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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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