Obchodní zástupce/zástupkyně (kód: 66-015-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
Orientace v základních principech marketingu	4
Realizace obchodní činnosti	4
Vyplňování a příprava obchodní dokumentace	4
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	4
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu spojená s odborným poradenstvím zákazníkovi	4
Jednání se zákazníky	4
Analýza prodeje a trhů a monitoring trhu	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v základních principech marketingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat marketing a vysvětlit podnikatelské koncepce	Písemné ověření
b) Popsat podstatu tržního hospodářství a vymezit podoby trhu	Písemné ověření
c) Rozčlenit trh podle hledisek segmentace trhu	Písemné ověření
d) Charakterizovat podstatu distribuce zboží a popsat typy maloobchodních a velkoobchodních jednotek	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Realizace obchodní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat podstatu a význam obchodní činnosti	Písemné ověření
b) Vyjmenovat kontrolní orgány v oblasti obchodu a vysvětlit jejich kompetence	Písemné ověření
c) Charakterizovat jednotlivé funkce obchodu	Písemné ověření
d) Vysvětlit principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů	Ústní ověření
e) Popsat a předvést zásady skladování zboží podle sortimentních skupin	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vysvětlit a předvést principy fungování systému EAN	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vyjmenovat, popsat a předvést metody průzkumu spotřebitelské poptávky	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Popsat a předvést metody zvyšování obratu při obchodní činnosti	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyplňování a příprava obchodní dokumentace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní obchodní dokumentaci spojenou se zakázkou a přiřadit ji k jednotlivým fázím zakázky	Písemné ověření
b) Vyplnit prodejní dokumentaci spojenou s objednávkou	Praktické předvedení
c) Předložit návrh vypracované obchodní smlouvy o prodeji zboží zákazníkovi	Praktické předvedení
d) Orientovat se v platných právních normách pro obchodní podnikání	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypočítat prodejní cenu zboží dodávky	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést kontrolu tržeb za určité období	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Evidovat hotovostní a bezhotovostní platební doklady	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Přijmout hotovost od zákazníka a ověřit platnost bankovek	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyúčtovat platbu od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu spojená s odborným poradenstvím zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zatřídit a identifikovat zboží podle sortimentních skupin	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zvolit vhodnou formu předvádění a poskytnutí informací k určitému zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit a předvést přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zodpovědět otázky zákazníka ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Senzoricky zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při přejímce	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání se zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat metody získávání zákazníka	Ústní ověření
b) Navrhnout vhodnou formu předvádění a poskytnout informace k určitému zboží či službě s ohledem na typ, věk a pohlaví zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Analýza prodeje a trhů a monitoring trhu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a předvést analýzu počtu zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat a předvést analýzu výkyvů prodeje	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat a předvést analýzu trhu z pohledu celkového podílu na trhu, podílu segmentu a relativního podílu na trhu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat a předvést monitoring značky a monitoring zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zpracovat a předvést prezentaci z analýzy prodeje a trhů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Součástí zkoušky dále je:
- písemný test v délce 45 minut, který zpracuje autorizovaná osoba
- písemné vyplnění předložených obchodních tiskopisů v délce 15 minut
- praktický propočet ceny zboží v délce 15 minut
- praktické předvedení komunikačních dovedností při obchodním jednání v délce 15 minut

Specifikaci doporučené literatury ke zkoušce sdělí autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči nejpozději 3 týdny před termínem konání zkoušky. Z této literatury pak autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce vychází při tvorbě písemného testu.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování

Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být **generovány z dostatečně velkého souboru otázek**, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.

B. Při každé zkoušce **musí být ověřeny všechny odborné způsobilosti kvalifikačního standardu**. To znamená, že v případě, kdy se některé odborné způsobilosti nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:

B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:
Pro každé kritérium existuje několik otázek.

B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:
Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) **alespoň jednu otázku**.

B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:
Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Otázky vycházejí z odborných způsobilostí a kritérií hodnoticího standardu:
Orientace v základních principech marketingu kritéria hodnocení a) – d)
Realizace obchodní činnosti a) – c)
Vyplňování a příprava obchodní dokumentace kritéria hodnocení a), d)

Pravidla pro aplikaci písemného vyplnění předložené obchodní dokumentace - skladová karta, paragon, záruční list:
Tiskopisy vycházejí z odborných způsobilostí a kritérií hodnoticího standardu:
- Vyplňování a příprava obchodní dokumentace - kritérium hodnocení b)
Za úspěšné splnění se považuje správné vyplnění základních náležitostí tiskopisů.

Pravidla pro praktické předvedení kalkulace ceny:
Kalkulace ceny vychází z odborných způsobilostí a kritérií hodnoticího standardu - odborné způsobilosti: - Kalkulace ceny a manipulace s penězi v rámci obchodní činnosti - kritéria hodnocení a) – e). Za úspěšné splnění se považuje správný výpočet ceny s ústním komentářem.

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 autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

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 obchod nebo marketing a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce nebo obchodního cestujícího.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomiky nebo obchodu nebo marketingu a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce nebo obchodního cestujícího nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky nebo obchodního provozu nebo marketingu.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na ekonomiku nebo obchod nebo marketing a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce nebo obchodního cestujícího nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky nebo obchodního provozu nebo marketingu.
d) Profesní kvalifikace 66-015-M Obchodní zástupce/zástupkyně a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního zástupce nebo obchodního cestujícího.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání 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
- 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
- obchodní a účetní tiskopisy
  - jednoduchý paragon
  - běžný daňový doklad
  - příjmový a výdajový pokladní doklad
  - reklamační list
  - záruční list
  - formulář objednávky
  - dodací list
  - vystavené a přijaté faktury
  - záruční list
  - dokumentace HACCP
- příslušná legislativa v platném znění
- zboží v souladu se zadáním praktického předvedení zboží – 2 kusy balených trvanlivých potravin do váhy 5 kg, 2 kusy drobných balených drogistických výrobků do váhy 5 kg, 2 kusy elektroniky nebo kuchyňských potřeb do váhy 5 kg
- tablet nebo iPad se zabudovanou prezentací nabízených výrobků
- indoor propagační prvky - například menší varianty vzorů plošné propagace, výše uvedených předváděných výrobků formou plakátů, stojanů a roll-banerů
- outdoor propagační prvky – například reklamní cedule na prezentaci výrobků

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).

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, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Celková doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 45 minut.

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:
Střední odborná škola podnikání a obchodu, spol. s r. o. Prostějov
Doma-Morava holding, a. s.
Pramos spol. s r. o.