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

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v konstrukci osobních a užitkových automobilů	4
Orientace v technické a prodejní dokumentaci osobních a užitkových 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: 29.11.2016 do: 15.03.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v konstrukci osobních a užitkových automobilů

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v technické a prodejní dokumentaci osobních a užitkových automobilů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhledat v základní technické dokumentaci osobních a užitkových automobilů parametry určeného motorového vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit na propagačních materiálech osobních a užitkových automobilů přednosti určeného vozidla	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Sestavit v elektronickém konfigurátoru osobních nebo užitkových automobilů nabídku	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Orientovat se v záručních podmínkách osobních a užitkových automobilů	Ústní ověření
e) Znát termíny technické kontroly a emisních normách	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	Písemné ověření
b) Popsat jednotlivé druhy pojistných produktů automobilů	Písemné ověření
c) Popsat způsob registrace nového a ojetého automobilu	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v organizaci, IT systémech a administrativě prodeje

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést ovládání informačních systémů používaných při prodeji automobilů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat jednotlivé administrativní kroky při prodeji automobilů	Písemné ověření
c) Popsat úkony předprodejní přípravy nového automobilu	Písemné ověření
d) Popsat ekonomickou stránku prodeje a faktory ovlivňující výsledný zisk z prodeje vozidla	Písemné ověření
e) Vyhodnotit efektivitu prodeje	Praktické předvedení a 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	Ústní ověření
e) Popsat specifika potřeb nového a stávajícíhco zákazníka	Ústní ověření
f) Popsat způsob propagace výrobce vozidla - značka	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 nebo užitkového automobilu	Praktické předvedení
c) Pezentovat zákazníkovi určený typ osobního automobilu nebo užitkového automobilu	Praktické předvedení
d) Provést předváděcí jízdu	Praktické předvedení
e) Nabídnout a popsat volitelnou a doplňkovou výbavu 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) Zpracovat návrh smlouvy, projednat se zákazníkem a uzavřít jejím podpisem	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Objednat vozidlo a stanovit čekací dobu jeho dodání	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna 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 automobilu 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 nebo užitkových vozidel firemním zákazníkům	Písemné ověření
b) Zpracovat nabídku vozového parku firemnímu zákazíkovi	Praktické předvedení
c) Popsat nabídku služeb pro správu vozového parku firemních zákazníků	Písemné 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). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=30687&kod_sm1=17).

Vstupní předpoklady: vyučení v oboru automechanik (kód oboru: 23-68-H/001) nebo mechanik opravář motorových vozidel (kód: 23-68-H/01) nebo autoelektrikář (kód oboru: 26-57-H/01) nebo odpovídající profesní kvalifikace mechanik podvozků, převodů, hnacích agregátů a příslušenství osobních automobilů, řidičské oprávnění sk. "B".

Specifikace podmínek ověřování některých kritérií:
Komunikace se zákazníky d) Předvést řešení konfliktní situace v rámci komunikace se zákazníkem - jedná se o komunikaci v situacích: reklamace automobilu, vyjednávání o ceně, nespokojený zákazník atd.

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) 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 nebo řídicích činnostech v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
b) Vyšší odborné vzdělání zaměřené na konstrukci a opravy motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů nebo řídicích činnostech v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání zaměřené na konstrukci motorových vozidel a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů nebo řídicích činnostechv oblasti prodeje osobních nebo užitkových automobilů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

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 autorizaci naleznete na 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
- technická a prodejní dokumentace
- SW - informační systém pro prodej automobilů, konfigurátor automobilů, kancelářský SW
- 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 svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 8 až 12 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
Renault ČR