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

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Obchodní zástupce velkoobchodu
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: 28.01.2014 do: 14.03.2020

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)	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
b) Popsat základní certifikační normu jakosti vybraného výrobku, vysvětlit požadavky uložení výrobku na prodejně či v jeho zázemí (hygienické minimum pro uskladnění výrobku, HACCP - Systém analýzy rizik a stanovení kritických kontrolních bodů či BOZP pro zákazníka při manipulaci s výrobkem)	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Vytvořit základní prezentaci výrobku na PC za využití základních kancelářských balíčků (např. Word, Excel, Powerpoint)	Praktické předvedení
d) Provést ukázku případové studie asertivního chování a vhodného obchodního vystupování vzhledem k zákazníkovi (oslovení, osnova prezentace, individuální přístup a nabídka vybraného zboží)	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
e) Definovat nabízený výrobek na základě marketingového mixu 4P (Product, Price, Place, Promotion)	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
f) Popsat podstatu Category managementu a provést ukázku optimálního uložení, označení a vystavení vybraného výrobku na prodejně (i za využití outdoor a indoor propagačních materiálů, promočních akcí a jiných marketingových nástrojů) s cílem zvýšit prodejnost tohoto zboží na prodejně	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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 upravující 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.)	Ústní ověření
c) Sestavit nabídku daného druhu a šíře sortimentu s obchodními partnery na základě požadavků zákazníků	Praktické předvedení s ústním ověřením
d) Vystavit objednávku za využití elektronického objednávkového systému firmy či tabletu s informačním systémem	Praktické předvedení
e) Vystavit objednávku za využití tištěného objednacího listu firmy	Praktické předvedení
f) 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 vůči zákazníkovi	Ústní ověření
b) Provést ukázku efektivní komunikace se zákazníkem při osobním jednání, po telefonu či e-mailem, s cílem řešit zadanou problémovou situaci (případovou studii)	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Evidovat poskytovaný zákaznický servis podle jednotlivých odběratelů	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Kontrolovat dodržování smluvních podmínek při dodávkách a předat dodavateli nebo výrobci požadavky zákazníka	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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 s ústním vysvětlením
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 s ústním vysvětlením
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) Vysvětlit na konkrétním příkladu podmínky a postupy reklamace zboží a služeb	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Stanovit postup u reklamace zboží a služeb při neúplnosti jednotlivých dodávek	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
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 s ústním vysvětlením
b) Evidovat poskytované služby vůči podporovaným odběratelům	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Vyhodnotit velikosti odběrů jednotlivých obchodních partnerů za dané časové období	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
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 s ústním vysvětlením
e) Evidovat kvalitu dodávek a dodržování jakostních norem dovážených výrobků	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
f) Vyhodnotit dodávané výrobky zajišťující největší obrat za dané časové období	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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 s ústním vysvětlením
b) Popsat a vyhodnotit efektivitu možných prostředků k získání zpětné vazby (informací o spokojenosti) od současných zákazníků	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
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 s ústním vysvětlením
d) Stanovit postup (znázornění) zpracování informací z dotazníkového šetření do prezenční formy pro vedení firmy	Praktické předvedení s ústním ověřením

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	Ústní ověření
b) Navrhnout řešení ke zvýšení spolehlivosti dodávek závozů	Ústní ověření
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.)	Ústní ověření
d) Stanovit možné informační zdroje pro hledání nových potencionálních obchodních partnerů	Ústní ověření
e) Analyzovat a popsat kritéria určující výběr nových obchodních partnerů	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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). Zdravotní způsobilost je vyžadována.
(odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102027&kod_sm1=17).

Podmínkou k připuštění uchazeče ke zkoušce je předložení platného průkazu pracovníka v potravinářství (zdravotní průkaz), pokud to vyžaduje charakteristika skladu.

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. Charakteristické a technické informace o výrobku budou uchazeči zpřístupněny alespoň 14 dní před realizací samotné zkoušky a úkolem uchazeče bude vytvořit a na zkoušce 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.

Při zajišťování potencionálních obchodních partnerů a získání informací ohledně hodnocení spokojenosti zákazníků je také nutná znalost základních marketingových nástrojů, které jsou hlavním prvkem, jak zajistit efektivní přímou vazbu s cílovým subjektem. Marketingový mix je také vyžadován v postupech při nabídce určitého sortimentu a bude na něj brán zřetel u samotné zkoušky.

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) Vysokoškolské vzdělání v oblasti ekonomie či marketingu a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích pozicích obchodní činnosti ve styku s koncovými zákazníky, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích pozicích v oblasti styku se zákazníky a poskytování prodejních a poprodejních služeb, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a alespoň 10 let odborné praxe na pozici obchodního zástupce či vedoucího obchodního oddělení prodeje velkoobchodu.

Další požadavky:
a) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
b) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu a k elektronickému katalogu zboží, objednávkovému a skladovému systému firmy, technika k prezentaci daných informací (dataprojektor, flipchart či tabule na možné nákresy) a elektronický tablet vybavený IS pro uzavření možných objednávek. Obchodní a účetní tiskopisy a formuláře (jednoduchý daňový doklad, běžný daňový doklad, reklamační list, formulář objednávky, dodací list, vystavené a přijaté faktury, dotazníky určené pro zákazníky). Příslušná legislativa z oboru. Zboží potřebné pro prezentaci v souladu se zadáním praktického předvedení zboží. Telefon, regál, zboží pro zajištění praktické zkoušky z Category managementu, indoor a outdoor propagační prvky.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 15 až 20 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 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:
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o.
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.