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

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).

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