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

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

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 s ústním ověřením
b) Zajistit informační servis pro firemní zákazníky (znalost zboží, informace o dostupnosti, způsobu skladování, prodejní ceny a specifika týkajících se doby trvanlivosti a vlastnostech daného druhu zboží)	Praktický předvedení s ústním ověřením
c) Přijmout objednávky na základě telefonické, e-mailové či elektronické objednávky v rámci objednávkového systému firmy nebo od obchodních zástupců velkoobchodu	Praktické předvedení s ústním ověřením
d) Vytvořit vychystávací list pro zajištění vyskladnění zboží dle 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 s ústním ověřením
f) Řešit reklamace a vystavit reklamační list na chybné dodávky včetně uznávání reklamačních řízení a vystavení opravných daňových dokladů	Praktické předvedení s ústním ověřením
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 s ústním ověřením
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 s ústním ověřením
j) Definovat základní aspekty správné aplikované psychologie prodeje a stanovit optimální formu způsobu komunikace se zákazníkem	Ústní ověření
k) Komunikovat s odběrateli při sestavení objednávek na zakázku či dle specifických požadavků zákazníka a zajistit přenos informací do úseku nákupu	Ústní ověření
l) Popsat základní aspekty obchodní smlouvy mezi velkoobchodem a odběratelem zboží v rámci znalostí základu obchodní legislativy	Praktické předvedení s ústním ověřením

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) Jmenovat 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 s ústním ověřením
f) Zkontrolovat pravost a neporušenost bankovek	Praktické předvedení s ústním ověřením
g) Dodržovat stanovenou výši limitu na pokladně	Praktické předvedení s ústním ověřením
h) Zabezpečit tržbu z prodeje za hotové a zajistit její převoz do banky za využití externí specializované firmy (svoz tržeb)	Praktické předvedení s ústním ověřením

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 informační a marketingový průzkum zajišťující přímou zpětnou odezvu od zákazníků k určení spokojenosti s dodávaným zbožím či službami	Praktické předvedení s ústním ověřením
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 s ústním ověřením
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 s ústním ověřením
b) Zpracovat a vyhodnotit evidenci pohledávek vůči odběratelům a stanovit postup jejich vymáhání	Praktické předvedení s ústním ověřením
c) Vést evidenci přijatých objednávek dle měsíčního členění	Praktické předvedení s ústním ověřením
d) Vést evidenci odběratelů a jejich plateb na fakturu či za hotové a stanovit specifika výhod či nevýhod těchto forem plateb	Praktické předvedení s ústním ověřením
e) Vést evidenci reklamací a neúplných dodávek v rámci dodavatelsko-odběratelských vztahu s jednotlivými odběrateli	Praktické předvedení s ústním ověřením
f) Třídit, ukládat a zařazovat obchodní písemnosti do složek, desek, pořadačů, apod., dle pokynů manažera odbytu velkoobchodu v příslušných kancelářských prostorách a archivech	Praktické předvedení s ústním ověřením
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 s ústním ověřením

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 s ústním ověřením
b) Zjistit a zhodnotit data odbytu specifických výrobků či materiálu pro tvorbu nové nabídky se stanovenou kalkulací	Praktické předvedení s ústním ověřením
c) Sestavit pravidelný měsíční přehled prodejů (tržeb) včetně počtu zákazníků a vyhodnocení trendové křivky prodejů oproti minulým letům v grafickém vyjádření (využití programu Excel, nebo jiného tabulkového procesoru)	Praktické předvedení s ústním ověřením
d) Vybrat dle 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 s ústním ověřením
e) Zajistit pravidelný průzkum konkurenčního prostředí pro porovnání šíře nabízených konkurenčních výrobků za danou prodejní cenu	Praktické předvedení s ústním ověřením
f) Navrhnout výši peněžních či materiálních bonusů odběratelům na základě objemů odběrů za dané časové období	Ústní ověření
g) Zpracovat a vyhodnotit (čtvrtletně) podklady pro kalkulaci skladových nákladů	Praktické předvedení s ústním ověřením
h) Zkontrolovat a vyhodnotit dodržování předem sjednaných obchodních podmínek s odběrateli	Praktické předvedení s ústním ověřením

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 není vyžadována. Z hlediska nižší fyzické náročnosti k výkonu práce je vyžadována pouze základní vstupní lékařská prohlídka včetně periodických kontrol.

Při výkonu zkoušky na pozici Pracovník odbytu velkoobchodu se autorizovaná osoba zaměří na praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky.

K samotné realizaci zkoušky je nutné zajistit techniku v rámci hardwarového (dataprojektor, flipchart, tabule a PC k možné prezentaci) a softwarového vybavení (operační systém, verze elektronického skladového systému, elektronický systém CRM a ERP a kancelářské balíčky pro zpracování dat), která slouží k výkonu práce dané pracovní pozice. Potřebná technika se softwarovým vybavením, která bude využita k praktické zkoušce na daném pracovišti, bude vybrána autorizovanou osobou, která skutečnost sdělí uchazeči nejpozději 3 týdny před termínem konání zkoušky. Veškeré činnosti a ověřování znalostí uchazeče budou probíhat v prostorách, kde bude vyhovující zázemí 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 dle 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 realizací zkoušky bude uchazeči zadán autorizovanou osobou úkol stanovit návrh marketingového průzkumu a průzkumu trhu v rámci analýzy konkurence nabízející sortiment stejného či obdobného charakteru. Autorizovaná osoba zašle zadání uchazeči do 5 dnů od přihlášení účastníka ke zkoušce. Uvedené dva průzkumy budou zaměřeny na zjištění spokojenosti podporovaných zákazníků v rámci odbytu velkoobchodu a na současnou konkurenci na trhu. Zpracované výstupy musí být autorizované osobě zaslány nejpozději 14 dní před realizací samotné zkoušky. Oba průzkumy musí být zpracovány v elektronické prezentační formě za využití kancelářských balíčků a následně prezentovány na dataprojektoru autorizované osobě v průběhu konání zkoušky.

V průběhu zkoušky budou také hodnoceny 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 a alespoň 8 let praxe v oblasti obchodu nebo ekonomiky, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vysokoškolské vzdělání v oblasti ekonomika a management 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.
c) 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.
d) Profesní kvalifikace pracovník odbytu velkoobchodu + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a alespoň 8 let odborné praxe.

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 ERP nebo CRM systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu a k elektronickému systému firmy, technika k prezentaci daných informací (dataprojektor, flipchart či tabuli na možné nákresy). Obchodní, firemní a účetní tiskopisy a formuláře (objednávkové listy, vychystávací listy, vystavené faktury, příjmový pokladní doklad, opravný daňový doklad, vzor obchodní smlouvy, reklamační listy, firemní dokumenty s prodejem zboží za dané období, firemní letáky, firemní katalog nabízených výrobků a služeb).

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 25 až 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 (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:
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o.
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.