

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 hodnotícího 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 hodnotících 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.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor/lektorka dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

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 doporučenými dodavateli.

K Žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím 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 hodnotícího standardu

Hodnotící 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.