# 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.

## CZ-ISCO

* Obchodní zástupci
* Obchodní zástupci

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Obchodní zástupci (CZ-ISCO 3322)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 16 868 Kč | 44 551 Kč | 84 943 Kč |  |  |  |
| Středočeský kraj | 16 186 Kč | 39 445 Kč | 73 352 Kč |  |  |  |
| Jihočeský kraj | 15 634 Kč | 32 006 Kč | 66 454 Kč |  |  |  |
| Plzeňský kraj | 19 910 Kč | 37 165 Kč | 64 656 Kč |  |  |  |
| Ústecký kraj | 20 018 Kč | 34 050 Kč | 68 379 Kč |  |  |  |
| Královéhradecký kraj | 20 088 Kč | 38 965 Kč | 69 619 Kč |  |  |  |
| Pardubický kraj | 19 490 Kč | 35 176 Kč | 64 041 Kč |  |  |  |
| Kraj Vysočina | 17 433 Kč | 31 954 Kč | 51 784 Kč |  |  |  |
| Jihomoravský kraj | 16 565 Kč | 34 483 Kč | 62 903 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 21 609 Kč | 36 967 Kč | 65 918 Kč |  |  |  |
| Zlínský kraj | 20 888 Kč | 41 425 Kč | 79 383 Kč |  |  |  |
| Moravskoslezský kraj | 23 165 Kč | 39 659 Kč | 63 066 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Medián za ČR celkem** |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 3322 | Obchodní zástupci | - | 38 021 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 3322 | Obchodní zástupci | http://data.europa.eu/esco/isco/C3322 |

## 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 |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru provoz obchodu | 6641L |
| AKSO | Obchodník | 6641L01 |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |
| RVP | Obchodní akademie | 63-41-M/02 |
| RVP | Obchodník | 66-41-L/01 |

#### 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 |

## 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 | 3 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 3 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 2 |

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

### Digitální kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-4** |
| 1.1 | Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 5.3 | Kreativní využívání digitálních technologií  | 2 |
| 5.2 | Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií  | 2 |
| 5.1 | Řešení technických problémů  | 2 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí  | 1 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody  | 2 |
| 4.2 | Ochrana osobních dat a soukromí  | 3 |
| 4.1 | Ochrana zařízení  | 2 |
| 3.3 | Autorská práva a licence  | 2 |
| 3.2 | Integrace a přepracování digitálního obsahu  | 3 |
| 3.1 | Tvorba digitálního obsahu  | 3 |
| 2.4 | Netiketa  | 2 |
| 2.3 | Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 2.2 | Sdílení prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 2.1 | Interakce prostřednictvím digitálních technologií  | 2 |
| 1.3 | Správa dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 1.2 | Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu  | 2 |
| 5.4 | Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích  | 2 |

*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 |
| 4.3 | Kompetence k podnikavosti | 2 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 4 |
| 3.2 | Kompetence ke koncepčnímu myšlení | 2 |
| 3.1 | Kompetence k analytickému myšlení | 3 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 1 |
| 2.5 | Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým | 2 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 3 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 3 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |

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