Obchodní referent/referentka velkoobchodu (kód: 66-025-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Pracovník odbytu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Řešení reklamací zákazníků a problémů vzniklých při dodání a přebrání objednaného zboží	4
Poskytnutí konzultací a zákaznického servisu klientům zákaznického střediska	4
Projednávání objednávek, popř. dalších podmínek při plnění objednávek s obchodními partnery	4
Poskytování odborných rad a informací zákazníkům týkajících se prodávaného sortimentu včetně sortimentu doplňkového	4
Zpracování statistik odbytů a prodejů výrobků, zboží či služeb organizace	4
Výběr vhodného produktu dle požadavků a parametrů zákazníka	4
Vystavování dokladů o prodeji zboží včetně dokladů o zaplacení	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 30.08.2023

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – (https://www.nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-odbytu#zdravotni-zpusobilost).

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Na začátku zkoušky uchazeč obdrží podklady, materiály a data vypovídající o ekonomické činnosti podniku, která jsou zaměřena na obraty (tržby) zboží a četnost jednotlivých objednávek. Uchazeč u zkoušky sestaví v tabulkovém procesoru celkový souhrn velikosti prodejů za dané časové období a jednotlivé obraty rozčlení podle identifikačních údajů odběratelů (např. podle objednávkového čísla odběratele). Ze získaných dat zpracuje grafické výstupy s využitím koláčových, spojnicových a sloupcových grafů. Vyhodnotí ekonomiku společnosti a porovná jednotlivé ukazatele s minulými roky. Popíše vývoj počtu zákazníků a výše tržeb za uvedené časové období a stanoví vysoce obrátkové zboží a nízkoobrátkové zboží (poměr 80/20).

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Podstatnou částí hodnocení je prověření znalostí uchazeče na pozici obchodního referenta velkoobchodu a kontrola znalosti a gramotnosti práce na PC při přípravě a zpracování poskytnutých dat za využití kancelářského balíčku. Základním požadavkem jsou softwarové znalosti při sestavování databází, grafů, newsletterů, statistik prodejů či obratů a tvorba nabídek včetně zákaznického servisu v elektronické podobě. Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je třeba poskytnout uchazeči firemní podklady, které jsou součástí materiálních a technických předpokladů pro provedení zkoušky.

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 autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního 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:
Distrubuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o