# Manažer/manažerka odbytu velkoobchodu (kód: 66-012-R)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu
**Skupina oborů:** Obchod (kód: 66)
**Týká se povolání:** Manažer odbytu velkoobchodu
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 6

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Řízení činnosti úseku odbytu velkoobchodu se zajištěním provozu dané obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů | 6 |
| Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech | 6 |
| Zpracování rozpočtu, finančních plánů organizace a cenové politiky firmy včetně kontroly jejich dodržování | 6 |
| Reprezentace organizace na jednáních s obchodními partnery a dalšími subjekty v rámci řízení celkové obchodní a odbytové strategie organizace | 6 |
| Vypracovávání nabídek a zákaznických řešení dle požadavků zákazníků a organizace | 6 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 19.06.2020

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Řízení činnosti úseku odbytu velkoobchodu se zajištěním provozu dané obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat efektivní strukturu řízení úseku odbytu velkoobchodu (personální strukturu s obsahovou náplní práce manažera odbytu velkoobchodu s možností delegace pravomocí a odpovědností na podřízené pracovníky) | Ústní ověření |
| b) Definovat podstatu a důležitost managementu v rámci firmy a navrhnout způsoby efektivního řízení lidských zdrojů podle charakteru firmy | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit postupy při vedení a koordinaci zaměstnanců na dané pracovní pozici oddělení odbytu, popsat způsoby rozdělování úkolů a způsob kontroly jejich plnění, motivování a hodnocení zaměstnanců | Ústní ověření |
| d) Vytvořit návrh postupu pro zajištění aktivního a efektivního monitoringu (průzkumu) trhu pro určení konkurence a upevnění či rozšíření působnosti firmy na trhu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Sestavit kategorizace zboží podle jednotlivých specifik (charakteristik výrobku), zhodnotit měsíční výši objednávek a zajistit optimální výši daného skladovaného sortimentu podle aktuální poptávky | Praktické předvedení |
| f) Definovat a popsat základní legislativní požadavky dokumentů pro obchod (faktury, doklady, vychystávací listy, způsob plateb, záruční podmínky, postupy při vymáhání pohledávek aj.) | Ústní ověření |
| g) Popsat a charakterizovat základní legislativní podmínky při uzavírání smluv a dohod v rámci obchodních vztahů ze strany podniku (např. v rámci tuzemského trhu, zemí třetího světa či zemí mimo EU) | Ústní ověření |
| h) Definovat pojem marketingová koncepce a její složení v rámci podnikové struktury | Ústní ověření |
| i) Zhodnotit nabízené výrobky v rámci marketingového mixu 4P | Praktické předvedení |
| j) Vypracovat SWOT analýzu současné situace a pozice firmy na trhu a nabídku zboží a služeb | Praktické předvedení a ústní ověření |
| k) Vyjmenovat způsoby a postupy monitoringu a analýzy trhu, vývojových trendů a odbytových příležitostí | Ústní ověření |
| l) Vysvětlit podstatu podnikových směrnic a popsat způsoby jejich využití ve velkoskladu | Ústní ověření |
| m) Vysvětlit podstatu podnikové strategie firmy, popsat základní strukturu a účel podnikového plánu pro dosažení stanovených cílů firmy | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Zkontrolovat dodržování sjednaných obchodních podmínek s odběrateli na základě vzorové obchodní smlouvy | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyhodnotit na základě poskytnutých dat prodejů jednotlivé objemy odběrů za předem smluvené prodejní ceny a za dané časové období, včetně sezonních vlivů na daný prodej požadovaného sortimentu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vést evidenci skladby a šíři skladovaného zboží a navrhovat rozšíření sortimentu v rámci zajištění full-servisu odběratelům | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Vyhodnotit spokojenost zákazníků z využívaných informačních zdrojů (obchodní zástupci, zákaznický průzkum, pracovníci odbytu) a řešit dlouhodobé problémy s dodávkami | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vyhodnotit rentabilitu firmy u nejvíce prodávaných položek ze skladu konečnému zákazníkovi | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vyhodnotit optimální poptávku od podporovaných odběratelů a sestavit plán nákupu na další časové období | Praktické předvedení a ústní ověření |
| g) Vyhodnotit efektivnost prodeje akčního zboží či prodeje zboží uvedeného v letáku nebo v elektronické nabídce firmy | Praktické předvedení a ústní ověření |
| h) Zhodnotit efektivitu možných marketingových nástrojů pro podporu prodeje zboží | Praktické předvedení |
| i) Vytvořit rozbor firemních nákladů z účetních materiálů v rámci oddělení odbytu a stanovit návrhy na možné snížení nákladů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| j) Zhodnotit stupeň diferenciace podniku oproti konkurenci na trhu | Praktické předvedení |
| k) Vyhodnotit a porovnat veškerá zpracovaná data v rámci oddělení prodeje zboží (objem prodejů, sezónní výkyvy, prodej zboží za akční cenu, trendy na trhu, vývoj počtu zákazníků, teritoriální působnost závozů, stanovení efektivnosti a bezchybnosti dodávek, marketingové aktivity, plnění finančního plánu a strategie podniku v rámci odbytu) | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Zpracování rozpočtu, finančních plánů organizace a cenové politiky firmy včetně kontroly jejich dodržování

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Analyzovat a následně vysvětlit ukazatele finanční analýzy podniku a jejich provázanost | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Sestavit finanční plán a rozpočet na dané časové období v oblasti nákupu a kontrolovat jeho dodržování za dané časové období | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vyjmenovat možné kapitálové zdroje pro pokrytí doby splatnosti faktur od jednotlivých odběratelů s cílem zajistit likviditu podniku | Ústní ověření |
| d) Zpracovat analýzy rizik z hlediska finančních zdrojů a toků cash-flow ve firmě | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Navrhnout zdroje a stanovit předběžnou cenovou kalkulaci a postupy pro výběrové řízení na dodavatele externích služeb (např. rozšíření kapacity skladu, elektronizace a automatizace skladu ke zvýšení efektivity postupu prodeje zboží konečnému zákazníkovi aj.) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vyhodnotit a zkontrolovat stanovené výše marží prodeje na jednotlivé druhy zboží vzhledem k nákladům firmy, mzdovým nákladům a k zajištění rentability podniku | Praktické předvedení a ústní ověření |
| g) Vypočítat prodejní cenu z nákupní ceny zboží směřující od výrobce (dodavatele) do velkoskladu (výpočet z dodacích listů) a stanovit postup při postupu aplikace slev na zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Reprezentace organizace na jednáních s obchodními partnery a dalšími subjekty v rámci řízení celkové obchodní a odbytové strategie organizace

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vytvořit prezentaci (v elektronické formě) obsahující charakteristiku skladování, způsobu objednání zboží a následného dodání zákazníkovi, včetně průvodní dokumentace | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Představit elektronické a informační systémy firmy a popsat výhody využívané při realizaci objednávek | Praktické předvedení |
| c) Popsat přesný postup vyřízení objednávky od zákazníka (přijetí objednávky až po dodání zboží spolu s úhradou vystavené faktury či platby v hotovosti) | Ústní ověření |
| d) Definovat základní prodejní a poprodejní zákaznický servis vůči zákazníkovi | Ústní ověření |
| e) Definovat kritéria a podmínky pro možné uzavření obchodní spolupráce s výrobcem či dodavatelem zboží (podmínky k zalistování do firemního katalogu nabídky zboží) | Ústní ověření |
| f) Prezentovat nabídku služeb a portfolia zboží v rámci českého a zahraničního trhu při hledání a následné filtraci dodavatelů zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| g) Vyjmenovat možné informační zdroje ke zjištění potencionálních obchodních možností na tuzemském, tak i zahraničních trzích | Ústní ověření |
| h) Vybrat dva nebo tři způsoby marketingových aktivit pro cílové zákazníky a na konkrétním příkladu popsat výhody a nevýhody jejich využití v prodejnách (např. promoční akce, prodejní akce a soutěže, paletové nabídky, nabídka akčního zboží aj.) | Ústní ověření |
| i) Popsat způsob komunikace s obchodními partnery a vyjmenovat výhody plynoucí ze členství v určitém sdružení či obchodní alianci sdružující velkoobchodní sklady | Ústní ověření |
| j) Popsat postup pro správnou segmentaci trhu s cílem určit optimální typ (druh) zákazníka | Ústní ověření |
| k) Vyjmenovat a vysvětlit běžné výhody pro smluvní strany obchodní spolupráce mezi velkoobchodem a potencionálními zákazníky (např. vyplácení bonusů z obratu prodeje, výhody pro stálé a loajální zákazníky, firemní večírky či spolupráce v dalších činnostech) | Ústní ověření |
| l) Definovat komunikační kanály zajišťující komunikaci a zpětnou vazbu se zákazníky | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Vypracovávání nabídek a zákaznických řešení dle požadavků zákazníků a organizace

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vytvořit nabídku zboží či materiálu podle aktuálního stavu zásob na skladě a plánovaných dodávek od dodavatele a specifikovat nutné informace pro odběratele | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyjmenovat a vyhodnotit marketingové nástroje k zvýšení podpory prodeje (objemu odběrů) | Ústní ověření |
| c) Vyhotovit na základě pravidelného monitoringu objemu odběrů podle jednotlivých zákazníků efektivní nabídku zboží a stanovit četnost jednotlivých závozů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Vytvořit informační dokument k posuzování spokojenosti zákazníků se stálým nabízeným sortimentem a novinkami, které byly uvedeny v nabídce | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Navrhnout vhodný způsob poskytnutí informací podporovaným zákazníkům o aktuální nabídce zboží či materiálů (tištěná forma, e-shop, elektronický objednávkový systém aj.) a zdůvodnit tento návrh | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vložit do objednávkového elektronického systému podporované nabízené výrobky zákazníkům | Praktické předvedení a ústní ověření |
| g) Sestavit aktuální a přijatelnou nabídku pro dosažení plánovaného objemu prodeje a specifikovat dobu trvání této nabídky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| h) Navrhnout a specifikovat využívaný (či možný) ERP nebo CRM systém v rámci dodavatelsko-odběratelských vztahů (ERP - Enterprise Resourse Planning; CRM – Customer Relationship Management) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| i) Vytvořit návrh informativního bulletinu s nabídkou zboží pro podporované zákazníky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| j) Popsat výhody a nevýhody nabídek zboží za sníženou nákupní cenu pro konečné zákazníky (např. paletové akce, množstevní akce, letákové akce či firemní soutěže) | Ústní ověření |
| k) Určit postupy, kroky a způsoby pro sestavení specifické nabídky zboží zákazníkovi, které je málo prodejné a vytváří firmě dlouhodobé skladovací náklady | 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.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
Podmínkou pro úspěšné absolvování zkoušky je také nutná pokročilá znalost využívaného ERP či CRM systému, který manažer odbytu velkoobchodu využívá a zajišťuje přímou komunikaci se zákazníkem a musí předvést správnou obsluhu tohoto softwaru v praxi.

V den konání zkoušky v době přípravy na zkoušku budou uchazeči zadány 4. úkoly:

- úkol č. 1 – marketingový průzkum: návrh marketingového průzkumu by měl být zaměřen na zhodnocení spokojenosti stávajících zákazníků a na průzkum konkurenčního prostředí nabídek služeb a zboží v rámci stejného oboru podnikatelské činnosti.
- úkol č. 2 – marketingový mix - úkolem uchazeče bude vytvořit a následně prezentovat popis firmy a nabízených výrobků a služeb za využití marketingového mixu 4P, definovat a stanovit marketingovou koncepci firmy a vyhodnocení současného postavení firmy na trhu za pomocí SWOT analýzy. Využitá data a informace budou čerpána z veřejně dostupných zdrojů.
- úkol č. 3 – finanční analýza - pro ověření znalostí z hlediska financí je požadováno vytvořit jednoduchou formu finanční analýzy, včetně definování jednotlivých ukazatelů (likvidita, rentabilita, zadluženost, ukazatel obratu a ukazatel aktivity). Důležitým ukazatelem je stanovení výše cash-flow ve firmě, která je důležitou veličinou schopnosti firmy generovat zisk. Využitá data a informace budou čerpány z veřejně dostupných výročních zpráv. Uchazeč odevzdá zpracovanou prezentaci v elektronické podobě.
- úkol č. 4 – návrh zadávací dokumentace výběrového řízení na dodavatele služeb - pro ověření tvorby rozpočtu na jednotlivé aktivity podniku bude uchazeči zadán úkol na stanovení rozpočtu pro všechny potřebné náklady spojené s vystaveným tendrem na výběr dodavatele služeb (např. přístavba skladovacích prostorů, automatizace skladu, aj). Uchazeč musí jmenovat i hodnoticí kritéria, na jejichž základě bude dodavatel služeb vybírán. Využitá data a informace budou čerpány z veřejně dostupných informací s danou nabídkou využití požadovaných služeb. Cílem je navrhnout nejoptimálnějšího dodavatele služeb v rámci poskytovaných služeb, servisu, ceny, kvality aj. Řešení úkolu bude zpracováno formou prezentace včetně porovnání jednotlivých hodnoticích kritérií pro výběr optimálního dodavatele.

### 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 magisterské vzdělání v oblasti ekonomika a management a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích pozicích v oblasti manažer odbytu a prodeje.
b) Vysokoškolské bakalářské vzdělání v oblasti ekonomika a management a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích pozicích v oblasti skladového hospodářství nebo na pozici manažera odbytu.

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 k realizaci zkoušky (učebna, jiné prostory administrativního vybavení apod.), vybavená kancelářským stolem, kancelářskou židlí
- počítač s tiskárnou, vybavený ERP nebo CRM systémem a operačním systémem, tabulkovým, editačním a prezentačním programem (kancelářský balíček programů) s připojením k internetu
- technika k prezentaci informací ( dataprojektor, flipchart a tabuli na možné nákresy)
- on-line elektronický skladový, nákupní a odbytový software či fyzická evidence zboží a objednávkový systém
- firemní dokumenty (objednávkové, vychystávací listy, vystavené faktury, příjmový pokladní doklad, opravný daňový doklad, vzor obchodní smlouvy, reklamační listy, záruční listy, dodací listy, firemní dokumenty s prodejem zboží za dané období, firemní letáky, firemní katalog nabízených výrobků a služeb, statistiky prodejů a počtu aktuálních podporovaných zákazníků, 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 6 až 8 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