



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PLÁN REALIZACE ODBORNÉ PRAXE

I. Uchazeč o zaměstnání		ABSOLVENT	
Jméno a příjmení:	XXXX		
Datum narození:	XXXX		
Kontaktní adresa:	XXXX		
Telefon:	XXXX		
Zdravotní stav dobrý: /zaškrtněte/ Omezení /vypište/:		XXXX	XXXX
V evidenci ÚP ČR od:	XXXX		
Vzdělání:	XXXX		
Znalosti a dovednosti:	XXXX		
Pracovní zkušenosti:	XXXX		
Absolvent se účastnil před nástupem na odbornou praxi v rámci aktivit projektu:	rozsah		druh
a) Poradenství	2 x 0,5 hodin		0,5 hodin Úvod do porad. Aktivit, 0,5 hodin individuální poradenství,
	1x hodina 8 hodin		1 hodina tvorba životopisu (elektronicky a telefonicky, 8 hodin Motivační klub (elektronicky a telefonicky)
b) Rekvalifikace			

II. ZAMĚSTNAVATEL



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Název organizace: Vasky trade s.r.o.

Adresa pracoviště: Šedesátá 7046, 760 01, Zlín

Vedoucí pracoviště: XXXX

Kontakt na vedoucího pracoviště:
Tel: 731 653 825

Zaměstnanec pověřený vedením odborné praxe – **MENTOR**

Jméno a příjmení: XXXX

Kontakt: XXXX

Pracovní pozice/Funkce Mentora: Vedoucí zákaznického centra

Druh práce Mentora /rámec pracovní náplně/

Vedení týmu. Komunikace se zákazníky. Komunikace napříč odděleními. Změny objednávek. Reklamacce produktů od zákazníků.
Report tržeb svému nadřízenému. Report pracovních výkazů.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



III. ODBORNÁ PRAXE

Název pracovní pozice absolventa: **Operátor v zákaznickém centru**

Místo výkonu odborné praxe:
Šedesátá 7046, 760 01, Zlín

Smluvený rozsah odborné praxe:

**40 hod. týdně/12 měsíců –
upravit dle potřeby**

Kvalifikační požadavky na
absolventa:

Specifické požadavky na
absolventa:

Druh práce - rámec pracovní náplně absolventa

PRŮBĚŽNÉ CÍLE:

Zadání konkrétních úkolů činnosti
*/v případě potřeby doplňte řádky nebo
doložte přílohou/*

Seznámení s BOZP, seznámení s předmětem
činnosti,

STRATEGICKÉ CÍLE:

*/v případě potřeby doplňte řádky nebo
doložte přílohou/*

Zvýšení kvalifikace absolventa, osvojení
odborných znalostí a praktických dovedností.
Pracovní místo bude pro jeho vývoj odborných
dovedností nezbytný.

VÝSTUPY ODBORNÉ PRAXE:

/doložte přílohou/

Název přílohy:
Příloha č. 2 Průběžné
hodnocení absolventa

Datum vydání přílohy:
měsíčně do konce
následujícího měsíce

Příloha č. 3 Závěrečné
hodnocení absolventa

po ukončení odborné
praxe; do konce
následujícího měsíce

Příloha č. 4 Osvědčení o
absolvování odborné praxe

po ukončení odborné
praxe; do konce



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příloha: Reference pro
budoucího zaměstnavatele*

následujícího měsíce

po ukončení odborné
praxe; do konce
následujícího měsíce

HARMONOGRAM ODBORNÉ PRAXE

Harmonogram odborné praxe, tj. časový a obsahový rámec průběhu odborné praxe je vhodné předjednat a konzultovat mezi zaměstnancem KrP a KoP ÚP ČR, mentorem a absolventem již před nástupem absolventa na odbornou praxi, aby jeho rámec byl zřejmý již před podepsáním Dohody o vyhrazení společensky účelného pracovního místa a popřípadě Dohody o poskytnutí příspěvku na mentora. Podle aktuální situace a potřeby může být harmonogram doplňován nebo upravován.

/v případě potřeby doplňte řádky/

Květen 2021

40 hodin/týdně

Seznámení se s firmou. Proškolení v interní komunikaci a frázemi, které se zákazníkům komunikují. Seznámení se všemi druhy dotazů, které se doposud řešily. Zaučení v programu Dactela, Abra, g-mail a Sylius.

Červen 2021

40 hodin/týdně

Telefonování a odepisování zákazníkům na dotazy. Proškolení na komunikační dovednosti. Aktivní zaučování v programu Dactela, Abra a Sylius.

Červenec 2021

40 hodin/týdně

Každodenní komunikace se zákazníky, jak telefonicky, tak e-mailem. Řešení nečekaných situací, které mohou nastat v souvislosti s objednávkou. Aktivní komunikace s přímou nadřízenou, která předává informace a své zkušenosti.

Srpen 2021

40 hodin/týdně

Zlepšování komunikačních dovedností a zrychlování všech procesů. Každodenní řešení



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



všech dotazů od zákazníků. Odpovídání na stav objednávek a v případě špatně odeslané objednávky, komunikování logistickému centru.

Září 2021

40 hodin/týdně

Příprava na Vánoční sezónu. Zlepšování argumentace. Vyvarování se chyb z minulé sezóny. Aktivní přehled nad všemi produkty a akcemi, které nabízíme. Každodenní řešení všech dotazů od zákazníků.

Říjen 2021

40 hodin/týdně

Komunikace se zákazníky. Školení na nové kolekce. Zlepšování procesů a komunikace v týmu.

Listopad 2021

40 hodin/týdně

Každodenní komunikace se zákazníky. Řešení nečekaných situací, kdy výroba nemusí stíhat vyrábět poptávané množství zboží. Aktivní komunikace všem zákazníkům, že tento problém může nastat. Hledání cest, jak udělat co nejvíce zákazníků spokojených.

Prosinec 2021

40 hodin/týdně

Každodenní komunikace se zákazníky. Řešení nepříjemných situací, kdy výroba nestíhá vyrobit do Vánoc potřebné množství produktů. Hledání cest, jak udělat co nejvíce zákazníků spokojených.

Leden 2022

40 hodin/týdně

Dořešení Vánočních objednávek. Vyhodnocení spokojenosti zákazníků. Práce se zpětnou vazbou. Každodenní komunikace se zákazníky.

Únor 2022

40 hodin/týdně

Seznámení se s novými produkty pro letošní rok. Každodenní komunikace se zákazníky.

Březen 2022

40 hodin/týdně

Každodenní komunikace se zákazníky. Řešení objednávek, u kterých se vyskytla chyba. Vylepšování procesů a komunikace.

Duben 2022

40 hodin/týdně

Každodenní komunikace se zákazníky. Řešení objednávek, u kterých se vyskytla chyba. Vylepšování procesů a komunikace.

** V případě, že si zaměstnavatel účastníka neponechá v pracovním poměru po skončení odborné praxe, poskytne zaměstnavatel „Reference pro budoucího zaměstnavatele“, a to ve volné formě.*

Schválil(a):.....dne XXXX..

(jméno, příjmení, podpis)