

Kvalifikační zkouška – Obchodní zástupce / zástupkyně:

Standardní délka je jeden den. Zkouška probíhá na učebně, vybavené příslušnou technikou, praktická část v místě zkoušky dle pokynů zkoušejícího.

Kvalifikační zkouška je určena pro pracovníky, kteří po jejím složení budou mít základní obchodní dovednosti. Budou umět vytipovat potencionální zákazníky a následně s nimi jednat, nabídnout jim výrobky či služby, konkretizovat informace o vlastnostech, parametrech a ceně nabízených výrobků či služeb, konzultovat případné speciální požadavky zákazníka, zaškolit obsluhu, zjišťovat spokojenost získaných zákazníků, dojednat nákup zboží pro mateřskou firmu, orientovat se v obchodní dokumentaci, smluvně závazkových vztazích, zpracovat nabídky s pomocí PC, umět jednat s lidmi a vést obchodní jednání.

Absolventi této kvalifikace budou mít veškeré kompetence a dovednosti vyplývající z aktuálně platného hodnotícího standardu profesní kvalifikace **66-015-M**.

Pro zájemce o uvedenou problematiku bez základních znalostí a zkušeností, doporučujeme absolvovat příslušné kurzy.

Zkouška obsahuje tyto témata dle Národní soustavy kvalifikací:

- **Orientace v základních principech marketingu**
 - Definovat marketing a vysvětlit podnikatelské koncepce
 - Popsat podstatu tržního hospodářství a vymezit podoby trhu
 - Rozčlenit trh podle hledisek segmentace trhu
 - Charakterizovat podstatu distribuce zboží a popsat typy maloobchodních a velkoobchodních jednotek
- **Realizace obchodní činnosti**
 - Definovat podstatu a význam obchodní činnosti
 - Vyjmenovat kontrolní orgány v oblasti obchodu a vysvětlit jejich kompetence
 - Charakterizovat jednotlivé funkce obchodu
 - Vysvětlit principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů
 - Popsat a předvést zásady skladování zboží podle sortimentních skupin
 - Vysvětlit a předvést principy fungování systému EAN
 - Vyjmenovat, popsat a předvést metody průzkumu spotřebitelské poptávky
 - Popsat a předvést metody zvyšování obrátu při obchodní činnosti
- **Vyplňování a příprava obchodní dokumentace**
 - Vyjmenovat základní obchodní dokumentaci spojenou se zakázkou a přiřadit ji k jednotlivým fázím zakázky
 - Vyplnit prodejní dokumentaci spojenou s objednávkou
 - Předložit návrh vypracované obchodní smlouvy o prodeji zboží zákazníkovi
 - Orientovat se v platných právních normách pro obchodní podnikání
- **Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb**
 - Vypočítat prodejní cenu zboží dodávky
 - Provést kontrolu tržeb za určité období
 - Evidovat hotovostní a bezhotovostní platební doklady
 - Přijmout hotovost od zákazníka a ověřit platnost bankovek
 - Vyúčtovat platbu od zákazníka
- **Nabídka prodáváného zboží dle sortimentu spojená s odborným poradenstvím zákazníkovi**
 - Zatřídit a identifikovat zboží podle sortimentních skupin
 - Zvolit vhodnou formu předvádění a poskytnutí informací k určitému zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka
 - Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování
 - Vysvětlit a předvést přednosti zboží a možnosti substitutu
 - Zodpovědět otázky zákazníka ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží
 - Senzoricky zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při přejímce

- **Jednání se zákazníky**
 - Popsat metody získávání zákazníka
 - Navrhnout vhodnou formu předvádění a poskytnout informace k určitému zboží či službě s ohledem na typ, věk a pohlaví zákazníka
 - Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníky
- **Analýza prodeje a trhů a monitoring trhu**
 - Popsat a předvést analýzu počtu zákazníků
 - Popsat a předvést analýzu výkyvů prodeje
 - Popsat a předvést analýzu trhu z pohledu celkového podílu na trhu, podílu segmentu a relativního podílu na trhu
 - Popsat a předvést monitoring značky a monitoring zákazníka
 - Zpracovat a předvést prezentaci z analýzy prodeje a trhů