



Tungkol Saan ang Modyul na Ito?

Ang modyul na ito ay pangalawang bahagi ng modyul ng BNFE A&E na pinamagatang *Pagpaplano ng Iyong Negosyo, Unang Bahagi*. Bago mo basahin ang modyul na ito, hinihikayat kitang basahin mo muna ang Pagpaplano ng Iyong Negosyo Unang Bahagi.

Naisip mo na bang magtayo ng isang negosyo? May ideya ka na ba kung anong negosyo ang magtatagumpay? Kung mayroon na, magaling. Marahil nag-iisip ka kung paano mo sisimulan ang iyong negosyo at kung paano maging totoo ang iyong ideya. Kung nag-iisip ka kung anu-ano ang mga mahahalagang bagay na kailangan mong isaalang-alang sa pagsisimula ng negosyo, para sa iyo ang modyul na ito.

May dalawang aralin ang modyul na ito:

Aralin 1 – *Salapi, Ang Dugo ng Anumang Negosyo*

Aralin 2 – *Serbisyo sa Kustomer ang Susi sa Tagumpay!*



Anu-ano ang mga Matutuhan Mo sa Modyul na Ito?

Pagkatapos mong pag-aralan ang modyul na ito, may kakayahan ka nang:

- ◆ talakayin ang mga salik ng isang planong pampinansiyal;
- ◆ ilarawan kung paano kukuwentahin ang kailangan mong badyet sa pagsisimula ng isang negosyo;
- ◆ tukuyin ang ilang serbisyo ng pamahalaan na magbibigay ng puhunan sa mga maliliit na negosyo;
- ◆ ipaliwanag ang kabutihan ng pagkakaroon ng mga listahan o talaan;
- ◆ ipamalas kung paano gumawa ng pinakapayak na talaan na gagamitin sa pagtuturo;
- ◆ talakayin ang kahalagahan ng kasiyahan ng kustomer; at
- ◆ talakayin ang kahalagahan ng pagkakaroon ng kalidad ng produkto at serbisyo.



Anu-ano na ang mga Alam Mo?

Bakit hindi mo alamin kung anu-ano na ang alam mo hinggil sa paksa. Sagutan ang mga tanong sa ibaba.

A. Ang mga salita sa kahon ay iba't ibang salik ng planong pampinansiyal. Pag-aralan mong mabuti ang mga ito.

a. Mga Pangunahing Palagay	f. Mga Pagmumulan ng Pondo
b. Pamamaraan ng Produksiyon	g. Utilities
c. Produkto	h. Paglalahad na Pinansiyal
d. Kabuuang Halaga ng Proyekto	i. Utang sa Banko
e. Panahon	j. Pagsusuring Pinansiyal

Piliin ang titik ng tamang salita sa kahon na inilalarawan ng bawat pangungusap. Isulat lamang ang titik ng tamang sagot sa inilaang patlang.

- _____ 1. Ito ang naglalarawan kung magkano ang kailangang salapi upang makapagsimula ng negosyo.
- _____ 2. Tumutukoy sa palagay na presyo, mga bilang, at iba pang bagay na inilalagay mo sa iyong planong pampinansiyal.
- _____ 3. Naglalarawan sa ugnayan ng bawat bilang ng halagang napapaloob sa iyong planong pinansiyal. Ang bahaging ito ang detalyadong naglalarawan sa magiging pinansiyal na kalagayan ng iyong negosyo sa hinaharap.
- _____ 4. Ipinapaliwanag kung saan manggagaling ang gagamiting salapi para sa negosyo. Ang bahaging ito ang nagsasaad kung sino ang magbibigay ng pondo para sa proyekto.
- _____ 5. Ang bahaging ito ang magpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan. Kabilang dito ang inaakala mong benta, gastos, at kita. Kabilang din dito ang paglalarawan kung saan manggagaling ang salaping gagamitin para sa negosyo at kung paano ito gagamitin.

B. Ipagpalagay mo na magtatayo ka ng isang maliit na tindahang sari-sari. Sa pagpapatayo ng negosyo, natural lamang na gagastos ka. Alin sa sumusunod ang kailangan mong isaalang-alang kapag tinatantiya mo kung magkano ang kailangan mo upang simulan ang iyong negosyo. Lagyan ng tsek (4) sa patlang sa unahan ng mga tamang sagot.

- _____ 1. bayad para sa lisensiya o pahintulot na magtayo ng tindahang sari-sari.
- _____ 2. pagtawag sa mga kaibigan sa ibang bansa upang sabihin sa kanila ang tungkol sa tindahan
- _____ 3. pagbili ng paunang imbentaryo ng mga kalakal na ibebenta sa tindahan.
- _____ 4. paglalaan ng halaga para sa mga utang o “listahan”
- _____ 5. pagpapasiya kung kikita ba ang tindahan o hindi
- _____ 6. pagtaya sa halaga ng mga gamit
- _____ 7. pagtaya sa halaga ng pagpapatayo ng isang tindahan
- _____ 8. pagpapanatiling mababa ang gastos sa tindahan

C. 1. May mga ahensiya ang pamahalaan na makatutulong sa iyong makahiram ng salapi upang magpatayo ng isang maliit na negosyo. Ano ang pangalan ng ahensiya ng pamahalaan na binuo ng RA 8289 (Ang Magna Carta para sa mga Maliliit na Negosyo) na makatutulong sa pagbibigay ng pondo para sa mga maliliit na negosyo.

2. Ano-ano ang mga batayang kailangan sa pag-aaplay para sa isang loan?

D. Ipaliwanag kung bakit mahalaga na magkaroon ng mga rekords sa accounting at iba pa kapag nagpapatakbo ng isang negosyo. Isulat ang iyong mga sagot sa patlang na inilaan sa ibaba.

E. Nasa kahon sa ibaba ang mga terminong ginagamit sa larangan ng negosyo. Pag-aralang mabuti ang mga salitang ito at maingat na itumbas ang mga termino sa tamang paliwanag sa mga pangungusap. Isulat ang titik ng salita sa kahon sa patlang bago ang pangungusap na nagpapaliwanag sa termino.

a. kabuuang benta	d. mga gastos
b. kabuuang assets	e. mga tatanggaping kabayaran
c. kabuuang utang	f. puhunan ng mag-ari

- _____ 1. Ang kabuuang halaga ng salaping tinanggap mula sa iyong mga kustomer. Ito ang kabuuang halaga na ibinayad ng kustomer para sa mga produkto o serbisyong iyong ipinagbili. Kabilang ang mga kustomer na bumili at nangakong saka na magbabayad.
- _____ 2. Ang halaga ng salapi na ginagastos mo bawat buwan upang patakbuhan ang negosyo. Kabilang dito ang halaga ng iyong mga produkto, mga utilities na binabayaran, at sahod na ibinabayad mo sa iyong mga empleyado.
- _____ 3. Ang kabuuang halaga ng mga asset ng negosyo. Kabilang ang kagamitan, halaga ng pagpapatayo ng gusali, ang halaga ng mga produktong nakaimbak, at ang halaga ng perang hinahawakan.
- _____ 4. Ito ang nagsasaad kung magkano ang iyong pautang o bentang “nakalista” lamang. Kabilang ang mga pangalan ng mga nangakong magbabayad ng halagang inutang nila sa iyo.
- _____ 5. Kabilang dito ang halagang utang ng iyong negosyo sa ibang tao. Kabilang rin ang mga suweldong kailangang ibigay, utang sa mga supplier, at utang sa bangko.
- _____ 6. Kabilang dito kung magkano ang ipinuhunan ng bawat may-ari. Kabilang rin ang mga pangalan ng bawat may-ari at kung magkano ang ipinuhunan ng bawat isa.

- F. Bakit napakahalagang isaalang-alang ang kasiyahan ng iyong kustomer kapag nagpapatakbo ng isang negosyo? Isulat ang iyong mga sagot sa mga patlang sa ibaba.

- G. Paano makaaapekto ang kalidad ng mga produkto at serbisyo sa tagumpay o kabiguan ng iyong negosyo? Isulat ang iyong mga sagot sa mga patlang sa ibaba.

O, kumusta? Marami ka bang nasagot nang tama? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 42–44.

Kung tamang lahat ang sagot mo, magaling! Ipinapakita nito na marami ka nang alam tungkol sa mga paksa ng modyul na ito. Maaari mo pa ring pag-aralan ang modyul upang pagbalik-aralan ang mga nalalaman mo na. Malay mo, may matutuhan kang bago.

Kung mababa ang iskor mo, huwag mag-aalala. Nangangahulugang para sa iyo ang modyul na ito. Matutulungan ka nitong maintindihan ang mga mahahalagang konsepto na maga gamit mo sa pang-araw-araw na pamumuhay. Kung pag-aaralan mo nang maigi ang modyul na ito, matutuhan mo ang mga sagot sa lahat ng tanong sa pagsusulit at higit pa doon. Handa ka na ba?

Maaari ka nang pumunta sa susunod na pahina upang simulan ang Aralin 1.

Salapi, ang Dugo ng Anumang Negosyo

Alam mo ba na dumadaloy ang dugo sa buong katawan natin? Marahil batid mo na mahalaga ang dugo para sa ating ikabubuhay. Marahil alam mo rin na kapag walang dugo sa katawan, hindi ka mabubuhay.

Ang isang negosyo ay maaaring ihambing sa katawan ng tao. Kung kailangan ng katawan ng tao ang dugo, kailangan ng anumang negosyo ang salapi upang manatili. Kailangan mo ng salapi upang simulan ang isang negosyo at panatilihin itong tumatakbo. Kailangan mong bayaran ang bagay-bagay na ginagamit mo sa patuloy na pagtakbo ng iyong negosyo. Nakatatanggap ka rin ng pera na galing sa iyong mga kustomer?

Sa araling ito, matututuhan mo kung paano mo pangangasiwaan ang salaping nasa iyong negosyo. Matututuhan mo rin kung saan makahahanap ng pondo upang simulan ang iyong negosyo.

Pagkatapos mong pag-aralan ang araling ito, may kakayahan ka nang:

- ◆ talakayin ang mga salik ng planong pampinansiyal;
- ◆ ilarawan kung paano kuwentahin ang kakailanganin mong badyet upang makapagsimulang magnegosyo;
- ◆ tukuyin ang ahensiya ng pamahalaan na makatutulong sa iyo na humanap ng salaping kailangan para sa negosyo;
- ◆ ipaliwanag ang kahalagahan ng pagkakaroon ng mga rekord; at
- ◆ magpamalas kung paano gumawa ng batayang mga rekord sa accounting.

Handa ka na bang magsimulang mag-aral? Magaling! Maaari mo nang simulan ang unang gawain.



Basahin Natin Ito

Isang araw, binisita ni Violy ang kanyang pinsan na si Naida. Nang dumating si Violy sa bahay nina Naida, nakita niya si Naida na nagsusulat.

Hi, Naida anong ginagawa mo?

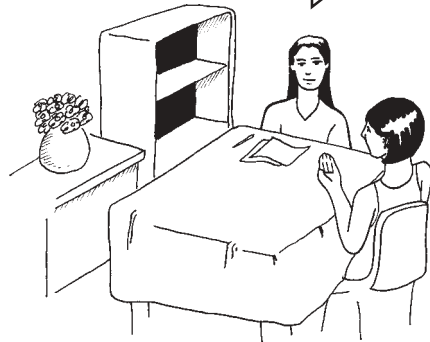
Hi Violy! Naghahanda ako ng planong pampinansiyal. Mag-aaplay ako ng loan sa bangko para sa isang maliit na tindahan.

Wow! Magsisimula ka ng isang negosyo? Maaari mo bang ipakita sa akin kung paano ito ginagawa?

Sige, Violy! Isa-isahin natin ang mga hakbang.

Maghahanda muna ako ng planong pampinansiyal. Kailangang isulat ko ito dahil rerebyuhin ito ng pinag-aaplayan ko ng loan. Kailangang ipakita ko sa kanila kung paano ko binabalak pangasiwaan ang aking negosyo. Magiging interesado sila kung paano ko pangangasiwaan ang salapi para sa aking negosyo at kung magkano ang inaasahan kong kikitain. Ito ang mga bagay na napakahalaga kapag nagsisimula ka ng negosyo.

May isang ahensiya ang pamahalaan na tinatawag na Small Business Guarantee and Finance Corporation o SBGFC na itinatatag sa panahon ng panunungkulan ni Pangulong Fidel V. Ramos. Binuo ang korporasyon na ito upang tulungan ang mga maliliit na negosyo. Ngunit bago ka makakuha ng loan o bago ka makautang, kailangan mong maghanda ng mga dokumento at ibigay ang mga kailangan o requirements. Kasama na rito ang planong pampinansiyal na ginagawa ko.



Saan ka kukuha ng salaping kailangan mo?

Kailangang nasa planong pampinansiyal ang sumusunod:

1. Ang kasalukuyang halaga o presyo ng mga kalakal o utilities at iba pang bagay na kaugnay ng iyong negosyo. Gagamitin mo ang mga bilang na ito upang tayahin kung magkano ang inaasahan mong kikitain at gagastusin.
2. Kung magkano ang kailangan mong salapi upang simulan ang negosyo.
3. Paliwanag kung saan manggagaling ang salaping gagamitin mo para sa negosyo. Ang bahaging ito ang maglalarawan kung sino ang magbibigay ng pondo para sa proyekto.
4. Paglalarawan kung magkano ang kikitain mo sa mga susunod na buwan. Kabilang na ang iyong inaasahan na benta, gastos, at kita. Kabilang din ang paglalarawan kung saan manggagaling ang salaping gagamitin para sa negosyo at kung paano ito gagamitin.
5. Paliwanag sa ugnayan ng bawat bilang na pampinansiyal sa iyong plano. Ang bahaging ito ang detalyadong maglalarawan sa kung ano ang nararamdaman mong kalagayang pampinansiyal ng iyong negosyo sa hinaharap.

Susubukan kong ipaliwanag mamaya. Kumain muna tayo ng meryenda.

Parang napakakomplikado naman niyan.





Pag-aralan at Suriin Natin Ito

Sagutin ang mga tanong sa ibaba. Maaari mong isulat ang iyong mga sagot sa mga patlang.

- A. Bakit mahalaga para kay Naida na isulat ang kaniyang planong pampinansiyal.

- B. Anong ahensiya ng pamahalaan ang binanggit ni Naida? Ano ang layunin ng ahensiyang ito ng pamahalaan?

- C. Karaniwan, kapag ang isang tao o organisasyon ang nagpapahiram ng salapi, humihingi sila ng maraming requirements. Isa sa mga ito ang planong pampinansiyal. Bakit sa tingin mo napakahalaga para sa kanila na suriing mabuti kung sino ang nag-aaplay ng loan?

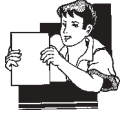
Maaari mong ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 44.



Subukan Natin Ito

Makipag-usap ka sa kabaranggay mo hinggil sa isang negosyo. Tanungin mo sila kung saan sila kumuha ng salapi para sa kanilang negosyo. Maaari mo ring hilingin sa kanila na pag-usapan ninyo ang kanilang mga karanasan sa pangangasiwa ng salapi para sa kanilang mga negosyo. Maaaring sabihin nila sa iyo ang iba't ibang suliranin na naranasan nila sa pangangasiwa ng pera para sa kanilang negosyo. Tanungin mo sila kung mahalaga ba para sa kanila ang pagkakaroon nang wastong pangangasiwa ng salapi sa kanilang mga negosyo.

Maaari mong talakayin ang iyong natutuhan mula sa mga taong nakausap mo sa iyong kapamilya, kaibigan, o sa iyong Instructional Manager.



Alamin Natin

Ipagpatuloy ang pagbabasa sa usapan nina Violy at Naida:



Natutuhan kong gumawa ng planong pampinansiyal sa isang seminar. Natutuhan ko na binubuo ng maraming bahagi ang planong pampinansiyal. Narito ang iba't ibang bahagi.

Ang mga bahagi ng planong pampinansiyal ay ang sumusunod:

1. **Mga Pangunahing Palagay.** Ang mga pangunahing palagay ang naglalarawan at nagpapaliwanag sa kasalukuyang halaga o presyo ng mga bagay gaya ng koryente at raw materials. Kabilang na ang minimum na sahod na kailangan mong ibigay, ang halaga nang pagkakaroon ng telepono o paggamit ng koryente, at anumang regulasyon o batas ng pamahalaan na makaaapekto sa iyong negosyo.

Mahalagang ang iyong mga pangunahing palagay ay:

Totoo - kailangang totoo ang mga ito. Hindi ka dapat gumamit ng mga bilang o batas na hindi umiral.

Mabibigyang-katwiran - kailangan mong ipaliwanag kung bakit pinili mo o isinaalang-alang mo ang mga bagay na ito.

Makatotohanan - hindi ka dapat magtakda ng mga halaga o presyong napakataas o napakababa.

Kung kaya, kailangan mong tiyakin na ang mga halaga at presyong ginamit mo sa iyong plano ay tama. Hindi mo maaaring basta na lamang hulaan ang mga ito.

Kaya nga, Violy, kapag gagawa ka ng planong pampinansiyal, kailangan mong tiyakin kung magkano sa palagay mo ang kikitain mo mula sa negosyo. Napakahalaga nito sa pag-aaplay ng loan o panghihiram ng salapi. Kailangang tiyakin ng magpapasiya kung aaprobahan o hindi ang iyong aplikasyon base sa kung makatotohan ba ang iyong mga taya. Kailangan nilang gawin ito upang makasiguro silang mababayaran mo ang loan.

Tama yan! Kailangan mong saliksikin ang mga halaga at presyo. Para sa aking tindahang sari-sari, kailangan kong saliksikin kung ano ang halaga ng mga produktong iimbakan ko. Kailangan ko ring saliksikin kung paano ko babayaran ang koryente at renta. Kailangan ko ring tiyakin na pamilyar ako sa lahat ng batas na may kinalaman sa aking negosyo, gaya ng kung ano ang maaari kong ipagbili at kung ano ang mga hindi ko maaaring ipagbili.

Ang mga palagay mo pala ay parang pundasyon ng isang bahay? Bago ka makagawa nang maayos na estimate, kailangang may idea kung magkano ang kikitain at gagastusin mo.

Tama 'yan!

Ang susunod na bahagi ng planong pampinansiyal ay:

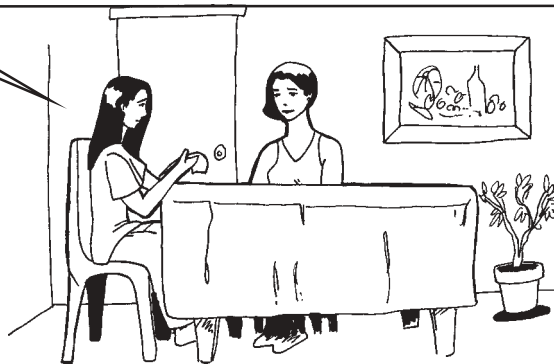
2 Kabuuang Halaga ng Proyekto. Ang kabuuang halaga ng proyekto ay ang halaga ng salaping kailangan mo para sa iyong negosyo. Kapag nagkukuwenta ka ng kabuuang halaga ng proyekto, kailangang isaalang-alang mo ang sumusunod:

- ◆ bayad sa mga lisensiya o anumang legal fees na kailangan sa pagsisimula ng negosyo;
- ◆ anumang halaga na kailangan mong ibayad para sa renta o upa;
- ◆ ang mga kagamitang kailangan mong bilhin para sa iyong negosyo;
- ◆ ang mga sahod na kailangan para sa unang tatlo hanggang anim na buwan ng pagpapatakbo ng iyong negosyo;

- ◆ ang paunang halaga na kailangan mong bayaran para sa imbentaryo ng mga kalakal o raw materials;
- ◆ ang halagang kailangan mong bayaran para sa koryente at iba pang utilities gaya ng telepono, tubig, at iba pa; at
- ◆ anumang gastos na hindi mo inaasahan. Maaari mong tawagin ito na miscellaneous costs.

Sa kaso ng aking tindahan, kailangan kong kuwentahin ang sumusunod na halaga:

1. Bayad sa lisensiya o permisong magpatakbo ng isang tindahang sari-sari.
2. Pagbili ng paunang imbentaryo ng mga kalakal na ipagbibili sa tindahan.
3. Pagtatabi ng halaga para sa mga utang o "lista"
4. Pagtaya sa halaga ng utilities, gaya ng koryente, tubig, at telepono.
5. Pagtaya sa halaga ng pagpapatayo ng tindahan.
6. Pagbili ng mga kagamitan, gaya ng kilohan.
7. Iba pang gastos na maaaring dumating.



Parang nakalilito sa umpisa. Ngunit kung pag-aaralan mong mabuti, maintindihan mo rin. Isa-isahin natin.



Parang napakakomplikado, hindi ka ba magkakamali?



Subukan nating kuwentahin kung magkano ang kailangan ni Naida sa pagpapatayo ng kaniyang tindahan.

Ipagpalagay na nakuha natin ang tinayang halaga para sa bawat bagay na kailangan ni Naida sa kaniyang tindahan. Narito ang kabuuang halaga ng salaping kailangan ni Naida sa pagpapatayo ng kaniyang tindahan:

Bayad sa lisensiya o permisong magpatakbo at iba pang legal fees	P12,000
Paunang imbentaryo ng mga kalakal na ipagbibili	P 45,000
Itinabing halaga para sa mga utang o "lista"	P10,000
Halaga ng koryente, tubig, at telepono	P2,500
Halaga ng pagpapatayo ng tindahan	P10,000
Kilohan	P 4,000
Halagang Miscellaneous	<u>P 8,000</u>
KABUUANG HALAGA NA KAILANGAN	P91,500

Kaya ang kailangan ni Naida ay P 91,500 upang maitayo niya ang kaniyang tindahang sari-sari.

Parang napakalaking halaga niyan! Saan ka kukuha ng ganilyang kalaking salapi?

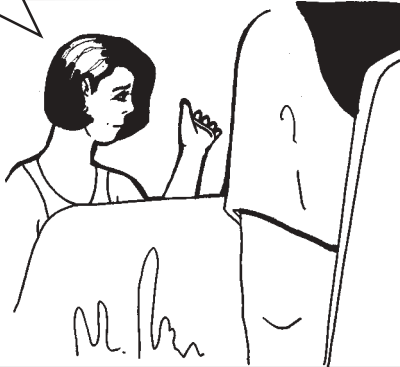
Magandang tanong iyan, Violy! Iyan ang kasunod na bahagi ng planong pampinansiyal.



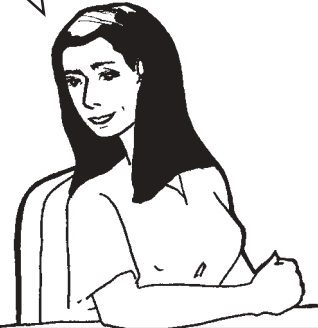
Ang susunod na bahagi ng planong pampinansiyal ay:

3. Pagmumulan ng Pondo para sa proyekto. Ang bahaging ito ang tatalakay at tutukoy kung saan manggagaling ang salaping gagamitin para sa negosyo. Ang bahaging ito ang tutukoy kung sino ang mga may-ari ng negosyo at kung magkano ang ibibigay ng bawat isa para sa negosyo. Ang mga organisayon o tao na magpapahiram ng salaping gagamitin sa negosyo ay kailangang isulat din. Kasama ng bawat tao o organisasyon na magbibigay ng salapi, kailangang isulat mo rin kung magkano ang ibibigay ng bawat isa.

O, Naida, sino ang magbibigay ng pondo para sa iyong tindahan? Nabanggit mo kanina na nag-aaplay ka para sa isang loan.



Nakaipon na ko ng ₱30,000 mula sa mga padala ni kuya Boy. Mag-aaplay ako ng loan para sa natitirang halaga. Mga ₱61,500 pa.



Nabanggit mo na mayroong ahensiya ang pamahalaan na binuo upang tumulong sa mga maliliit na negosyo. Ano na nga ba ulit ang pangalan ng ahensiya?



Small Business Fund Corporation o **SBGFC** ang ahensiyang binanggit ko kanina. Ang ahensiyang ito ang naggagarantiya ng mga loan sa mga maliliit na negosyo sa ilang mga bangko.



Itinatag ang **Small Business Guarantee and Finance Corporation** o **SBGC** sa panahon ng panunungkulan ni Pangulong Fidel V. Ramos sa pamamagitan ng **R.A. 8269**. Ang republic act na ito ay kilala ring **Magna Carta para sa Maliliit na Industriya**, at talagang inilaan upang tumulong sa mga may-ari ng maliliit na negosyo na makahanap ng salapi upang simulan o patakbuin ang kanilang negosyo. Maaari kang mag-aaplay ng utang sa pamamagitan ng isang komersiyal na bangko o direkta sa SBGFC. Maraming opisina ang SBGFC sa buong Pilipinas. Siyempre, kailangan nilang rebyuhin ang iyong aplikasyon. Kaya nga napakahalagang gumawa ng isang magandang planong pampinansiyal. Titingnan nila ang iyong planong pampinansiyal upang malaman nila kung aaprobahan ba o hindi ang iyong loan.



Kung naglahad ka ng magandang ideya at magandang planong pampinansiyal, aaprobahan ba nila ang iyong loan?



Tama iyan! Natutuwa ako na may mga ahensiyang makatutulong sa atin na simulan ang ating mga negosyo.



Para sa aking tindahang sari-sari, isusulat ko na P30,000 ang manggagaling sa akin at ang P61,500 ang manggagaling sa loan na aaprobahan ng isang komersiyal na bangko o ng SBGFC.



Ganoon pala. Kailangang malinaw na nakasaad kung sino ang magbibigay ng salapi para sa negosyo.



Pumunta tayo sa dalawang huling bahagi ng planong pampinansiyal.

Ang susunod na bahagi ng planong pampinansiyal ay:

- 4 **Paghahanda ng mga Paglalahad na Pampinansiyal.** Sa bahaging ito, tatayahin mo kung magkano ang kikitain mo mula sa iyong negosyo. Kailangan mong maging pamilyar sa mga termino sa accounting na kalimitang ginagamit sa bahaging ito. Kailangan mong tayahin ang sumusunod :

Pangkalahatang Benta: Ito ang kabuuang halaga ng mga kalakal o serbisyong ipinagbibili mo sa mga kustomer. Ito rin ang kabuuang halaga na natanggap mo mula sa iyong mga kustomer. Kabilang dito ang mga kustomer na bumili at nangakong saka na magbayad.

Mga Gastos: Ito ang halaga ng salapi na ginagastos mo bawat buwan upang patakuhin ang negosyo. Kabilang dito ang halaga ng mga produkto, ang mag babayarang utilities, at sahod ng mga empleyado.

Netong Kita (Net Income) ito ang halaga ng salaping kinita mo. Makukuha mo ang halagang ito sa pamamagitan ng pagbawas ng mga gastos sa kabuuang benta. Kung higit na mataas ang kabuuang benta kaysa mga gastos, kumikita ka. Kung higit na mataas ang mga gastos sa iyong kabuuang benta, nalulugi ka. Ang netong kita ay maaaring bawasan upang ibayad sa buwis.

Kabuuang Assets (Total Assets) ito ang halaga ng ari-arian at cash ng negosyo. Kabilang na ang mga kagamitan, halaga ng pagpapatayo ng isang gusali, ang halaga ng mga nakaistak na produkto, at ang halaga ng perang hawak mo.

Mga Tatanggaping Account (Accounts Receivable) ito ang halaga ng salaping utang sa iyo ng mga kustomer. Ang mga ito ay mga bentang inilista o inutang ng mga kustomer. Kabilang ang mga pangalan ng mga nangakong magbabayad at ang halaga ng utang nila.

Kabuuang Utang (Total Liabilities) kabilang ang halaga ng utang ng iyong negosyo sa ibang tao. Kabilang na ang mga sahod na hindi pa naibibigay, utang sa mga supplier, at loan sa bangko.

Equity ng May-ari (Owner's Equity) kabilang dito kung magkano ang ipinuhunan ng bawat may-ari ng negosyo. Kabilang ang pangalan ng bawat may-ari at kung magkano ang ipupuhunan ng bawat isa.



Paper 2:

Balance Sheet ng Tindahan ni Naida

Assets

Cash	₱ 10,000
Mga Halagang Tatanggapin	₱ 10,000
Imbentaryo ng mga Kalakal	₱ 40,000
Mga Kagamitan	₱ 8,000
Halaga ng Gusali	<u>₱ 15,000</u>

Kabuuang Asset ₱ 83,000

Mga Utang

Mga sahod	₱ 4,000
Mga babayaranang account	₱15,000
Mga loan sa Bangko	<u>₱44,000</u>

Kabuuang Utang ₱63,000

Equity ng Mag-ari

Naida Jaudines	₱15,000
Kita	₱ 5,000

Kabuuang Utang ₱83,000.00
at Equity ng Mag-ari

Paper 1:

Net Income Statement

Kabuuang Benta	₱40,000
Less: Mga Gastos	₱32,000
Netong Kita	₱ 8,000

Ang income statement ang magsasabi kung magkano ang kinita mo sa isang takdang panahon. Ang balance sheets ang nagsasaad kung ang ginamit ang iyong salapi at kung saan manggagaling ang salapi.



Ibig sabihin, kailangan mong tayahin ang iyong kita at ang balance sheet para sa mga susunod na ilang buwan.



Tama ka, Violy! Maaaring ito nga ang pinakamahirap na gawain dahil kailangan mong pag-isipan kung paano lalago ang negosyo. Ang mga bilang na pipiliin mo ay kailangang maging makatotohanan.



Matutuwa akong tulongan ka!


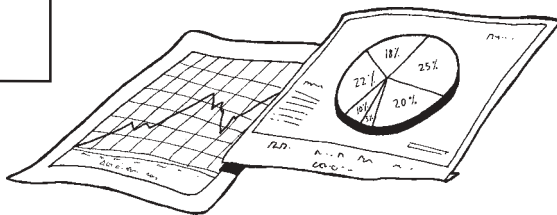


Siguro, kapag magsisimula ako ng negosyo, hihingi ako ng tulong sa paggawa ng bahaging ito. Tiyak na matutulungan mo ako.

Ang huling bahagi ng planong pampinansiyal ay ang sumusunod:

5. **Pagsusuring Pampinansiyal.** Ang bahaging ito ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat bilang na pampinansiyal sa iyong plano. Ang bahaging ito ang detalyadong maglalarawan sa kung ano sa palagay mo ang magiging kalagayang pampinansiyal ng iyong negosyo sa hinaharap. Ang bahaging ito ang naglalaman ng mga bilang at tsart na makatutulong sa iyo na suriin kung ano ang mangyayari sa iyong negosyo sa hinaharap. Sa bahaging ito, maipapakita mo kung paano lalago ang iyong kita sa bawat taon, o kung gaano mo makokontrol ang iyong mga gastos. Maipapakita mo rin kung kumikita ang iyong negosyo o kung mas mainam na isara na lamang ito at ideposito ang salapi sa bangko.

Narito ang ilang halimbawa ng mga tsart na maaaring gamitin sa bahaging pagsusuring pampinansiyal. Magagawa lamang ang bahaging ito kung ginawa mo ang bahagi ng mga paglalahad na pampinansiyal.

Parang napakakomplikado ng lahat nito. Paano ko makokompleto ang lahat ng ito?

Kung nais mong gawing tama ito, kailangang humingi ka ng tulong. Maraming ahensiya at *Non-Government Organization* ang tumutulong sa mga taong kagaya natin na nagnanais magsimula ng negosyo. Magtanong-tanong ka sa inyong komunidad. Ang Kagawaran ng Pangangalakal at Industriya at ang SBGFC na malapit sa inyong komunidad ang makapagbibigay sa iyo ng listahan ng mga organisasyon na maaaring tumulong sa iyo.




Subukan Natin Ito

Sagutin ang sumusunod na tanong. Isulat ang iyong mga sagot sa mga patlang na inilaan sa ibaba.

A. Ano ang iba't ibang bahagi ng planong pampinansiyal?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

B. Kilala rin ang Republic Act 8296 bilang

C. Anong ahensiya ang binuo ng Republic Act na tutulong sa mga may-ari ng maliit na negosyo na makahanap ng salapi para sa kanilang negosyo. Ibigay ang kompletong pangalan ng ahensiyang ito.

Maaari mong ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 44–45.



Basahin Natin Ito

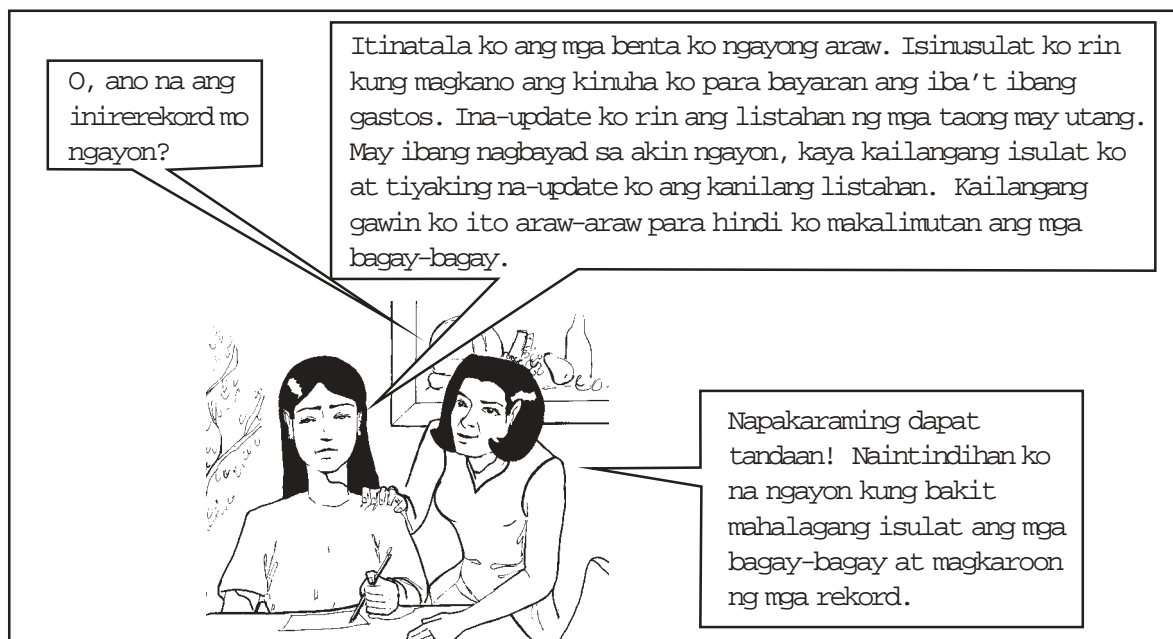
Pagkaraan ng ilang buwan, binisita ni Violy si Naida sa kaniyang bagong tindahan.

Hi, Naida! Kumusta ang iyong tindahan? Maraming bumibili a. Anong isinusulat mo?

Kinukompleto ko ang mga rekord ng tindahan. Mahalagang maayos ang mga rekord kapag mayroon kang negosyo.

Aba, hindi ka na tumigil sa pagsusulat!

Tama yan! Ang totoo, kapag inaayos mong lagi ang mga rekord mas madali mong malaman ang nangyayari sa iyong negosyo, malalaman mo kung magkano ang kinikita mo at kung sino ang mga may utang.



Pag-aralan at Suriin Natin Ito

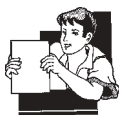
Sa nakaraang gawain, hiniling sa iyo na basahin ang usapan nina Violy at Naida. Sagutin ang sumusunod na tanong. Isulat ang iyong mga sagot sa mga patlang.

A. Ano ang ginagawa ni Naida nang dumating si Violy?

B. Bakit gustong masanay ni Naida na magkaroon ng mga rekord?

C. Paano napagtanto ni Violy na mahalagang magkaroon ng mga rekord kapag nagpapatakbo ng negosyo?

Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 45.



Alamin Natin Ito

Kung minsan, kailangan mo ng impormasyon hinggil sa iyong negosyo. Ang impormasyong ito ay maaari mong gamitin para sa sumusunod:

- ◆ kung kailangan mong humiram ng salapi anuman ang dahilan. Kung mayroong kang pinapatakbo ng negosyo, maaaring gustong tingnan ng mga bangko o tao na magpapahiram sa iyo ang takbo ng iyong negosyo.
- ◆ kung ikaw ay kumikita ng isang tiyak na halaga, sisingilin ka ng *Bureau of Internal Revenue (BIR)* ng isang tiyak na halaga para sa iyong buwis.
- ◆ kung minsan, maaaring gusto mong malaman kung kumusta ang takbo ng negosyo. Kakailanganin mong tingnan ang mga bilang na magpapakita sa iyo kung sapat ba ang kinikita mong salapi o kung marami kang kustomer na umuutang lamang.

Dahil pana-panahon kailangan mo ang impormasyong ito paminsan-minsan, kailangan mong magkaroon ng rekord para sa lahat ng mga transaksyon sa iyong negosyo. Ilan sa mga mahahalagang rekord na kailangang mayroon ka ay ang sumusunod:

- ◆ benta o pinagbilhan ngayong araw;
- ◆ mga inutang ng kustomer
- ◆ salaping ipinambayad mo sa mga gastos at iba pang bagay; at

- ◆ imbentaryo ng lahat ng produkto sa iyong tindahan.

Kailangan nakarekord ang lahat ng impormasyon upang mayroon kang wastong pagtingin sa takbo ng negosyo. Kung wala kang mga rekord, malamang makalilimutan ang maraming bagay at hindi mo malalaman nang tiyak kung ano na ang takbo ng iyong negosyo. Dagdag pa riyan, kung wala kang mga rekord, mahihirapan kang mag-aplay para sa loan.

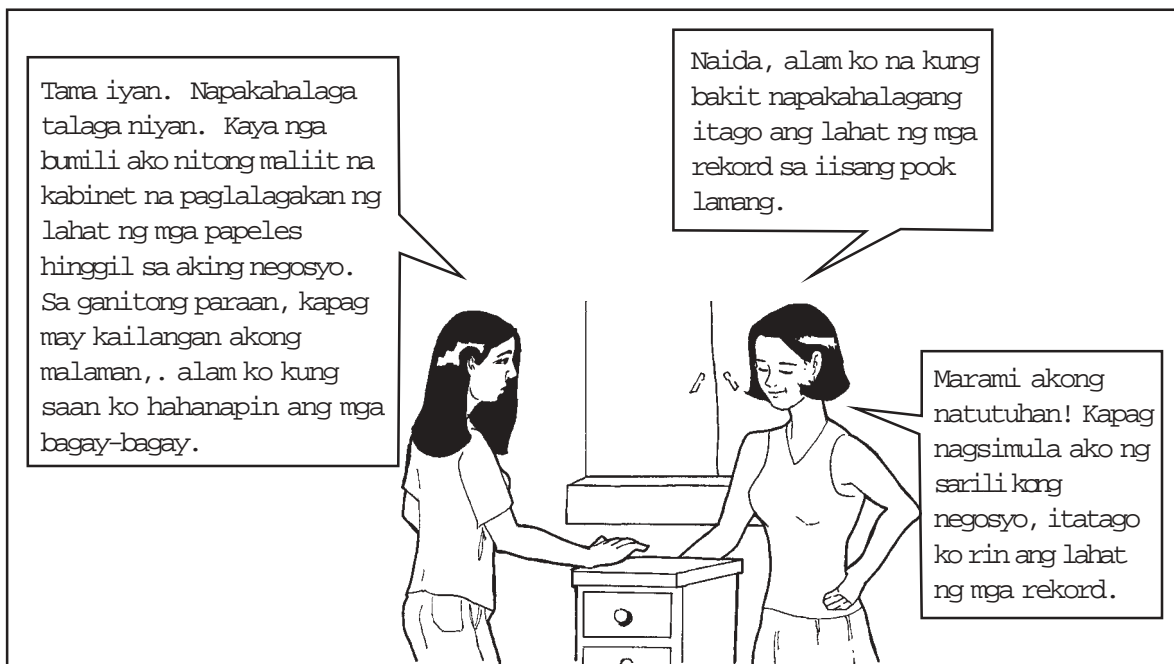


Kung nagpapatok ka ng negosyo, kailangang tiyakin mong maging maayos ang mga rekord upang mahanap mo ang mga bagay-bagay kapag kailangan mo ang mga ito. Narito ang ilan sa mga rekord na kailangan mong itago sa isang pook kung saan madali mong mahanap ang mga ito:

- ◆ mga papeles sa bangko para sa loan na nakuha mo;
- ◆ ang lisensiya o mga legal na papeles;

- ◆ pass sa bangko o iba pang dokumentong mula sa bangko o impormasyon hinggil sa account;
- ◆ mga resibo na inisyu mo o mga resibo ng mga bagay na binayaran mo; at
- ◆ mga resibo mula sa pagbabayad ng utilities gaya ng kuryente, tubig, at telepono.

Mahalaga ang mga rekord na ito na maaari mong kailanganin anuman ang dahilan kaya kailangang ilagay mo ang mga ito kung saan madali mong mahanap.



Subukan Natin Ito

Sagutin ang sumusunod na tanong. Isulat ang iyong mga sagot sa mga nakalaang puwang sa ibaba.

- A. Magbigay ng isang sitwasyon na kailangan mo ng wastong impormasyon hinggil sa iyong negosyo?

B. Bakit mahalaga na gawin mong maayos at masinop ang mga rekord ng iyong negosyo?



Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan

Bakit hindi mo alamin kung anu-ano na ang natutuhan mo mula sa araling ito? Sagutin ang mga tanong sa ibaba. Isulat ang iyong mga sagot sa mga inilaang puwang.

A. Mayroong dalawang hanay sa ibaba. Nasa kanang hanay ang iba't ibang bahagi ng planong pampinansiyal. Sa kaliwang hanay ang mga paliwanag hinggil sa bawat bahagi. Itumbas ang mga bahagi ng planong pampinansiyal na nasa kanang hanay sa tamang paliwanag na nasa kaliwang hanay. Gumuhit ng tuwid na linya na mag-uugnay sa dalawa.

Mga Pangunahing Palagay

Ito ang naglalarawan kung magkano ang salaping kailangan mo upang magsimula ng negosyo.

Pagmumulan ng Pondo

Ipinapaliwanag nito ang mga halaga o presyo, mga bilang, at iba pang bagay na pagbabatayan ng iyong planong pampinansiyal.

Mga Paglalahad na Pampinansiyal

Ito ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat bilang na pampinansiyal sa iyong plano.

Kabuuang Halaga ng Proyekto

Ipinapaliwanag nito kung saan manggagaling ang salaping gagamitin para sa negosyo.

Pagsusuring Pampinansiyal

Ang bahaging ito ang nagpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan.

B. Ano ang ibig sabihin ng SBGFC?

C. Bakit matulungin ang SCGFC sa mga maliliit na negosyo?

D. Alin sa sumusunod ang kailangang isama kapag nagkukuwenta ng kailangang halaga para sa pagsisimula ng isang negosyo? Lagyan ng tsek sa unahan ng mga tamang sagot.

- _____ 1. Ang halaga ng discount na ibibigay mo sa mga kustomer .
- _____ 2. Anumang kagamitan na kailangan mo para sa iyong negosyo.
- _____ 3. Ang halaga ng pag-aaplay ng loan isang taon pagkaraan mong magbukas.
- _____ 4. Ang halaga ng panimulang imbentaryo ng mga materyales o raw materials.
- _____ 5. Ang mga legal fees at ang lisensiyang kailangan para sa pagsisimula ng isang negosyo.

E. Basahin ang mga pangungusap sa ibaba.

“Hindi talaga mahalaga ang pagkakaroon ng mga rekords para sa iyong negosyo.”

Tama ba ang pangungusap? Bakit? Bakit hindi?

F. Tumukoy na hindi bababa sa limang bagay ang kailangan mong irekord kapag mayroong kang negosyo. Isulat ang iyong mga sagot sa inilaang puwang sa ibaba.

- 1. _____
- 2. _____

3. _____
4. _____
5. _____

Kumusta? Marami ka bang nasagot nang tama? Nahirapan ka ba sa pagsagot ng anumang tanong? Maari mong ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 46–47.

Kung nasagutan mo nang tama ang lahat ng tanong, magaling! Naintindihan mong mabuti ang aralin. Maaari ka nang pumunta sa susunod na aralin. Kung may mga mali ka, huwag mag-alala. Pagbalik-aralan ang mga bahagi na hindi mo gaanong naintindihan.



Tandaan Natin

- ◆ Kapag nagsisimula ka ng isang negosyo, mahalagang tandaan na ang tagumpay o kabiguan ng iyong negosyo ay batay sa kung paano mo pinangangasiwaan ang iyong salapi.
- ◆ Sa araling ito, natutuhan mo ang iba't ibang salik ng planong pampinansiyal. Mahalaga ang nakasulat na planong pampinansiyal kung kailangan mong mag-aplay ng loan para sa iyong negosyo.
- ◆ Bago ka kumuha ng loan, kailangang tayahin mo kung magkano ang kailangan mo sa pagsisimula ng iyong negosyo. Maaaprobahan ang mga loan na ito sa tulong ng Small Business Guarantee Fund Corporation o SBGFC.
- ◆ Ang SBGFC ang ahensiya ng pamahalaan na naggagarantiya sa mga loan ng mga maliliit na negosyo sa mga komersiyal na bangko. Nangangahulugang ang SBGFC ang magbabayad sa bangko kung sakaling hindi mabayaran ng may-ari ng negosyo ang loan.
- ◆ Kapag nagsisimula ka ng negosyo, mahalagang maging maayos ang mga rekord upang madali mong mahanap ang impormasyong kailangan mo. Kailangang itala mo ang mga impormasyon hinggil sa iyong araw-araw na benta, ang iyong mga gastos, at ang halaga ng mga bagay na inutang ng iyong mga kustomer. Kung maayos o masinop ang mga rekord, maaari mong pangasiwaang mabuti ang iyong negosyo.

Serbisyo sa Kustomer ang Susi sa Tagumpay!

Natatandaan mo ba kung kailan ka huling bumili sa isang tindahan? Nasiyahan ka ba sa produktong binili mo? Tumagal ba ito o nabali rin kaagad?

Kapag bumibili ka ng isang produkto na nagagamit mo sa loob ng mahabang panahon, marahil, bibili ka ulit ng produktong iyon hindi ba? Gayundin, kapag bumili ka ng isang produktong hindi tumatagal, marahil sasaihin mo sa iyong sarili, “Ayoko ngang sayangin ang pera ko sa produktong iyan!”

Kapag pumasok ka sa isang tindahan, hindi ka ba nasisiyahan kapag pinakikitunguhan ka ng mga tao nang may paggalang at sinusubukang bigyan ng magandang serbisyo? Marahil, madalas kang bibili sa pook kung saan maganda ang serbisyo, hindi ba?

Sa araling ito, matututuhan mo ang kahalagahan ng serbisyo sa kustomer kapag nagpapatakbo ng isang negosyo. Kung minsan, magrereklamo ang iyong mga kustomer hinggil sa mga produktong ipinagbibili mo, o marami silang mga tanong na kailangan mong sagutin. Ang mahalagang dapat tandaan kapag nagpapatakbo ng negosyo ay, ang kustomer ang pinakamalagang bahagi ng negosyo. Kung walang kustomer, hindi magtatagumpay ang iyong negosyo, gaano man ito kaganda o kagaling.

Pagkatapos mong pag-aralan ang araling ito, makakaya mo nang:

- ◆ ipaliwanag kung bakit dapat ugaliin ang pagbibigay ng magandang serbisyo sa kustomer kapag nagpapatakbo ng negosyo; at
- ◆ tukuyin ang kahalagahan ng kalidad sa mga produkto at serbisyo.

Handa ka na bang magsimula? Magaling! Maaari ka nang pumunta sa unang gawain ng araling ito.



Pag-isipan Natin Ito

Subukan mong alalahanin ang tatlong bagay na nabili mo na hindi maganda ang kalidad. Isipin mo ang mga produktong madaling nasira at ang pakiramdam mo tuloy ay nasayang ang iyong salapi. Subukan mo ring alalahanin ang tatlong bagay na nabili mo na sa iyong tingin ay may magandang kalidad. Isipin mo ang mga bagay na binili mo at nagamit mo sa loob nang mahabang panahon. Isulat ang mga produkto sa inilaang puwang sa ibaba.

MGA PRODUKTONG MAY MABABANG KALIDAD

1. _____
2. _____
3. _____

MGA PRODUKTONG MAY MATAAS NA KALIDAD

1. _____
2. _____
3. _____

Alin sa mga produktong ito ang bibilhin mong muli? Isulat ang iyong mga sagot sa mga puwang sa ibaba.

Ilarawan kung ano ang tingin mo sa mga produktong may mababang kalidad. Isulat ang iyong sagot sa puwang sa ibaba.

Maaari mong talakayin ang mga sagot mo sa iyong kapamilya, kaibigan, o sa iyong *Instructional Manager*.

Sa tuwing nakakabili ka ng produktong may mababang kalidad, marahil nadidismaya ka. Pinaghirapan mong kitain ang iyong salapi, at kapag nakabili ka ng produktong masisira kaagad, sumasama ang loob mo dahil dito. Marahil, pakiramdam mo, nasayang ang salaping ipinambili mo sa produkto. Sa puntong ito, bilang isang kustomer, may karapatan kang humingi ng produktong may mataas na kalidad hangga't tama ang presyo.

Kapag nagpapatakbo ka ng isang negosyo, responsable ka sa pagbibigay ng may-kalidad na produkto o serbisyo sa mga taong bumibili. Nangangahulugang kapag hindi maganda ang produkto o serbisyo na ibinibigay mo, madidismaya ang mga tao. Ang pakiramdam ng mga taong bumili ng produktong mababa ang kalidad ay ganoon sa naramdaman mo noong nakabili ka ng produktong mababa ang kalidad.



Subukan Natin Ito

Basahin ang dalawang sitwasyon sa ibaba. Pag-isipang mabuti ang bawat sitwasyon.

- A. Inaayos ni Aling Ludy ang ilang imbentaryo sa kaniyang tindahan nang malaglag niya ang ilang mga produkto. Nang tingnan niya ang mga produkto, nakita niyang may sira ang ilan sa mga ito. Ano ang dapat niyang gawin? Siya ba ang nasa sitwasyon 1? o nasa sitwasyon 2?

Maaaring maging ganito ang kanyang reaksiyon

O maaaring sa ganitong paraan:

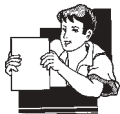
1 Nabasag nang bahagya ang mga ito. Hindi ko na dapat ipagbili ang mga ito sa aking mga kustomer. Kailangang bayaran ko ang mga ito kahit wala akong mapala.

2 Nabasag nang bahagya ang mga ito. Maaari kong iposisyon ang mga ito upang magmukhang walang sira ang mga ito, Maipagbibili ko pa ang mga ito. Kapag may nagreklamo, puwede kong sabihin na marahil sila ang nakabagsak sa mga ito.

Alin sa tingin mo ang mas magandang ugali? Isipin mo kung ano ang mararamdaman ng kustomer sa bawat sitwasyon. Aling ugali ang sa tingin mo magandang halimbawa sa pagbibigay ng magandang serbisyo sa mga kustomer? Isulat ang iyong mga sagot sa puwang sa ibaba.

- B. Ipagpalagay mo na ikaw ang nakabili ng may sirang produkto mula kay Aling Ludy. Nang ibinabalik mo ang produkto, sinabi niya sa iyo na marahil ikaw ang nakasira sa produkto. Ano ang pakiramdam mo sa pagbili sa tindahan ni Ludy?

Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 47.



Alamin Natin Ito

Serbisyo sa kustomer. Ano ang maisip mo kapag nakikita mo ang dalawang salita. Kapag titingnan mong mabuti ito, makikita mo na ang serbisyo sa kustomer ay may dalawang mahalagang salik.

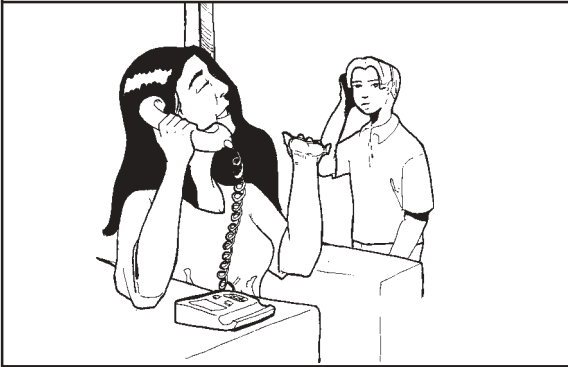
1. **Ang kustomer** – Laging tandaan na kailangan ang mga kustomer upang magtagumpay ang iyong negosyo. Kung walang mga kustomer, wala kang negosyong iisipin. Kung kaya, napakahalagang laging nasisiyahan ang mga kustomer sa iyong mga produkto. Huwag mong isipin na laging bibili sa iyo ang iyong mga kustomer anuman ang mangyari. Kailangang lagi mong tiyakin na hindi nadidismaya ang iyong mga kustomer. Kung hindi nila nagugustuhan ang serbisyong ipinagkaloob mo sa kanila, bibili na lamang sila sa iba.
2. **Serbisyo** – Kung nagpapatakbo ka ng negosyo, dapat lagi mong isaisip na ang kustomer ang nagpapatakbo ng iyong negosyo. Laging tandaan na hindi nila hinihinging bentahan mo sila ng anuman. Ikaw nga ang humihiling sa kanila na bumili sila sa iyo. Dahil dito, kailangang lagi mong tiyakin na napagsisilbihan mo ang iyong mga kustomer sa abot nang iyong makakaya upang tiyakin na naibibigay mo ang pangangailangan nila. Ito ang ibig sabihin ng *serbisyo* - kailangan gawin mo ang lahat ng iyong makakaya upang magpasalamat sa iyo ang mga kustomer dahil sa mga bagay na binili nila sa iyo.



Subukan Natin Ito

Kabubukas pa lamang ni Delia ng isang maliit na parlor. Marami siyang mga kustomer. Ngunit wala pa siyang alam tungkol sa pagbibigay nang maayos na serbisyo sa mga kustomer. Maaari mo ba siyang tulungang hanapin nang maayos ang ilan sa mga sitwasyon? Nasa ibaba ang ilan sa mga tipikal na sitwasyon. Nasa ibaba rin ang tugon ni Delia sa mga tanong at reklamo ng mga kustomer. Magmungkahi ng higit na mainam na tugon. Tandaan ang kahalagahan nang maayos na serbisyo sa kustomer. Isulat ang iyong mga sagot sa mga puwang sa tabi ng bawat larawan.

May kustomer na pumasok at nasa telepono si Delia at nakikipag-usap sa kaniyang kaibigan. Naghintay nang limang minuto ang kustomer bago ibinaba ni Delia ang telepono para asikasuhin siya.



1. Ano ang maimumungkahi mo?

Kapag hindi maganda ang mood ni Delia, hindi siya palakaibigan at magiliw sa kaniyang mga kustomer. Sumisimangot lamang siya at nagmukhang galit.



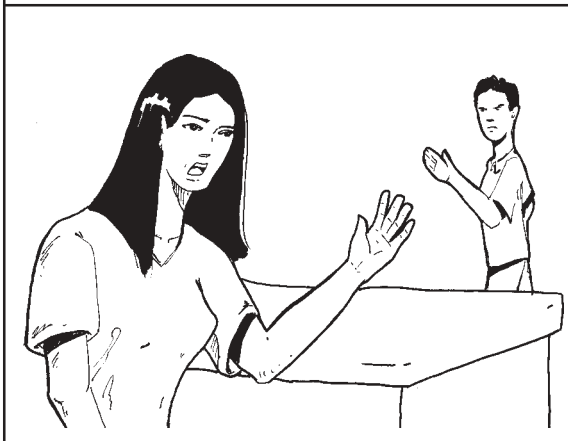
2. Ano ang maimumungkahi mo?

Kung minsan, kapag wala silang eksaktong barya, nainis si Delia sa kanila. Hindi siya ngumingiti at hindi siya nagpapasalamat.



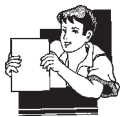
3. Ano ang maimumungkahi mo?

Kapag may nagreklamang kustomer, nainis siya at sinasabihan silang huwag nang bumalik.



4. Ano ang maimumungkahi mo?

Ihambing ang iyong sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 48.



Alamin Natin

Nagpatayo si Mang Domeng ng isang vulcanizing shop. Kailangan niyang kumita nang mabilis kaya bumili siya ng mga murang materyales na hindi gaanong mataas ang kalidad. Isang araw, may mga kustomer na pumunta sa kaniya para magpaayos ng kanilang mga gulong. Nang inayos niya ang mga gulong, gumamit siya ng mga materyales na mura at mababa ang kalidad. Mataas din ang singil ni Mang Domeng para sa serbisyong ipinagkaloob niya sa kanila.

Pagkaraan ng ilang araw, nagkaproblema ang mga kustomer sa kanilang mga gulong na inayos ni Mang Domeng. Ibinalik ng iba ang kanilang gulong kay mang Domeng samantalang nagpasiya naman ang iba na ipaayos na lamang ito sa ibang shop. Nang inaayos muli ni Mang Domeng ang gulong ng mga kustomer, gumamit muli siya nang mga materyales na mababa ang kalidad at siningil niyang muli ang mga kustomer.

Pagkaraan ng ilang araw, nagkaproblema muli ang mga kustomer sa kanilang mga gulong. Ngayon, hindi na sila bumalik kay Mang Domeng. Naisip nila na nasasayang ang salapi nila sa trabahong mababa ang kalidad. Ipinaayos na lamang nila ang kanilang gulong sa iba.



Pag-aralan at Suriin Natin Ito

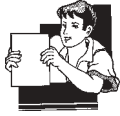
Nagustuhan mo ba ang kuwento tungkol kay Mang Domeng? Nakapulot ka ba ng aral mula sa kuwento? Sagutin ang mga tanong sa ibaba. Isulat ang iyong sagot sa mga puwang.

A. Bakit gumamit si Mang Domeng ng mga murang materyales?

B. Ano ang nangyari sa mga gulong ng kustomer pagkaraang ayusin ni Mang Domeng?

C. Sa tingin mo, kay Mang Domeng pa rin ba magpapa-vulcanize ang mga kustomer? Bakit? Bakit hindi?

Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 48.



Alamin Natin

Sa tingin mo, ang de-kalidad ba na serbisyo ay mahalaga sa pagpapatakbo ng negosyo? Kung sa tingin mo, mahalaga, tama ka! Kapag bumibili ng mga produkto ang mga tao, karaniwang hinahanap nila ang mga produktong mataas ang kalidad at iyong kaya nilang bilhin. Kapag ginagawa mo ang lahat ng iyong makakaya upang gawing matibay at pangmatagalan ang iyong mga produkto o serbisyo, marahil sa iyo muling bibili ang mga tao. Karaniwan, kapag nasisira kaagad ang produkto, madidismaya ang kustomer at hindi na muling bibili sa iyo. Kapag mataas ang kalidad ng iyong mga produkto at serbisyo, mas malaki ang posibilidad na maging matagumpay ang iyong negosyo.

Ugaliin ang pagbibigay ng de-kalidad na serbisyo o produkto. **Ang kailangan mo lamang gawin ay gawin ang lahat ng iyong makakaya upang mabigyan mo ng pinakamainam na produkto at serbisyo ang iyong mga kustomer.** Paano mo gagawin ito? Bakit hindi natin subukan itong simpleng ehersisyo.

Isipin mo ang lahat ng gusto kapag bumibili ka ng isang produkto o serbisyo. Isipin mo kung gaano katagal nais mong magamit ang produkto. Kailangan mo ring isipin ang taong nagbebenta sa iyo ng produktong iyon. Ano ang iniisip mo sanang sabihin niya o gagawin niya upang maging espesyal ka? Kapag pinag-iisipan mo ang mga ganitong bagay, tandaan mo ang mga ito. Iyan din ang dapat mong sikapibigay sa iyong mga kustomer.



Subukan Natin Ito

Sagutin ang sumusunod na tanong. Isipin mo ang tungkol sa kalidad na nais mo kapag may binibili ka.

- A. Natatandaan mo ba si Mang Domeng at ang kaniyang vulcanizing shop? Kung kustomer ka ni Mang Domeng, anong uri ng serbisyo ang nais mong ibigay sa iyo? Isulat ang iyong sagot sa puwang sa ibaba.

B. Kung may sarili kang vulcanizing shop, ano ang gagawin mo para maibigay mo sa mga kustomer ang abot ng iyong makakaya?

Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 48–49.



Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan

A. Ipagpalagay mo na bumili ka ng isang produkto o serbisyo. Alin sa sumusunod ang sa tingin mo ang nagpapakita na ang may-ari ng negosyo ay sanay na magbigay ng maayos na serbisyo sa kaniyang mga kustomer? Lagyan ng tsek ang mga tamang sagot.

- _____ 1. Ngumingiti at binabati ka ng tindera o saleslady.
- _____ 2. Kapag gusto mong bumili ng isang bagay, kailangan mo pang maghintay nang matagal bago ka asikasuhin.
- _____ 3. Kapag may nabili kang depektibong produkto, papalitan nila at hihingi sila ng paumanhin sa iyo dahil sa abala.
- _____ 4. Tinitiyak nilang maayos ang serbisyong ipnagkakaloob nila.
- _____ 5. Ikaw ang pinaghahanap nila ng barya kapag wala silang sapat na sukli.

B. Sa tingin mo ba masisiyahan ang mga kustomer kapag hindi sila nabigyan ng de-kalidad na produkto at serbisyo? Bakit? Bakit hindi?

C. Ano ang dapat mong gawin upang makapagbigay ng serbisyo at produkto na may mataas na kalidad?

Kumusta? Marami ka bang nasagot nang tama? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pp. 48–49.

Kung tama lahat ng sagot mo, magaling! Nangangahulugang naintindihan mong mabuti ang aralin. Maaari ka nang pumunta sa huling bahagi ng modyul na ito.

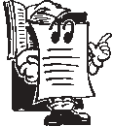
Kung may mga mali kang sagot, huwag mag-alala. Pagbalik-aralan lamang ang mga bahagi ng aralin na hindi mo gaanong naintindihan.



Tandaan Natin

Sa araling ito, natutuhan mo ang tungkol sa de-kalidad na serbisyo sa kustomer. Kapag nagpapatok ka ng isang negosyo, dapat lagi mong tandaan na kung walang bibili sa iyo, hindi tatagal ang negosyo mo. Ang mga kustomer ang pinakamahalagang bahagi ng iyong negosyo.

Kung ang kustomer ang pinakamahalagang bahagi ng iyong negosyo, gawin mo ang lahat ng iyong makakaya upang masiyahan ang iyong mga kustomer. Kailangang ibigay mo ang pinakamaganda o pinakamabuting serbisyo o produktong kaya mong ibigay. Kailangang sanayin mo ang ugaling pagbibigay ng de-kalidad na serbisyo sa kustomer kung nais mong magtagumpay ang iyong negosyo? Tila mahirap gawin ngunit kung lagi mong iisipin kung ano ang mararamdaman mo kapag hindi de-kalidad ang produkto o serbisyong ipagkakaloob sa iyo, maiintindihan mo kung bakit napakahalaga ng de-kalidad na serbisyo sa kustomer.



Ibuod Natin

Sa modyul na ito, natutuhan mo ang dalawang mahalagang bagay tungkol sa negosyo. Sa unang aralin, natutuhan mo kung paano mo pangangasiwaan ang iyong salapi. Natutuhan mo ang iba't ibang bahagi ng planong pampinansiyal at kung bakit mahalagang magkaroon ng nakasulat na planong pampinansiyal. Natutuhan mo rin kung paano tayahin ang salaping kailangan upang makapagsimula ng isang negosyo, at gayundin ang ahensiya ng pamahalaan na tutulong sa iyong makahanap ng salapi para makapagsimula ka ng negosyo. Ang ahensiyang ito ng pamahalaan ay Small Business Guarantee Fund Corporation o (SBGFC).

Ang pagkakaroon ng rekord ay mahalagang bahagi ng pagpapatakbo ng isang negosyo. Natutuhan mo na mahalaga ang mga rekord dahil ang mga ito ang magbibigay ng mga impormasyong kailangan. Hindi mo kailangan pang mag-alala na nakakalimutan mo ang mga bagay-bagay kapag wala kang rekord, dahil ang lahat ng impormasyon hinggil sa negosyo ay nakasulat.

Panghuli, natutuhan mo ang kahalagahan ng de-kalidad na serbisyo sa kustomer. Sa pangalawang aralin, natutuhan mo na napakahalaga sa pagpapatakbo ng negosyo ang maayos na serbisyo sa kustomer. Nalaman mo na ang mga kustomer ang pinakamahalagang bahagi ng anumang negosyo, at kailangang masanay na sa ugaling pagbibigay ng de-kalidad na serbisyo at produkto sa mga kustomer. Kung maisasagawa mo ang mga kaugaliang ito, magtatagumpay ang iyong negosyo.



Anu-ano ang Iyong mga Natutuhan?

Nasiyahan ka ba sa pag-aaral ng mga mahahalagang bagay na kailangan mo para makapagsimula ng negosyo? Bakit hindi mo alamin kung anu-ano ang natutuhan mo sa modyul na ito? Sagutin ang mga tanong sa ibaba.

- A. Nasa loob ng kahon ang mga salitang hinggil sa planong pampinansiyal ng negosyo. Isulat sa mga puwang ang limang bahagi ng planong pampinansiyal sa tamang pagkakasunod-sunod at magbigay ng maikling paliwanag ng bawat isang bahagi.

Pagsusuring Pampinansiyal	Kabuuang Halaga ng Proyekto
Pagmumulan ng Pondo	Pangunahing Palagay
Mga Pampinansiyang Paglalahad	

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

B. Magbigay ng limang bagay na kailangan mo sa pagkukuwenta kung magkano ang kailangan mong salapi upang makapagsimula ng isang negosyo. Isulat ang iyong sagot sa mga puwang sa ibaba.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

C. Nais ni Freddy na magsimula ng isang maliit na negosyo. Mayroon siyang magandang ideya, ngunit wala siyang sapat na salapi upang simulan ito. Anong ahensiya ng pamahalaan ang maaari niyang lapitan para humingi ng tulong? Ibigay ang kompletong pangalan ng ahensiya at ipaliwanag kung paano nito matutulungan si Freddy na makahanap nang sapat na salapi para makapagsimula siya sa kanyang negosyo.

D. Kompletuhin ang mga salita sa ibaba. Ang bawat salita ay naglalarawan ng isang bagay na kailangan mong itala o irekord kapag nagpapatakbo ka ng sarili mong negosyo. Isulat ang iyong mga sagot sa mga puwang sa ibaba.

1. A_____ P_____
2. A_____ P_____
3. Ex_____
4. G_____ P_____

F. Basahin ang mga sitwasyon sa ibaba. Piliin ang mga tugon na nagpapakita ng magandang halimbawa ng serbisyo sa kustomer at produktong de-kalidad. Isipin kung aling sagot ang nagbibigay ng pinakamagandang kalidad sa kustomer. Bilugan ang titik ng tamang sagot.

1. Pumunta sa iyo ang kustomer dahil sa depektibong produkto na nabili niya sa iyo. Paano mo ito tutugunan?
 - a. Sasabihin mo sa kaniya na hindi mo na iyon problema.
 - b. Tatanungin mo sa kaniya kung ano ang problema at hihingi ka ng paumanhin sa abala.
 - c. Hindi mo siya papansinin hanggang magsawa siya at umalis na.
2. Mayroon kang karinderiya. Isang araw, inalok ka ng supplier mo ng mga sangkap na may mababang presyo. Sabi niya, mura lamang ang mga sangkap dahil lumang stock na ang mga ito at hindi na sariwa. Kung bibilhin mo ang mga sangkap, lalaki ang tubo mo ngunit hindi ka makapagsisilbi ng pagkaing may sariwang sangkap. Ano ang gagawin mo?
 - a. Hindi mo bibilhin ang mga sangkap.
 - b. Bibilhin mo at gagamitin kaagad ang mga sangkap.
 - c. Bibili ka lamang ng ilang sangkap.

3. ₱1,000 ang ibinabayad sa iyo ng kustomer ngunit P150 lamang ang halaga ng binili niya. Dahil wala kang pangasukli, paano ang magiging reaksyon mo?
 - a. Ipapakita mo ang iyong pagkainis sa kustomer sa pamamagitan ng pagsimangot at pagkilos na nagpapahiwatig na naiinis ka.
 - b. Hihingi ka ng paumanhin sa iyong kustomer dahil sa abala at susubukan mong humanap ng panukli.
 - c. Tatanungin mo sa kustomer kung ano ang gusto niyang gawin mo.
4. Magtatayo ka ng maliit na negosyo na gumagawa ng mga t-shirt. Napanalunan mo ang isang kontrata na magsusuplay ka ng 5,000 t-shirts. Ano ang gagawin mo?
 - a. Gagamitin mo ang pinakamagandang materyales na mabibili mo at tatahiing mabuti ang mga kamiseta.
 - b. Kukunin mo ang downpayment at bibili ng isang telebisyon o karaoke.
 - c. Susubukan mong lakihan ang iyong tubo sa pamamagitan ng paggamit ng pinakamurang materyales na mahahanap mo.
5. Nais mong ugaliin ang pagbibigay ng de-kalidad na produkto at serbisyo sa mga kustomer. Ano ang pinakamainam na paraan upang gawin ito?
 - a. Huwag intindihin ang mga kustomer.
 - b. Sikapin mong tumubo nang malaking lagi.
 - c. Laging sikapin ibigay ang pinakamaganda o pinakamainam na produkto o serbisyo na kaya mong ibigay.

O, kumusta? Marami ka bang nasagot nang tama? Ihambing ang iyong mga sagot sa *Batayan sa Pagwawasto* sa pahina 49–51.

Kung tama lahat ang mga sagot mo, magaling. Nangangahulugang marami kang natutuhan hinggil sa mga mahahalagang bagay na kailangan sa pagpapatayo at pagpapatakbo ng isang negosyo. Maaari ka nang pumunta sa susunod na modyul.

Kung may mga mali ka, huwag mag-alala. Pag-aralan ang mga bahagi ng modyul na hindi mo gaanong naintindihan.



Batayan sa Pagwawasto

A. Anu-ano na ang mga Alam mo? (pp. 2–5)

1. Ang tamang sagot ay **(d) Ang Kabuuang Halaga ng Proyekto** ang naglalarawan kung magkano ang kailangang salapi upang makapagsimula ng negosyo.
2. Ang tamang sagot ay **(a) Ang Mga Pangunahing Palagay** ang tumutukoy sa palagay na presyo, mga bilang, at iba pang bagay na inilalagay mo sa iyong planong pampinansiyal.
3. Ang tamang sagot ay **(j) Ang Pagsusuring Pampinansiyal** ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat pampinansiyang bilang sa iyong plano.
4. Ang tamang sagot ay **(f) Ang Mga Pagmumulan ng Pondo** ang nagpapaliwanag kung saan manggagaling ang gagamiting salapi para sa negosyo.
5. Ang tamang sagot ay **(g) Ang Paglalahad na Pampinansiyal**, ang bahaging ito ang magpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan.

B. Kailangang nilagyan mo ng tsek ang sumusunod:

- 4 1. bayad para sa lisensiya o pahintulot na magtayo ng tindahang sari-sari.
- ___ 2. pagtawag sa mga kaibigan sa ibang bansa upang sabihin sa kanila ang tungkol sa tindahan
- 4 3. pagbili ng paunang imbentaryo ng mga kalakal na ibebenta sa tindahan.
- 4 4. paglalaan ng halaga para sa mga utang o “listahan”
- ___ 5. pagpapasiya kung kikita ba ang tindahan o hindi
- 4 6. pagtaya sa halaga ng mga gamit
- 4 7. pagtaya sa halaga ng pagpapatayo ng isang tindahan
- ___ 8. pagpapanatiling mababa ang gastos sa tindahan

- C. 1. Ang pangalan ng ahensiya ng pamahalaan na binuo sa pamamagitan ng Republic Act 8289 ay tinatawag na Small Business Guarantee Fund Corporation (SBGFC).
2. Kapag nag-aaplay ka para sa isang loan, kailangang tiyakin mo na mayroon kang maayos na nakasulat na planong pampinansiyal na maaari nilang tingnan at suriin.
- D. Mahalaga ang pagkakaroon ng mga rekord sa accounting upang madali mong mahanap ang kailangan mong impormasyon. Kung minsan, kailangan mo ng mga impormasyon hinggil sa iyong negosyo upang makapag-aplay para sa isang loan, makapagbayad ng buwis, o malaman kung kumusta ang takbo ng negosyo. Kung may mga rekord ka, madali mong hanapin ito. Hindi mo na rin kailangang mag-alala na baka makalimutan mo ang ilang bagay.
- E. 1. Ang tamang sagot ay **(a)**. Ang **Kabuuang Benta** ang kabuuang halaga ng salaping tinanggap mula sa iyong mga kustomer. Ito ang kabuuang halaga na ibinayad ng kustomer para sa mga produkto o serbisyong iyong ipinagbili. Kabilang ang mga kustomer na bumili at nangakong saka na magbabayad.
2. Ang tamang sagot ay **(d)**. Ang **mga gastos** ang halaga ng salapi na ginagastos mo bawat buwan upang patakbuhan ang negosyo. Kabilang dito ang halaga ng iyong mga produkto, mga utilities na binabayaran, at sahod na ibinabayad mo sa iyong mga empleyado.
3. Ang tamang sagot ay **(b)**. Ang **kabuuang assets** ang kabuuang halaga ng mga asset ng negosyo. Kabilang ang kagamitan, halaga ng pagpapatayo ng gusali, ang halaga ng mga produktong nakaistak, at ang halaga ng perang nasa iyo.
4. Ang tamang sagot ay **(e)**. Ang **mga tatanggaping account** ang nagsasaad kung magkano ang iyong pautang o bentang “nakalista” lamang. Kabilang ang mga pangalan ng mga nangakong magbabayad ng halagang inutang nila sa iyo.
5. Ang tamang sagot ay **(c)**. Kabilang sa **kabuuang utang** ang halagang utang ng iyong negosyo sa ibang tao. Kabilang na ang mga suweldong kailangang ibigay, utang sa mga supplier, at loan sa bangko.
6. Ang tamang sagot ay **(f)**. Kabilang sa **equity ng may-ari** kung magkano ang ipinuhunan ng bawat may-ari. Kabilang na ang

mga pangalan ng bawat mag-ari at kung magkano ang ipinuhunan ng bawat isa.

- F. Ugaliin ang pagbibigay ng de-kalidad na serbisyo o produkto. Ang kailangan mo lamang gawin ay gawin ang lahat nang iyong makakaya upang mabigyan mo ng pinakamainam na produkto at serbisyo ang iyong mga kustomer.
- G. Kapag mababa ang kalidad ng iyong mga produkto, tiyak na iisipin ng mga kustomer na nasasayang ang kanilang salapi sa pagbili sa iyo.

Kung mayroon kang de-kalidad na produkto, tiyak na bibili muli sa iyo ang mga kustomer. Kung magtitinda ka ng mga produkto at serbisyonang may mataas na kalidad, ibinibigay mo sa iyong mga kustomer ang pinakamainam o pinakamagandang maibibigay mo.

B. Aralin 1

Pag-aralan at Suriin Natin Ito (pahina 9)

- A. Kailangang isulat ni Naida ang kaniyang planong pampinansiyal dahil nais niyang mag-aplay para sa isang loan para sa negosyong ipinapatayo niya.
- B. Ang ahensiya ng pamahalaan na binaggit ni Naida ay Small Business Guarantee Fund Corporation (SBGFC). Ang ahensiyang ito ng pamahalaan ay binuo sa pamamagitan ng Republic Act 8289 upang matulungan ang mga nagnanais magpasimula ng negosyo. Ang SBGFC ay tumutulong sa mga may-ari ng maliliit na negosyo sa paghahanap ng salapi upang mapasimulan ang kani-kanilang negosyo.
- C. Mahalagang suriing mabuti ng mga bangko o organisasyon ang aplikasyon ng mga umuutang dahil kailangan nilang tiyakin na mababayaran ng taong humihiram ang inutang niya.

Subukan Natin Ito (pp. 18–19)

- A.
 1. Mga Pangunahing Palagay
 2. Kabuung Halaga ng Proyekto
 3. Pagmumulan ng Pondo
 4. Mga Paglalahad na Pampinansiyal
 5. Pagsusuring Pampinansiyal

- B. Ang Republic Act 8289 ay kilala rin bilang **Magna Carta para sa mga Maliit na Industriya**.
- C. Ang ahensiyang binuo sa pamamagitan ng Republic Act 8289 na tutulong sa mga may-ari ng maliliit na negosyo sa paghahanap ng salapi upang masimulan ang kani-kanilang negosyo ay tinatawag na **Small Business Guarantee Fund Corporation (SBGFC)**.

Pag-aralan at Suriin Natin Ito (pp. 20–21)

Ang mga sagot mo ay dapat katulad nito:

- A. Nang sumating si Violy, kinukompleto ni Naida ang mga rekord niya sa negosyo.
- B. Nais ni Naida na ugaliin ang pagkakaroon ng mga rekord dahil kapag lumaki nang lumaki ang kaniyang negosyo, mahihirapan siyang malaman ang nangyayari sa kaniyang negosyo. Nais niyang madaling matagpuan ang lahat ng impormasyon.
- C. Napagtanto ni Violy na mahirap tandaan ang lahat ng may kinalaman sa negosyo. Nalaman niya ang kahalagahan ng pagkakaroon ng maayos at masinop na mga reord upang mapadali ang paghahanap ng data at mga impormasyon at upang malaman ang pag-unlad ng negosyo.

Subukan Natin Ito (pp. 23–24)

- A. Narito ang ilang sitwasyon na maaari mong kailanganin ang mga impormasyon hinggil sa iyong negosyo:
- ◆ kapag kailangan mong malaman kung magkano ang babayaran mong buwis.
 - ◆ kung nais mong malaman kung kumusta ang takbo ng kuryente.
- B. Mahalagang magkaroon ng maayos at masinop na rekord sa iyong negosyo upang madaling mahanap ang mga impormasyong kailangan. Hindi mo na rin kailangang mag-alala na makalilimutan mo ang ilang bagay dahil nakasulat ang mga ito at nasa isang pook na madali mo lamang mahanap.

Alamin Natin ang Iyong Natutuhan (pp. 24–26)

A.

Mga Pangunahing Palagay	Ito ang naglalarawan kung magkano ang salaping kailangan mo upang magsimula ng negosyo.
Pagmumulan ng Pondo	Ipinapaliwanag nito ang mga halaga o presyo, mga bilang, at iba pang bagay na pagbabatayan ng iyong planong pampinansiya.
Mga Paglalahad na Pampinansiya	Ito ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat bilang pampinansiya sa iyong plano.
Kabuuang Halaga ng Proyekto	Ipinapaliwanag nito kung saan manggagaling ang salaping gagamitin para sa negosyo.
Pagsusuring Pampinansiya	Ang bahaging ito ang nagpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan.

B. Ang ibig sabihin ng SBGFC ay Small Business Guarantee Fund Corporation.

C. Nakatutulong ang SBGFC sa mga maliliit na negosyo dahil ginagarantiyahan nito ang mga loan ng maliliit na negosyo mula sa mga komersiyal na bangko.

D. Kailangang nilagyan mo ng marka ang sumusunod:

- _____ 1. Ang halaga ng discount na ibibigay mo sa mga kustomer .
- 4 2. Anumang kagamitan na kailangan mo para sa iyong negosyo.
- _____ 3. Ang halaga ng pag-aaplay ng loan isang taon pagkaraan mong magbukas.
- 4 4. Ang halaga ng panimulang imbentaryo ng mga materyales o raw materials.
- 4 5. Ang mga legal fees at ang lisensiyang kailangan para sa pagsisimula ng isang negosyo.

- E. Hindi tama ang pangungusap. Napakahalaga ang pagkakaroon ng rekord ang iyong negosyo upang madali mong mahanap ang impormasyon kapag kailangan mo ito. Kapag isinusulat mo ang mga bagay-bagay at pinananatiling maayos at masinop ang mga rekord, hindi mo na kailangang mag-alala na baka makalimutan mo ang ilang mga bagay dahil madali mo nang mahahanap ang kailangan mong impormasyon.
- F. Narito ang ilang bagay na kailangan mong itala kapag mayroon kang negosyo:
- ◆ mga papeles sa bangko para sa loan na nakuha mo;
 - ◆ ang lisensiya o mga legal na papeles sa pook na madali mong mahanap.
 - ◆ pass sa bangko o iba pang dokumentong mula sa bangko o impormasyon hinggil sa account;
 - ◆ mga resibo na inisyu mo o mga resibo ng mga bagay na binayaran mo; at
 - ◆ mga resibo mula sa pagbabayad ng utilities gaya ng koryente, tubig, at telepono;
 - ◆ mga benta o napagbilhan sa araw na iyon;
 - ◆ mga utang ng mga kustomer;
 - ◆ ang salaping ibinayad mo sa mga gastos at iba pangbagay; at
 - ◆ ang imbentaryo ng lahat ng mga produkto sa iyong tindahan.

C. Aralin 2

Subukan Natin Ito (pp. 29–30)

- A. Ang higit na mainam na reaksiyon ay ang ipinapakita sa larawan
1. Kung mayroon kang depektibong produkto, hindi mo na dapat ipagbili iyon dahil binibigyan mo ang iyong kustomer ng produktong may mababang kalidad.
- B. Narito ang isang halimbawang sagot. Kailangang katulad nito ang sagot mo.

Madidismaya ako kung nakabili ako ng produktong may mababang kalidad. Hindi na siguro ako bibiling muli sa tindahang iyon.

Subukan Natin Ito (pahina 31–32)

Ang mga sagot mo ay dapat katulad nito:

1. Dapat ibaba muna ni Delia ang telepono at asikasuhin ang kaniyang kustomer bago siya makipag-usap sa kaniyang kaibigan. Kailangan niyang humingi ng paumanhin sa kustomer dahil sa paghihintay nito.
2. Kahit na hindi maganda ang mood ni Delia, kailangang maging magiliw pa rin siya sa kaniyang mga kustomer. Kailangang sikapin niyang magkaroon nang kaaya-ayang attitude kapag humaharap siya sa kaniyang mga kustomer.
3. Kahit walang eksaktong pambayad ang kanyang mga kustomer, hindi dapat magalit si Delia sa kanila. Sa halip, kailangan niyang humingi ng paumanhin dahil wala siyang sapat na pangsukli. Kung kaya niya, maaari siyang maghanap ng ipangsusukli sa kaniyang kustomer.
4. Kailangang magalang na tanungin ni Delia kung ano ang reklamo. Dapat niyang tanggapin nang maluwa ang mga puna ng mga kustomer dahil ang mga ito ay impormasyong maaari niyang gamitin upang mapagbuti ang kaniyang serbisyo sa mga kustomer.

Pag-aralan at Suriin natin Ito (pahina 33)

Kailangang katulad ng mga ito ang sagot mo.

- A. Murang materyales ang ginamit ni Mang Domeng para lumaki ang kanyang tubo.
- B. Kailangang ayusing muli ang mga gulong. Ang vulcanizing patch na ginamit ay mababa ang kalidad kaya hindi ito tumagal. Kailangang ipaayos muli ng mga kustomer ang mga gulong.
- C. Malamang hindi na babalik ang mga kustomer kay Mang Domeng dahil hindi naman de-kalidad ang serbisyon ipinagkaloob ni Mang Domeng sa kanila.

Subukan Natin Ito (pp. 34–35)

Maaari mong talakayin ang iyong sagot sa iyong kapamilya, kaibigan, o sa iyong Instructional Manager. Nasa ibaba ang halibawang sagot. Kailangang katulad ng mga ito ang sagot mo.

- A. Sana maayos ang trabahong ginawa ni Mang Domeng. Dapat niyang ibigay ang pinakamagandang serbisyo at materyales dahil napakataas niyang maningil.

- B. Titiyakin ko na gagamit ako ng magandang materyales at aayusin kong mabuti ang mga gulong upang hindi magreklamo kalaunan ang mga kustomer ko.

Alamin Natin ang Iyong mga Natutuhan (pp. 35– 36)

A. Kailangang nilagyan mo ng marka ang sumusunod:

- 4 1. Ngumingiti at binabati ka ng tindera o saleslady.
___ 2. Kapag gusto mong bumili ng isang bagay, kailangan mo pang maghintay nang matagal bago ka asikasuhin.
4 3. Kapag may nabili kang depektibong produkto, papalitan nila at hihingi sila ng paumanhin sa iyo dahil sa abala.
4 4. Tinitiyak nilang maayos ang serbisyong ipinagkakaloob nila.
___ 5. Ikaw ang pinaghahanap nila ng barya kapag wala silang sapat na sukli.

B. Hindi masisiyahan ang iyong mga kustomer kung hindi mo ibibigay sa kanila ang de-kalidad na produkto at serbisyo. Pakiramdam nila nagsasayang lamang sila ng salapi at marahil, hindi na bibiling muli sa iyo.

C. Kailangang lagi mong sikapin na ibigay ang pinakamagandang serbisyong maibibigay mo sa iyong mga kustomer.

D. Anu-ano ang mga Natutuhan Mo? (pp. 38–41)

- A. 1. Ang **mga pangunahing palagay** ang tumutukoy sa palagay na presyo, mga bilang, at iba pang bagay na gagamitin mong batayan sa paghahanda ng iyong planong pampinansiya.
2. Ang **Kabuuang Halaga ng Proyekto** ang naglalarawan kung magkano ang kailangang salapi upang makapagsimula ng negosyo.
3. Ang **Mga Pagmumulan ng Pondo** ang nagpapaliwanag kung saan manggagaling ang gagamiting salapi para sa negosyo.
4. Ang **Paglalahad na Pampinansiyal** bahaging ito ang magpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan.

5. Ang **Pagsusuring Pampinansiyal** ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat pampinansiyang bilang sa iyong plano.
- B. Narito ang mga bagay na kailangan mo kapag kinukuwenta mo kung magkano ang kailangan mo para makapasimula ng negosyo:
- ◆ bayad sa lisensiya o anumang legal fees para sa pagpapatayo ng iyong negosyo;
 - ◆ anumang halaga na kailangang ibayad mo para sa renta;
 - ◆ mga kagamitang kailangan mong bilhin para sa iyong negosyo;
 - ◆ mga sahod para sa unang tatlo hanggang anim na buwan ng pagpapatakbo ng iyong negosyo;
 - ◆ ang paunang halaga para sa imbentaryo ng mga kalakal o raw materials
 - ◆ ang halagang pambayad sa koryente o iba pang utilities gaya ng telepono at tubig; at
 - ◆ anumang gastusin na hindi mo inaasahan. Maaari mo itong tawaging miscellaneous costs.
- C. Maaari mong sabihin kay Freddy ang tungkol sa Small Business Guarantee Fund Corporation o SBGFC. Ang ahensiyang ito ng pamahalaan ang tumutulong sa mga may-ari ng maliliit na negosyo na nakahanap ng salapi para sa kanilang mga negosyo.
- D. Maaari mong sabihin sa iyong kaibigan na napakahalagang magkaroon siya ng rekord sa kaniyang negosyo upangmadali niyang mahanap ang impormasyong kailangan niya. Kapag isinulat niya ang mga bagay-bagayat pinanatiling masinop at maayos ang mga rekord, hindi na siya mag-alalang baka may makalimutan siya dahil madali niyang makuha ang impormasyong kailangan niya.
- E. 1. Mga Babayaranang Account 3. Mga Gastos
 2. Mga Tatanggapang Account 4. Kabuuang Benta

- F. 1. Ang tamang sagot ay **(b)**. Hindi kasalanan ng kustomer na makabili siya ng depektibong produkto. Dapat mong tandaan na kailangang ibigay mo ang pinamagandang produkto sa iyong kustomer kaya kailangan mong humingi ng paumanhin para sa abala at gawin ang anumang makatutulong sa kaniya.
2. Ang tamang sagot ay **(a)**. Hindi mo dapat bilhin ang mga sangkap dahil hindi na sariwa ang mga ito. Baka magkasakit pa ang mga kustomer mo kapag gumamit ka ng mura ngunit hindi sariwang sangkap. Tandaan na dapat laging ang pinakamaganda at pinakamainam ang ibibigay mo sa iyong mga kustomer.
3. Ang tamang sagot ay **(c)**. tandaan na dapat mong pagsilbihan ang mga kustomer at sikaping ibigay ang pinakamagandang serbisyo sa kanila. Kabilang dito ang mga simpleng bagay, gaya ng pagkakaroon ng sapat na isusukli. Hindi ka dapat magalit sa kustomer o magpakita ng pagkainis dahil kung pakiramdam nila hindi sila malugod na tinatanggap sa iyong tindahan, hindi na sila babalik.
4. Ang tamang sagot ay **(a)**. Dahil lagi mong ginagawa ang lahat ng iyong makakaya para sa iyong mga kustomer, mahalagang ang pinakamagandang materyales ang gagamitin mo sa paggawa ng mga t-shirt. Kailangang gawin mo ring matibay ang mga t-shirt para tumagal ang mga ito. Tandaan na ang taong gagamitin ng t-shirt ay katulad mo, na nais ding gumamit ng de-kalidad na produkto.
5. Ang tamang sagot ay **(c)**. Ang pinakamainam na paraan upang maging ugali mo na ang pagbibigay ng de-kalidad na serbisyo at produkto ay ang laging pagsisikap na ibigay sa mga kustomer ang pinakamagandang serbisyo at produkto na maibibigay mo sa kanila. Kung ugali mo nang magbigay ng magandang serbisyo at produkto, hindi ka mawawalan ng mga kustomer. Hindi lamang lalaki ang iyong pera kundi dadami rin ang iyong mga kaibigan.



Talahuluganan

Equity ng May-ari Kabilang dito kung magkano ang ipinuhunan ng bawat may-ari. Kabilang na ang mga pangalan ng bawat mag-ari at kung magkano ang ipinuhunan ng bawat isa.

Kabuuang Assets Ito ang kabuuang halaga ng mga asset ng negosyo. Kabilang ang kagamitan, halaga ng pagpapatayo ng gusali, ang halaga ng mga produktong nakaistak, at ang halaga ng available na cash.

Kabuuang Benta Ito ang kabuuang halaga ng salaping tinanggap mula sa iyong mga kustomer. Ito ang kabuuang halaga na ibinayad ng kustomer para sa mga produkto o serbisyong iyong ipinagbili. Kabilang ang mga kustomer na bumili at nangakong saka na magbabayad.

Kabuuang Halaga ng Proyekto Ang bahaging ito ng planong pampinansiya ang naglalarawan kung magkano ang kailangang salapi upang makapagsimula ng negosyo.

Kabuuang Utang Kabilang dito ang halagang utang ng iyong negosyo sa ibang tao. Kabilang na ang mga suweldong kailangang ibigay, utang sa mga supplier, at mga loan sa bangko.

Mga Akawnt na Tatanggapin Ito ang halagang inutang sa iyo ng mga kustomer mo. Ang mga ito ay bentang inutang o inilista lamang.

Mga Gastos Ito ang halaga ng salapi na ginagastos mo bawat buwan upang patakbuin ang negosyo. Kabilang dito ang halaga ng iyong mga produkto, mga utilities na binabayaran, at sahod na ibinbayad mo sa iyong mga empleado.

Mga Pagmumulan ng Pondo Ang bahaging ito ng planong pampinansiya ang nagpapaliwanag kung saan manggagaling ang gagamiting salapi para sa negosyo.

Mga Pangunahing Palagay Ang bahaging ito ng planong pampinansiya ang nagpapaliwanag sa mga presyo, bilang, at iba pang bagay na pinagbabatayan mo ng iyong planong pampinansiya.

Netong Kita o Net Income Ito ang halaga ng salaping kinita.
Makukuha mo ang halagang ito sa pamamagitan ng pagbawas ng mga gastos sa kabuuang benta.

Paglalahad na Pampinansiya Ang bahaging ito ng planong pampinansiya ang magpapakita kung magkano ang inaasahan mong kikitain sa mga susunod na buwan.

Pagsusuring Pampinansiya Ang bahaging ito ng planong pampinansiya ang naglalarawan sa ugnayan ng bawat pampinansiyang bilang sa iyong plano.

SBGFC Ito ang ahensiya ng pamahalaan na tumutulong sa mga mayari ng maliit na negosyo na makahanap ng pondo para sa kanilang mga negosyo.

Serbisyo sa Kustomer Ang ugali ng pagbibigay/pagsisilbi sa mga kustomer at pagbigay sa kanila ng abot ng iyong makakaya ng dekalidad na serbisyo at produkto.