

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore 6405 K pracovník marketingu

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Pracovník v oblasti reklamy, Obchodný zástupca, Manažér pre starostlivosť o zákazníka

Vedomosti:

- definovať marketingovú komunikáciu
- definovať reklamné ciele a stratégie
- definovať tovaroznalectvo všeobecne
- definovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické a protipožiarne pravidlá
- charakterizovať prácu s textovým editorom, tabulkovým procesorom a prezentačným softvérom
- charakterizovať zabezpečenie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na oddelení služieb zákazníkom a na pokladniach
- charakterizovať zásady bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, hygienické protipožiarne pravidlá a predpisy HACCP o manipulácii s tovarom
- identifikovať zákonné normy a interné pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov
- marketingových stratégií, základné formy podnikania a podstatu podnikateľskej činnosti
- popísať administratívne procesy pri práci na oddelení služieb zákazníkom, v pokladničnej zóne, na oddelení kontroly cien a marketingu
- popísať aplikáciu psychológie na proces tvorby účinnej reklamy a jej pôsobenia na psychiku jednotlivca
- popísať spôsob prípravy a vedenia reklamných kampaní
- popísať základné ekonomické pojmy, kategórie a zákonitosti trhu v podmienkach trhovej ekonomiky, základy
- popísať základy obchodného a pracovného práva pre potreby reklamnej praxe, etický kódex reklamnej praxe,
- popísať zásady komunikácie so zákazníkmi, v závislosti od veku, typu zákazníka
- popísať zásady marketingu
- špecifikovať zásady riadenia a vedenia tímu, koučovania a školenia zamestnancov
- vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky
- vysvetliť postup vyhotovenia cenovej ponuky, objednávky, faktúry
- vysvetliť priebeh a zložky reklamnej komunikácie vo všetkých médiách
- vysvetliť problematiku práv a povinností spotrebiteľa
- zákonitosti pôsobenia zákona o reklame a autorský zákon

Zručnosti:

- dodržiavať zásady BOZP a PO, osobnú a pracovnú hygienu
- komunikovať a jednať s ľuďmi/klientmi na základe ich potrieb resp. požiadaviek
- komunikovať so zákazníkom v cudzom jazyku
- komunikovať v cudzom jazyku na úrovni B1
- kontrolovať profesionalitu služieb poskytovaných zákazníkom v pokladničnej zóne a počet zákazníkov stojacich v rade
- koordinovať činnosti pracovníkov/tímov, vrátane spolupráce s ostatnými úsekmi organizácie
- navrhovať spôsob predaja finálnych výstupov zákazníkom
- obsluhovať pokladňu a všetky administratívne úkony pri práci v pokladni
- oddelení služieb zákazníkom a na pokladničnej zóne
- organizovať reklamné a propagačné akcie plánov, stratégií a analýz
- plánovať reklamné, propagačné a komunikačné aktivity

- poskytovať všeobecné informácie o produktoch a výrobkoch
- používať informačné a komunikačné technológie
- predávať tovary a služby
- pripravovať podklady na spracovanie návrhov koncepcií jednotlivých reklamných projektov, tvorbu mediálnych
- riadiť oddelenie služieb zákazníkom, ich nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien a
- riadiť zverených zamestnancov
- riešiť problémy v reálnych súvislostiach s použitím základných matematických operácií
- spracovávať mediálnu politiku a marketingovú stratégiu podujatí
- školiť nových zamestnancov na oddelení služieb zákazníkom, na úseku pokladní a iných oddelení
- tvoriť koncepcie reklamných kampaní a propagačných akcií
- viesť evidenciu zákazníckych reklamácií, profesionálne a v súlade s internými pravidlami riešiť zákaznícke sťažnosti
- vybavovať telefonické hovory a elektronickú komunikáciu
- vyhodnocovať úspešnosť reklamných kampaní
- vyhotovovať cenové ponuky, objednávky a faktúry
- zabezpečovať reklamné, propagačné a komunikačné aktivity
- zabezpečovať, že zákazníkom je počas pracovnej doby k dispozícii dostatok odborne školených pracovníkov
- zastupovať organizácie na rokovaniach s partnermi/inštitúciami
- zostavovať prieskumy trhu produktov a služieb

Kompetencie:

- samostatnosť pri práci
- samostatnosť pri prezentovaní
- samostatnosť v organizovaní a v plánovaní práce
- samostatnosť v rozhodovaní
- schopnosť flexibility a kreativity
- schopnosť komunikovať s ľuďmi
- schopnosť kultivovaného slovného prejavu
- schopnosť motivovať ľudí
- schopnosť prezentovať navrhované riešenia
- schopnosť riešiť problémy
- schopnosť viesť motorové vozidlá
- schopnosť viesť pracovný tím
- schopnosť vyjadrovať sa zrozumiteľne
- zodpovednosť za výsledky práce tímu
- zodpovednosť za výsledky svojej práce