Pracovník/pracovnice e-mail marketingu (kód: 66-056-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v principech marketingu a přímého marketingu	4
Orientace v právní problematice ochrany osobních údajů v e-mail marketingu	4
Vytvoření a práce s databází e-mailových kontaktů	4
Vytvoření e-mailové kampaně	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 11.02.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v principech marketingu a přímého marketingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat přímý marketing	Ústní ověření
b) Vyjmenovat nástroje komunikačního mixu a popsat jejich výhody	Ústní ověření
c) Charakterizovat e-mail marketing a jeho využití	Ústní ověření
d) Vyjmenovat základní cíle e-mailingové strategie v marketingu	Ústní ověření
e) Vysvětlit roli e-mailingu jako nástroje pro budování zákaznické zkušenosti	Ústní ověření
f) Popsat současné trendy v oblasti e-mail marketingu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v právní problematice ochrany osobních údajů v e-mail marketingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v platné právní problematice ochrany osobních údajů	Ústní ověření
b) Vysvětlit podstatu informovaného souhlasu a způsoby jeho ukončení (zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti)	Ústní ověření
c) Vysvětlit podstatu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, tzv. GDPR a jeho aplikaci na e-mail marketing	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vytvoření a práce s databází e-mailových kontaktů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsoby získávání kontaktů do databáze e-mailových kontaktů	Ústní ověření
b) Vysvětlit přínosy a důvody k aktualizaci databáze	Ústní ověření
c) Vysvětlit podstatu jednotlivých nástrojů pro tvorbu e-mailových kampaní	Ústní ověření
d) Vyjmenovat grafické možnosti e-mailu	Ústní ověření
e) Provést segmentaci testovací databáze e-mailových kontaktů a vysvětlit práci s ní	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vytvoření e-mailové kampaně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout strategii e-mailové kampaně	Praktické předvedení
b) Popsat a vytvořit jednotlivé kroky elementy navržené tvorby e-mailové kampaně - grafika, stylistika, šablony, využití fotografií a obrázků, zvýraznění sdělení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vytvořit e-mail pomocí webových nástrojů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat způsoby analýzy efektů e-mailových kampaní	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.

Kompetence: **Orientace v právní problematice ochrany osobních údajů v e-mail marketingu.** Autorizovaná osoba poskytne uchazeči příklad vzorového textu informovaného souhlasu se zpracováním osobních údajů. Kritérium c) uchazeč na příkladu vysvětlí jednotlivé požadavky podle platného nařízení a způsob jejich dodržování v rámci práce s kontakty v databázi.

Kompetence: **Vytvoření a práce s databází e-mailových kontaktů**, kritérium e) autorizovaná osoba zadá uchazeči cvičnou databázi kontaktů obohacenou například o transakční a demografické údaje. Z důvodů dodržení platných právních předpisů obsahuje databáze pouze testovací, nikoliv reálné údaje. K databázi dodá autorizovaná osoba také potřebný kontext, tedy charakterizuje účel databáze a hypotetický původ kontaktů. Databáze je předána v elektronické formě a obsahuje detaily minimálně 100 kontaktů. Uchazeč provede segmentaci testovací databáze e-mailových kontaktů a navrhne další způsoby práce s touto databází.

Kompetence: **Vytvoření e-mailové kampaně**, kritérium a) až c) Autorizovaná osoba zadá uchazeči základní parametry kampaně, tedy účel a cíl e-mailingu, cílovou skupinu a krátký popis značky produktu nebo služby, který má být předmětem sdělení. Uchazeč na základě zadání navrhne strategii, popíše jednotlivé kroky v tvorbě e-mailingu a za pomocí webového nástroje vytvoří text a grafickou podobu e-mailu. Autorizovaná osoba je povinna zveřejnit nejpozději 2 týdny před zahájením zkoušky informace o možných webových nástrojích, které budou k dispozici u zkoušky.

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 alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na marketing nebo obchod a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti on-line marketingu, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti marketingu nebo obchodu.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti marketingu nebo obchodu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti on-line marketingu, nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky a obchodu.
c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na marketing nebo obchodu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti on-line marketingu, nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky a obchodu.
d) Profesní kvalifikace 66-056-M Pracovník/pracovnice e-mail marketingu a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti on-line marketingu.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost s výpočetní technikou, která je vybavená operačním systémem, tabulkovým, editačním a prezentačním programem (kancelářský balíček programů) s připojením na internet a tiskárnou
- testovací databáze s minimálně 100 kontakty doplněnou o transakční a demografické údaje v elektronické formě
- zadání pro tvorbu e-mailingové kampaně, obsahující celkový kontext využití databáze, cíle kampaně, cílovou skupinu a krátký popis nabízené značky, produktu či služby

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

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.

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 přestávky a na přípravu) je 4 až 5 hodiny (hodinou se rozumí 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:
Střední odborná škola podnikání a obchodu, Prostějov
VENDI, s. r. o. Prostějov