

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
Nadřazené povolání:	Obchodník
Příbuzné specializace:	Knihkupec, Starožitník, Zastavárník, 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			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	102842			
Název	1	2	3	4
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
RVP	Ekonomika a podnikání	63-41-M/01
RVP	Obchodní akademie	63-41-M/02
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání	6341M
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz obchodu	6641M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Ekonomika a administrativa	63-xx-M/xx
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gymnázium	7941K

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13.D.3012	Posuzování kvality zboží (při přejímce, při reklamacích zákazníků)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2013	Vyřizování stížností a reklamací na prodávané zboží v souladu s platnou legislativou	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.8011	Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.3311	Kontrola věcné správnosti průvodních dokladů (dodací listy, faktury) k expedovaným zásilkám	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.8311	Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.3001	Nákup vymezeného sortimentu zboží a materiálů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.1311	Kompletace a vybavování zásilek průvodní dokumentací pro odběratele, přepravce a celní a jiné orgány	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h14.C.2992	Vyřizování stížností a reklamací	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.B.4013	Práce s informačními a komunikačními technologiemi	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11.D.2022	Volba a aplikace vhodné techniky obchodního vyjednávání	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.D.1022	Zpracování statistik odbytů a prodejů výrobků, zboží či služeb organizace realizovaných prostřednictvím elektronického katalogu zboží	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h13.D.1023	Administrace elektronického katalogu zboží	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0031	skladování a ochrana zboží	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
j22._.0042	práce s internetem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h11._.0001	marketing obecně	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h11._.0006	marketing a marketingová komunikace	4	CompetenceSuitabilityEnum.1
h14._.0001	zbožíznalství obecně	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0020	psychologie prodeje	4	CompetenceSuitabilityEnum.1

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

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	4
1.3	Kompetence ke kreativě	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