



## PLÁN REALIZACE ODBORNÉ PRAXE

I. Uchazeč o zaměstnání		ABSOLVENT	
Jméno a příjmení:	XXX		
Datum narození:	XXX		
Kontaktní adresa:	XXX		
Telefon:	XXX		
Zdravotní stav dobrý: /zaškrtněte/		XXX	XXX
Omezení /vypište/:	XXX		
V evidenci ÚP ČR od:	XXX		
Vzdělání:	XXX		
Znalosti a dovednosti:	XXX		
Pracovní zkušenosti:	XXX		
Absolvent se účastnil před nástupem na odbornou praxi v rámci aktivit projektu:		Rozsah	druh
a) Poradenství	XXX	XXX	
b) Rekvalifikace			

## II. ZAMĚSTNAVATEL

Název organizace: Libor Suchý, autoprodejna (IČ: 10108556)

Adresa pracoviště: XXX

Vedoucí pracoviště: XXX

Kontakt na vedoucího pracoviště: XXX

Zaměstnanec pověřený vedením  
odborné praxe – **MENTOR**

Jméno a příjmení:

Kontakt:

Pracovní pozice/Funkce Mentora

Druh práce Mentora /rámec pracovní  
náplně/

### III. ODBORNÁ PRAXE

Název pracovní pozice absolventa:	asistent péče o zákazníka
Místo výkonu odborné praxe:	XXX
Smluvený rozsah odborné praxe:	12 měsíců, 40 hodin týdně
Kvalifikační požadavky na absolventa:	všeobecné, obchodní, cestovní ruch, marketing
Specifické požadavky na absolventa:	ŘP sk. – B, NJ, AJ
Druh práce - rámec pracovní náplně absolventa:	péče o zákazníka, recepce, administrativa a statistika

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

##### PRŮBĚŽNÉ CÍLE:

##### Zadání konkrétních úkolů činnosti

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

Podávání informací o službách a servisu. Péče o zákazníka. Plánování a organizace schůzek. Jednání se zahraniční klientelou. Práce v interním systému správy dokumentů. Podpora prodeje. Vytváření dobrého pocitu návštěvníků. Identifikace potřeb zákazníka. Stanovení rozsahu a termínu opravy. Příjem na záruční opravy. Zajišťování mobility. Evidence půjčovny vozidel. Přijímání objednávek. Vyhodnocování dílenských testů, Mystery aktivit, hodnocení spokojenosti zákazníků. Schopnost zastoupit přejímacího technika, poradce / prodejce. Zpracování a evidence faktur. Řešení reklamací.

##### STRATEGICKÉ CÍLE:

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

Zvýšení kvalifikace získáním praxe v oboru péče o zákazníka značkové autoprodejny a servisu. Po absolvování odborné praxe by měl účastník být připraven na trvalé uplatnění jako asistent péče o zákazníka.

##### VÝSTUPY ODBORNÉ PRAXE:

*/doložte přílohou/*

##### Název přílohy:

**Příloha č. 1** Průběžné hodnocení absolventa

##### Datum vydání přílohy:

20.9.2018  
20.12.2018  
20.3.2019  
20.6.2019

**Příloha č. 2** Závěrečné hodnocení absolventa

20.6.2019

**Příloha č. 3** 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
<b>červen – srpen 2018</b>	Seznámení s prostředím, proškolení BOZP, PO. Zaučení na základní služby prodejny a servisu a služby péče o zákazníka. Plánování a organizace schůzek s klienty. Jednání se zahraniční klientelou (většinou v NJ). Zaškolení na práci v interním systému správy dokumentů, jednotlivé dokumenty spojené s objednávkami a prodejem.	<b>3 měsíce</b>	—
<b>září – listopad 2018</b>	Podpora prodeje (spolupráce s prodejci vozidel). Spolupráce při vytváření dobrého pocitu návštěvníků. Zaučení na identifikaci potřeb zákazníka. Zaučení na stanovení rozsahu a termínu opravy. Příjem na záruční opravy. Zajišťování mobility (odvoz klientů, převoz vozů). Vedení evidence půjčovny vozidel.	<b>3 měsíce</b>	—
<b>prosinec 2018 – únor 2019</b>	Přijímání osobních a telefonických objednávek a termínů zakázek pro dílnu. Vyhodnocování: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dílenských testů,</li> <li>• Mystery aktivit pro servis,</li> <li>• hodnocení spokojenosti zákazníků (obvolávání).</li> </ul>	<b>3 měsíce</b>	—
<b>březen – květen 2018</b>	Zaškolení na činnost přejímacího technika a schopnost zastoupit tuto pozici. Již úplná samostatnost v předchozích aktivitách. Zpracování a evidence faktur. Řešení reklamací. Schopnost zastoupit servisní poradce / prodejce v určitých činnostech.	<b>3 měsíce</b>	—
<p><b>Termíny pro doložení průběžného hodnocení (nejpozději do):</b> 20.9.2018, 20.12.2018, 20.3.2019, 20.6.2019</p> <p><b>Termín pro vyhotovení příloh – „Osvědčení o absolvování odborné praxe“ a „Závěrečné hodnocení“:</b> 20.6.2019</p>			

\* 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.....