Pracovník/pracovnice odbytu velkoobchodu (kód: 66-018-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vytvoření nabídky zboží pro zákazníka a zajištění objednávek v rámci podporované psychologie prodeje	4
Používání technik a postupů obchodního jednání při prodeji zboží a materiálu	4
Zpracování a příprava pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků v rámci řízení činnosti zákaznického servisu	4
Vedení administrativní agendy v úseku odbytu a prodeje v obchodně provozní jednotce	4
Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti v rámci prodeje zboží a materiálu ze skladu konečnému zákazníkovi dle požadovaných kritérií	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Vytvoření nabídky zboží pro zákazníka a zajištění objednávek v rámci podporované psychologie prodeje

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sestavit nabídky a navrhnout prodejní ceny zboží či materiálu v rámci cenové politiky firmy v závislosti na vnějších činitelích (výše nákupní ceny od producenta, výše DPH, výše obchodní přirážky, výše nákladů na zajištění skladování, logistiky, energie a mzdy)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zajistit informační servis pro firemní zákazníky (znalost zboží, informace o dostupnosti, způsobu skladování, prodejní ceny a specifika týkající se doby trvanlivosti a vlastností daného druhu zboží)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přijmout objednávky na základě telefonické, e-mailové či elektronické objednávky v rámci objednávkového systému firmy nebo od obchodních zástupců velkoobchodu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vytvořit vychystávací list pro zajištění vyskladnění zboží podle dané objednávky	Praktické předvedení
e) Vložit zadání objednávky do elektronického ERP systému firmy (např. SAP) a zkontrolovat jeho vychystání a přípravu na datum závozu včetně realizace až po samotnou fakturaci objednávky	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Řešit reklamace a vystavit reklamační list na chybné dodávky včetně uznávání reklamačních řízení a vystavení opravných daňových dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vystavit fakturu či příjmový pokladní doklad za prodej zboží	Praktické předvedení
h) Spolupracovat na tvorbě tištěného a elektronického letáku v rámci nabídky zboží a materiálu velkoobchodu, poskytovat specifické údaje (např. název dodavatele, specifikace zboží, grafické podklady v křivkách aj.), nutné pro tvorbu letáku	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Navrhnout skladbu nabízeného sortimentu, včetně nutných identifikačních informací v rámci pravidelného informačního bulletinu firmy pro podporované odběratele, a stanovit způsob oslovení potencionálních obchodních zájemců	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Definovat základní aspekty správné aplikované psychologie prodeje a stanovit optimální formu způsobu komunikace se zákazníkem	Ústní ověření
k) Komunikovat s odběratelem při sestavení objednávek na zakázku či podle specifických požadavků zákazníka a zajistit přenos informací do úseku nákupu	Praktické předvedení
l) Identifikovat a popsat základní aspekty obchodní smlouvy mezi velkoobchodem a odběratelem zboží v rámci znalostí základu obchodní legislativy	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Používání technik a postupů obchodního jednání při prodeji zboží a materiálu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat podstatu asertivního jednání při komunikaci s cílovým zákazníkem a jmenovat jednotlivé fáze rozhovoru (zahajovací fáze, fáze analýzy zákazníkových potřeb, prezentace nabídky, argumentace na otázky, námitky, uzavírání rozhovoru)	Ústní ověření
b) Vyjmenovat využívané komunikační kanály při komunikaci a vyhodnotit nejefektivnější formu	Ústní ověření
c) Stanovit základní metody a stanovit zdroje pro možné vyhledávání nových zákazníků	Ústní ověření
d) Popsat specifika a jednotlivé části správně vytvořené obchodní korespondence od dodavatele vůči zákazníkovi	Ústní ověření
e) Zajistit převzetí finanční hotovosti v úseku odbytu od zákazníka a její uložení v trezoru	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Zkontrolovat pravost a neporušenost bankovek	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Dodržovat stanovenou výši limitu v pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Zabezpečit tržbu z prodeje za hotové a zajistit její převoz do banky za využití externí specializované firmy (svoz tržeb)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování a příprava pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků v rámci řízení činnosti zákaznického servisu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vytvořit jednoduchý marketingový průzkumový formulář, zajišťující přímou zpětnou odezvu od zákazníků pro zjištění spokojenosti zákazníků s dodávaným zbožím a službami	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat získaná data do prezentační formy za využití softwarového kancelářského balíčku	Praktické předvedení
c) Vést evidenci elektronických a tištěných hodnoticích dotazníků v rámci spokojenosti zákazníků se službami a nabízeným zbožím	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Stanovit základní hodnoticí kritéria vyplývající z komunikace se zákazníky v rámci expedovaného zboží s cílem uspokojit potřeby zákazníků (např. v rámci kvality a úplnosti dodávek, dodržování časového harmonogramu závozů aj.)	Ústní ověření
e) Vysvětlit a popsat podstatu CRM systému v rámci vztahu se zákazníky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní agendy v úseku odbytu a prodeje v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vést správu dat do ERP nebo CRM systému (např. ceníky, kmenová data zákazníků, interní označení)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat a vyhodnotit evidenci pohledávek vůči odběratelům a stanovit postup jejich vymáhání	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vést evidenci přijatých objednávek podle měsíčního členění	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vést evidenci odběratelů a jejich plateb na fakturu či za hotové a stanovit specifika výhod či nevýhod těchto forem plateb	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vést evidenci reklamací a neúplných dodávek v rámci dodavatelsko-odběratelských vztahu s jednotlivými odběrateli	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Třídit, ukládat a zařazovat obchodní písemnosti do složek, desek, pořadačů, apod., podle pokynů manažera odbytu velkoobchodu v příslušných kancelářských prostorách a archivech	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Popsat základní náležitosti úřední a obchodní korespondence	Ústní ověření
h) Vést evidenci o stavu peněz v pokladně při platbách v hotovosti od odběratelů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti v rámci prodeje zboží a materiálu ze skladu konečnému zákazníkovi dle požadovaných kritérií

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Analyzovat poptávku podle firemních identifikačních charakteristik odběratele v souvislosti s tvorbou budoucích smluv o obchodní spolupráci na dané časové období a realizovatelností	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zjistit a zhodnotit data odbytu specifických výrobků či materiálu pro tvorbu nové nabídky se stanovenou kalkulací	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Sestavit pravidelný měsíční přehled prodejů (tržeb) včetně počtu zákazníků a vyhodnocení trendové křivky prodejů oproti minulým letům v grafickém vyjádření (využití tabulkového procesoru)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vybrat podle objemu odběrů a spokojenosti zákazníků tzv. TOP výrobky z nabízených druhů sortimentu a zajistit v rámci spolupráce s oddělením nákupu trvalou nabídku tohoto zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zajistit pravidelný průzkum konkurenčního prostředí pro porovnání šíře nabízených konkurenčních výrobků za danou prodejní cenu	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Navrhnout výši peněžních či materiálních bonusů odběratelům na základě objemů odběrů za dané časové období	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Zpracovat a vyhodnotit (čtvrtletně) podklady pro kalkulaci skladových nákladů	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Zkontrolovat a vyhodnotit dodržování předem sjednaných obchodních podmínek s odběrateli	Praktické předvedení a ústní ověření

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 vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://www.nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-odbytu#zdravotni-zpusobilost).

Při výkonu zkoušky na pozici Pracovník odbytu velkoobchodu se autorizovaná osoba zaměří na praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici.

Potřebnou techniku se softwarovým vybavením, která bude využita k praktické zkoušce na daném pracovišti, vybere autorizovaná osoba, která skutečnost sdělí uchazeči nejpozději 3 týdny před termínem konání zkoušky. Veškeré činnosti a ověřování znalostí uchazeče budou probíhat v prostorách s vyhovujícím zázemím k vykonání zkoušky.

Pro splnění dalších úkolů je nutné zajistit i podklady ze strany firmy (např. faktury, katalogy, vychystávací listy, aj.), které budou vybrány autorizovanou osobou a předloženy uchazeči při samotné zkoušce v místě konání. Obecná specifika, s čím bude uchazeč pracovat a na co se v dané věci zaměřit, jsou uchazeči sdělena v hodnoticích kritériích.

V den zkoušky autorizovaná osoba zadá uchazeči samostatný úkol zaměřený na zpracování dat vycházejících ze statistických údajů firmy (objemy odběrů) za dané časové období. Úkolem uchazeče bude vyjádřit prodej daného sortimentu podle kategorizace zboží a stanovit vývoj a trend prodeje konečnému zákazníkovi. Všechny výstupy budou zpracovány elektronicky na PC, který je součástí technického vybavení firmy a obsahuje zadané údaje a data potřebná ke zpracování. Následně jednotlivé výstupy ve formě tabulek, grafů a slovních výstupů budou v průběhu realizace zkoušky (ve stanoveném hodnoticím kritériu) prezentovány za využití dataprojektoru autorizované osobě. Délka prezentace se bude odvíjet od náročnosti a velikosti poskytnutých dat ze strany autorizované osoby.

Před zahájením písemné přípravy na zkoušku budou uchazeči předána autorizovanou osobou data a požadavky pro zpracování návrhu marketingového průzkumu trhu v rámci analýzy konkurence nabízející sortiment stejného či obdobného charakteru.

V průběhu zkoušky se budou také hodnotit měkké kompetence uchazeče ze strany autorizované osoby s cílem zjistit formy komunikace a asertivního jednání při komunikaci se zákazníkem. Jedná se o ústní formu a hodnocení výstupů z předem zpracovaných vstupních informací.

Ostatní hodnoticí kritéria budou hodnocena autorizovanou osobou přímo při vykonávání zkoušky v místě konání (např. administrativní práce, zkoušky zaměřené na obchodní korespondenci, smlouvy či firemní dokumentace spojená s odbytem zbožím aj.).

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 ekonomiku nebo management a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodní činnosti ve styku s koncovými zákazníky.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu nebo managementu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodní činnosti ve styku s koncovými zákazníky.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na ekonomiku nebo management a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodní činnosti ve styku s koncovými zákazníky.
d) Profesní kvalifikace 66-018-M Pracovník/pracovnice odbytu velkoobchodu + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu nebo managementu a alespoň 5 let odborné praxe obchodní činnosti ve styku s koncovými zákazníky.

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 60 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 6 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