

Методическая разработка открытого урока «Действие ФЗ «О защите прав потребителя»

Во все времена человек стремится купить качественные вещи. Первое государство, которое провозгласило основополагающее право потребителя – США. В марте 1962 года Джон Кеннеди огласил 4 основных права потребителя:

1. право на выбор;
2. право на безопасность;
3. право быть выслушанным;
4. право на информацию.

Мотивация и целеполагание

Предлагаю разделиться вам на группы – на спинках ваших стульев прикреплены слова на разноцветных листочках. Объединитесь в группы в соответствии с вашим цветом и составьте из предложенных слов высказывание. *Делятся на группы – Продавцы, Потребители, Изготовители и группа преподавателей.*

Высказывания для работы групп:

1. *Покупая корову, убедитесь, что хвост уже включен в цену.
Янина Ипохорская.*
2. *Качество, это когда возвращается покупатель, а не товар.
Закон Мерфи.*
3. *Тот кто набивает цену, никогда не скупится.
Борис Крутиер.*
4. *Чтобы что-то продать, нужно чем-то поразить.
Георгий Александров.*

Обсуждение: зачитайте высказывания, которые у вас получились (высвечиваются на слайде № 1). Опираясь на знания, предыдущей темы, скажите:

- о каких участниках ФЗ «О защите прав потребителя» идет речь в этих высказываниях?
- к чему призывают данные высказывания, какие советы они дают?

Перед вами на рабочем листе выдержки из должностной инструкции Товароведа. Задание – подчеркните, выделите те обязанности товароведа, которые связаны с ФЗ «О защите прав потребителя». *Озвучивают варианты.* Какой вывод можно сделать? Данный НПА вы будете более подробно разбирать на спец. дисциплинах, потому что действительно для работы товароведа очень важно знать права потребителя и продавца. Сегодня мы с вами разберем основные действия участников ФЗ в различных ситуациях. Но

прежде, чем приступить к этой работе, давайте уточним ключевые понятия ФЗ «О защите прав потребителя».

Товаровед исполняет следующие должностные обязанности:

- 2.1. Взаимодействует с поставщиками и потребителями и оформляет документы на отгрузку и получение товаров в соответствии с утвержденными планами.
- 2.2. Оформляет отчетность по установленным формам.
- 2.3. Определяет требования к товарам, а также соответствие их качества стандартам, техническим условиям, заключенным договорам и другим нормативным документам.
- 2.4. Контролирует поступление товаров и наличие товаров на складе.
- 2.5. Участвует в подготовке данных для составления претензий на поставки некачественных товаров и ответов на претензии заказчиков.**
- 2.6. Ведет оперативный учет поступления и реализации товаров.
- 2.7. При необходимости осуществляет поиск непоступивших грузов.
- 2.8. Осуществляет изучение причин образования излишних сверхнормативных материальных ресурсов, принимает меры по их реализации.
- 2.9. Следит за соблюдением правил хранения товаров на складах, подготовкой товаров к продаже.**
- 2.10. Участвует в проведении инвентаризаций.

Актуализация

Задание: соотнесите два столбика, дав определения следующим терминам:

1.	<i>Потребитель</i>	а)	организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.
2.	<i>Изготовитель</i>	б)	безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
3.	<i>Продавец</i>	в)	несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.
4.	<i>Стандарт</i>	г)	организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации

			потребителям.
5.	Недостаток товара (работы, услуги)	д)	неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
6.	Существенный недостаток товара (работы, услуги)	е)	гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
7.	Безопасность товара (работы, услуги)	ж)	санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Проверка, корректировка.

Практическая часть работы

В каком случае вы можете стать Потребителем?

Продавцом?

Изготовителем?

Предлагают варианты. Давайте сейчас поработаем в группах и проанализируем основные статьи ФЗ с позиции этих участников. Результаты работы вам необходимо представить в рабочих листах группы.

Мини-кейсы

Потребитель

Гражданка Петрова обратилась в торговую фирму «Эллада» с требованием замены неисправного миксера марки «Фея». На момент обращения Петровой в торговую фирму такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через две недели после обращения Петровой в магазин. Затягивание срока фирма мотивировала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора магазина. Когда же замена была произведена, с гражданки Петрово й потребовали доплату, так как цены на миксеры возросли.

Задание 1:

Что сделал не так продавец?	Как он должен был поступить?	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.		
2.		

Действия Петровой (потребителя) в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Советы потребителю».

Продавец

Гражданка Иванова 5 февраля приобрела в магазине «Т» холодильник марки «Лада». Через два месяца он вышел из строя, морозильная камера перестала морозить. Продавец обвинил гражданку Иванову в нарушении правил эксплуатации, и отказался проводить гарантийный ремонт.

Задание 1:

Права Ивановой (ее возможные действия)	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.	
2.	

Действия продавца в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Заповеди продавца».

Изготовитель

Гражданин Серов в магазине «Сигнал» приобрел телевизор марки «Эфир». Через несколько дней в телевизоре выявились недостатки: вышла из строя звуковая система, не включался экран телевизора. С требованием заменить телевизор Серов обратился к изготовителю ООО «Эфир». Изготовитель отказался удовлетворить требование потребителя, сославшись на то, что

Серов договор купли-продажи заключал с магазином «Сигнал» и все требования нужно предъявлять продавцу.

Задание 1:

Права Серовой (ее возможные действия)	Возможные требования Серова	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.	1.	
	2.	

Действия изготовителя в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Зачем надо знать права потребителя?».

Задание для группы № 4

На рынке корову старик продавал,
Никто за корову цены не давал
Хоть многим была коровенка нужна,
Но, видно, не нравилась людям она.
- Хозяин, продашь нам корову свою
- Продам. Я с утра с ней на рынке стою!
- Не много ли просишь, старик за нее
- Да где наживаться! Вернуть бы свое!
- Уж больно твоя коровенка худа!
- Болеет, проклятая. Прямо беда!
- А много ль корова дает молока
- Да мы молока не видали пока...
Весь день на базаре старик торговал.
Никто за корову цены не давал.
Один паренек пожалел старика:
- Папаша, рука у тебя нелегка!
Я возле коровы твоей постою,
Авось продадим мы скотину твою.
Идет покупатель с тугим кошельком,
И вот уж торгуется он с пареньком:
- Корову продашь?
- Покупай, коль богат.
Корова, гляди, не корова, а клад!
- Да так ли! Уж выглядит больно худой!

- Не очень жирна, но хороший удой.
- А много ль корова дает молока?
- Не выдоишь за день - устанет рука.

Старик посмотрел на корову свою:

- Зачем я, Буренка, тебя продаю?
- Корову свою не продам никому –
Такая скотина нужна самому!

Вопрос: Если богач все же купил бы корову, какие права покупателя были бы нарушены?

Ответ: ст. 4 Закона «Качество товара» гласит: продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Ст. 10 «Информация о товарах» гласит: изготовитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Ст. 12 «Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре».

Закрепление

Представление результатов работы групп. Задания каждой группы представлено на слайде (трансляция), группы дают полный ответ. По итогам работы заслушиваются мини-проекты.

Задание на осмысление (создание буриме):

Надеюсь, знания, полученные сегодня на занятии станут фундаментом для дальнейшего изучения ФЗ «О защите прав потребителя». Давайте подведем итог нашего занятия, но вывод предлагаю сделать вам самостоятельно в форме небольшого стихотворения. Придумайте начало для каждой строчки, чтобы в итоге у вас получилось стихотворение:

_____ покупать
_____ продавать
_____ продавец
_____ молодец

_____ закон
_____ лимон
_____ работа
_____ забота

_____	срок службы
_____	гарантия дружбы
_____	иск
_____	сыск
_____	товар
_____	дар
_____	услугу
_____	другу

Домашнее задание

Дополнительная работа с текстом ФЗ «О защите прав потребителя» - выписать права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (Гл. 3 ФЗ)

Рефлексия

Спасибо всем за активную работу на уроке. Заполнение, пожалуйста, мини-анкеты по нашему уроку:

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. На уроке я работал | активно / пассивно |
| 2. Своей работой на уроке я | доволен / не доволен |
| 3. Урок для меня показался | коротким / длинным |
| 4. За урок я | не устал / устал |
| 5. Материал урока мне был | понятен / не понятен |

--

Должностная инструкция товароведа-эксперта

Товаровед исполняет следующие должностные обязанности:

- 2.1. Взаимодействует с поставщиками и потребителями и оформляет документы на отгрузку и получение товаров в соответствии с утвержденными планами.
- 2.2. Оформляет отчетность по установленным формам.
- 2.3. Определяет требования к товарам, а также соответствие их качества стандартам, техническим условиям, заключенным договорам и другим нормативным документам.
- 2.4. Контролирует поступление товаров и наличие товаров на складе.
- 2.5. Участвует в подготовке данных для составления претензий на поставки некачественных товаров и ответов на претензии заказчиков.
- 2.6. Ведет оперативный учет поступления и реализации товаров.
- 2.7. При необходимости осуществляет поиск непоступивших грузов.
- 2.8. Осуществляет изучение причин образования излишних сверхнормативных материальных ресурсов, принимает меры по их реализации.
- 2.9. Следит за соблюдением правил хранения товаров на складах, подготовкой товаров к продаже.
- 2.10. Участвует в проведении инвентаризаций.

Ответы на тест:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----

1.	<i>Потребитель</i>	а)	организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.
2.	<i>Изготовитель</i>	б)	характеристика товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации.
3.	<i>Продавец</i>	в)	несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.
4.	<i>Стандарт</i>	г)	организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
5.	<i>Недостаток товара (работы, услуги)</i>	д)	неустраняемый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
6.	<i>Существенный недостаток товара (работы, услуги)</i>	е)	гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
7.	<i>Безопасность товара (работы, услуги)</i>	ж)	санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Потребитель

Гражданка Петрова обратилась в торговую фирму «Эллада» с требованием замены неисправного миксера марки «Фея». На момент обращения Петровой в торговую фирму такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через две недели после обращения Петровой в магазин. Затягивание срока фирма мотивировала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора магазина. Когда же замена была произведена, с гражданки Петровой потребовали доплату, так как цены на миксеры возросли.

Задание 1:

Что сделал не так продавец?	Как он должен был поступить?	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.		
2.		

Действия Петровой (потребителя) в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Советы потребителю».

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, [перечень](#) которых определяется в соответствии с [пунктом 2 статьи 20](#) настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

1. За нарушение предусмотренных [статьями 20, 21 и 22](#) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

Продавец

Гражданка Иванова 5 февраля приобрела в магазине «Т» холодильник марки «Лада». Через два месяца он вышел из строя, морозильная камера перестала морозить. Продавец обвинил гражданку Иванову в нарушении правил эксплуатации, и отказался проводить гарантийный ремонт.

Задание 1:

Права Ивановой (ее возможные действия)	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.	
2.	

Действия продавца в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Заповеди продавца».

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Изготовитель

Гражданин Серов в магазине «Сигнал» приобрел телевизор марки «Эфир». Через несколько дней в телевизоре выявились недостатки: вышла из строя звуковая система, не включался экран телевизора. С требованием заменить телевизор Серов обратился к изготовителю ООО «Эфир». Изготовитель отказался удовлетворить требование потребителя, сославшись на то, что Серов договор купли-продажи заключал с магазином «Сигнал» и все требования нужно предъявлять продавцу.

Задание 1:

Права Серовой (ее возможные действия)	Возможные требования Серова	Статья ФЗ «О защите прав потребителя»
1.	1.	
	2.	

Действия изготовителя в данной ситуации _____

Задание 2 (мини-проект) – Составьте памятку из 5 пунктов «Зачем надо знать права потребителя?».

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

1. За нарушение предусмотренных [статьями 20, 21 и 22](#) настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Задание для группы № 4

На рынке корову старик продавал,
Никто за корову цены не давал
Хоть многим была коровенка нужна,
Но, видно, не нравилась людям она.
- Хозяин, продашь нам корову свою
- Продам. Я с утра с ней на рынке стою!
- Не много ли просишь, старик за нее
- Да где наживаться! Вернуть бы свое!
- Уж больно твоя коровенка худа!
- Болеет, проклятая. Прямо беда!
- А много ль корова дает молока
- Да мы молока не видали пока...
Весь день на базаре старик торговал.
Никто за корову цены не давал.
Один паренек пожалел старика:
- Папаша, рука у тебя нелегка!
Я возле коровы твоей постою,
Авось продадим мы скотину твою.
Идет покупатель с тугим кошельком,
И вот уж торгуется он с пареньком:
- Корову продашь?
- Покупай, коль богат.
Корова, гляди, не корова, а клад!
- Да так ли! Уж выглядит больно худой!
- Не очень жирна, но хороший удой.
- А много ль корова дает молока?
- Не выдоишь за день - устанет рука.
Старик посмотрел на корову свою:
- Зачем я, Буренка, тебя продаю?
Корову свою не продам никому –
Такая скотина нужна самому!

Вопрос: Если богач все же купил бы корову, какие права покупателя были бы нарушены?

- 1.
- 2.
- 3.

1. _____ почитать
_____ продавать
_____ продавец
_____ молодец

2. _____ закон
_____ лимон
_____ работа
_____ забота

3. _____ срок службы
_____ гарантия дружбы
_____ иск
_____ сыск

4. _____ товар
_____ дар
_____ услугу
_____ другу

МИНИ-АНКЕТА

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. На уроке я работал | активно / пассивно |
| 2. Своей работой на уроке я | доволен / не доволен |
| 3. Урок для меня показался | коротким / длинным |
| 4. За урок я | не устал / устал |
| 5. Материал урока мне был | понятен / не понятен |

МИНИ-АНКЕТА

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. На уроке я работал | активно / пассивно |
| 2. Своей работой на уроке я | доволен / не доволен |
| 3. Урок для меня показался | коротким / длинным |
| 4. За урок я | не устал / устал |
| 5. Материал урока мне был | понятен / не понятен |

МИНИ-АНКЕТА

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. На уроке я работал | активно / пассивно |
| 2. Своей работой на уроке я | доволен / не доволен |
| 3. Урок для меня показался | коротким / длинным |
| 4. За урок я | не устал / устал |
| 5. Материал урока мне был | понятен / не понятен |

МИНИ-АНКЕТА

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. На уроке я работал | активно / пассивно |
| 2. Своей работой на уроке я | доволен / не доволен |
| 3. Урок для меня показался | коротким / длинным |
| 4. За урок я | не устал / устал |
| 5. Материал урока мне был | понятен / не понятен |

Покупая корову, убедитесь,

что хвост уже

включен в цену.

Качество,

ЭТО КОГДА ВОЗВРАЩАЕТСЯ

ПОКУПАТЕЛЬ,

а не товар.

**Тот кто
набивает цену,
никогда
не скупится.**

**Чтобы что-то
продать, нужно
чем-то поразить.**