Manažer prodeje (kód: 66-004-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Specialista maloobchodu; Manažer prodeje
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Řízení provozu obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů	4
Cenotvorba a vyúčtování tržeb dle vnitřních předpisů	4
Sestavení objednávky podle nabídky dodavatelů a stavu zásob na prodejně a ve skladu	4
Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách	3
Vyplňování prodejní dokumentace, např. záručních listů, paragonů a příprava příslušných dokumentů v maloobchodní jednotce	3
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou	3
Vyřizování dodávek zboží pro zákazníky ze skladů vč. zajišťování dopravy, dojednávání termínů dodání	4
Přijímání hotovostních a bezhotovostních plateb a obsluha pokladny	3
Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních	3
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Vedení administrativní dokumentace v obchodně provozní jednotce	4
Manipulace se zbožím a jeho ošetřování při dodržení zásad HACCP	4
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	3
Orientace v příslušné oborové legislativě	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 06.12.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Řízení provozu obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout a popsat organizační strukturu řízení obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat zásady efektivního řízení obchodně provozní jednotky	Ústní ověření
c) Uvést základní pravidla komunikace	Ústní ověření
d) Uvést pravidla nákupu a prodeje	Ústní ověření
e) Uvést zásady práce s lidmi	Ústní ověření
f) Popsat metody motivace	Ústní ověření
g) Předvést postup při řešení neobvyklých situací (krádeže, požár apod.)	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Obsluhovat a zacházet s technickým vybavením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Orientovat se v možném vybavení informačně-komunikačními technologiemi na pracovišti (druhy)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Cenotvorba a vyúčtování tržeb dle vnitřních předpisů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypočítat prodejní ceny z dodacího listu na základě vnitřních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Propočítat hodnoty celého dodacího listu a jeho kontrola na soupisku dodacích listů a řešit případné rozdíly v ceně	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přecenit zboží podle vnitřních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Provést kontrolu denní tržby	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Zpracovat finanční uzávěrku pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Zpracovat výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Uzavřít pokladnu včetně tisku dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Sestavení objednávky podle nabídky dodavatelů a stavu zásob na prodejně a ve skladu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vedení evidence o pohybu zboží na prodejně	Ústní ověření
b) Popsat vedení evidence o pohybu zásob ve skladu	Ústní ověření
c) Orientovat se v nabídkách na zboží od dodavatelů (s využitím katalogů a nabídkových listů)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Připravit podklady pro objednávku zboží, komunikovat s dodavateli	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Sestavit objednávku na zboží, jednat s dodavateli	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přepočítat cenu zboží na požadovanou zahraniční měnu	Písemné a ústní ověření
b) Manipulovat správně se zahraniční měnou na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyplňování prodejní dokumentace, např. záručních listů, paragonů a příprava příslušných dokumentů v maloobchodní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vystavit předepsanou prodejní dokumentaci např. záruční list, paragon, aj.	Písemné a ústní ověření
b) Poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést inventrizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Odstranit nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování, vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování dodávek zboží pro zákazníky ze skladů vč. zajišťování dopravy, dojednávání termínů dodání

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout objednávku zboží od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyskladnit zboží zákazníkovi dle dodaných podkladů (prodejka)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Senzoricky zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vést základní evidenci ve skladu, vyplňovat příslušné tiskopisy písemnou a elektronickou formou	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyhotovit dokumenty spojené s objednávkou	Praktické předvedení
f) Evidovat objednávky	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Pracovat se softwarovým vybavením pro zajištění objednávek	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Zorganizovat dodání zboží zákazníkovi ze skladu	Praktické předvedení
i) Balit zboží způsobem odpovídajícím druhu a vlastnostem zboží, včetně dárkového způsobu nebo dle přání zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání hotovostních a bezhotovostních plateb a obsluha pokladny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit způsob platby na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Přijímat hotovosti a ceniny, ověřit platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky, aj.), vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Manipulovat s platební kartou zákazníka, identifikace karty, předložení dokladu o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Evidovat doklady o bezhotovostních platbách a platbách ceninami	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Řešit vzniklé nedostatky při bezhotovostních i hotovostních platbách	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Upravit zboží pro aranžování	Praktické předvedení
b) Připravit a upravit prostor pro aranžování	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Aranžovat zboží v prodejně a výkladní skříni	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Manipulovat s aranžérským nářadím a pomůckami	Praktické předvedení
e) Zhotovit cenovky, popisky a grafické informace ke zboží	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést přejímku zásob kvalitativně, kvantitativně a sortimentně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob	Praktické předvedení
d) Popsat způsob skladování a ošetřování zásob ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob (dodržování HACCP) podle sortimentu a podle zásad logistiky	Ústní ověření
e) Popsat manipulaci se zásobami dle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí	Ústní ověření
f) Předvést práci s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení
g) Pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží na provozovně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha pokladny a pokladních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít počáteční hotovost a odstranit případné nedostatky před zahájením práce na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zprovoznit pokladnu, řešit problémy provozu pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat vhodně se zákazníkem, řešit obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Účtovat ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontrolovat ceny zboží, odstranit vzniklé nedostatky při účtování cen	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Stornovat platbu na pokladně, vystavit příslušný doklad a evidovat ho	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést základní údržbu pokladny (výměna pásky) a odstranit drobnou technickou závadu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní dokumentace v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Znát a vést povinnou administrativu v obchodně provozní jednotce	Ústní ověření
b) Vyplňovat základní formuláře (úraz na pracovišti, požární evidence, HACCP, evidence docházky, bezpečnost práce, evidence tržeb aj.)	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Manipulace se zbožím a jeho ošetřování při dodržení zásad HACCP

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvážit, změřit, označit zboží cenovkou	Praktické předvedení
b) Zabalit zboží odpovídajícím obalovým materiálem a vhodným technickým postupem, nebo podle přání zákazníka	Praktické předvedení
c) Vysvětlit účel kritických bodů, např. systému HACCP	Ústní ověření
d) Připravit zboží k nabídce a prodeji, u potravinářského zboží dodržovat předpisy spojené s manipulací s tímto sortimentem zboží a s dodržováním zásad hygieny	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vystavit nabízené zboží s uplatněním estetických, hygienických, bezpečnostních a dalších předpisů podle charakteru zboží do připraveného prodejního prostoru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat podmínky a postupy reklamace zboží	Ústní ověření
b) Popsat a řešit různé situace při reklamaci zboží	Ústní ověření
c) Vyjmenovat základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikovat jejich obsah	Ústní ověření
d) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy	Praktické předvedení
e) Předvést a popsat komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést a popsat řešení různých konfliktních situací při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Komunikovat se zákazníky v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení
h) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení
i) Předvést a popsat profesionální jednání s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné oborové legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést zdroje přístupu k potřebné legislativě v elektronické nebo tištěné podobě	Ústní ověření
b) Vyjmenovat a charakterizovat kontrolní orgány včetně jejich profesního zaměření	Ústní ověření
c) Prokázat znalost BOZP a PO, kontroly a opatření kritických bodů (např. HACCP)	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). Zdravotní způsobilost je vyžadována.
(odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102637&kod_sm1=17)
Zdravotní způsobilost musí být doložena platným zdravotním průkazem.

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby.
Termín zkoušky na pozici "manažer prodeje" stanoví autorizovaná osoba po dohodě s uchazečem.
Při samotné zkoušce se autorizovaná osoba zaměří na teoretické i praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky, včetně technického vybavení, které je uvedeno v další části tohoto dokumentu (viz nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky).
Uchazeč musí prokázat znalosti psychologie jak při jednání s kontrolními a nadřízeným orgány, tak i se zákazníky a řízenými zaměstnaci. Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady, které jsou součástí materiálních a technických předpokladů.

Komunikace se zákazníkem v cizím jazyce (úroveň A2)
Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost. Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň pro úroveň A2 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je možné toto kritérium považovat za splněné.

Prokázat schopnost ústně komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni
- Bude prakticky ověřena ústně autorizovanou osobou, resp. autorizovaným zástupcem autorizované osoby.
- Ústní ověření by mělo trvat maximálně 10 minut.
Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň pro úroveň A1 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je možné toto kritérium považovat za splněné.

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.
K ověřování jazykových kompetencí: pokud autorizovaná osoba nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je při zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje; její názor je doporučujícího charakteru.

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:

- Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu ve spojitosti s prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na management, ekonomii, obchod a služby + alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu, nebo jako osoba ve funkci vedoucího úseku nebo provozu zahrnujícího pracoviště se skladováním a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, 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

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.

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.

Materiálně-technické vybavení musí být minimálně v tomto rozsahu:

- prodejní prostory, ve kterých je umístěn pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, prodejními regály se zbožím
- skladový prostor se skladovými regály a zbožím
- prodejní prostor s obslužným úsekem a váhou
- výpočetní technika vybavená obchodním objednávkovým, prodejním a skladovým systémem, textovým, tabulkovým a databázovým programem (kancelářský balíček office) s možností připojení k internetu, včetně tiskárny
- pro ověření znalostí je dále nutno zajistit potřebné tiskopisy - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový list, dodací list, vystavenou fakturu, skladovou kartu, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP
- potřeby pro aranžování, papír, stuhy, nůžky
- součástí zkušebních prostor musí být i prostory pro písemnou přípravu

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 hodin (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:
Coop Jednota
Coop Škola hotelnictví a gastronomie
Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
ČSOB
Svaz obchodu a cestovního ruchu