

Certifikační schéma CIMA

PCA 5-2015

Český institut pro marketing CIMA, Certifikační
sekce CIMA



Oblast certifikace	Obchodník-prodejece	Alternativní název funkce:	obchodník, zástupce, technicko - obchodní zástupce, obchodní cestující, dealer, obchodní reprezentant, obchodní agent, zprostředkovatel, případně další názvy jako produktový specialista prodeje, regionální (oblastní) manažer, Area Sales Manager, prodejní funkce označované jako junior.
Charakteristika činností/příklady náplně práce	<p>Uchazeč může být zařazen na pozice v organizacích a podnicích v oddělení nákupu a prodeje zboží, například jako prodejce, manažer prodeje, obchodník a to například v rámci typových pozic: obchodní referent, obchodní zástupce, odbytář, zásobovač zbožíznalec, vedoucí úseku prodeje.</p> <ul style="list-style-type: none">- Je schopen zajišťovat obchodní činnost podniku, zvládá profesní komunikaci,-orientuje se se v obchodně podnikatelských aktivitách tržních subjektů; má znalosti a dovednosti pro vedení obchodního jednání, smluvně zajišťuje nákup a prodej výrobků a služeb,- je schopen vedení jednání s orgány státní správy, včetně zajištění náležitě dokumentace,- aplikuje obchodní marketingové přístupy, v komunikaci se zákazníkem uplatňuje poznatky psychologie prodeje; je schopen poskytovat následnou zákaznickou podporu a komplexní péči o zákazníka při současném uplatnění obchodního přístupu při jednání s klienty a obchodními partnery,-má kompetence k řešení problémů a to <i>samostatně nebo v týmu</i>, je schopen pojmenovat a analyzovat vzniklý obchodně-zákaznický problém v daném kontextu; umí určit příčiny problému, získat informace potřebné k jeho řešení, navrhnout způsob řešení, popř. varianty řešení, zvážit možné pozitivní i negativní dopady; zvolit optimální postup řešení, zdůvodnit jej a vysvětlit postup řešení jiným lidem, vyhodnotit výsledek,-umí volit různé prostředky vhodné pro splnění obchodně prodejních aktivit, využívat zkušeností a vědomostí nabytých dříve,-v pracovních pozicích využívá komunikativní kompetence, umí se vyjadřovat přiměřeně účelu jednání a komunikační situaci v mluvených i případně psaných projevech, vhodně se prezentovat, zpracovávat souvislé, obsahově i stylisticky náročnější texty; vést konstruktivní dialog, formulovat a obhajovat své názory a postoje, adekvátně reagovat na projevy druhých lidí,-umí si stanovit profesní cíle a využívat čas pro profesní povinnosti.		
Oblast využití	Odbytové (prodejní) aktivity všech typů organizací pro všechny typy trhů, včetně malého soukromého podnikání, součást, případně také řízení malého týmu prodejců, výkonový článek obchodních oddělení, apod. Exekutivní, nižší až střední management.	Pro oblast soukromého podnikání vyhovuje pro řízení živnosti a výkony odbytu malého podniku	

<p>Obecné kompetence a charakteristiky</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Zvládá rutinní obchodní (prodejní, nákupní)činnost v rámci daného systému obvykle pod odborným vedením, případně i jako individuální prodejce -Má základní komplexní znalosti a dovednosti pro efektivní osobní prodej. -Má základní komunikační schopnosti a dovednosti pro osobní jednání -Má organizační schopnosti potřebné pro činnost, resp. pro funkci prodejce (zástupce atd.) -Má schopnost práce s informacemi v míře nezbytné a požadované pro výkon dané funkce -Zvládá základní techniky prodeje a prodejní taktiky -Má aktivní pro-klientský přístup v rámci svých pravomocí a možností -Umí pracovat na základě cílů a plánování práce -Zvládá nezbytný osobní rozvoj potřebný pro danou funkci -Má analytické schopnosti pro zpracování a vyhodnocení pracovních situací v souvislosti s prodejem -Má základní orientaci pro práci s internetem
<p>Získané odborné znalosti a dovednosti</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Znalost fungování trhu. -Znalost, porozumění a využití chování zákazníků pro prodejně marketingové činnosti. -Další znalosti a dovednosti podporující obchodní činnost- plánování aktivit prodejce, prospecting zákazníků, zpracování nabídek, sjednávání schůzek, příprava na jednání, komunikace a jednání se zákazníkem, vyjednávací dovednosti, zvládání námitek, proaktivní přístup a péče o zákazníky, vyřizování stížností a reklamací, využívání on line technik a technologií v prodeji. - Prezentační dovednosti, aktivní naslouchání, základní výpočty pro efektivitu prodeje. -Znalost produktu, sortimentu. -Znalost firmy (firemní strategie, komunikace, požadavků, cílů, organizace), znalost konkurence, regionu, teritoria. -Znalost předpisů týkajících se produktu a užití zákazníkem.
<p>Odborné dovednosti prokazované certifikací</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Vysvětlit podstatu fungování trhu (nabídka, poptávka); -Vymezit pojmy výrobní, prodejní a marketingová podnikatelská koncepce firmy. -Vysvětlit místo osobního prodeje v marketingovém mixu. -Umět analyzovat trh a tržní příležitosti. - Znat charakteristiky a odlišnosti základních typů zákazníků (firemní zákazníci, distribuční řetězce, veřejná správa, koncový uživatelé). - Znat specifika prodeje podle povahy produktu. - Vysvětlit a aplikovat fáze nákupního procesu ve vazbě na činnost prodejce. - Popsat a zpracovat plán činnosti prodejce (den, týden, měsíc). - Znat základní kvantifikovatelná kritéria hodnocení práce prodejce (poměrové ukazatele: počet telefonátů/počet schůzek, počet schůzek/počet uzavřených smluv, ...). - Vyjmenovat a popsát zdroje informací pro vyhledávání zákazníků. - Popsat pravidla telefonického sjednávání schůzek; Znat principy zpracování písemné nabídky; Vyjmenovat základní komunikační prostředky. - Chápat a umět aplikovat pojmy empatie a intuice ve vazbě na obchodní činnost; Srozumitelně představit principy komunikace se zákazníkem; Vysvětlit principy aktivního naslouchání; Orientovat se v používání typologie zákazníků dle typologie mozkových dominancí (ev. typologie Gretz-Drozdek), uvést konkrétní příklad. - Znat typy otázek a znát způsoby jejich používání; Umět aplikovat metodu zjišťování potřeb a vedení jednání formou SPIN.

	<p>- Popsat metody klasifikace (hodnocení zákazníků) z hlediska principů péče o zákazníka (podle stupně užití produktů).</p> <p>- Vysvětlit techniky udržování vztahu se zákazníky; Popsat principy CRM; Charakterizovat pojem vztahová inteligence, aplikovat na práci prodejce.</p> <p>- Porozumět a umět vysvětlit na konkrétním případě kategorie – vlastnosti-výhoda-užitek; Popsat a aplikovat metodu FDBP matice na konkrétním případě přípravy nabídky. Vysvětlit metodu QSC (kruh kvalitního prodeje), příp. jiný model fází obchodního jednání.</p> <p>- Vysvětlit podstatu námitek a rozdíl mezi námitkou a vytáčkou; Charakterizovat základní kroky zvládnutí námitek; Vysvětlit principy zvládnutí námitek vůči ceně; Charakterizovat principy sdílení pozitivních a negativních zkušeností.</p> <p>-Popsat rozdíl mezi jednáním a vyjednáváním, argumentace versus manipulace; Vysvětlit kroky přípravy na vyjednávání; Popsat vyjednávací strategie; Vysvětlit příklady použití vyjednávacích taktik; Stanovení strategie a taktiky v jednání.</p> <p>- Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží a popsat konfliktní typy zákazníků.</p> <p>- Popsat základní možnosti podpory prodeje na internetu; Charakterizovat základní principy fungování sociálních médií.</p>	
Kvalifikační úroveň dle NSP a kompetence	4	
Požadované vzdělání	Středoškolské, maturita a vyšší úroveň	Alternativně přípravný odborný kurz, který je akreditován a má minimálně 100 hodin rozsah
Požadovaná praxe	6 měsíců v oblasti marketingu nebo prodeje	Praxe může být alternativně nahrazena účastí v přípravném odborném akreditovaném kurzu v rozsahu minimálně 100 hodin
Další podmínky pro uchazeče o certifikaci	Dovršení 18 let věku	
Podmínky udělení/získání certifikátu		
Certifikační zkouška rozsah	Zkouška se skládá ze samostatné písemné části formou řešení 1)případové studie a 2)další písemné části formou řešení testových otázek. Podmínky zkoušky jsou dány příslušným zkušebním řádem. 3) Třetí část zkoušky je ústní forma zkoušky.	Pro účast na certifikaci je nutno do stanoveného termínu předat řádně vyplněnou žádost o certifikaci, kterou certifikační orgán potvrdí dle stanovených podmínek.
Popis náplně certifikační zkoušky	1. Písemná zkouška ve formě případové studie – prověřuje generické kompetence- porozumění firemním cílům, misí, vizi v souvislosti a při aplikaci na prodejní procesy v organizaci, dosahování výsledků a cílů, uspokojování potřeb externích a interních zákazníků, spolupráce v týmu pro dosažení cílů a uspokojení zákazníků, navazování a udržování vztahů, rozvoj osobnosti prodejce, řešení problémů, plánování, organizace a řízení, implementace pracovních	Detaily průběhu a realizace uvedeny v příslušném zkušebním řádu pro dané certifikační schéma/typ certifikace.

	<p>úkolů a času, návrhy nabídek, postupů, strategií, analytika, marketingové služby, administrativa. Forma: případová studie, 3 otevřené otázky s možností až 3 podotázek u každé otázky, písemné zpracování, Čas: 90 minut</p> <p>2. Písemný test ze znalostí technik, způsobů, metod přípravy a realizace procesu prodeje, pochopení základních pojmů, postupů, procesů, vzorců, schopnost vypočítat základní ukazatele, logické myšlení, rozhodování a analytické schopnosti v zátěži tlaku a času, porozumění pracovnímu dokumentu Forma: test, 20 otázek, 30 minut, výběr ze 4 možných odpovědí</p> <p>3. Ústní zkouška- prověřování kompetencí, identifikace dovednosti, znalosti a zkušenosti pro prodej a clientský servis, přednosti a nedostatky, schopnosti vidět sebe a jiné z různých hledisek, orientace na zákazníka a cíle, verbální a neverbální komunikace, prezentace, demonstrace Forma: Ústní- představení uchazeče, obhajoba řešení případové studie, dotazy zkušebního komisaře a reakce a odpovědi uchazeče, doplnění kompetencí uchazeče Zpracování: Zkušební arch se záznamem zkoušené kompetence a vyhodnocení, podpis zkušebního komisaře Čas: 15-30 minut</p>	
Kritéria pro splnění certifikační zkoušky a udělení certifikátu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dodržení podmínek certifikačního procesu certifikačního orgánu ze strany uchazeče 2. Získání potřebného počtu bodového hodnocení v řešení případové studie ve výši 65% z celkového možného bodového hodnocení, V testové části hodnocení ve výši 13 bodů; Získání 65% z celkového bodového hodnocení ústní zkoušky. 	Bod 1. se týká zejména případného porušování podmínek zejména zkušebního řádu, případně dalších smluvních podmínek včetně nutnosti podpisu dohody o vydání certifikátu.
Požadovaná odborná způsobilost	Odpovídá odborným dovednostem a odborným znalostem jak uvedeno výše ve schématu	Požadované odborné znalosti a dovednosti jsou například kompatibilní s akreditovanými certifikovanými kurzy CIMA,
Další podmínky pro získání certifikátu	Dodržování smluvních a dalších podmínek, zkušebních a organizačních řádů a opatření certifikačního procesu certifikační sekce pro daný typ certifikace/certifikační schéma. Pro vydání certifikátu je nutné uzavřít dohodu, která specifikuje etické a právní jednání držitele certifikátu:	

	Certifikát smí používat pouze jeho držitel a to v rozsahu a platnosti příslušné odborné kvalifikace, certifikát nesmí být využíván způsobem, který by neodpovídal obsahu, rozsahu nebo platnosti certifikátu, diskreditoval certifikační orgán ve smyslu zavádějících nebo neautorizovaných prohlášení, odkazů na certifikační orgán v případě pozastavení nebo odnětí certifikátu. Držitel certifikátu je povinen udržovat získanou způsobilost na aktuální úrovni a projít procesem dozorování.	
Platnost certifikátu	5 let, v případě splnění podmínek dozorování držitele certifikátu	Možnost opakované certifikace
Udržování certifikátu	Držitel certifikátu předává ve stanoveném období 28-36 měsíců od vydání zpracovaný dotazník pro dozorování. V případě nesplnění podmínek dozorové činnosti mohou být vyžádány dodatečné podklady, stanoven pohovor s držitelem nebo ověření kompetencí formou zkoušky. U negativním výsledku dozoru je možnost pozastavení platnosti certifikátu nebo až odnětí certifikátu	V případě nesplnění podmínek dozoru nelze provést opakovanou certifikaci. Podmínky pro dohled-proces dozoru jsou na www.certifikace-cima.cz
Opakovaná certifikace (recertifikace)	Prodloužení platnosti certifikátu formou opakované certifikace (recertifikace), Opakovaná certifikace je obvykle zahájena nejpozději 3 měsíce před ukončením stanovené doby platnosti certifikátu vydávaného Certifikační sekci CS CIMA a netýká se případů pozastavení nebo odnětí certifikátu. Probíhá formou zpracovaného dotazníku pro prověření udržování a úrovně získaných kompetencí uchazeče zkoušky v elektronické podobě formou testu. Podmínky zkoušky jsou určovány každoročně od září běžného roku.	Podmínky, obsah, rozsah opakované certifikace jsou uveřejněny na www.certifikace-cima.cz
Pozastavení platnosti a odnětí certifikátu	Pozastavení platnosti certifikátu nastává v případech: <ul style="list-style-type: none"> a) Porušování podmínek pro držení certifikátu a využívání certifikace v rozporu s ustanovením certifikačního schématu a Statutu certifikace b) Neplnění podmínek dozoru ze strany certifikované osoby včetně nevyřešení problémů v době stanovené c) Neplnění podmínek Dohody o vydání a převzetí certifikátu držitelem certifikátu Odebrání certifikátu nastává v případech: <ul style="list-style-type: none"> a) Hrubého a soustavného porušování podmínek pro držení certifikátu a využívání certifikace v rozporu s ustanovením Statutu certifikace b) Nesplnění podmínek dozoru ze strany certifikované osoby dle Statutu certifikace c) Nesplnění podmínek a hrubé a soustavné narušování je řádně zdokumentováno, auditováno radou pro certifikaci a rozhodnutí je odůvodněno. 	
Certifikát	V případě splnění podmínek certifikace pro dané schéma/typ certifikace je úspěšnému uchazeči vydán certifikát, který splňuje podmínky <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jméno a příjmení certifikované osoby ▪ Název (logo, značku) certifikačního orgánu ▪ Datum narození uchazeče a fakultativně místo narození uchazeče ▪ Datum vydání osvědčení (nebo datum zkoušky) ▪ Typ certifikace (název odborné kvalifikace), název funkce, odkaz na datovaný dokument se specifikací požadavků 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datum zahájení účinnosti certifikátu, pokud jím není rozuměno datum vydání nebo zkoušky a platnosti certifikátu ▪ Platnost (doba platnosti) vydaného certifikátu ▪ Pokud je funkce akreditovaná, má certifikát akreditační značku propůjčenou od akreditačního orgánu <p>Materiál, ze kterého je certifikát, obsahuje prvky proti zneužití.</p>
Přezkoumání a validace certifikačního schématu	Zajišťuje certifikační orgán, zkušební komise a rada pro certifikaci pravidelně a systematicky formou vyhodnocení a dozorů jednou za sledované období 2 let

Certifikace odborné kvalifikace typu Prodej CIMA-A, funkce „obchodník-prodejce“ se realizuje na základě:

1. Dokumentu QP 75-01-17, vydání č. 2
2. Dokumentu QP 75-01-01 (Statut certifikace CS CIMA)-
 - a) článek VII- Postup a proces certifikace
 - b) článek VII- Certifikát
 - c) článek IX- Odvolání a stížnosti
 - d) článek X- Dozor
 - e) článek XI- Recertifikace
3. Dokumentu QP 75-01-06 -Hodnotící standardy Prodej CIMA-A
4. Dokumentu QP 75-01-07- Zkušební řád Prodej CIMA-A
5. Dokumentu QP-75-07/02- Žádost uchazeče o certifikaci a v případě recertifikace dokumentu QF 75-15/00- Žádost uchazeče o recertifikaci
6. Dokumentu QF 75-13/02- Dohoda o vydání certifikátu

15.5.2015

Otakar Pivoda, ředitel CS CIMA

R1: 23.7.2015