Pracovník/pracovnice obchodního úseku – prodej (kód: 66-028-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence	4
Orientace v sortimentu prodávaného obchodním partnerům, včetně vlastností, funkcí, způsobu obsluhy a způsobu použití nabízeného zboží nebo výrobku	4
Vedení požadovaných evidencí v rámci obchodního styku s obchodními partnery	4
Posouzení a schválení pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků s činnostmi zákaznického servisu	4
Orientace v příslušné obchodní legislativě	4
Práce s informačními a komunikačními technologiemi	4
Poskytnutí konzultací a zákaznického servisu klientům zákaznického střediska	4
Komunikace s odběrateli při uzavírání objednávek a obchodních smluv	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 19.06.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést základní členění odběratelů, definovat portfolio zákazníků	Ústní ověření
b) Kategorizovat obchodní partnery dle zvolených měřicích kritérií firmy	Praktické předvedení
c) Předvést vedení databáze odběratelů s využitím softwarového vybavení	Praktické předvedení
d) Popsat a vyhledat náležitosti dokumentace vztahující se k databázi odběratelů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyhledat na internetu a v elektronické databázi na počítači konkurenční firmy v oboru dle zaměření firmy	Praktické předvedení
f) Vyhledat na internetu konkurenční nabídky včetně služeb a srovnat je s nabídkou vlastní firmy	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Navrhnout a popsat postup sledování konkurenčních firem na trhu z elektronických a listinných podkladů	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Navrhnout a popsat postupy ochrany portfolia odběratelů v elektronické a listinné formě před zcizením databází odběratelů konkurenční firmou nabouráním databází hackerským způsobem nebo vynesením databáze vlastními zaměstnanci mimo vlastní firmu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v sortimentu prodávaného obchodním partnerům, včetně vlastností, funkcí, způsobu obsluhy a způsobu použití nabízeného zboží nebo výrobku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit způsob orientace v katalogu výrobků - papírová/elektronická forma	Ústní ověření
b) Vysvětlit, vyhledat a popsat základní identifikační údaje vybraného výrobku podle předloženého katalogu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat základní certifikační normu jakosti vybraného výrobku a požadavky na přepravu a skladování	Ústní ověření
d) Definovat nabízený výrobek na základě marketingového mixu 4P (Produkt, Price, Place, Promotion)	Praktické předvedení
e) Sestavit nabídku podle druhů a sortimentu na základě požadavku zákazníka	Praktické předvedení
f) Vytvořit nabídku na základě elektronické, papírové, telefonické nebo ústní objednávky odběratele	Praktické předvedení
g) Stanovit kritéria při uzavírání objednávek na základě požadavků odběratelů a jejich znalostí	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení požadovaných evidencí v rámci obchodního styku s obchodními partnery

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Evidovat a analyzovat aktuální stav objednávek jednotlivých odběratelů z hlediska času a objemu	Praktické předvedení
b) Vyhodnotit efektivitu závozu jednotlivým odběratelům, efektivitu vytíženosti vozového parku, popř. využití zásilkových služeb	Praktické předvedení
c) Evidovat počet a oprávněnost reklamací jednotlivých odběratelů, ve vztahu k výrobním úsekům firmy	Praktické předvedení
d) Evidovat kvalitu dodávek a dodržování jakostních norem prodávaných výrobků a služeb	Praktické předvedení
e) Sledovat platební kázeň jednotlivých odběratelů	Praktické předvedení
f) Navrhovat postupy vymáhání pohledávek u odběratelů, včetně omezení realizace dalších dodávek	Praktické předvedení
g) Uvést základní náležitosti obchodní smlouvy	Ústní ověření
h) Uvést základní náležitosti objednávky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posouzení a schválení pravidelných podkladů o spokojenosti zákazníků s činnostmi zákaznického servisu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést typy dotazníkového šetření u odběratelů	Ústní ověření
b) Stanovit postup při zpracování informací získaných z dotazníkového šetření a prezentovat relevantní výstupy	Praktické předvedení
c) Navrhnout dotazník k získání informací o spokojenosti zákazníka s nabízenými výrobky nebo službami	Praktické předvedení
d) Popsat a vyhodnotit efektivitu dalších prostředků k získání zpětné vazby (informací spokojenosti) od stávajících zákazníků	Ústní ověření
e) Uvést možnosti soustavného kontaktu se stávajícími zákazníky a jejich přínos pro další obchodování	Ústní ověření
f) Popsat sledování vývoje poptávky na základě šetření a sledování odběrů	Ústní ověření
g) Navrhovat na základě vývoje poptávky další postupy - prognózy vývoje trhu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné obchodní legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v platných právních předpisech upravujících uzavírání objednávek s obchodními partnery	Ústní ověření
b) Uvést zásady dodržování norem jakosti - např. ISO/TS 16949	Ústní ověření
c) Uvést zásady hodnocení kvality dodávek výrobků a dodavatelů - EMS - Systém environmentálního řízení s ohledem na ochranu životního prostředí podle normy ISO 14 001, tzv. Environmental Management System	Ústní ověření
d) Uvést základní zásady BOZP a PO pro přepravu a skladování výrobků	Ústní ověření
e) Uvést zásady využití metody kritických bodů při přejímce a přepravě výrobků - HACCP	Ústní ověření
f) Uvést zásady práce s vnitřními organizačními směrnicemi firmy	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Práce s informačními a komunikačními technologiemi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v možném informačně - technologickém vybavení na pracovišti	Ústní ověření
b) Předvést a popsat postup při zahájení práce s informačními a komunikačními technologiemi	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhledat výrobky v databázi skladu a v nabídkovém katalogu	Praktické předvedení
d) Vytvořit základní prezentaci výrobku s použitím výpočetní techniky a grafického software	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytnutí konzultací a zákaznického servisu klientům zákaznického střediska

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat nabízené poradenské činnosti související s prodejem výrobků a služeb	Ústní ověření
b) Popsat podporu prodeje a poprodejní servis vůči odběrateli	Ústní ověření
c) Evidovat poskytovaný zákaznický servis podle jednotlivých odběratelů	Praktické předvedení
d) Zkontrolovat dodržování smluvních podmínek dodávek výrobků a služeb	Praktické předvedení
e) Předvést nabídku zakázníkovi při osobním jednání	Praktické předvedení
f) Předvést nabídku zákazníkovi s využitím elektronických prostředků	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace s odběrateli při uzavírání objednávek a obchodních smluv

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést základní pravidla komunikace při nabídce a prodeji výrobků	Ústní ověření
b) Uvést druhy komunikačních kanálů vůči stálým i potencionálním odběratelům	Ústní ověření
c) Komunikovat s odběrateli v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení
d) Kultivovaně komunikovat ústně s odběratelem v českém jazyce	Praktické předvedení
e) Popsat nabízené poradenské činnosti spolu s poprodejní podporou vůči odběrateli	Ústní ověření
f) Předvést ukázku asertivního chování a vhodného vystupování vůči stávajícímu i potencionálnímu odběrateli (oslovení, prezentace výrobku - služby, individuální přístup podle zadaných kriterií)	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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

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

Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-obchodniho-usek#zdravotni-zpusobilost).
Zdravotní způsobilost je nutno doložit platným zdravotním průkazem.
Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu, nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby.

Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost. Prokázat schopnost ústně a písemně komunikovat v cizím jazyce na základní úrovni bude prakticky ověřena ústně a písemně autorizovanou osobou, resp. autorizovaným zástupcem autorizované osoby.

Kompetence **„Evidence portfolia zákazníků, obchodních partnerů a konkurence“**
Kritérium b) uchazeč obdrží před zahájením zkoušky katalogy a seznam kritérií pro kategorizaci odběratelů a u zkoušky předvede rozdělení zákazníků, obchodních partnerů a konkurence podle kritérií dodavatelské firmy (například podle objemu prodejů, pravidelnosti, platební morálky, reálného výhledu do budoucnosti).
Kritérium c) uchazeč obdrží před zahájením zkoušky seznam tří odběratelů a u zkoušky předvede jejich zavedení do databáze odběratelů. V jednom případě předvede
i vymazání odběratele z evidence.

Kompetence **„Orientace v sortimentu prodávaného obchodním partnerům, včetně vlastností, funkcí, způsobu obsluhy a způsobu použití nabízeného zboží nebo výrobku"**
Kritérium e) uchazeč před zahájením zkoušky obdrží jeden kus výrobku, který bude definovat dle marketingového mixu 4P z pohledu firmy. Marketingový mix bude zpracován ve čtyřech bodech v rozsahu produkt, cena, distribuce, propagace.
Kritérium g) uchazeč před zahájením zkoušky obdrží listinnou databázi portfolia odběratelů nebo přístup k elektronické databázi portfolia odběratelů s přístupem k jednotlivým položkám objednávaného sortimentu zboží, ceně a obrátce zásob u zadaného sortimentu zboží. Uchazeč stanoví kritéria při uzavírání objednávek.

Kompetence – **„Práce s informačními a komunikačními technologiemi“,**
Kritérium b) Uchazeč si při zahájení zkoušky zapne počítač ze stavu off-line, doplní kancelářský papír a předvede výměnu toneru v tiskárně.
Kritérium c) autorizovaná osoba zadá uchazeči vyhledat příslušný obchodní software skladového hospodářství a v něm nebo v nabídkovém katalogu vyhledat minimálně tři položky zboží.
Kritérium d) uchazeč vytvoří jednoduchou prezentaci nabídky výrobků

Kompetence – **„Komunikace s odběrateli při uzavírání objednávek a obchodních smluv“**
Kritérium c) Při písemném ověření uchazeč zpracuje krátkou nabídku zboží včetně nabídkového katalogu konkrétních výrobků minimálně tří druhů zboží se specifikací dodacích podmínek. Písemně ověření by mělo trvat maximálně 10 minut. Při ústním ověření předvede uchazeč oslovení odběratele s nabídkou zaslání nabídkového katalogu konkrétních výrobků a přímou nabídkou minimálně tří druhů zboží se specifikací dodacích podmínek. Ústní komunikace do 10 minut.
Kritérium d) uchazeč osloví odběratele s nabídkou zaslání nabídkového katalogu konkrétních výrobků a přímou nabídkou minimálně tří druhů zboží se specifikací dodacích podmínek. Ústní komunikace do 10 minut.

.

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.
V případě ověřování jazykových kompetencí (viz výše), 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, musí být při zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje.

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 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.
b) 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 odborného výcviku.
c) 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 zahrnující pracoviště se skladováním a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti 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

Součástí materiálně-technického zázemí musí být minimálně:

- Skladové prostory nebo cvičné prostory s minimálně jedním skladovým regálem o třech skladových pozicích
- Skladové prostory nebo cvičně prostory s minimálně jedním skladovým regálem o třech skladových pozicích pro potřeby inventarizace
- Sestava zásob s 10 kusy výrobků nebo zboží uložených v kartonových baleních o maximální váze jednoho kartonu 20 kg a údaje pro provedení inventarizace zásob zboží
- 10 kusů kartonových balení různých druhů zboží nebo výrobků o maximální váze jednoho kartonu 20 kg
- Počítač, monitor, tiskárna. on-line přístup k internetu, kancelářský balíček Office
- Software na editaci fotografií
- Výrobek pro stanovení 4P
- Vnitropodnikový předpis pro provádění inventarizace a tiskopis pro inventarizaci zásob
- Seznam výrobků nebo zboží, adresy dodavatelů a odběratelů
- Software obsahující soubor - prodej, evidence odběratelů a skladové hospodářství
- Listinná databáze portfolia odběratelů a přístup k této databázi
- Interní předpis pro ochranu osobních údajů ve firmě
- Interní předpis o zabezpečení databází firmy
- Platná legislativa z oboru v listinné nebo v elektronické podobě
- Kancelářský papír, toner, psací potřeby, kalkulačka
- Reklamační řád
- Skladové výdejky a příjemky, skladové karty zboží

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.

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) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 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 jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 6 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
Polák Jaroslav - OSVČ - Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
ČSOB
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR