# 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: 01.03.2023 do: 29.08.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

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

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Popsat a vysvětlit všeobecné obchodní podmínky 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) Předvést vedení evidence o počtu reklamací a stanovit procentuální podíl vůči celkovému počtu objednávek na základě poskytnutých dat | Praktické předvedení |
| f) Vystavit opravný daňový doklad v rámci vrácení peněz za nedodržení sjednaných podmínek realizace zakázky | Praktické předvedení |
| 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 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 |
| c) Stanovit podle uvedené databáze zákazníků základní obchodní podmínky a šíři zákaznického servisu | Praktické předvedení |
| d) Předvést postup zpracování evidencí konzultací se zákazníkem a sepsat základní strukturu e-mailu informujícího zákazníka o provedení této služby (např. datum uskutečněné konzultace, předmět jednání, výstup z dané konzultace, datum převzetí a plnění navrhovaných změn) | Praktické předvedení |
| e) Vyřešit požadavek ze strany zákazníka (např. změna obchodních podmínek, četnost závozů, způsobu úhrady zboží) | Praktické předvedení |
| 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 |

**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 upravujících uzavírání objednávek s obchodními partnery | Praktické předvedení |
| b) Vystavit objednávku za využití tištěného objednacího listu firmy | Praktické předvedení |
| c) Vystavit objednávku zboží za využití různorodých forem elektronické komunikace (e-mailem, telefonicky, elektronickým objednávkovým systémem, tabletem) | Praktické předvedení |
| d) Sestavit nabídku zboží podle nabídky firmy a určit možné benefity a rabaty z hlediska objemu odběru v rámci jedné objednávky (stanovit minimální množství odběru) | Praktické předvedení |
| 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 | Praktické předvedení |

**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) | Ústní ověření |
| d) Prezentovat komplementy výrobku na základě předložených materiálů | Praktické předvedení |
| 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 a prezentovat v tabulkovém procesoru na základě poskytnutých dat souhrn velikosti prodejů (podle velikosti tržeb za 1 zakázku) za dané časové období, řazení zvolit sestupně a členění podle zákazníků nebo přiřazených identifikačních čísel odběratelů (samostatný úkol) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Na základě zjištěných a upravených dat sestavit a prezentovat přehled výše jednotlivých odběrů v grafickém znázornění (využití koláčových, spojnicových a sloupcových grafů - samostatný úkol) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Porovnat a vysvětlit 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) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Stanovit průměrnou výši nákupu na základě zjištěných dat (počet zákazníků a velikost tržeb za dané období) | Praktické předvedení |
| e) Seřadit (sestupně) a prezentovat výši tržeb za jednotlivé druhy nabízených výrobků a vyhodnotit vysoce obrátkové zboží vůči méně obrátkovému zboží (Paretovo pravidlo 80/20 - samostatný úkol) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vytvořit graf zobrazující celkový přehled vývoje tržeb a zákazníků za zvolené časové období | Praktické předvedení |
| g) Vysvětlit pojem GDPR (Ochrana osobních údajů), co ve firmě zajišťuje a vyjmenovat druhy osobních údajů | Ústní ověření |
| h) Popsat způsob práce s osobními údaji při jejich získávání, zpracování, uložení, archivaci a skartaci | Ústní ověření |

**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 |
| b) Stanovit cenovou nabídku zboží a popsat podstatu rabatu na obrat a ziskovost velkoobchodu | Praktické předvedení |
| c) Provést filtraci nabídky podle uvedených požadavků v elektronickém katalogu zboží velkoobchodu či skladovém systému | Praktické předvedení |
| 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, a to z hlediska požadavku zákazníka | Praktické předvedení |
| f) Popsat základní specifikaci produktu podle předložené dokumentace nebo 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 |
| 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 |
| g) Vysvětlit pojem "Tržba evidovaná v běžném režimu" a "Tržba evidovaná ve zjednodušeném režimu" | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

# 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). Z důvodu možnosti vykonávání zkoušky i v prostorách se zvýšenými hygienickými či jinými požadavky předloží uchazeč zdravotní průkaz.

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.

## Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

## Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

## 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 ekonomiku a obchod a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodní spolupráce s obchodními partnery při poskytování prodejních a poprodejních služeb zákazníkům v daném regionu či svěřeném úseku, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu a ekonomiky.

b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomiky a obchodu a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodní spolupráce s obchodními partnery při poskytování prodejních a poprodejních služeb zákazníkům v daném regionu či svěřeném úseku, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu a ekonomiky.

c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na ekonomiku a obchod a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodní spolupráce s obchodními partnery při poskytování prodejních nebo poprodejních služeb zákazníkům v daném regionu či svěřeném úseku, nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu a ekonomiky.

d) Profesní kvalifikace 66-025-M Obchodní referent/referentka velkoobchodu a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodní spolupráce s obchodními partnery při poskytování prodejních a poprodejních služeb zákazníkům v daném regionu či svěřeném úseku.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: (Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz)

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- pracoviště, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky
- 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
- připojení k internetu
- reklamační listy
- objednávací listy
- vystavené a přijaté faktury
- příjmový a výdajový pokladní doklad
- zjednodušený 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
- objemy prodejů
- procentuální podíl zmetkovosti podle 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 materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda).

## Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

## Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 6 až 8 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:
Distrubuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o