Obchodní zástupce/zástupkyně velkoobchodu (kód: 66-016-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Obchodní zástupce
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Poskytování rad a informací o vlastnostech a způsobu používání prodávaného zboží obchodním partnerům včetně případného předvedení nabízeného zboží či výrobku	4
Projednávání a uzavírání objednávek a obchodních smluv s obchodními partnery	4
Projednávání požadavků zákazníků v rámci zákaznického servisu	4
Provádění prodeje nebo nákupu zboží či výrobků dle požadavků zaměstnavatele	4
Příprava a zpracování podkladů pro reklamační řízení vedené s obchodními partnery	4
Vedení požadovaných evidencí v rámci obchodního styku s obchodními partnery	4
Zpracovávání a příprava dokladů o spokojenosti zákazníků	4
Zpracovávání návrhů na docílení vyšší efektivnosti při zásobovací činnosti včetně navrhování nových obchodních partnerů	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Při praktickém ověřování se autorizovaná osoba zaměří na činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré činnosti vyplývající z praktického ověření budou probíhat na pracovišti, které bude umožňovat komunikaci jak s dodavatelem zboží (oddělení příjmu), tak i s cílovým zákazníkem (oddělení odbytu). Zde budou činnosti směřované na všechny druhy komunikace (tj. osobní – face to face, telefonická či e-mailová).

Prioritní odbornou znalostí a dovedností je:
Poskytování rad a informací o vlastnostech a způsobu používání prodávaného zboží obchodním partnerům včetně případného předvedení nabízeného zboží či výrobku. Veškeré formy prezentace jednotlivých dat či informací budou referovány autorizované osobě, která vyhodnotí úplnost a přesnost sdělených informací na základě zveřejněných dokumentů, které uchazeč dostal před samotnou zkouškou, s cílem ověřit úroveň zbožíznalectví a obchodní nabídku v rámci logistiky.

Důležitým krokem je i zkouška ovládání elektronického objednávkového či skladovacího systému, pomocí kterého může potencionální obchodní zástupce sdělit dostupnost daného zboží na skladě konečnému zákazníkovi, možné časové určení dodání zboží, platební podmínky či přesné uvedení údajů o zboží (tj. technická specifikace, kvalita, objem, země původu, doba dodání, aj.).

Pro zjištění schopností uchazeče efektivně nabídnout podporovaný výrobek s cílem prodat ho bude zvolen autorizovanou osobou zastupující daný velkoobchodní sklad druh sortimentu.Informace o složení a užitných vlastnostech výrobku budou uchazeči předloženy před zahájením písemné části zkoušky a úkolem uchazeče bude vytvořit a předvést prezentaci (v elektronické či tištěné formě) zaměřenou na zajištění prodeje tohoto výrobku druhé straně.

Podstatou této zkoušky je zjistit komunikativní schopnost uchazeče, ukázat zvolené asertivní chování a umění jednat s potenciálními zákazníky, popř. flexibilně reagovat na možné otázky týkající se dané problematiky.
Jedná se o tzv. případovou studii přímo z praxe, která vyplývá z bodu c) a d) kompetence: Poskytování rad a informací o vlastnostech a způsobu používání prodávaného zboží obchodním partnerům, včetně případného předvedení nabízeného zboží či výrobku, jeho funkcí i způsobu obsluhy.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť Brněnka, spol. s r. o.
PRAMEN - BRNĚNKA, spol. s r. o.
Marta Surmanová