# Obchodní referent velkoobchodu (kód: 66-025-M)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo průmyslu a obchodu
**Skupina oborů:** Obchod (kód: 66)
**Týká se povolání:**
**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: 28.04.2015 do: 06.12.2020

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Řešení reklamací zákazníků a problémů vzniklých při dodání a přebrání objednaného zboží

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Prokázat znalost všeobecných obchodních podmínek při uzavírání obchodních smluv v rámci dodavatelsko - odběratelských vztahů | Ústní ověření |
| b) Vyjmenovat náležitosti, které musí být uvedeny v reklamačním listě pro zajištění úplnosti a platnosti jeho vystavení | Ústní ověření |
| c) Popsat a vyplnit reklamační list a uvést všechny potřebné údaje | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Vysvětlit na konkrétním případu postup reklamace zboží a služeb při neúplnosti dodávky či záměně objednaného zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vést evidenci počtu reklamací a stanovit procentuální podíl vůči celkovému počtu objednávek na základě poskytnutých dat | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vystavit opravný daňový doklad v rámci vrácení peněz za nedodržení sjednaných podmínek realizace zakázky | Praktické předvedení a ústní ověření |
| g) Definovat návrhy na zvýšení efektivity a snížení zmetkovosti dodávek vzhledem k uvedeným informacím | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Poskytnutí konzultací a zákaznického servisu klientům zákaznického střediska

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat základní poradenské činnosti a poprodejní servis zvolené firmy vůči zákazníkovi | Ústní ověření |
| b) Vypracovat v bodech základní strukturu (osnovu) nabídky služeb v rámci konzultace se zákazníkem z hlediska prodejního a poprodejního servisu (např. komunikace e-mailem, telefonicky, popř. osobním kontaktem s druhou stranou) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Stanovit dle uvedené databáze zákazníků základní obchodní podmínky a šíři zákaznického servisu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Evidovat konzultace se zákazníkem a sepsat základní strukturu e-mailu informující zákazníka o provedení této služby (např. datum uskutečněné realizace konzultace, předmět jednání, výstup z dané konzultace, datum převzetí a plnění navrhovaných změn) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Popsat postup (kroky) při řešení požadavku ze strany zákazníka (např. změna obchodních podmínek, četnost závozů, způsobu úhrady zboží) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Poskytnout zákazníkovi základní informace o zboží s pomocí tištěné dokumentace, elektronického katalogu zboží firmy, skladového systému firmy, popř. jiných zdrojů dat firmy | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Projednávání objednávek, popř. dalších podmínek při plnění objednávek s obchodními partnery

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Orientovat se v platných právních předpisech upravující uzavírání objednávek s obchodními partnery (znalost OZ) | Ústní ověření |
| b) Vystavit objednávku za využití tištěného objednacího listu firmy | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vystavit objednávku zboží za využití různorodých forem elektronické komunikace (e-mailem, telefonicky, elektronickým objednávkovým systémem, tabletem) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Sestavit nabídku zboží dle nabídky firmy a určit možné benefity a rabaty z hlediska objemu odběru v rámci jedné objednávky (stanovit minimální množství odběru) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Definovat základní formy (možnosti) informování obchodních partnerů o aktuální nabídce zboží | Ústní ověření |
| f) Sestavit strukturu informačního e-mailu pro obchodního partnera o průběžném informování stavu objednávky | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Poskytování odborných rad a informací zákazníkům týkajících se prodávaného sortimentu včetně sortimentu doplňkového

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vysvětlit, popsat a prezentovat vybraný výrobek z velkoobchodního katalogu či e-shopu s cílem oslovit konečného zákazníka (popsat charakteristiku výrobku, využití, užitné hodnoty, funkce a výrobku, složení, manipulace, skladování, obsluha výrobku) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vysvětlit pojem zbožíznalectví a navrhnout možné substituty, včetně komplementů pro výrobek | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Popsat základní certifikační normy jakosti vybraného výrobku, vysvětlit požadavky uložení výrobku ve skladovacích prostorech či na prodejně (hygienické minimum, HACCP, PO a BOZP, návod pro manipulaci s výrobkem) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Prezentovat komplementy výrobku na základě předložených materiálů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vytvořit elektronickou formu newsletteru s cílem informovat zákazníky o novinkách a aktuální nabídce zboží | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Zpracování statistik odbytů a prodejů výrobků, zboží či služeb organizace

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Sestavit v tabulkovém procesoru na základě poskytnutých dat souhrn velikosti prodejů (dle velikosti tržeb za 1 zakázku) za dané časové období, řazení zvolit sestupně a členění dle zákazníků nebo dle přiřazených identifikačních čísel odběratelů (samostatný úkol). Prezentovat, vysvětlit a ověřit vzniklé výstupy. | Praktické předvedení |
| b) Na základě zjištěných a upravených dat sestavit přehled výše jednotlivých odběrů v grafickém znázornění (využití koláčových, spojnicových a sloupcových grafů- samostatný úkol). Prezentovat, vysvětlit a ověřit vzniklé výstupy | Praktické předvedení |
| c) Porovnat celkovou výši odbytu (v Kč) za dané období (např. čtvrtletně) s předešlými roky a vytvořit procentuální rozdíl a grafické vyjádření odbytu výrobků, zboží či služeb (samostatný úkol). Prezentovat, vysvětlit a ověřit vzniklé výstupy | Praktické předvedení |
| d) Stanovit průměrnou výši nákupu na základě zjištěných dat (počet zákazníků a velikost tržeb za dané období) | Praktické předvedení |
| e) Seřadit (sestupně) výši tržeb za jednotlivé druhy nabízených výrobků a vyhodnotit vysoce obrátkové zboží vůči méně obrátkovému zboží (Paretovo pravidlo 80/20 - samostatný úkol). Prezentovat, vysvětlit a ověřit vzniklé výstupy | Praktické předvedení |
| f) Vytvořit graf zobrazující celkový přehled vývoje tržeb a zákazníků za zvolené časové období | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Výběr vhodného produktu dle požadavků a parametrů zákazníka

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Sestavit nabídku výrobků odpovídajících požadavkům a přáním zákazníka | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Stanovit cenovou nabídku zboží a popsat podstatu rabatu na obrat a ziskovost velkoobchodu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Provést filtraci nabídky dle uvedených požadavků v elektronickém katalogu zboží velkoobchodu či skladovém systému | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Prezentovat základní charakteristiku výrobku a stanovit základní možnosti prodejního a poprodejního servisu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Nabídnout substituty zboží, které není dostupné na skladě z hlediska požadavku zákazníka | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Popsat základní specifikaci produktu dle předložené dokumentace či dle prezentačních materiálů | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Vystavování dokladů o prodeji zboží včetně dokladů o zaplacení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Stanovit ze zákona o účetnictví povinné náležitosti, které musí být uvedeny v dokladu o prodeji zboží (faktura vydaná, příjmový pokladní doklad, paragon) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vystavit fakturu za prodej zboží v hotovosti či převodem na tuzemském trhu a při realizaci zakázky do zahraničí (přes hranice státu) | Praktické předvedení |
| c) Vystavit příjmový pokladní doklad | Praktické předvedení |
| d) Vystavit zjednodušený daňový doklad | Praktické předvedení |
| e) Vystavit zálohovou fakturu | Praktické předvedení |
| f) Vystavit záruční list na prodávané zboží | Praktické předvedení |

**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.
Z důvodu možnosti vykonávání zkoušky i v prostorách se zvýšenými hygienickými či jinými požadavky předloží uchazeč zdravotní průkaz.
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 potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady, které jsou součástí materiálních a technických předpokladů pro provedení 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. Hlavním úkolem uchazeče je v tabulkovém procesoru sestavit celkový souhrn velikosti prodejů za dané časové období a jednotlivé obraty rozčlenit dle identifikačních údajů odběratelů (např. dle objednávkového čísla odběratele). Dalším úkolem je ze získaných dat zpracovat grafické výstupy s využitím koláčových, spojnicových a sloupcových grafů. Na závěr 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). Takto získané údaje na závěr prezentuje při zkoušce autorizované osobě.

### 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 oblasti obchodu, popř. v oboru obchodník a alespoň 8 let odborné praxe v oblasti styku se zákazníky a obchodní spolupráce s obchodními partnery v daném regionu či svěřeném úseku, poskytování prodejních a poprodejních služeb, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let odborné praxe na pozici v oblasti styku se zákazníky nebo při poskytování prodejních a poprodejních služeb, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání v oblasti ekonomie a alespoň 5 let odborné praxe na uvedené či obdobné pracovní pozici (ve styku s koncovými zákazníky), 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

Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky, včetně následujícího technického vybavení: výpočetní technika vybavená operačním systémem, tabulkovým, editačním a prezentačním programem (kancelářský balíček programů), dataprojektor či jiný způsob prezentace např. s využitím flash disku, zobrazení na televizi či PC. Musí být zajištěno připojení k internetu. Pro ověření znalostí uchazeče a splnění zadaných úkolů podle standardu musí být pro uchazeče k dispozici: reklamační listy, objednávací listy, vystavené a přijaté faktury, příjmový a výdajový pokladní doklad, zjednodušenný daňový doklad, zálohovou fakturu, záruční listy (v tištěné či elektronické podobě), technická dokumentace nabízených výrobku a komplementů, katalog zboží a přístup k informačnímu objednávkovému systému v podniku, dokumentace HACCP, PO a BOZP, hygienické minimum. Další interní data, které je nutné poskytnout, jsou objemy prodejů, procentuální podíl zmetkovosti dle objemu zakázek, obraty zboží, počty zákazníků a velikosti tržeb za zvolené časové období (včetně poskytnutí dat z minulých let).

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 15 až 20 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 6 až 8 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 obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o.