# Pracovník internetového obchodu

Pracovník internetového obchodu zajišťuje širokou škálu činností spjatých s fungováním elektronického internetového obchodu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Obchod a marketing |
| **Odborný podsměr:** | nákup a prodej zboží, služeb a nemovitostí |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Pracovník e-shopu |
| **Nadřízené povolání:** | Obchodník |
| **Příbuzné specializace:** | Knihkupec, Obchodní zástupce, Pracovník internetového obchodu, Starožitník, Realitní makléř, Aukcionář, dražebník, Zastavárník, Realitní makléř, Realitní makléř, Aukcionář, dražebník, Obchodní zástupce, Pracovník internetového obchodu |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Vedení elektronických evidencí.
* Tvorba různých analýz a reportů (návštěvnost stránek, prodejnost produktů apod.).
* Vystavování faktur za dodávané zboží.
* Inventarizace zboží.
* Vyřizování reklamací.
* Poskytování kvalifikované poradenské činnosti a komplexnějších informací zákazníkovi.
* Spoluvytváření a správa (aktualizace) webových stránek internetového obchodu.
* Kontrola plateb za zboží.
* Elektronická komunikace se zákazníkem, poskytování informací.
* Nákup a prodej zboží a služeb přes internet.
* Přijímání objednávek zákazníků a jejich vyřizování.
* Komunikace se skladovými pracovníky ohledně výdeje zboží.
* Přejímka, kontrola, skladování, ošetřování a dohlížení na zboží.

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Duševní zátěž | x | x |  |  |
| Pracovní doba, směnnost | x | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | x |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| Zraková zátěž | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny) | x |  |  |  |
| Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin | 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** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání | 6341M |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz obchodu | 6641M |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |
| RVP | Obchodní akademie | 63-41-M/02 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa | 63xxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gymnázium | 7941K |
| RVP | Ekonomika a administrativa | 63-xx-M/xx |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h13.D.3012 | Posuzování kvality zboží (při přejímce, při reklamacích zákazníků) | 4 | Nutné |
| h13.C.2013 | Vyřizování stížností a reklamací na prodávané zboží v souladu s platnou legislativou | 4 | Nutné |
| h13.D.8011 | Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce | 4 | Nutné |
| h13.D.3311 | Kontrola věcné správnosti průvodních dokladů (dodací listy, faktury ) k expedovaným zásilkám | 4 | Nutné |
| h13.D.8311 | Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.) | 4 | Nutné |
| h14.C.3001 | Nákup vymezeného sortimentu zboží a materiálů | 4 | Nutné |
| h13.D.1311 | Kompletace a vybavování zásilek průvodní dokumentací pro odběratele, přepravce a celní a jiné orgány | 4 | Nutné |
| h14.C.2992 | Vyřizování stížností a reklamací | 4 | Nutné |
| h13.B.4013 | Práce s informačními a komunikačními technologiemi | 4 | Nutné |
| h11.D.2022 | Volba a aplikace vhodné techniky obchodního vyjednávání | 4 | Výhodné |
| h13.D.1022 | Zpracování statistik odbytů a prodejů výrobků, zboží či služeb organizace realizovaných prostřednictvím elektronického katalogu zboží | 4 | Výhodné |
| h13.D.1023 | Administrace elektronického katalogu zboží | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h13.\_.0024 | postupy při reklamacích, práva spotřebitele | 4 | Nutné |
| h13.\_.0031 | skladování a ochrana zboží | 4 | Výhodné |
| j22.\_.0042 | práce s internetem | 4 | Nutné |
| h11.\_.0001 | marketing obecně | 4 | Nutné |
| h11.\_.0006 | marketing a marketingová komunikace | 4 | Výhodné |
| h14.\_.0001 | zbožíznalství obecně | 4 | Nutné |
| h13.\_.0020 | psychologie prodeje | 4 | Výhodné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 2 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 3 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 2 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 5 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*