

Referent internetového obchodu

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

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

Příklady činností

Příklady činností ze soukromého sektoru	Tarifní stupeň
Nákup, přijímka, skladování a expedice zboží zákazníkovi	7
Každodenní komunikace se zákazníky a obchodními partnery	7
Příprava zboží a jeho umístění na stránky internetového obchodu	6
Spolupráce při výběru zboží s ohledem na obchodní sezónu a aktuální poptávku	6
Sběr obchodních údajů a jejich příprava pro vyhodnocení	6

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		

Typ JP	ID			
Povolání	102012			
Název	1	2	3	4
Duševní zátěž		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			
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

Povolání

102012

Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

Typ	Název	Kód
KKOV	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
KKOV	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	Nutné
h13.C.2013	Vyřizování stížností a reklamací na prodávané zboží v souladu s platnou legislativou	3	Nutné
h13.D.5021	Plánování druhu a množství zboží, které je třeba objednat do prodejny dle předpokládaného odbytu	3	Výhodné
h13.D.8011	Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3	Nutné
h13.D.3311	Kontrola věcné správnosti průvodních dokladů (dodací listy, faktury) k expedovaným zásilkám	3	Výhodné
h13.D.8311	Vedení požadovaných evidencí (dokumentace a podklady pro účetnictví, pro přepravce apod.)	3	Výhodné
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	Nutné
h14.C.3001	Nákup vymezeného sortimentu zboží a materiálů	3	Nutné
h13.D.1311	Kompletace a vybavování zásilek průvodní dokumentací pro odběratele, přepravce a celní a jiné orgány	3	Nutné
h13.B.4013	Práce s informačními a komunikačními technologiemi	3	Nutné
h11.C.2231	Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	3	Nutné

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h13._.0013	inventarizace	3	Výhodné
h13._.0031	skladování a ochrana zboží	3	Nutné
h13._.0032	balení zboží	3	Nutné
j22._.0042	práce s internetem	3	Nutné
h14._.0001	zbožiznalství obecně	3	Nutné

Popisy úrovní naleznete zde: 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

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

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
4.4	Kompetence k řešení problémů	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
1.2	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

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Závažná endokrinní onemocnění.
- Poruchy vidění.
- Závažná onemocnění páteře.
- Onemocnění končetin s poruchou funkce včetně porážových 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.