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

Kritéria a způsoby hodnocení

Poskytování rad a informací o vlastnostech a způsobu používání prodávaného zboží obchodním partnerům včetně případného předvedení nabízeného zboží či výrobku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit a popsat základní charakteristiku zbožíznalectví, včetně definování identifikačních údajů vybraného výrobku, podle předloženého velkoobchodního katalogu (popis jeho funkcí, spolu s požadovanou technickou specifikací a postupu pro správný způsob obsluhy)	Ústní ověření
b) Popsat základní certifikační normu jakosti vybraného výrobku, vysvětlit požadavky uložení výrobku v prodejně či v jejím zázemí (hygienické minimum pro uskladnění výrobku, HACCP - Systém analýzy rizik a stanovení kritických kontrolních bodů či BOZP pro zákazníka při manipulaci s výrobkem)	Ústní ověření
c) Vytvořit základní prezentaci výrobku na PC za využití základních kancelářských balíčků (např. Word, Excel, Powerpoint)	Praktické předvedení
d) Předvést ukázku případové studie asertivního chování a vhodného obchodního vystupování vzhledem k zákazníkovi (oslovení, osnova prezentace, individuální přístup a nabídka vybraného zboží)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat nabízený výrobek na základě marketingového mixu 4P (Product, Price, Place, Promotion)	Ústní ověření
f) Popsat podstatu Category managementu a předvést ukázku optimálního uložení, označení a vystavení vybraného výrobku v prodejně (i za využití outdoor a indoor propagačních materiálů, promočních akcí a jiných marketingových nástrojů) s cílem zvýšit prodejnost tohoto zboží v prodejně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Projednávání a uzavírání objednávek a obchodních smluv s obchodními partnery

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v platných právních předpisech upravujících uzavírání objednávek s obchodními partnery	Ústní ověření
b) Stanovit kritéria uzavírání individuálních objednávek na základě požadavků jednotlivých obchodních partnerů (např. měřicí kritérium může být podle objemu odběrů, dlouhodobé obchodní spolupráce, splatnosti faktur za zboží, kvalita sortimentu, aj.)	Praktické předvedení
c) Sestavit nabídku daného druhu a šíře sortimentu s obchodními partnery na základě požadavků zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Sestavit nabídku produktů/služeb podle historie zákazníka (podle vyhodnocení nákupů, spokojenosti, hodnoty zákazníka), a to včetně případných crossellů a upsellů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vystavit objednávku za využití elektronického objednávkového systému firmy či tabletu s informačním systémem	Praktické předvedení
f) Vystavit objednávku za využití tištěného objednacího listu firmy	Praktické předvedení
g) Vytvořit objednávku na základě telefonického rozhovoru či e-mailu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Projednávání požadavků zákazníků v rámci zákaznického servisu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat nabízené poradenské činnosti spolu s poprodejní podporou směrem k zákazníkovi	Ústní ověření
b) Předvést ukázku efektivní komunikace se zákazníkem při osobním jednání, po telefonu či e-mailem, s cílem řešit zadanou problémovou situaci (případovou studii)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat a předvést evidenci poskytovaného zákaznického servisu podle jednotlivých odběratelů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat kontrolu dodržování smluvních podmínek při dodávkách a vypracovat protokol o předání dodavateli nebo výrobci požadavky zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění prodeje nebo nákupu zboží či výrobků dle požadavků zaměstnavatele

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Porovnat nabídky jednotlivých dodavatelů podle stanovených kritérií firmy (např. užitné vlastnosti, kvalita, cena, způsob dopravy, dodací lhůty atp.)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zajistit dokumentaci a podklady za prodej, nákup zboží či výrobků pro fakturaci a zúčtování	Praktické předvedení
c) Vystavit zjednodušený daňový doklad za prodej zboží	Praktické předvedení
d) Vystavit běžný daňový doklad za prodej zboží	Praktické předvedení
e) Přijmout hotovost od zákazníka do zákonem stanovené výše, ověřit platnost bankovek a zajistit jejich bezpečný převoz	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Přepočítat zahraniční měnu na tuzemskou měnu podle aktuálního kurzu při platbě v cizí měně	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příprava a zpracování podkladů pro reklamační řízení vedené s obchodními partnery

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat obsahovou stránku a základní požadavky, které musí být uvedeny v reklamačním listě pro zajištění úplnosti a platnosti jeho vystavení	Ústní ověření
b) Vyjmenovat případy z praxe, kdy je nutné vystavit doklad k zahájení reklamačního řízení s obchodním partnerem	Ústní ověření
c) Předvést a vysvětlit na konkrétním příkladu podmínky a postupy reklamace zboží a služeb	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat postup u reklamace zboží a služeb při neúplnosti jednotlivých dodávek	Ústní ověření
e) Vyplnit reklamační list podle firemní předlohy	Praktické ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení požadovaných evidencí v rámci obchodního styku s obchodními partnery

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Analyzovat a evidovat aktuální stav objednávek vůči jednotlivým obchodním partnerům, vést seznam podporovaných obchodních partnerů, vyhodnocovat efektivitu závozů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Evidovat poskytované služby vůči podporovaným odběratelům	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhodnotit velikosti odběrů jednotlivých obchodních partnerů za dané časové období	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Kategorizovat obchodní partnery podle zvolených měřicích kritérií firmy (kvalita, šířka a hloubka sortimentu, logistika, poprodejní servis, záruky, reference, platební podmínky, bonusy, aj.)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Evidovat kvalitu dodávek a dodržování jakostních norem dovážených výrobků	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vyhodnotit dodávané výrobky zajišťující největší obrat za dané časové období	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání a příprava dokladů o spokojenosti zákazníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhodnotit efektivitu a úplnost závozů za dané časové období podle realizovaných dodávek vůči konečným zákazníkům	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat a vyhodnotit efektivitu možných prostředků k získání zpětné vazby (informací o spokojenosti) od současných zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Navrhnout strukturu a obsah dotazníku (forma osobní, telefonické a elektronické komunikace) k získání informací o spokojenosti zákazníků s nabízenými a poskytovanými službami v rámci obchodu a zákaznického servisu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat postup (znázornění) zpracování informací z dotazníkového šetření do prezenční formy pro vedení firmy	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání návrhů na docílení vyšší efektivnosti při zásobovací činnosti včetně navrhování nových obchodních partnerů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Stanovit možná rizika zajištění zásobování vůči odběratelům s ohledem na konkrétní řešení	Praktické předvedení
b) Navrhnout řešení k zvýšení spolehlivosti dodávek závozů	Praktické předvedení
c) Stanovit a navrhnout možné formy nabídky a prodeje zboží cílovým zákazníkům za využití nových trendů (např. e-shop, direct marketing, aktivní podpora prodeje, aj.)	Praktické předvedení
d) Stanovit možné informační zdroje pro hledání nových potencionálních obchodních partnerů	Praktické předvedení
e) Analyzovat a popsat kritéria určující výběr nových obchodních partnerů	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

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.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na obchod a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce velkoobchodu.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce velkoobchodu.
c) Vysokoškolské vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce velkoobchodu.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost administrativního charakteru s připojením k internetu, k elektronickému objednávkovému a skladovacímu systému firmy
- počítač s tiskárnou vybavený dodavatelským komunikačním systémem EDI, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací
- kancelářské potřeby (kancelářský papír, kalkulačka, psací potřeby)
- technika k prezentaci daných informací (dataprojektor, flipchart a tabuli na možné nákresy)
- on-line elektronický skladový a odbytový software či fyzická evidence zboží, objednávkový systém
- platná legislativa zaměřená na reklamace a reklamační listy
- dopravní a skladové tiskopisy v minimálním počtu pěti kusů od jednoho druhu
- platný manipulační a provozní řád
- obchodní, firemní a účetní tiskopisy a formuláře v minimálním počtu pěti kusů od jednoho druhu (objednávkové listy v tištěné a elektronické formě, přijaté faktury, vzor obchodní smlouvy, reklamační listy, záruční listy, dodací listy, přepravní doklady, firemní dokumenty charakterizující objem nákupu zboží za dané období, firemní letáky s nabídkou zboží, statistiky nákupů a databáze podporovaných dodavatelů)
- rozvaha, výkaz zisku a ztrát, obchodní marže velkoobchodu na daný typ zboží

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí 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