványos megnevezése, kódja, minősége és egyéb ismertetőjelei	ÁFA-kulcs	M. e.	Mennyisége	Egységára	Érték
1	sírcsokor	27%	db	4	3000,-	12 000,-
2	koszorú	27%	db	7	4000,-	28 000,-
3	fehér rózsza	27%	szál	15	400,-	6000,-
4	díszcsomagolás	27%	db	1	500,-	500,-
5						
6						
Kiállító		Átvételi feljegyzések:			Átvevő	
kelet 2018. 08. 05.	aláírása <i>Minta Teodóra</i>	P.H.			kelet	aláírása

## FELHASZNÁLT IRODALOM

- Dr. Almásy Gyula: Minőségmenedzsment a közigazgatásban
- Baksa Erzsébet: Kereskedelmi ismeretek, FVM Képzési és Szaktanácsadási Intézet, Budapest, 2005.
- Dr. Barta Tamás, Tóth Tihamér: Vállalkozástan, Szókratész Oktatási és tanácsadó Kft., Budapest, 1993.
- Budai Ákos: Kereskedő mestervizsgára felkészítő jegyzet, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest, 2018.
- Czimmer Julianna, Stágel Imréné, Horváthné Herbáth Mária: Marketing alapismeretek Az áruforgalom tervezése, irányítása, elemzése, FVM Vidékfejlesztési, Képzési és Szaktanácsadási Intézet, Budapest, 2010.
- Császi Katalin, Elekné Ludányi Zsuzsanna: Virágkötészet, FVM Képzési és Szaktanácsadási Intézet, Budapest, 2005.
- Elekné Ludányi Zsuzsanna: Virágkötészet, Nemzeti Agrárszaktanácsadási, Képzési és Vidékfejlesztési Intézet, Budapest, 2014.
- Feigelné Terék Orsolya: A vágott virág tartósságát növelő eljárások hatásvizsgálata szegfű és rózsa esetén, Doktori értekezés, Corvinus Egyetem.
- Flora Magazin 2009/3, Flora Hungária Kft. kiadványa.
- Dr. Gordon, Thomas: Vezetői Eredményesség Tréning V.E.T., Gordon Könyvek, 1998.
- Juhász Ágnes: Virágkötészet, Szaktudás Kiadó Ház, 2004.
- Kossáné Prókay Katalin: Amit a korszerű irodalmi munkához ismerni érdemes..., Stíl Stúdió, Szeged, 2007.
- Dr. Kozári József: Szaktanácsadás a mezőgazdaságban, Dinasztia, Budapest, 2000.
- Dr. Nagy Béla: Virágkötészet, Dinasztia, Budapest, 1993.
- Neményiné Gyimesi Ilona: Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1999.
- Pánczél Péter: Modern virágkötészet, Cser Kiadó, Budapest, 2015.
- Radics Mária, Szabó Enikő: Virágkötés, Cser Könyvkiadó, Budapest, 2010.
- Sajó Anna: Virágkötészet
- Sereg András: Jogod van hozzá, Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó, Lajosmizse, 2008.
- Szabó János: A virágkötő mester könyve, Szaktudás Kiadó, Budapest, 2008.
- Szabó János: Az eladás helye: a pult, Dísznövény kereskedelem 2006/3. szám, Magyar Mezőgazdaság Kft., Budapest, 2006.

Szabó János: Lássuk az árat!, Dísnövény kereskedelem 2008/2. szám, Magyar Mezőgazdaság Kft., Budapest, 2008.

Szabó János: Távol az üzlettől, Dísnövény kereskedelem 2006/2. szám, Magyar Mezőgazdaság Kft., Budapest, 2008.

Szabó János - V. Hegyi Ildikó: Virágkötő iskola, Mezőgazda Lap- és Könyvkiadó, 2017.

Serényi Péter, Zelina György: Mesterségem címere: Virágkötő művész, Andalúz Kiadó - Dekameron Kiadó, Budapest, 2012.

Harold T. Shapiro, George G. Dawson, Gerson Antell: Gazdasági ismeretek, Junior Achievet, Szeged, 2011.

Tóth Imre: Dísnövényismeret virágkötőknek, Mezőgazda Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 2000.

[www.agraroldal.hu](http://www.agraroldal.hu)

[www.agr.unideb.hu](http://www.agr.unideb.hu)

[www.ecopedia.hu](http://www.ecopedia.hu)

[www.elelmiszer.hu](http://www.elelmiszer.hu)

[www.florahungaria.hu](http://www.florahungaria.hu)

[www.galkristof.net](http://www.galkristof.net)

[www.homokhatsag.hu](http://www.homokhatsag.hu)

[www.kati-virag.hu](http://www.kati-virag.hu)

[www.kepzesevolucioja.hu](http://www.kepzesevolucioja.hu)

[www.kormanyablak.hu](http://www.kormanyablak.hu)

[www.nebih.gov.hu](http://www.nebih.gov.hu)

[www.nrc.hu](http://www.nrc.hu)

[www.parlament.hu/documents/10181/1202209/Infojegyzet\\_2017\\_57\\_nemzeti\\_szabvanyok.pdf/8a1f14e9-7edd-436a-808d-1c8ff3141614](http://www.parlament.hu/documents/10181/1202209/Infojegyzet_2017_57_nemzeti_szabvanyok.pdf/8a1f14e9-7edd-436a-808d-1c8ff3141614)

[www.portfolio.hu](http://www.portfolio.hu)

[www.tankonyvtar.hu](http://www.tankonyvtar.hu)

[www.vallalkozasinditasa.eu](http://www.vallalkozasinditasa.eu)

[www.viragoshirek.hu](http://www.viragoshirek.hu)

[www.viszki.sulinet.hu](http://www.viszki.sulinet.hu)