



Spolufinancováno  
Evropskou unií



Příloha č. 1 Směrnice GŘ č. 17/2015

## PLÁN REALIZACE ODBORNÉ PRAXE

### I. Uchazeč o zaměstnání ABSOLVENT

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Kontaktní adresa:

Telefon:

Zdravotní stav dobrý:  
/zaškrtněte/

ANO

NE

Omezení /vypište/:

V evidenci ÚP ČR od:

Vzdělání:

Znalosti a dovednosti:

Pracovní zkušenosti:

Absolvent se účastnil před nástupem  
na odbornou praxi v rámci aktivit  
projektu:

rozsah

druh

a) Poradenství

b) Rekvalifikace

### II. ZAMĚSTNAVATEL



**Spolufinancováno  
Evropskou unií**



Příloha č. 1 Směrnice GR č. 17/2015

Název organizace:

**Go Digital! Direct s.r.o.**

Adresa pracoviště:

**Masarykovo náměstí 2655,  
Pardubice.**

Vedoucí pracoviště:

**Ing. Aleš Hýbner, MBA - jednatel  
společnosti**

Kontakt na vedoucího pracoviště:

**+420 606 702 397**

Zaměstnanec pověřený vedením  
odborné praxe – **MENTOR**

Jméno a příjmení:

**Pavčina Vítková**

Kontakt:

**+420 724 880 892**

Pracovní pozice/Funkce Mentora

**Supervisor**

Druh práce Mentora /rámec  
pracovní náplně/

**Vedení a podpora týmu operátorů**

**Kontrola výkonu a kvality hovoru**

**Plánování směn a rozdělování  
úkolů**

**Analýza a reporting výsledků**



### III. ODBORNÁ PRAXE

Název pracovní pozice absolventa:

**Specialista kontaktního centra**

Místo výkonu odborné praxe:

**Masarykovo náměstí 2655,  
Pardubice.**

Smluvený rozsah odborné praxe:

**35h týdně**

Kvalifikační požadavky na  
absolventa:

**Základní znalost práce na PC**

**Výborné komunikační dovednosti**

**Zákaznická orientace**

**Schopnost pracovat v týmu i**

**samostatně**

Specifické požadavky na  
absolventa:

**Perfektní znalost ČJ slovem i  
písmem**

**Ochota pracovat na směny**

**Schopnost efektivní argumentace**

Druh práce - rámec pracovní náplně  
absolventa:

**Telefonická a e-mailová**

**komunikace se zákazníky**

**Řešení dotazů a požadavků**

**zákazníků**

**Práce s interním systémem**

**Zajištění profesionální zákaznické  
podpory**

**KONKRETIZUJTE STANOVENÍ CÍLŮ ODBORNÉ  
PRAXE A ZPŮSOB JEJICH DOSAŽENÍ:**

**PRŮBĚŽNÉ CÍLE:**

**Zadání konkrétních úkolů činnosti**

**Orientace ve firmě, seznámení s provozem, seznámení  
s BOZP, konkrétní činnosti jednotlivých pracovních pozic**



**STRATEGICKÉ CÍLE:**

*Komunikační standardy  
Vedení hovoru  
Zvládání námitek  
Produktová a procesní znalost svěřeného projektu*

**VÝSTUPY ODBORNÉ PRAXE:**

/doložte přílohou/

**Název přílohy:**

**Příloha č. 2** Průběžné  
hodnocení absolventa

**Datum vydání přílohy:**

Za každé 3 měsíce  
odborné praxe -  
nejpozději do konce  
kalendářního měsíce  
následujícího po  
uplynutí  
vykazovaného  
měsíčního období (viz  
dle dohody); vždy s  
příslušným výkazem  
„Vyúčtování  
mzdových nákladů –  
SÚPM vyhrazené“  
Za poslední měsíc  
odborné praxe -  
nejpozději do konce  
kalendářního měsíce  
následujícího po  
uplynutí posledního  
vykazovaného  
měsíčního období (viz  
dle dohody)  
Za poslední měsíc  
odborné praxe -  
nejpozději do konce  
kalendářního měsíce  
následujícího po  
uplynutí posledního  
vykazovaného  
měsíčního období (viz  
dle dohody)

**Příloha č. 3** Závěrečné  
hodnocení absolventa

**Příloha č. 4** Osvědčení o  
absolvování odborné praxe

**Příloha:** Reference pro  
budoucího zaměstnavatele\*

## 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/*

| Měsíc/Datum | Aktivita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Rozsah | Zapojení Mentora                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------|
| 1. měsíc    | <b>Adaptace a základní školení</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• BOZP a interní pravidla – školení bezpečnosti a firemních pravidel.</li><li>• Náslechy hovorů – seznámení s komunikačními styly, řešením dotazů a procesy.</li><li>• Produktové školení – podrobné seznámení s nabízenými službami/produkty.</li><li>• Práce s interním systémem – základní operace a orientace v CRM a dalších nástrojích.</li><li>• Práce se systémem klienta daného projektu – školení a první samostatné úkoly.</li><li>• První ostré hovory – pod dohledem seniorního operátora, zpětná vazba a korekce.</li></ul> |        | <b>Vždy za dohledu mentora (supervisora)</b> |



|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                              |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>2. měsíc</b> | <b>Infolinka a zpracování hovorů</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Práce na infolince – samostatné přijímání hovorů pod dohledem.</li><li>• Zpracovávání hovorů a zápisy – přesná evidence informací v systému.</li><li>• Pravidelné supervize – zpětná vazba, identifikace silných a slabých stránek.</li></ul>                                                                                        | <b>Vždy za dohledu mentora (supervisora)</b> |
| <b>3. měsíc</b> | <b>Samostatná práce a ostré volání</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ostré volání – aktivní komunikace se zákazníky dle daného projektu.</li><li>• Kombinace infolinky a aktivních hovorů – rozvoj komplexních dovedností.</li><li>• Zvýšení samostatnosti – práce bez přímého dohledu, důraz na efektivitu a kvalitu.</li><li>• Závěrečné hodnocení zpětná vazba a možnosti dalšího rozvoje.</li></ul> | <b>Vždy za dohledu mentora (supervisora)</b> |
| <b>4. měsíc</b> | <b>Rozšíření kompetencí</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zpracování písemných požadavků zákazníků – e-mail, chat, sociální síť.</li><li>• Pokročilé využití CRM a klientských systémů –</li></ul>                                                                                                                                                                                                      | <b>Vždy za dohledu mentora (supervisora)</b> |



|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                 | <p><b>efektivní práce s<br/>databázemi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hlubší znalost produktů<br/>a služeb – schopnost<br/>poradit zákazníkovi<br/>optimální řešení.</b></li><li>• <b>Týmová spolupráce a<br/>sdílení zkušeností s<br/>kolegy.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                 |
| <b>5. měsíc</b> | <p><b>Specializace a efektivita</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Práce na náročnějších<br/>případech – reklamace,<br/>eskalace složitějších<br/>hovorů.</b></li><li>• <b>Zlepšování rychlosti a<br/>přesnosti práce se<br/>systémy.</b></li><li>• <b>Zapojení do školení<br/>nových kolegů –<br/>mentoring juniorních<br/>operátorů.</b></li><li>• <b>Základy prodejních<br/>dovedností a upsellingu<br/>(pokud projekt vyžaduje).</b></li><li>• <b>Práce s reportingem a<br/>analýza vlastního výkonu.</b></li></ul> | <p><b>Vždy za<br/>dohledu<br/>mentora<br/>(supervisora)</b></p> |
| <b>6. měsíc</b> | <p><b>Plná samostatnost a<br/>rozvoj</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Samostatné zvládnutí<br/>všech běžných i<br/>složitějších hovorů.</b></li><li>• <b>Zpracování více typů<br/>komunikace (telefon,</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Vždy za<br/>dohledu<br/>mentora<br/>(supervisora)</b></p> |



**chat, e-mail, sociální sítě).**  
**• Efektivní řízení času a**  
**zlepšování klíčových**  
**ukazatelů výkonnosti.**

*\* 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.....  
(jméno, příjmení, podpis)

[illegible][illegible]

\*pouze v případě, že mentor není ustanoven



**Spolufinancováno  
Evropskou unií**



Úřad práce ČR

Příloha D3 Směrnice GR č. 5/2024

# Závěrečné hodnocení odborné praxe

*Av případě potřeby doplňte řádky nebo doložte přílohu/*

| Měsíc/<br>Datum | Aktivita | Hodnocení Mentora nebo<br>jiného odpovědného<br>zaměstnance* | Hodnocení odborného<br>zaměstnance Úřadu práce<br>ČR | Hodnocení účastníka |
|-----------------|----------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|
|                 |          |                                                              |                                                      |                     |

*\*pouze v případě, že mentor není ustanoven*

## Název a sídlo firmy

Záruky pro mladé (ZPM), registrační číslo projektu CZ.03.01.01/00/22 028/0001318

# OSVĚDČENÍ

## O ABSOLVOVÁNÍ ODBORNÉ PRAXE

Jméno a příjmení:

Datum narození:

absolvoval(a)

v době od                      do                      odbornou praxi

na pracovní pozici:

V..... dne .....

.....  
odpovědná osoba

