

Ordlista till kursen "Servicekunskap"

Abonnemangsavtal

Abonnemang innebär förhandsbeställning för viss tid t.ex. mobiltelefonabonnemang på 12 eller 24 månader. Även årskort till träningslokalen räknas hit. Det går även att teckna sig för olika serviceåtagande t.ex. årlig service av oljepannan.

Accept

Med accept menas att man antar en offert eller ett anbud. Köparen blir bunden på motsvarande sätt som säljaren binds till sin offert/anbud.

Acceptfrist

Acceptfristen anger köparens betänketid innan hon godtar eller avslår en offert/anbud. Oftast anges tidsgränsen i offerten/anbudet. Om ingen tid anges i offerten/anbudet gäller att köparen har skälig tid på sig att svara. Skälig tid betyder rimlig tid.

Ackord

Prestationslön som bygger på hur mycket arbete som utförts.

ADB

ADB innebär automatisk databehandling, med hjälp av datorer.

Affärsidé

Den beskriver vad ett företag vill uppnå med sin verksamhet och hur man ska nå dit. Den ska beskriva vilken kärnverksamhet (varför företaget finns till) företaget ska syssla med samt några strategier för hur vi når dit t.ex. vilka kunder ska vi ha, vilken prissättning gäller, vilken servicenivå, var ska vi finnas.

AIDASS

Minnesramsa för mekanisk bearbetning och försäljning till kunder. Bokstäverna betyder följande:

- A = Attention (uppmärksamhet)
- I = Interest (intresse)
- D = Desire (önskan att köpa/äga)
- A = Action (handling, beslut)
- S = Service
- S = Satisfaction (kundtillfredsställelse, nöjd kund)

Det innebär att affären/försäljningen inte är klar förrän du har en nöjd kund.

Aktiviteter

För att öka försäljningen säljs ibland varor till lägre pris. Det betyder att varan är i aktivitet. Butikens dator kan kontrollera resultatet av en aktivitet. Extraprisvaror är detsamma som aktivitetsvaror priset är aktivitetspris. En kampanj är en typisk aktivitet.

Aktivitetspåverkan

Inträffar när man sänker priset på en vara/tjänst för att öka försäljningen. När försäljningspriset sänks minskar bruttovinsten. Exempel:

	Ordinarie pris	Extrapris
Försäljning exkl. moms	100 kr	90 kr

Inköpspris	70 kr	70 kr
Bruttovinst	30 kr	20 kr

Förlorad bruttovinst är 10 kr ($30 - 20 = 10$). Det betyder att för att tjäna lika mycket måste du sälja mer, $\frac{1}{2} = 0,5 = 50\%$ ($10/20 = 0,5$). Du måste alltså om du sänker priset med 10 % ($100/10 = 0,1 = 10\%$) sälja för 50 % mer för att ha lika stor vinst.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Hör till konsumentverket och prövar anmälningar från kunder. Nämnden ger rekommendationer till hur ett ärende ska lösas. Seriösa säljare följer ARN:s rekommendationer. Om kund och säljare inte kommer överens är nästa instans, tingsrätten. I nämnden finns företrädare för konsumenter och näringslivet och ordförande är jurist.

Alternativexponering

Säljaren visar olika alternativ i annonser eller skyltning. Oftast visas någon dyrare vara och någon billigare vara samtidigt.

Ambulerande handel

En varubuss är exempel på ambulerande handel.

Analys

Man undersöker mycket grundligt en viss händelse och försöker ta reda på orsakerna. Är påståendena i reklamen trovärdiga eller överdriver säljaren? Vad kostar de olika alternativen och varför är vissa varor billigare. ("Dela ner problemet i minsta beståndsdel... och undersök...")

Anbud/offert

Anbud/offert är ett erbjudande från säljaren. Det kan också vara ett erbjudande från kunden att köpa, offertförfrågan. För att ett avtal ska träffas fordras både anbud/offert och en accept.

Anskaffningsvärde

Detsamma som inköpspris = varuvärde + hemtagningskostnader (frakt, fraktförsäkring, tull).

Argumentera

Säljaren lägger fram skäl som talar för eller emot något alternativ. Säljaren försöker övertyga kunden om att en viss produkt fyller kundens behov.

Artikelrapport

I vissa butiks datorer kan man ta fram en artikelrapport som visar varje artikel. Man kan bl.a. se ordinarie försäljningspris och inköpspris, aktivitetspriser och vilken kvittotext som artikeln har.

Artikelregister

I det datorbaserade registret lägger man in leverantör, artikelnummer, artikelnamn, inköpspris, försäljningspris, antal i lager, inköpskvantitet. Artikelrapportens data hämtas ur artikelregistret.

Attityd

En människas inställning till saker och ting visar hennes attityd. Det hon sedan gör i en viss situation är hennes beteende. Attityderna styrs av hennes värderingar.

Avrundning

Öresavrundning

Avrundningen sker till närmast krontal. Är slutsumman 7 kr 50 öre sker avrundningen uppåt till 8 kr.

Avslut

Avslut är detsamma som köp, avtal.

Avtal

Ett avtal är en överenskommelse mellan köpare och säljare. Det krävs både ett anbud/offert och en accept för att avtalet ska gälla. Avtal kan vara skriftliga (rekommenderas) eller muntliga.

Avtalsbrott

Om köparen eller säljaren inte fullgör det som står i avtalet är det avtalsbrott.

Bake-off

För att kunna leverera färskt bröd har vissa butiker börjat grädda bröd själva. Oftast köper man in halvfabrikat (degen) och gräddar själva i ugnar.

Baklager

Huvuddelen av butikens varor förvaras/lagras direkt i butiken. Ett litet reservlager bakom själva butikslokalen kallas för baklager. Baklager kallas även för buffertlager.

Basbelopp

Basbeloppet är kopplat till konsumentprisindex (KPI) och ligger till grund för pensioner och studiemedel mm.

Behovsanalys

Säljaren försöker genom att lyssna och ställa frågor ta reda på kundens behov. Utifrån kundens behov försöker säljaren argumentera för sin vara/tjänst.

Beställning

En beställning, order, sänds från köpare till säljare när ett behov upptäckts. Inköparen gör beställningen. Beställning av dagligvaror sker mer rutinmässigt. Datorn kan bevaka beställningspunkten och skriva ut beställningen direkt alternativt skicka den till leverantören direkt.

Beställningsanmodan

När lagret når beställningspunkten skriver datorn ut en uppmaning att göra en beställning.

Beställningskvantitet

Att beställa rätt kvantitet är viktigt. För mycket varor på lagret/butiken kostar pengar. För litet kan betyda "tomma hyllor". Större beställningar ger ofta ett lägre styckpris än mindre. Beställningskvantiteten står ofta på hyllkantsetiketten eftersom varje vara har ett visst reserverat utrymme på hyllan.

Beställningspunkt

Den mängd varor som ska beställas för att undvika "tomma hyllor". Den bestäms av leveranstid och förbrukning under denna tid. Vissa varor är säsongsberoende och då är tiden, datumet avgörande för beställningspunkten.

Beställningsterminal

En handburen terminal kan användas vid beställning eller inventering. Kopplas till dator för att göra beställning direkt till leverantörens dator.

Betalningsföreläggande

En förenklad rutin hos kronofogden för att säljaren ska få ett bevis på att hon har en fordran på kunden.

Betalningsvillkor

På en faktura kan det stå "30 dagar netto från fakturadatum, dröjsmålsränta 12 %". Dröjsmålsräntan är en pådrivare att betala i tid.

Betalterminal

Terminalen är ansluten till kassan och används för avläsning av kontokort och medlemskort.

Bidragskalkyl

I kalkylen visas hur stort täckningsbidraget (TB) är för en viss vara. TB är skillnaden mellan försäljningspriset och inköpspriset räknat i kronor. TB skall användas till att täcka de fasta kostnaderna t.ex. löner, hyra, mm.

Bransch

Inom handeln avses olika affärs-, närings- och verksamhetsgrenar. Inom en bransch finns företag som säljer likartade produkter. T.ex. bilar, byggvaror, livsmedel mm.

Branschorganisation

Företag inom samma bransch bildar en branschorganisation, branschförbund, som har till uppgift att tillvarata medlemmarnas intressen.

Budget

Budgeten är en i siffror uttryckt planering över intäkter och kostnader. Budgeten kan ses som företagets finansiella mål.

Burkautomat

Apparat för återvinning av dryckesburkar, tomglas och PET-flaskor.

Butiksdator

Butikens datorsystem består av en dator, kassaregister, prisminne, läspenna eller scanner, beställningsterminal. EAN-koden är en viktig länk i systemet. Butiken kan även ha en prisfrågeterminal för kunden. Med butiksdatorn kan man lägga in artikelregister, ändra priset och läsa av försäljningen i kassan. En våg är ofta kopplad till kassan. Datorn kan också lagra information om inköp, lagerhållning och kan utnyttjas till redovisning.

Butiksformer

Som butiksformer räknas fackhandelsbutiker, livsmedelsbutiker och varuhus.

Butiksförpackning

Den förpackning som butiken beställer och består av flera konsumentförpackningar.

Butiksmiljö

När kunden kommer in i butiken ska de uppleva en positiv atmosfär. Faktorer som påverkar atmosfären är lokalens utformning, färgsättning, luftkvalitet och ljudnivå. Även personalens servicenivå och kundbemötande räknas hit.

Cash and carry

Är försäljningen när en butik själva hämtar varor hos en grossist och transporterar hem dem. Butiken betalar kontant vid hämtningen. Man kan kalla det för en självbetjäning för butikerna.

Catering

Leverans av färdiglagad mat.

Cirkapris

Cirkapriset kan över- eller underskridas. Leverantören får inte bestämma det pris som butiken ska ta ut.

Container

En stor stålbehållare för godstransport.

Databank

Annat namn för databas och innehåller information som lagras i ett datorminne.

Dagligvaror

Livsmedel, tobak, tidningar, kemisk-tekniska artiklar och blommor.

Defekt

Betyder att en vara är felaktig, skadad eller bristfällig.

Defektering

Innebär att man inventerar lagret/butiken innan beställning. Äldre begrepp som ersätts med inventering och terminalbeställning.

Delleverans

Om endast en del av beställningen levereras. De varor som inte är med i leveransen "restas", restnoteras, och levereras senare i en ny leverans.

Demonstration

Betyder att en vara visas. Säljaren bör utnyttja kundens alla sinnen vid demonstrationen dvs. lukt, känsel, syn, hörsel och smak.

Detaljhandel

Försäljningen av transportabla varor till privatkunder. Kan delas in i offentlig (systembolaget och vissa apotek) och icke-offentlig. De som driver detaljhandel kallas detaljist.

Direktmarknadsföring, DM

Ska direkt leda till köp. En annons måste vara mycket utförlig och kanske innehålla en beställningskupong. Resultatet är alltid mätbart.

Direktreklam DR

Vanligen oadresserad reklam som delas ut av privata distributörer eller postverket. Reklamen kan även spridas på mässor, i butiker och som bilagor i dagstidningar.

Display

1. Bildskärm på datorn
2. Rutan på elektroniska apparater
3. Ett ställ eller skylt med reklam i butiken

Dispositiv

En dispositiv lag kan avtalas bort. Motsatsen är en tvingande lag.

Distributionscentral DC

Lagercentral för grossisters verksamhet.

Distributionskanaler

Förr i världen var avståndet mellan producent och konsument kort. Det har för många varor ändrats. Det har inneburit att ett antal mellanled uppstått. Man kan urskilja fyra olika distributionsvägar mellan mellanleden, återförsäljarna.

1. Dagligvaror: producent-grossist-detaljist-slutkund
2. Storhushåll: producent-grossist-slutkund
3. Möbler: producent-detaljist-slutkund
4. Hushållskapitalvaror: producent-slutkund

Dröjsmålsränta

En ränta som säljaren tar ut om inte kunden betalar i tid.

Efterfrågan

När människor upplever ett behov uppstår en efterfrågan på produkten. Varan blir eftersökt eller kanske rent av det uppstår en rusning efter produkten.

Emballagehantering

Emballage är ofta skrymmande. För att pressa ihop används balpressar och burkautomater.

Etablera

Att starta ett företag eller en butik kallas för att etablera sig.

Exponera

Att exponera innebär att visa varan.

Extrapris

Extrapriset ska vara påtagligt nedsatt jämfört med priset omedelbart före prissänkningen. Om extrapriset varar mer än fyra veckor blir extrapriset det ordinarie priset. Ingen speciell färg är reserverad för extrapriser även om röda prislappar tycks populära.

Extra sortiment

Butikens sortiment består ofta av ett ordinarie och ett extra sortiment. Extra sortimentet består kanske av säsongsvaror eller andra särskilt populära varor. Extra sortimentet är rörligt, det varierar, medan ordinarie sortimentet är relativt fast.

Exklusive moms

Priset exklusive moms är priset utan moms.

Fackhandel

Samlandande namn på mindre eller medelstora butiker som specialiserat sig på ett visst sortiment t.ex. möbelaffär, järnhandel och färghandel.

Fackkedja

För att möta konkurrensen med varuhus och stormarknader samarbetar butiker i olika branscher.

Fackmässigt

När ett arbete genomförs av kompetent personal. Kallas även fackmannamässigt eller yrkesmässigt.

Faktura

Vid leverans betalas mot faktura (räkning) eller kontant. Affärer mellan företag betalas normalt mot faktura vilket förenklar företagets bokföring.

Fast sortiment

Det sortiment som täcker kundens behov över tid. Kallas även ordinarie sortiment, bassortiment eller grundsortiment.

Fel på varan

Kallas ibland "fel i varan" kan vara faktiska fel t.ex. kläder som krymper eller färgar. Det kan även vara felaktiga leveranser.

FIFU

Betyder först in först ut. Nya varor ska placeras längst in på hyllan så de äldsta säljs först.

Flygblad

Ett reklamblad som delas ut till hushållen.

Franchising

Uttalas ungefär "fräntshaisin". Innebär att ett företag har ett arrendekontrakt med ett större företag. Och lovar att följa ett visst marknadsföringsprogram, se ut på ett visst sätt (profilera sig på ett visst sätt) och köpa varor från en viss leverantör.

Frivilligkedja

Fackhandelsbutikerna i olika branscher som samverkar frivilligt i kedjor. T.ex. XL-BYGG, Järnia, Colorama och vissa ICA-butiker.

Fältundersökning

Det är en undersökning som görs direkt bland konsumenter eller återförsäljare. Till skillnad från skrivbordsundersökning som görs med befintligt material. Undersökningen kan gå till så här:

1. Ta reda på vad du ska göra och vad slutresultatet ska användas till.
2. Precisera vilka olika deluppgifter som ingår i undersökningen.
3. Bestäm hur du skall avgränsa undersökningen.
4. Bestäm hur du ska lägga upp arbetet dvs. planera arbetet.
5. Samla in, bearbeta, analysera och tolka data.
6. Presentera resultatet

Följesedel

En förteckning över de varor som finns i en leverans och som lämnas till köparen.

Förpackning

Tre olika förpackningar:

1. Konsumentförpackning
2. Butiksförpackning
3. Transportförpackning

Det ska vara lätt att hantera förpackningarna. De ska kunna staplas och anpassas till varandra. De ska kanske ge skydd mot stötar, väta och lukt samt vara billiga och kunna återvinnas.

Försäljare

Kallas även säljare, handelsresande, representant, distributör, konsulent, handlare eller köpman.

Galleria

Gångator med olika butiker som finns i köpcentra.

Garanti

Ett löfte av tillverkaren eller säljaren att gratis avhjälpa eventuella fel på varan. Gäller under viss tid t.ex. ett år.

God affärssed

Grunden i god affärssed är att säljaren ska vara hederlig mot konsumenten vilket kan tolkas som följande:

1. Mottagaren av informationen ska behandlas hederligt och rättvist
2. Det säljaren åtagit sig ska utföras snabbt och effektivt samt på ett sådant sätt att kunden inte får anledning till klagomål
3. Kunden ska veta att hon inte får sämre villkor än andra
4. Köp inte får förekomma under hot eller våldshandlingar
5. Informationen inte får vilseleda kunden
6. Kunden ska före köpet ha all information som behövs för att ta ställning till erbjudandet

Goodwill

Ett företags eller en persons goda rykte, renommé. Vid försäljning av företag räknas goodwill som en tillgång och värderas i pengar. Faktorer som påverkar är trevlig och kompetent personal, populära varor, bra affärsläge mm.

Grosshandel/grossist

Ett företag eller person som säljer större kvantiteter till detaljister och storhushåll.

Gråa marknaden

Grå låneemarknad är lån som tas utanför bankvärlden. Grå arbetsmarknad är arbetskraft som inte betalar arbetsgivaravgifter.

Handel

Att driva handel betyder att man köper och säljer produkter.

Home-party

Några personer som samlas i ett hem med syftet att sälja produkter. Inget köptvång samt hemförsäljningslagen gäller.

Hyllkantsetikett

En etikett som är placerad på hyllans kant i direkt anslutning till varan. Ska innehålla pris och jämförpris.

Hyllvärmare

Kallas de varor som ligger länge i lager och binder kapital. Varorna har en tendens att bli dammiga och omoderna.

Häva köpet

Betyder att avtalet sägs upp. Kan göras av antingen köparen eller säljaren.

Högkonjunktur

Konjunkturer går upp och de går ner. Under goda år är det högkonjunktur vilket vanligen betyder att företagens varor efterfrågas, deras vinster ökar, löner ökar, arbetslösheten går ner, levnadsstandarden ökar och statens ekonomi blir bättre. Svår lågkonjunktur kallas depression.

Impulsköp

Kunden får ett plötsligt infall att köpa något. Köpet sker helt spontant. Annonser, skyltning och placering i butiken kan bidra till impulsköpet.

Inkasso

Inkasso innebär att man får betalt för en fordran. Inkasso kan ske via bank eller inkassoföretag. En särskild lag, inkassolagen, reglerar förfarandet och är till för att skydda kunden. Läs mer här;

<http://www.datainspektionen.se/fragor-och-svar/inkasso/>

Inklusive moms

Priset inklusive moms är priset med moms.

Inkurant

Det är en vara som är skadad, omodern eller felaktig. Tänk sko- eller klädesbranschen där säsong och mode styr kundernas inköp.

Inköpare

Den person som beställer produkter på företaget kallas inköpare.

Inleveranser

Varor som kommer in till företaget från leverantörerna heter inleveranser. Inleveranserna ökar antalet artiklar i lager.

Intern marknadsföring

Innebär att t.ex. en idé först ska säljas in till personalen innan den annonseras externt, till kunderna.

Intäkt

En periodiserad inkomst. Inkomsten delas upp på olika perioder t.ex. per månad.

Inventering

Minst en gång om året ska lagret och butiken gås igenom och värderas. I butikens dator registreras alla inleveranser och all försäljning vilket betyder att företaget över tid har god kontroll över hur mycket varor och dess värde, som finns på hyllor och i lager.

Juridisk person

Motsatsen till fysisk person, en vanlig människa, är juridisk person. Exempel på juridiska personer är; handelsbolag, aktiebolag, ekonomiska föreningar. En enskild firma är inte någon juridisk person eftersom här har ägaren personligt ekonomiskt ansvar för företaget.

Jämförpris

Jämförpris eller jämförelsepris är varans pris uttryckt i kronor per kilogram, liter eller styck. Exempel; en PET-flaska med 1,5 liter läsk kostar 13,90 kronor delas med volymen 1,5 liter. $13.90/1,5 = 9,27$ kr/L.

Kassarabatt

Förr i tiden var det vanligt att man fick en rabatt om man betalade snabbt, direkt eller upp till 15 dagar. Man kunde då få c:a 2-3 procents rabatt.

Kassarapport

När butiken stänger för dagen ska kassarapporten upprättas. Den visar hur mycket pengar som finns i kassan samt hur mycket pengar där borde finnas enligt kassans räkneverk.

Kassaregister

På äldre kassaregister knappar man in varornas pris och kassan räknar ut vad kunden ska betala. Den moderna kassan läser streckkod och hämtar pris och kvittotext från butiksdatorn.

Klartextkvitto

Kassakvitto som i klartext visar varans namn, pris, kilopris och om varan sålts till extrapris.

Konfektion

Produktion och handel med färdigsydda kläder kallas konfektionsbranschen.

Konkurrens

Betyder tävlan. Konkurrenter är med- eller mottävlare.

Konkurrensform

Om det på en marknad endast finns en (1) säljare råder monopol. Om det finns ett fåtal säljare råder oligopol. Om det finns flera säljare, som säljer liknande produkter men inte identiska, kallas det monopolistisk konkurrens. Vid perfekt konkurrens finns det flera säljare som säljer identiska produkter.

Konkurrensmedel

För att ett företag eller en privatperson ska välja att bli kund hos just oss används olika konkurrensmedel. Det kan vara något/några av följande:

- Kända varumärken
- Brett och djupt sortiment
- Personlig försäljning
- Kompetent personal
- Pris
- Kvalitet
- Hög servicenivå
- Fräscha lokaler
- Frikostiga betalningsvillkor

- Öppettider
- Öppet köp

Konkurs

Om det går riktigt dåligt för ett företag måste man avveckla affärerna. Tillgångar säljs och skulderna betalas. Om pengarna inte räcker till att betala skulderna måste företaget gå i konkurs.

Konsument

Konsumenten är den slutlige förbrukaren av en produkt. Kallas ibland privatkund eller konsumentkund.

Konsumentköp

Ett avtal mellan konsumenten och näringsidkaren om köp av en produkt avsedd för köparens privata användning.

Leveranskontroll

När varorna levererats kontrolleras antal kollin mot fraktsedelskopian. Vid uppackning kollas antal och artikelnummer mot följesedeln. Denna jämförs sedan med beställningskopian. Kallas ibland godskontroll eller godsmottagning. Då leverantörens faktura kommer jämförs den mot beställningskopian som ju redan är kontrollerad mot följesedeln.

Leveransvägran

Betyder att en leverantör vägrar att leverera varor till ett företag/butik. Kan förekomma om ett företag säljer till mycket låga priser och leverantörens övriga kunder hotar att köpa från annan leverantör.

Leverantör

Den som säljer varan. Ibland blandas begreppen leverantör och transportör ihop. Transportören är den som fraktar varor från säljare till kund. Leverantör och producent kan vara samma.

Likvida medel

Konter och behållning på plusgiro eller bank. Det är pengar som kan användas omedelbart.

Likviditet

Visar betalningsförmåga på kort sikt t.ex. förmåga att betala leverantörsfakturor.

Livsmedelslagen

Lagen ska skydda konsumenten från att köpa otjänliga och skadliga livsmedel. Exempel; temperatur i frysdiskar, klädsel, skyddshandskar mm

Lågprisbutik

I allmänhet en livsmedelsbutik med mycket enkel inredning. Sortiment och service är ofta begränsad. Kostnaderna hålls därmed nere så man kan erbjuda ett lägre pris.

Lönsamhet

Mått på hur stor vinsten är i förhållande till hur mycket pengar ägarna satt in, satsat.

Löpande priser

Försäljning anges i ett visst års siffror utan hänsyn till penningvärdesförsämringen (inflationen). Exempel; försäljningen var 2011 var 10 miljoner kronor. Ökningen 2012 var 200 000 kronor dvs. 2 %. Inflationen har varit 1,5 % dvs. 150 000 kr. den verkliga ökningen var därför 50 000 kr, 0,5 %.

Lös egendom

Det är pengar, lösöre (inventarier, bohag), värdepapper. Motsatsen är fast egendom.

Manuell

Det är något som görs för hand t.ex. manuell charkdisk där personlig försäljning görs till skillnad från plocka själv från hyllorna.

Marknad

Ett geografiskt område där produkter säljs och där råder både utbud och efterfrågan. Storleken kan variera från en stadsdel till hela världen.

Marknadsandel

Det är ett företags andel av den totala marknaden. Exempel; om den totala byggmaterielmarknaden i orten Byggby är 100 miljoner/år kronor och företaget Byggnisse AB har en försäljning på 40 miljoner och har därmed 40 procent av marknaden ($40/100 = 0,4 = 40\%$).

Marknadsföring

Alla åtgärder som är till för att påverka kunder och personal om produkterna hos ett visst företag. Syftet är oftast att öka sin försäljning.

Marknadsplan

Är i första hand till för att visa personalen hur marknaden ska bearbetas och vilket resultat som därmed förväntas. En del i marknadsplanen är reklambudgeten.

Marknadsstöd

Det är hjälp från leverantörerna t.ex. skyltar, prisrabatter, annonsbidrag mm

Marknadsundersökning

Kartläggning av om det finns ett behov av och intresse för en viss produkt på marknaden. Undersökningen syftar ofta till att underlätta beslut om marknadsföring, etablering och nya produkter.

Mekanisk försäljning

All kundbearbetning som inte sker genom personlig kontakt. Exempel; annonsering, flygblad, reklamfilm mm.

Merförsäljning

Kompletteringsköp som kunden gör genom säljarens påverkan. Exempel; vattenslang, förlängningskabel och rengöringsmedel vid ett köp av en högtryckstvätt. Kunder upplever ofta merförsäljningen som något positivt.

Monter

Glastäckt skåp eller låda där varor visas.

Mässa

En utställning som varar under en kortare tid, någon/några dagar. Ger säljare möjlighet att visa och nå ut med sina produkter. Ger köpare möjlighet att prova och jämföra många alternativ då ett antal säljare finns på ett begränsat område.

Näringsidkare

En företagare, affärsman.

Offentlig verksamhet

Verksamhet som bedrivs av staten, landstinget och kommunerna.

Omsättning

Oftast detsamma som försäljningen i kronor under en viss tid t.ex. en månad, ett kvartal eller ett år.

Order

Beställning eller order är köparens svar på säljarens offert/anbud.

Ordererkännande

Säljarens svar på en beställning/order.

Organisation

En sammanslutning t.ex. företaget, facket. Strukturen visas ofta i ett organisationsschema.

Paketpris

Kunden betalar ett pris för allt. Exempel; vid köp av en ytterdörr så ingår dörren, handtag, lås, hemkörning och montering.

Partihandel

Försäljning till andra än konsumenter är partihandel.

Personlig försäljning

Den kanske dyraste formen av försäljning. Eftersom den är dyr är det viktigt att säljaren gör och betar sig rätt. Jämför försäljningen av en bil (mycket kontakt mellan säljare och kund) med självscanning av varor på Coop (ingen kontakt mellan säljare och kund).

Planlösning

Visar hur man använder en lokal t.ex. en butik.

Plocklista

När företaget fått en order skriver man ut en lista. Artiklarna står i den ordning som de ligger på lagret för att underlätta plockningen.

PR

Betyder "Public Relations", alltså skapandet av gott rykte.

Producent

Producent = tillverkare

Produkt

Produkt = vara eller tjänst

Profilering

Företaget kan profilera sig t.ex. genom att alltid sälja till lägsta pris eller satsa på exklusiva varor.

Prognos

En försäljningsprognos är en bedömning/beräkning hur försäljningen kommer att gå t.ex. under nästa år.

Rabattkupong

Används som del i marknadsföringen. Kupongen ges ett värde som gäller som kontanter vid köp av kupongvaran.

Rationalisering

Syftet med rationaliseringen är att till lägre kostnader öka lönsamheten. Exempel; mindre lokaler, färre personal, smalare sortiment, spara tid, spara råmaterial vid tillverkning.

Reklamation

Anmärkning på produkt som har något fel.

Rekvisation

En montör behöver material till ett arbete och skriver en rekvisition till förrådet/lagret för att få ut materialet.

Representation

En säljare bjuder en kund på lunch är ett exempel på representation. Det betyder värdskap.

Reskontra

Det finns i företaget en kundreskontra och en leverantörsreskontra. Där för man fordringar och skulder samt betalningar. Varje kund och varje leverantör har här ett eget konto. Det är således en del i bokföringen.

Restnoterad

Om inte leverantören kan leverera hela ordern restnoteras det som inte levererats. De restade varorna levereras vid ett senare tillfälle.

Resultat

Skillnaden mellan intäkter och kostnader heter resultat. Resultatet kan vara positivt dvs. vinst eller så kan det vara negativt dvs. förlust.

Rutin

Det är en vana. Exakt hur en godsmottagning ska gå till på företaget skrivs ner i en rutin; först görs det, sen görs det, sen görs det slutligen görs det. Kallas ibland manual.

Ränta

Ränta är en avkastning för den som lånar ut och en utgift för den som lånar. Om räntesatsen är 15 procent ($15/100 = 0,15$), lånesumman är 5 000 kronor och lånetiden är 60 dagar ser uträkningen ut så här: $5\,000 \times 0,15 \times 60/360 = 125$ kronor

Sambandexponering

Man visar i nära anslutning varor som hör ihop t.ex. ficklampor tillsammans med batterier.

Scanner

Med scannern avläses streckkoden på varan t.ex. vid kassan.

Selektiv bearbetning

Betyder att företaget väljer ut en viss grupp för bearbetning t.ex. pensionärer, villaägare, hyresgäster mm

Serviceanda

Andan finns på plats när ALL personal på företaget gör allt för att kunden ska uppleva att hon får god service. Kunden avgör om åtgärderna är god service.

Servicebutik/jourbutik

En mindre butik som främst konkurrerar med öppettider och att de finns nära kunderna t.ex. 7-eleven, Matöppet.

Servicegrad

Omfattningen på företaget service utgående från kundernas förväntningar.

Skrivbordsundersökning

En undersökning som görs med tillgänglig statistik t.ex. tidigare gjorda fältundersökningar.

Slit och släng varor

Varor som har kort varaktighet. De har oftast kortare hållbarhetskvalitet och därmed ett lägre pris.

Slogan

Ett slagord/reklamparoll som är lätt att komma ihåg och som läsare känner igen t.ex. "Volvos värde varar", "Hos oss får ni råd".

Sortiment

De produkter som företaget säljer är dess sortiment. Ett brett sortiment innebär många artiklar. Ett djupt sortiment innebär att vi har många av varje artikel. Motsatsen till brett sortiment är smalt eller grunt sortiment.

Sortimentsprofil

Är butikens inriktning av sortimentet. Jämför sortimentsbredden på ICA Nära med ICA Kvantum/Maxi.

Stormarknad

Ett större varuhus med minst 2 500 m² säljyta, minst 300 parkeringsplatser oftast beläget i utkanten av ett samhälle.

Svartabörshandel

Betyder olaglig handel. Görs utan momsredovisning.

Svinn

Det som försvinner vid hanteringen av varor. Kan vara stölder, avdunstning, felräkning mm.

Säljarens marknad

När det är brist på varor som är efterfrågade kan säljaren höja priset, det kallas säljarens marknad. Motsatsen kallas köparens marknad.

Säsongsvaror

Produkter som efterfrågas bara under en viss tid på året t.ex. fyrverkerier innan nyår, kräftor i augusti, utemöbler på våren/sommaren.

Tara

Är vikten av en produkts förpackning. Taran får inte räknas in i priset.

Trend

Trend är en utveckling ofta för en framtid. Det som är modernt/inne nu eller inom en nära framtid.

Urvalsvaror/sällanköpsvaror

Kallas de varor som konsumenten lägger mer tid på att köpa och oftare är dyrare än dagligvaror. Dagligvaror köps oftare på rutin.

Utbrytning

Med utbrytning menas att varor tas från deras ordinarie plats på hyllan och exponeras på golvet framför hyllan. Syftet är att kunderna ska uppmärksamma varan.

Utbud

Ett stort utbud innebär att det finns många produkter att välja bland.

Varugrupp

Sortimentet består av olika varugrupper t.ex. kameror, tv-apparater, cd-spelare.

Varuhus

Har ett sortiment om minst 20 olika varuområden (olika avdelningar). Säljytan är minst 1 500 m².

Varumärkning

Varumärken ska följa varumärkeslagen. Varumärket kan registreras i "varumärkesregistret" och därmed skydda sitt varumärke mot kopior.

Varuslag

Varuslag är en del i en varugrupp som i sin tur är en del i ett varuområde. Exempel på varuslag är småbildskamera som är en del i varugruppen kameror.

Viktvarukod

De varor som vägts och förpackats i butiken märks med en särskild streckkod, en viktvarukod. Den är uppbyggd på ett speciellt sätt.

Ångervecka

Ångerveckan hörde ihop med den gamla hemförsäljningslagen. Men den finns inte längre. Nu finns det i stället en lag som heter distans- och hemförsäljningslagen. I den står det till exempel om köp via postorder och Internet, eller vad som gäller när något köps från TV-shop. När du handlar via postorder eller från TV-shop har du 14 dagar på dig att ångra ett köp. Om du handlar i vanlig butik har du däremot inte alltid rätt att ångra dig enligt lagen.

Öppet köp

Öppet köp betyder att kunden betalar varan, har rätt att återlämna den och få tillbaka pengarna. "Öppet köp" noteras på kvittot.