

Тема 4. Информация о товаре



МДК 03.01 Теоретические основы товароведения

ПМ.03 УПРАВЛЕНИЕ АССОРТИМЕНТОМ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ
СОХРАНЯЕМОСТИ ТОВАРОВ

Преподаватель: Е.Ю. Юрченко

Информация о товарах – совокупность сведений, необходимых для осуществления правильного товародвижения:

- хранения
- транспортирования
- выбора
- использования
- утилизации

Право потребителя на информацию регламентируют:

- Закон РФ «О защите прав потребителей»
- Гражданский кодекс РФ
- Кодекс об административных правонарушениях



О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 1 мая 2017 года)

Изучить статью 10. Информация о товарах

ТАР

• Носители информации

,  О  Д  В

 К 

 3 = P

- Носители информации
 - Товары
 - Упаковка
 - Сопроводительная документация

Как размещается информация на товарах маленьких размеров!

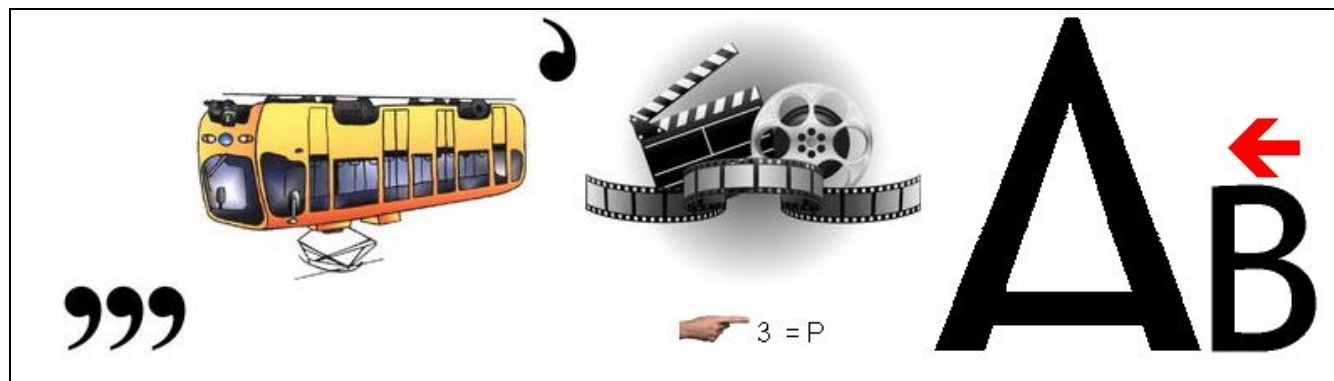


ГОСТ Р 54940-2012/Руководство ИСО/МЭК 14:2003 Торговая информация о товарах и услугах, предназначенных для потребителей

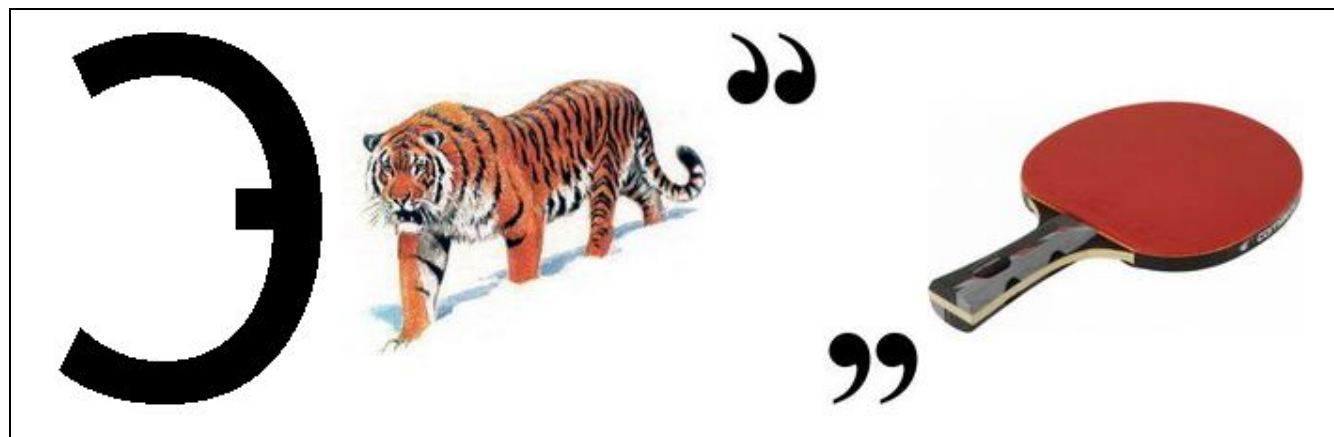
Записать определения:

1. Торговая информация

2.



3.



Принципы передачи информации

- информация должна быть простой, точной, актуальной и хорошо понимаемой;
- покупателю всегда должна быть предоставлена информация на понятном ему языке;
- специфичная для товара/услуги терминология должна быть пояснена;
- использование терминологии должно быть недвусмысленным;
- сведения, приведенные в рисунках, схемах, символах, шкалах и таблицах, должны быть недвусмысленными;
- информация для потребителя должна отличаться от информации, способствующей распространению изделия.



• Методы коммуникации



- **Методы передачи информации**

- **Электронные средства** – *интерактивная информация, информация о платежах, способах доставки и возврата товаров*

- **Устная информация** – *средство взаимоотношений продавца и покупателя*

- **Печатный метод** – *текст, который может быть дополнен схемами и рисунками (инструкция, каталог, брошюра и др.)*

Уровни передачи информации

- Первый уровень информации предназначен для тех, кто считает достаточным получить минимальный объем сведений по основным характеристикам товара или услуги.
 - Второй уровень информации предназначен для тех, кто желает получить более подробные сведения относительно, например, таких технических вопросов, как минимальное содержание (охватываемое первым уровнем), специфики функции либо ограничения услуги или товара.
-
- 1 уровень
 - 2 уровень

Торговая информация должна быть:

- понятной, относиться к конкретному товару или услуге;
- точной, актуальной и проверяемой в соответствии с объективными данными и нормативными требованиями;
- четко отделенной от рекламных материалов и исчерпывающей по содержанию.

Использование символов и пиктограмм

При использовании символов и пиктограмм они должны быть объективно и независимо способом протестированы, чтобы быть понятными для возможных покупателей.

Графические знаки должны соответствовать международным стандартам, например, ИСО 7000, ИСО 7001 или МЭК 60417.

Кроме того, пиктограммы и знаки разметок должны быть пояснены в инструкциях по использованию товара.

Не следует использовать только одни пиктограммы для передачи предупреждений об опасности.

Минимальная информация (данные)

Учебник – стр. 83