

# Referent internetového obchodu

Referent internetového obchodu zajišťuje běžný provoz internetového obchodu, tedy nákup, prodej včetně základní obsluhy internetového prodejního systému.

<b>Odborný směr:</b>	Obchod a marketing
<b>Odborný podsměr:</b>	nákup a prodej zboží, služeb a nemovitostí
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s výučním listem tříleté
<b>Alternativní názvy:</b>	Internetový prodejce, prodejce e-shopu
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	Ne

## Pracovní činnosti

- Nákup a prodej zboží a služeb přes internet.
- Přejímka, kontrola, skladování, ošetřování a dohlížení na zboží.
- Příprava a úprava zboží k prodeji.
- Přijímání objednávek zákazníků a jejich vyřizování.
- Poskytování poradenské činnosti a nezbytných informací zákazníkovi.
- Kontrola plateb za zboží.
- Elektronická komunikace se zákazníkem.
- Vyřizování dotazů, stížností a reklamací.
- Vedení elektronických evidencí.
- Inventarizace zboží a pomoc při sladování toku zboží s poptávkou zákazníků.

## CZ-ISCO

- 52499 - Pracovníci v oblasti prodeje jinde neuvedení
- 5249 - Pracovníci v půjčovnách a ostatní pracovníci v oblasti prodeje jinde neuvedení

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
5249	Pracovníci v oblasti prodeje jinde neuvedení	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C5249">http://data.europa.eu/esco/isco/C5249</a>

## Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Zraková zátěž		x	x	
Pracovní doba, směnnost			x	
Celková fyzická zátěž	x	x		
Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny)		x		
Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin		x		
Duševní zátěž		x		
Zátěž teplem	x			
Zátěž chladem	x			
Zátěž hlukem	x			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.1	102012			
Název	1	2	3	4
Zátěž vibracemi	x			
Zátěž prachem	x			
Zátěž chemickými látkami	x			
Zátěž invazivními alergeny	x			
Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění	x			
Zátěž ionizujícím zářením	x			
Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů	x			
Lokální zátěž jemné motoriky	x			
Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru	x			
Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách	x			
Práce ve výškách	x			
Zvýšené riziko úrazu pracovníka	x			
Zvýšené riziko obecného ohrožení	x			

Legenda:

- 1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko)  
*Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.*
- 2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika)  
*Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.*
- 3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika)  
*Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.*
- 4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika)  
*Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.*

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Prodavač	66-51-H/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s výučním listem v oboru prodavač, obchodník, obchodní provoz	6651H

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Obchodník	66-41-L/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s výučním listem ve skupině oborů obchod	66xxH

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13.D.3012	Posuzování kvality zboží (při přejímce, při reklamacích zákazníků)	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2013	Vyřizování stížností a reklamací na prodávané zboží v souladu s platnou legislativou	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.5021	Plánování druhu a množství zboží, které je třeba objednat do prodejny dle předpokládaného odbytu	3	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.D.8011	Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.3311	Kontrola věcné správnosti průvodních dokladů (dodací listy, faktury) k expedovaným zásilkám	3	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.D.8311	Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.)	3	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.A.6311	Sestavování, kompletace a balení zásilek pro odběratele tuzemské i zahraniční dle expedičních dokladů s přihlédnutím k charakteru expedovaných výrobků či zboží a ke způsobu dopravy těchto zásilek	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.3001	Nákup vymezeného sortimentu zboží a materiálů	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.1311	Kompletace a vybavování zásilek průvodní dokumentací pro odběratele, přepravce a celní a jiné orgány	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.B.4013	Práce s informačními a komunikačními technologiemi	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	3	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf)

### Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13._.0013	inventarizace	3	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13._.0031	skladování a ochrana zboží	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0032	balení zboží	3	CompetenceSuitabilityEnum.2

## Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
j22._0042	práce s internetem	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14._0001	zbožíznařství obecně	3	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf)

## Obecné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 0-3
b01	Počítačová způsobilost	3
b02	Způsobilost k řízení osobního automobilu	0
b03	Numerická způsobilost	2
b04	Ekonomické povědomí	2
b05	Právní povědomí	2
b06	Jazyková způsobilost v češtině	2
b07	Jazyková způsobilost v angličtině	1
b08	Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce	0

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c10\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c10_manualu.pdf)

## Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	4
2.6	Kompetence k vedení lidí	0
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	3
1.4	Kompetence ke zvládnání stresu a zátěže	3
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	3
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	3
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
4.5	Kompetence k samostatnosti	3
4.6	Kompetence k výkonnosti	3

## Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
1.3	Kompetence ke kreativitě	3
2.2	Kompetence ke kooperaci	3
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	3

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c9\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání

- Závažná endokrinní onemocnění
- Poruchy vidění
- Závažná onemocnění páteře
- Onemocnění končetin s poruchou funkce včetně poúrazových stavů
- Duševní poruchy
- Poruchy chování
- Závažná psychosomatická onemocnění
- Epilepsie a jiná záchvatová onemocnění
- Závažná nervová onemocnění
- Závažné stavy po úrazech či operacích pohybového systému

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.*