**SUSMILE Kapsle 3.4.3 Zdroj 1**

**Odpovědi**

Vezměte prosím na vědomí, že níže uvedené odpovědi byly zjednodušeny, aby učitelé mohli posoudit kvalitu odpovědí podle úrovně porozumění, úhlu pohledu při čtení dokumentů a případně kvality jejich argumentace, která má nahradit chybějící prvky.

**Úroveň EQF 4**

1. **S2** Jaká je klíčová dovednost doporučovaná při jednání s obtížnými partnery?

* Zůstaňte v klidu
* Využijte školení, které vám pomůže naslouchat, pracovat na řešení a řešit problém obtížného zákazníka. Bod, na který je třeba upozornit: týká se "partnerů", nikoli zákazníků, protože to platí i v případě dodávek B2B.

1. **S3** Proč musí být řidiči dodávek odhodlaní a motivovaní?

* Protože většinu pracovní doby tráví sami, v náročném prostředí a v mnoha interakcích s externími zúčastněnými stranami.

**Úroveň EQF 5-6**

1. **S2-S3** Proč si myslíte, že profesionální a včasná komunikace je v dnešní době pro řidiče dodávek nezbytnou dovedností?

* Protože mají větší autonomii, technologie nyní poskytují okamžité údaje o zpracování zboží a zákazníci mohou mít více informací než neškolení nebo neinformovaní řidiči. To pak vytváří negativní obraz operátora, který o své firmě nic neví a nedokáže odpovědět na požadavky zákazníků (např. jak řešit vrácení zboží, jak dlouho trvá potvrzení odmítnutí dodávky apod.)
* Je také nutné vědět, co odpovědět, když řidič nemá informace k dispozici, např. nasměrování na správný servis, kontaktní čísla apod. Poskytuje další úroveň zákaznického servisu pro podporu specifického nebo složitého dotazu.

1. **S3** Proč se domníváte, že organizační schopnosti mají tendenci reagovat na lepší zvládání stresu?

* Řidiči rozvážkové služby dostávají nové úkoly a povinnosti než dříve, stejně jako nové vybavení, se kterým se musí vypořádat. Důležité jsou dobré organizační schopnosti, které jim pomohou se zorganizovat, předvídat, co se může stát, a omezit nepředvídatelné události na minimum.
* Předem známá všechna omezení a harmonogramy, které je třeba dodržet, umožňují organizovat oběhy dodávek a vypočítat reálné provozní časy. To umožňuje řidičům podílet se na přípravě, definovat si vlastní trasy, pokud je to možné (např. přestávky na toaletu), a lépe porozumět změnám na poslední chvíli a zvládat tak svůj stres.

1. **S4** Jaká hlavní doporučení lze z dokumentu vyčíst, aby bylo možné čelit různým uvedeným rizikům?

* Lepší investice do školení, používání zařízení a omezování plýtvání energií.
* Investice do sledovatelnosti, ať už je použita jakákoli technologie, aby se vědělo, kde se zboží, vozidla a řidiči nacházejí.
* Přizpůsobení vybavení a oblečení životnímu prostředí a zároveň přijetí správných návyků (tj.: přístup k pitné vodě, přizpůsobení pracovní doby apod.)
* Investujte do pravidelných fyzických cvičení a usnadněte je řidičům, aby se vyhnuli nemocem z povolání nebo je omezili.