Specialista/specialistka internetového obchodu (kód: 66-043-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Vedoucí pracovník internetového obchodu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v marketingové a obchodní činnosti	5
Tvorba a provoz prodejního webu (e-shopu) s využitím platformy a jeho efektivní řízení	6
Využívání on-line propagačních nástrojů pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu) a sociálních sítích	5
Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v marketingové a obchodní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v marketingovém mixu a marketingových strategiích	Písemné ověření
b) Definovat podstatu a princip marketingového výzkumu	Písemné ověření
c) Zjistit ceny konkurenčních výrobků a navrhnout změny v ceně nabízených výrobků podle dodavatelských podmínek a poptávce na trhu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Definovat obchodní proces a fáze prodeje	Ústní ověření
e) Sestavit a vysvětlit kalkulaci nákladů, výnosů, zisků a ekonomických ukazatelů pro zajištění fungování e-shopu	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vyjmenovat kroky k přípravě prodejních dokumentů /obchodní dokumentace/ u elektronické objednávky	Ústní ověření
g) Popsat postup potřebný k prezentaci produktu na prodejním webu (e-shopu)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Tvorba a provoz prodejního webu (e-shopu) s využitím platformy a jeho efektivní řízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat tvorbu e-shopu, sestavit jeho strukturu podle zásad UX (user experience - uživatelská zkušenost/přívětivost webu), sepsat potřebný obsah	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit potřebné kroky vedoucí k správnému výběru externí firmy jako dodavatele šablony pro vytvoření prodejního webu a vytvořit e-shop pomocí naplnění platformy relevantním obsahem	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat a zhodnotit analytická data prodejního webu (e-shopu)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Charakterizovat a předvést jednotlivé doplňkové nástroje pro efektivnější řízení e-shopu (CRM - řízení vztahu se zákazníky, mailing, fakturační nástroj atd.)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyjmenovat platební metody	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Využívání on-line propagačních nástrojů pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu) a sociálních sítích

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní vyhledávače zboží a služeb a popsat jejich význam	Písemné ověření
b) Charakterizovat podstatu affiliate marketingu (partnerského marketingu)	Písemné ověření
c) Stanovit a využít on-line propagační nástroje pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Stanovit a využít on-line propagační nástroje pro prezentaci zboží a služeb na sociálních sítích	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Charakterizovat SEO (Search engine optimization - optimalizace pro vyhledávače)	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat specifika logistiky internetového obchodu se zbožím a službami	Písemné ověření
b) Vyjmenovat důležité dokumenty a náležitosti, které musí být nedílnou součástí expedované zásilky, a to jak z pohledu odběratele, přepravce, tak i internetového obchodu	Ústní ověření
c) Stanovit množství zboží, potřebné k prodeji dle předpokládaného odbytu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat způsob skladování a ošetřování zásob ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob podle sortimentu a podle zásad logistiky	Písemné ověření
e) Provést přejímku zásob kvalitativně, kvantitativně a podle sortimentu	Praktické předvedení
f) Zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně)	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat možnosti jednotlivých forem komunikace: telefonická, e-mailová, on-line komunikace (chat)	Písemné ověření
b) Efektivně jednat/vyjednávat se zákazníkem a s obchodními partnery	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat postupy péče o zákazníka	Písemné ověření
d) Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vysvětlit na konkrétním příkladu podmínky a postupy reklamace zboží	Písemné ověření
f) Popsat etiku a správné zacházení s osobními informacemi a údaji (včetně GDPR)	Písemné ověření
g) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Součástí zkoušky je písemné ověření formou úloh, výpočtů a popisů, které zaručí splnění příslušného kritéria. Uchazeč na otázky zadané autorizovanou osobou odpovídá volnou formou.
Otázky vycházejí z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - zejména odborných způsobilostí:
Orientace v marketingové a obchodní činnosti - kritéria hodnocení a), b),
Využívání on-line propagačních nástrojů pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu) a sociálních sítích - kritéria hodnocení a), b) a e),
Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě - kritéria hodnocení a), d),
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou - kritéria hodnocení a), c), e), f).

Kompetence - **Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou** - kritérium d) a e). Během praktického předvedení bude nasimulovaná situace nespokojeného zákazníka, který chce svůj výrobek již podruhé reklamovat a uchazeč musí tuto situaci profesionálně vyřešit. Další situace může být v podobě námitek zákazníka na časovou náročnost popř. kvalitu zakázky a uchazeč musí tuto situaci konstruktivně vyřešit.

Pro splnění úkolů uvedených v hodnoticích kritériích, konkrétně u kompetence **Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě** - kritéria hodnocení e), f) je potřeba poskytnout uchazeči firemní dokumenty (je na rozhodnutí autorizované osoby, zda se bude jednat o fiktivní či reálnou firmu), přičemž počet druhů firemních dokumentů k ověření nesmí být menší než pět a musí se mezi nimi vyskytovat faktura a vzor obchodní smlouvy.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat tento požadavek:

- Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na ekonomiku, management nebo marketing a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti související s provozem internetového obchodu, nebo v oblasti marketingu či obchodu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování v oblasti ekonomiky, marketingu nebo obchodu.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Zkušební místnost
- Výpočetní technika vybavená databází CRM (Customer relationship management, nástroj pro řízení vztahů se zákazníky) a fakturačními nástroji, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu (webové analytické programy).
- Technika k prezentaci daných informací (dataprojektor, flipchart či tabuli na možné nákresy).
- Firemní dokumenty: Objednávkové listy v tištěné a elektronické formě, přijaté faktury, vzor obchodní smlouvy, reklamační listy, záruční listy, dodací listy, firemní dokumenty charakterizující objem nákupu zboží za dané období, firemní leták s nabídkou zboží, databáze s podporovanými dodavateli.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro průběh zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 4 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Doba trvání písemné části zkoušky uchazeče je 60 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
VESNA, a .s.
Centrum Informační Společnosti, s. r. o.
O2 Czech republic, a. s.
MYPS, s. r. o.