Specialista/specialistka pro merchandising (kód: 66-039-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v marketingové a obchodní činnosti	5
Orientace v příslušné obchodní legislativě	5
Orientace v katalogu výrobků a zboží	5
Využití merchandisingu v obchodě, ve sportu a v médiích	5
Aplikování merchandisingu při vystavování zboží	5
Realizace doplňkových aktivit merchandisingu	5
Tvorba plánogramů části nebo celé obchodní jednotky	5
Péče o zboží a podpora prodeje pomocí merchandisingových aktivit	5
Analýza, vyhodnocení a reporting merchandisingových aktivit	5
Spolupráce při plánování reklamních kampaní	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 12.10.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v marketingové a obchodní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v marketingovém mixu a marketingových strategiích	Ústní ověření
b) Definovat podstatu a princip marketingového výzkumu	Ústní ověření
c) Definovat obchodní proces a fáze prodeje	Ústní ověření
d) Vyjmenovat kroky k přípravě prodejních dokumentů /obchodní dokumentace/ u elektronické objednávky	Ústní ověření
e) Popsat postup potřebný k prezentaci produktu na prodejním webu (eshopu)	Ústní ověření
f) Sestavit a vysvětlit kalkulaci nákladů, výnosů, zisků a ekonomických ukazatelů pro zajištění fungování e-shopu	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Zjistit ceny konkurenčních výrobků a navrhnout změny v ceně nabízených výrobků podle dodavatelských podmínek a poptávce na trhu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné obchodní legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést zásady hodnocení kvality dodávek výrobků a dodavatelů - EMS	Ústní ověření
b) Popsat a předvést základní zásady BOZP a PO pro uskladnění výrobků	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat a ukázat zásady metody kritických bodů - HACCP	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyhledat prostřednictvím internetu příslušné zákony a uvést jednotlivé články vztahující se k oblasti marketingu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v katalogu výrobků a zboží

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní certifikační normu jakosti vybraného výrobku a požadavky na jeho skladování	Ústní ověření
b) Popsat metody komunikace s obchodním partnerem	Ústní ověření
c) Vysvětlit pojem GDPR (Ochrana osobních údajů) a vyjmenovat druhy osobních údajů	Ústní ověření
d) Popsat způsob práce s osobními údaji při jejich získávání, zpracování, uložení, archivaci a skartaci	Ústní ověření
e) Předvést způsob orientace v katalogu výrobků - papírová/elektronická forma	Praktické předvedení
f) Sestavit nabídku podle druhů zboží a sortimentu na základě požadavků zákazníka	Praktické předvedení
g) Vyhledat a popsat základní identifikační údaje vybraného výrobku podle předloženého katalogu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Využití merchandisingu v obchodě, ve sportu a v médiích

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout a popsat využití metod merchandisingu v obchodě	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Navrhnout a popsat využíí merchandisingu ve sportu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Navrhnout a popsat využití merchandisingu v médiích	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat vztah mediálního a sportovního merchandisingu k maloobchodu	Ústní ověření
e) Popsat význam mediálního a sportovního merchandisingu pro maloobchod	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikování merchandisingu při vystavování zboží

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat druhy výstavních míst a vysvětlit pojem „hot spot“	Ústní ověření
b) Popsat způsoby zajištění druhotných vystavení (tzv. secondery placement a displaye)	Ústní ověření
c) Popsat a převést eliminaci "stockoutu" (výpadku zboží) na prodejní ploše	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat a ukázat způsoby remodelingu v návaznosti na změny plánogramů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Navrhnout a popsat postup péče o vizuální stránku obchodní jednotky včetně uspořádání, rozmístění a vystavení zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést základní pravidlo FEFO (First Expired, First Out) při ukládání zboží do regálu	Praktické předvedení
g) Vyhledat prostřednictvím internetu modelová řešení regálového uložení výrobků na prodejní ploše	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Realizace doplňkových aktivit merchandisingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat jednotlivé varianty tzv. PROMO akcí	Ústní ověření
b) Ukázat a popsat rozdíl v práci s tištěnými a elektronickými cenovkami a jejich náležitosti	Ústní ověření
c) Popsat a předvést postup práce s poškozeným zbožím a systém vratek včetně reportingu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat a předvést sběr informací v průběhu servisu a další práci s nimi	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat a převést způsob péče o prodejní a skladové místo	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Tvorba plánogramů části nebo celé obchodní jednotky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout a popsat postup při zpracování optimální merchandisingové strategie firmy	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést obsluhu a vysvětlit postup práce na výpočetní technice při spouštění software plánogramů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vytvořit plánogramy části a celé obchodní jednotky s využitím příslušného software	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Péče o zboží a podpora prodeje pomocí merchandisingových aktivit

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Ukázat a popsat základní identifikační údaje u tří vybraných výrobků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést a popsat formu a postup péče o tři různé výrobky a formu podpory jejich prodeje	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést a popsat formu podpory prodeje u tří výrobků pomocí merchandisingových aktivit	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést a popsat metodu sledování rotace zboží a optimálního stavu zásob	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Analýza, vyhodnocení a reporting merchandisingových aktivit

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést a popsat postup při zpracování merchandisingové analýzy prodeje tří výrobků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhodnotit a vysvětlit merchandisingovou analýzu prodeje tří výrobků	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést a popsat reporting merchandisingových aktivit obchodní jednotky	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Spolupráce při plánování reklamních kampaní

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést a popsat postup při získávání tržních informací od konkurence a zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Komunikovat o plánovaných marketingových akcích a sortimentu výrobků určených do těchto akcí v návaznosti na časová období a sezónnost s marketingovým oddělením obchodního partnera	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést postup a formu spolupráce na prezentačních a letákových akcích s marketingovým a obchodním oddělením firmy	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.

Pokud některé ze zadaných úkolů bude autorizovaná osoba provádět přímo v prodejně potravin a v jeho zázemí, tak se uchazeč může dostat do přímého kontaktu se skladovaným či vystaveným zbožím, proto je nutné, aby uchazeč ke zkoušce předložil potravinářský průkaz.

Kompetence: **Orientace v marketingové a obchodní činnosti**, kritérium f) - uchazeč obdrží od autorizované osoby před zkouškou tabulku nákladových položek, předpokládané procento zisku, a tři ekonomické ukazatele, na základě kterých zpracuje kalkulaci a vypočítá hodnoty zadaných ukazatelů nutných pro fungování e-shopu.
Kritérium g) uchazeč obdrží od autorizované osoby před zkouškou ceník vlastní firmy a ceníky od tří dodavatelských firem ze kterých dle zadání vybere tři výrobky, u kterých navrhne změnu ceny v ceníku vlastní firmy při splnění zadaných podmínek.

Kompetence: **Orientace v příslušné obchodní legislativě**, kritérium d) uchazeč vyhledá prostřednictvím internetu Zákon č. 33/2020 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 90/2012 Sb.,
o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění zákona č. 458/2016 Sb., a další související zákony. Zákon o potravinách a tabákových výrobcích
č. 110/1997 Sb. a uvede jednotlivé články, vztahující se k marketingu.

Kompetence: **Orientace v katalogu výrobků a zboží**, kritérium e) a g) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby dva katalogy zboží v papírové a elektronické formě a názvy čtyř výrobků, které dle zadání vyhledá a popíše jejich základní identifikační údaje.
Kritérium f) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby objednávku zboží od zákazníka, na základě které, sestaví nabídku z poskytnutých katalogů.

Kompetence: **Využití merchandisingu v obchodě, ve sportu a v médiích**, kritérium a) - c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby marketingový plán obchodní firmy, sportovního klubu a mediální agentury a navrhne a předvede využití merchandisingu při realizaci tohoto plánu.

Aplikování merchandisingu při vystavování zboží, kritérium c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby plánogram regálového uložení zboží, objemy prodeje a nákupu u tří druhů zboží a na regálovém systému popíše a předvede eliminaci výpadku zboží.
Kritérium d) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby dva plánogramy regálového uložení zboží a pět výrobků na kterých předvede remodeling jejich uložení.
Kritérium e) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby plánogram obchodní jednotky a navrhne postup péče o obchodní jednotku dle zadání.

Realizace doplňkových aktivit merchandisingu, kritérium c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby tři poškozené výrobky a tiskopisy potřebné k vrácení zboží a předvede postup při vrácení včetně reportingu.
Kritérium d) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby servisní listy tří výrobků a předvede sběr informací a jejich využití ve firmě.
Kritérium e) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby skladový regál s pěti výrobky a prodejní regál s pěti výrobky a předvede postup péče o skladové a prodejní místo.

Tvorba plánogramů části nebo celé obchodní jednotky, kritérium a) - c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby marketingový plán obchodní jednotky na jeden měsíc a plánogram obchodní jednotky. Při zkoušce předvede na počítači zpracování merchandisingové strategie firmy a na jejím základě vytvoří nový plánogram celé obchodní jednotky.

Péče o zboží a podpora prodeje pomocí merchandisingových aktivit, kritérium a) - d) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby tři výrobky u kterých popíše základní údaje, postup péče o tyto výrobky, optimální formu podpory prodeje, rotaci zboží a optimální stav zásob.

Analýza, vyhodnocení a reporting merchandisingových aktivit, kritérium a) - c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby tři výrobky, u kterých předvede postup při zpracování merchandisingové analýzy, vysvětlí její vliv na prodej a zpracuje reporting merchandisingových aktivit obchodní jednotky.

Spolupráce při plánování reklamních kampaní, kritérium a) - c) uchazeč před zkouškou obdrží od autorizované osoby katalogy zboží včetně cenových nabídek od tří obchodních partnerů, ceník vlastní firmy a návrh letákové akce. Z těchto materiálů předvede postup při získávání tržních informací, komunikaci s obchodním oddělením obchodního partnera a postup
spolupráce na letákové akci s obchodním oddělením firmy.

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) Vyšší odborné vzdělání v oblasti marketingu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti merchandisingu, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky a obchodu.
b) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na marketing a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti merchandisingu, nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky a obchodu.
c) Profesní kvalifikace 66-039-N Specialista/specialistka pro merchandising a vyšší odborné vzdělání se zaměřením na marketing a alespoň 5 let praxe v oblasti merchandisingu.

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 udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Materiálně-technické vybavení musí být minimálně v tomto rozsahu:
- kancelářské prostory vybavené počítačem, monitorem, tiskárnou a připojením na internet
- software pro modelování prodejny z pohledu rozmístění zařízení a uložení produktů, program "Plánogram"
- obchodní software s výstupem pro elektronické cenovky
- prodejní prostor s prodejními regály a zbožím
- psací potřeby
- tiskopisy pro ověření znalostí v oblasti BOZP a PO, HACCP, legislativy, EMS a certifikačních norem
- katalogy zboží
- tabulky nákladových položek
- vlastní a dodavatelské ceníky
- objednávky
- marketingové plány
- plánogramy regálů a obchodní jednotky
- listingy zboží
- servisní a reklamační protokoly
- minimálně 30 výrobků a z toho tři poškozené
- letáky vlastní firmy a konkurence

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro vykonání 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 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 jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 4 až 5 hodiny (hodinou se rozumí 60 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:
Jednota Uherský Ostroh
ČSOB
Střední škola hotelnictví a gastronomie SČMSD Praha, s. r. o.
Kaufland
Automotive Lighting