

Predmet: Poslovne komunikacije

Prezime i ime: _____ MBR: _____ Datum: _____

Godina kada je predmet odslušan: _____ Bodova: _____

Upute:

Predmet: Poslovne komunikacije 2

Nastavna cjelina: Negativne poslovne komunikacije - ponavljanje gradiva

Ishod 1 (1 bod)

1. Izbaci uljeza (1 bod, obavezno)

- Požurnica
 - Opoziv
 - Račun
 - otklon
-

Ishod 2 (1 bod)

1. Izvještaj prodavača kupcu radi naplate potraživanja zove se (1 bod, obavezno)

Ishod 3 (3 boda)

1. Koja strana opoziva što - kupac/prodavač (3 boda, obavezno)

- narudžba
- ponuda.....
- ugovor.....

Ishod 4 (2 boda)

1. Koju negativnu poslovnu komunikaciju sastavlja kupac, a koju prodavač: (2 boda, obavezno)

OPOMENA _____

REKLAMACIJA _____



Ishod 5 (1 bod)

1. Objasni na vlastitom primjeru slučaj složene reklamacije. (1 bod, obavezno)



Ishod 6 (1 bod)

1. Kojim se povodom sastavlja opoziv narudžbe? (navesti barem 2 povoda) (1 bod, obavezno)

Ishod 7 (1 bod)

1. Zašto se sastavlja otklon ponude? (navesti barem 2 razloga) (1 bod, obavezno)

Ishod 8 (2 boda)

1. Navedi dvije vrste požurnica: (2 boda, obavezno)

- a)
- b)

Ishod 9 (1 bod)

1. Objasniti načelo objektivnosti pri pisanju reklamacije. (1 bod, obavezno)

Ishod 10 (1 bod)

1. Bonitet je: (1 bod, obavezno)

- a) skup svojstava kojima se prosuđuje kvaliteta poslovanja poduzeća (vrijednost, poslovna i kreditna sposobnost).
- b) skup svojstava kojima se prosuđuje kvaliteta ljudskih resursa poduzeća (stručna sprema, broj zaposlenika)
- c) skup svojstava kojima se prosuđuje kvaliteta marketing aktivnosti poduzeća

