# 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

## 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.

.

## Autoři standardu

### Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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