Technik/technička prodeje osobních automobilů (kód: 23-122-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Strojírenství a strojírenská výroba (kód: 23)
Týká se povolání: Obchodník
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v konstrukci osobních automobilů	4
Orientace v technické a prodejní dokumentaci osobních automobilů	4
Orientace ve finančních, pojistných a registračních službách v rámci prodeje vozidel	4
Orientace v organizaci, IT systémech a administrativě prodeje	4
Komunikace se zákazníky	4
Orientace v marketingových aktivitách	4
Analýza potřeb zákazníka a prezentace automobilu	4
Zpracování nabídky a prodejní smlouvy	4
Předání automobilu zákazníkovi	4
Orientace v prodeji vozidel firemním zákazníkům	4
Orientace v nákupu a prodeji ojetých vozidel	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v konstrukci osobních automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat druhy, provozní vlastnosti a rozdíly jednotlivých hnacích agregátů	Ústní ověření
b) Popsat druhy a vlastnosti paliv používaných v motorových vozidlech	Ústní ověření
c) Popsat alternativní pohony osobních automobilů	Ústní ověření
d) Popsat jednotlivé druhy a vlastnosti pohonů, převodovek a spojek	Ústní ověření
e) Popsat konstrukci a užitné vlastnosti jednotlivých druhů karosérií	Ústní ověření
f) Popsat účel jednotlivých prvků komfortní výbavy osobních automobilů	Ústní ověření
g) Popsat účel jednotlivých bezpečnostních prvků výbavy osobních automobilů	Ústní ověření
h) Popsat konstrukci podvozku osobních automobilů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v technické a prodejní dokumentaci osobních automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat v základní technické dokumentaci osobních automobilů parametry určeného motorového vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit na propagačních materiálech osobních automobilů přednosti určeného vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Sestavit v elektronickém konfigurátoru osobních automobilů nabídku včetně úpravy ceny	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Orientovat se v záručních podmínkách osobních automobilů	Ústní ověření
e) Vyhledat v dokumentaci vozidla termíny pro provedení měření emisní a technické kontroly	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace ve finančních, pojistných a registračních službách v rámci prodeje vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat jednotlivé druhy a použití finančních produktů pro koupi nebo pronájem vozidel a rozdíly ve finančních produktech	Ústní ověření
b) Vypočítat reálný přeplatek klienta při využití různých finančních produktů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat jednotlivé druhy pojistných produktů automobilů a jejich základní charakteristiku	Ústní ověření
d) Popsat způsob registrace nového a ojetého automobilu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v organizaci, IT systémech a administrativě prodeje

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést ovládání IT systémů používaných při prodeji automobilů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat jednotlivé administrativní kroky při prodeji automobilů	Ústní ověření
c) Popsat úkony předprodejní přípravy nového automobilu	Ústní ověření
d) Popsat ekonomickou stránku prodeje a faktory ovlivňující výsledný zisk z prodeje vozidla	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace se zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Odhadnout osobnost zákazníka a zvolit odpovídající formu komunikace	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést osobní komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení
c) Předvést elektronickou komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení
d) Předvést řešení konfliktní situace v rámci komunikace se zákazníkem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v marketingových aktivitách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat jednotlivé druhy marketingových aktivit obchodníka	Ústní ověření
b) Popsat způsoby online marketingových aktivit	Ústní ověření
c) Popsat proaktivní získávání zájemců	Ústní ověření
d) Zpracovat příchozí požadavky zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat specifika potřeb nového a stávajícíhco zákazníka	Ústní ověření
f) Popsat způsob a formy propagace vozidel určeného výrobce	Ústní ověření
g) Popsat specifika marketingových aktivit zaměřených na firemní zákazníky	Ústní ověření
h) Popsat způsob poprodejní péče o zákazníka, upevňování vazby mezi zákazníkem a prodejcem/značkou	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Analýza potřeb zákazníka a prezentace automobilu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést uvítání zákazníka	Praktické předvedení
b) Analyzovat potřeby zákazníka při koupi nového osobního automobilu	Praktické předvedení
c) Prezentovat zákazníkovi určený typ osobního automobilu	Praktické předvedení
d) Provést předváděcí jízdu	Praktické předvedení
e) Nabídnout a popsat volitelnou a doplňkovou výbavu osobního automobilu	Praktické předvedení
f) Nabídnout a popsat originální příslušenství	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování nabídky a prodejní smlouvy

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat nabídku dle analýzy potřeb zákazníka a její modifikace	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyplnit a dle přání zákazníka konkretizovat předpřipravený návrh smlouvy, projednat ji se zákazníkem a uzavřít smlouvu podpisem	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Předání automobilu zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kontrolu dodaného automobilu, dokumentace a podkladů k předání	Praktické předvedení
b) Pozvat zákazníka k předání automobilu	Praktické předvedení
c) Předvést dodaný automobil zákazníkovi, včetně seznámení s ovládáním, obsluhou a základní údržbou	Praktické předvedení
d) Seznámit zákazníka s možnostmi servisování vozidla během provozu	Praktické předvedení
e) Předat veškerou dokumentaci k vozidlu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v prodeji vozidel firemním zákazníkům

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat specifika prodeje osobních vozidel firemním zákazníkům	Ústní ověření
b) Vybrat vhodný vůz a zpracovat nabídku dle výběrového řízení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat nabídku služeb pro správu vozového parku firemních zákazníků	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v nákupu a prodeji ojetých vozidel

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat specifika prodeje ojetých vozidel	Ústní ověření
b) Popsat zásady stanovování ceny ojetého vozidla	Ústní ověření
c) Stanovit odhad ceny ojetého vozu	Praktické předvedení
d) Zpracovat nabídku odkupu ojetého vozu protihodnotou při koupi nového vozu	Praktické předvedení
e) Popsat legislativní aspekty prodeje ojetého vozu	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.

Vstupním předpokladem je předložení platného oprávnění k řízení vozidel skupiny „B“.

Autorizovaná osoba bude předem informovat uchazeče o typu informačního systému pro prodej automobilů, na kterém bude probíhat ověřování kompetencí.

Specifikace podmínek ověřování některých kritérií u odborných kompetencí:

U odborné kompetence **Komunikace se zákazníky**, kritérium a) až d) zkouška bude organizována jako ústní či písemná forma komunikace v rozsahu běžně vznikajících situací při prodeji vozidla, zadání scénáře bude provedeno ústně zkušební komisí, roli zákazníka sehraje jeden z členů zkušební komise, komise bude hodnotit obecně komunikační schopnosti uchazeče.
Kritérium d) Předvést řešení konfliktní situace v rámci komunikace se zákazníkem - jedná se o komunikaci v situacích: reklamace automobilu nebo vyjednávání o ceně nebo nespokojený zákazník atd.
Autorizovaná osoba si připraví minimálně 5 zadání ke každému komunikačnímu, prakticky ověřovanému kritériu.

U odborné kompetence **Orientace v marketingových aktivitách,** kritérium d) Zpracovat příchozí požadavky zákazníků - uchazeč na základě obecných požadavků zákazníka na osobní automobil navrhne konkrétní typ a výbavový stupeň vhodného vozidla, autorizovaná osoba si připraví minimálně 5 zadání.

U odborné kompetence **Analýza potřeb zákazníka a prezentace automobilu**, kritérium d) Provést předváděcí jízdu - uchazeč během předváděcí jízdy odprezentuje nabízený automobil zákazníkovi s ohledem na výbavu, komfortní a bezpečnostní prvky, ovládání, rozměry, motorizaci a jízdní vlastnosti nabízeného osobního automobilu, předváděcí jízda musí trvat nejméně 15 minut.

U odborné kompetence **Orientace v prodeji vozidel firemním zákazníkům**, kritérium b) Vybrat vhodný vůz a zpracovat nabídku dle výběrového řízení - uchazeč na základě obecných parametrů uvedených ve výběrovém řízení zvolí vhodný model osobního automobilu, výbavu a motorizaci včetně kontroly plnění požadovaných parametrů.

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 zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci 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 konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů.
b) Vyšší odborné vzdělání zaměřené na konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů.
c) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na konstrukci motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů.
d) Profesní kvalifikace 23-122-M Technik/technička prodeje osobních automobilů + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti na konstrukci motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů.

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

Požadavky na materiálně-technické zázemí:

- prostor pro prezentaci a předání osobního nebo užitkového vozidla
- prostor vybavený kancelářským nábytkem pro jednání se zákazníkem
- PC, tiskárna
- připojení k internetu
- technická a prodejní dokumentace
- SW - informační systém pro prodej automobilů, konfigurátor automobilů, kancelářský SW
- SW pro odhad ceny ojetých vozidel
- nový osobní nebo užitkový automobil
- ojetý osobní nebo užitkový automobil

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 90 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 8 až 10 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 ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
SAČR
ISŠA Brno
Porsche InterAuto CZ
Auto Unger
Motortec