



**ULUSAL YETERLİLİK**

**17UY0323-4**

**SATIŞ DANIŞMANI**

**SEVİYE 4**

**REVİZYON NO: 00**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2017**

## ÖNSÖZ

Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Ankara Ticaret Odası (ATO) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ticaret Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı’nın 10/06/2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik'te belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler için temel ölçütler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- a) Ulusal yeterlilikler, ulusal meslek standartları veya uluslararası standartlara dayalı olarak oluşturulur.
- b) Ulusal yeterlilikler katılımcı bir anlayışla hazırlanır ve ilgili tarafların görüş ve katkısı alınır.
- c) Ulusal yeterlilikler, mesleki alana ilişkin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite ile ilgili hususları kapsar.
- d) Ulusal yeterlilikler kullanıcılar tarafından anlaşılacak şekilde yazılır.
- e) Ulusal yeterlilikler hayat boyu öğrenme ilkesi çerçevesinde bireyin kendini geliştirmesini ve meslekte ilerlemesini teşvik eder.
- f) Ulusal yeterlilikler açık veya gizli hiçbir ayrımcılık unsuru içermez.
- g) Ulusal yeterlilikler, bireyin bilgi, beceri ve yetkinliğinin kalite güvencesi dâhilinde ölçülmesini temin eden unsurları içerir.

**17UY0323-4 SATIŞ DANIŞMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Satış Danışmanı
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0323-4
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 5222 (Mağaza vb. bölüm sorumluları/şefleri)
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	23/08/2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Satış Danışmanı (Seviye 4) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak,</li> <li>• Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek,</li> <li>• Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.</li> </ul>
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	17UMS0519-4 Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	-
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
Satış Sorumlusu (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa		

dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

13	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
15	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak. Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavlardan (P1) başarılı olmak. Bu şartlardan en az birini yerine getiren adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Ankara Ticaret Odası (ATO)
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	23/08/2017-2017/70

**17UY0323-4/A1 İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA ve İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0323-4/A1
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	23/08/2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	16UMS0519-4 Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş ortamında İSG, acil durum ve çevre koruma önlemlerine ilişkin prosedürleri açıklar.</u></b> <b>Başarım Ölçütleri:</b> 1.1: İş ortamında İSG kural ve önlemlerini ayırt eder. 1.2: Acil durum önlemlerini açıklar. 1.3: İş ortamında çevre koruma uygulamalarına dair kuralları açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: İş süreçlerinin organizasyonuna ve geliştirilmesine dair uygulamaları ve yöntemlerini belirler.</u></b> <b>Başarım Ölçütleri:</b> 2.1: Satış birimi ve/veya alanına dair işlerin düzenlenmesine dair kural ve yöntemleri açıklar. 2.2: Sözleşme ve bütçe takibi çalışmalarının dayanak, kural ve yöntemlerini açıklar. 2.3: Satış süreçlerinin niteliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamaları belirler.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p>(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara yirmi beş (25) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
<p>Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.</p>		

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Ankara Ticaret Odası (ATO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	23/08/2017-2017/70

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Temel İSG ve çevre mevzuatı
2. Mağaza/satış alanlarında İSG uygulamaları
3. Mağaza/satış alanlarında çevre koruma uygulamaları
4. Mağaza/satış alanlarının organizasyonu
5. Mağaza/satış süreçlerinde bütçe uygulamaları
6. Mağaza/satış alanları ve süreçlerinde kalite yönetim sistemleri ve uygulamaları

#### EK A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tehlike ve risk kavramlarının anlamını ayırt eder.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.2	Satış alanındaki tehlike ve/veya riskleri ayırt eder.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.3	Kişisel sağlığı korumaya yönelik temel önlemleri açıklar.	A.2.2-3	1.1	T1
BG.4	Acil durum kavramının anlam ve kapsamını ayırt eder.	A.2.1-3	1.2	T1
BG.5	Satış alanındaki acil durumlarda, kendisi ve müşteriler için uygun önlemleri açıklar.	A.2.1-3	1.2	T1
BG.6	Satış alanı atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik kuralları açıklar.	A.3.1-4	1.3	T1
BG.7	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.	A.3.1-4	1.3	T1
BG.8	Satışta müşteri ile iletişim ve satış faaliyeti süreçlerinin (görüşme ve ihtiyaç tespiti, sunum, itiraz yönetimi ve satış kapatma) işleyişini açıklar.	B.1.1-4	2.1	T1
BG.9	Satış biriminin; pazarlama, müşteriyle doğrudan ilişkili olan birimler, muhasebe ve üretim/hizmet birimleri ile ilişkilerini açıklar.	B.2.1-5	2.1	T1
BG.10	Personel yetkinlikleri ile satış alanı personelinin görevlerini ilişkilendirir.	B.1.1-4	2.1	T1
BG.11	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımında temel süreç (ön hazırlık, sayım ve sayım sonrası) ve yöntem(ler)i	B.4.1-3	2.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
	açıklar.			
BG.12	Belirlenen koşul ve verilere göre sayım hatası kaynak(lar)ını açıklar.	B.4.1-3	2.1	T1
BG.12	Belirlenen şartlara göre sözleşme içeriğinin gerekçelerini açıklar.	B.3.1-3	2.2	T1
BG.13	Satış bütçesindeki kalemler ile satış hedefleri arasındaki ilişkiyi açıklar.	F.2.1-3	2.2	T1
BG.14	Bütçeyi etkileyen temel/genel unsurları ayırt eder.	F.2.1-3	2.2	T1
BG.15	Satış alanının verimliliğini belirleyen faktörleri ayırt eder.	G.1.1-6	2.3	T1
BG.16	Satış alanı süreçlerinin iş akışı adımlarını açıklar.	G.1.1-6	2.3	T1
BG.17	Satış hedef/performans göstergeleri ile satış verilerini ilişkilendirir.	G.1.1-6	2.3	T1
BG.18	Kalite yönetim sistemine ilişkin temel kavramların anlamlarını ayırt eder.	G.2.1-4, G.3.1-5	2.3	T1
BG.19	Kalite yönetimi sistemi şartları ile satış süreçlerini ilişkilendirir.	G.2.1-4, G.3.1-5	2.3	T1
BG.20	Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevleri ayırt eder.	G.4.1-2	2.3	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-				



**17UY0323-4/A2 SATIŞ ALANI UYGULAMALARI YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Satış Alanı Uygulamaları
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0323-4/A2
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	23/08/2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	16UMS0519-4 Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış alanı takibine yönelik işlemleri açıklar.</u></b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  1.1: Mağaza/satış alanıyla ilgili verileri açıklar.  1.2: Mağaza/satış alanının kontrollerini belirler.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış alanı planlaması ve düzenlemelerini yapar.</u></b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  2.1: Mağaza/satış alanı planlamalarını uygular.  2.2: Mağaza/satış alanının fiziki düzenlemelerini uygular.  2.3: Mağaza/satış alanında, duruma ve mekâna uygun İSG riskleri ve önlemlerini belirler.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	(P1) <b>Beceri ve Yetkinlik Uygulamaları:</b> A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir.  Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların satış alanı uygulamalarında; planlama, organizasyon, takip, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, veri-alan-süreç hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla; <ul style="list-style-type: none"> <li>Ek A2-2'de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yapması istenecektir.</li> <li>Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sözel sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Bu soru ve açıklamaların içeriği ve kapsamı performans kontrol listelerinde tanımlanacaktır. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki</li> </ul>

süreye karşılık gelmelidir.	
Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, uygulamanın kapsamına göre tespit edilerek sınav kontrol listesinde belirtilir.	
Performansa dayalı sınav gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında ve çalışma ekipmanları ile gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.	
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>	
Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.	
Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.	
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b> Ankara Ticaret Odası (ATO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b> MYK Ticaret Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b> 23/08/2017-2017/70

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Satışta temel istatistiki yöntem ve uygulamalar
2. Satış verilerinin düzenlenmesi
3. Strateji, konsept ve kapsama göre mağaza/satış alanları düzenlemeleri
4. Mağaza/satış alanlarının kontrol ve takibi

#### EK A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

##### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış, pazar, müşteri gibi veri türlerine göre, veri kaynaklarını ayırt eder.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, E.3.1-4, F.1.2, F.4.1	1.1	T1
BG.2	Temel istatistiki kavramların anlamlarını açıklar.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, E.3.1-4, F.1.2, F.4.1	1.1	T1
BG.3	Gerçekleşen satış verilerini, geçmiş dönem verileri ile karşılaştırır.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, C.4.1-2, E.3.1-2, F.1.2, F.4.1	1.1	T1
BG.4	Satış alanı ile ilgili rakip takibi verilerinin türlerini ayırt eder.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, C.4.1-2, E.3.1-2, F.1.2, F.4.1	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.5	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaları ayırt eder.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, C.4.1-2, E.3.1-2, F.1.2, F.4.1	1.1	T1
BG. 6	Satış alanı ile ilgili verilen bilgi ve koşullara göre satış alanı kontrollerinin kapsam ve içeriğini ayırt eder.	F.5.1-3	1.2	T1
BG.7	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaların nedenlerini ayırt eder.	B.1.1-2, C.1.1-3, C.2.3, C.4.1-2, E.3.1-2, F.1.2, F.4.1, F.5.1-3	1.2	T1
BG.8	Satış aşamalarındaki uygulama ve süreçleri açıklar.	C.2.1-7, F.1.1	2.1	T1
BG.9	Müşteri profillerine uygun ürünleri belirler.	C.2.1-7, F.1.1	2.1	T1
BG.10	Kampanyaların (genel veya kişiye özel) içeriği ve özelliklerini açıklar.	C.2.1-7, F.1.1	2.1	T1
BG.11	Rut düzeni ve rut kontrolünün nasıl yapılacağını açıklar.	C.4.3, F.3.1-3	2.1	T1
BG.12	Satış alanında tanzim ve teşhir uygulamalarının gerekçe ve önemini açıklar.	C.3.1-4, F.4.2-3	2.2	T1
BG.13	Satış alanının müşteri profiline uygun ürün(ler) ile tanzim ve teşhir biçimini ilişkilendirir.	C.3.1-4, F.4.2-3	2.2	T1
BG.14	Satış alanı tanzim ve teşhir yöntemlerini açıklar.	C.3.1-4, F.4.2-3	2.2	T1
BG.15	Satış uygulamaları ile özel gün ve haftaları ilişkilendirir.	C.3.1-4, F.4.2-3	2.2	T1

## b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
(*) BY.1	Satışla ilgili verileri belirlenen kriterlere göre ilişkilendirerek tablo haline getirir.	C.1.1-3, C.2.3, C.4.1-2, F.1.2, F.4.1, E.3.1-2	1.1	P1
BY.2	Kaybedilen müşterinin geri kazanımına yönelik belirlenen koşullara uygun faaliyetleri içeren eylem planı hazırlar.	C.2.1-7, F.1.1	2.1	P1
(*) BY.3	Ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.	C.3.1-4, F.4.2-3	2.2	P1
BY.4	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.	A.1.1-5	2.3	P1
BY.5	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.	A.1.1-5	2.3	P1
BY.6	Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekânın özelliklerine göre belirler.	A.2.1-3	2.3	P1

(\*)Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

**17UY0323-4/A3 SATIŞ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Satış ve Müşteri Hizmetleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	17UY0323-4/A3
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	23/08/2017
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ</b>	- 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	16UMS0519-4 Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Müşteri ile satış uygulamalarını belirler.</u></b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  1.1: Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını uygular.  1.2: Satışa dair tahsilat işlemlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış sonrası müşteri hizmetlerine dair uygulamaları açıklar.</u></b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  2.1: Satış sonrası müşteri hizmetlerinin işleyişini açıklar.  2.2: Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik işlemleri açıklar.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
	<b>8 a) Teorik Sınav</b>	(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az on (10) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indrimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.
	<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>	(P1): A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir.  Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların satış sürecinde; ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, süreç, satış teknikleri hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla; <ul style="list-style-type: none"> <li>Ek A3-2'de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yapması istenecektir.</li> <li>Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sözel sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Bu soru ve açıklamaların içeriği ve kapsamı performans kontrol listelerinde tanımlanacaktır. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir.</li> </ul>

Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için Ek A3-2’de yer alan beceri yetkinlik ifadesinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, uygulamanın kapsamına göre tespit edilerek sınav kontrol listesinde belirtilir.

Performansa dayalı sınav gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında ve çalışma ekipmanları ile gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

### 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Ankara Ticaret Odası (ATO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	23/08/2017-2017/70

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### EK A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Tüketici hakları ve ilgili mevzuat
2. Satış yöntem ve teknikleri
3. Satışta tahsilat kuralları
4. Satış sonrası müşteri hizmetleri
5. Müşteri memnuniyetinin yönetimi

### EK A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

#### a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarı Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tahsilat türlerine göre yöntem ve araçları ilişkilendirir.	E.1.1-2, E.2.1-4, E.3.3-4	1.2	T1
BG.2	Temel teslimat süreç adımlarını açıklar.	E.1.1-2, E.2.1-4, E.3.3-4	1.2	T1
BG.3	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	E.1.1-2, E.2.1-4, E.3.3-4	1.2	T1
BG.4	Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata göre; garanti, teslim, iade, değişim, servis gibi satış sonrası hizmetlerle ilgili temel kuralları açıklar.	F.6.1-3, F.7.2	2.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.5	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki uygunsuzlukları ayırt eder.	F.6.1-3	2.1	T1
BG.6	Şikâyetleri, türleri ve özelliklerine göre önceliklendirir.	F.7.1-3	2.2	T1
BG.7	Müşteri şikâyetlerini giderme yöntemlerini ayırt eder.	F.7.1-3	2.2	T1
BG.8	Satış alanında şikâyetlerin kök nedenlerini ayırt eder.	F.7.1-3	2.2	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.	D.1.1-5, D.2.1-3	1.1	P1

(\*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

## YETERLİLİK EKLERİ

### **EK 1: Yeterlilik Birimleri**

17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu

17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları

17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri

### **EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**

**ACİL DURUM:** İş yerinin tamamında veya bir kısmında, meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi, acil müdahale, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

**ATIK:** Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan, çevreye atılan veya bırakılan herhangi bir maddeyi,

**FATURA:** Satılan bir ürünün cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği basılı veya elektronik hesap pusulasını,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KKD:** Kişisel koruyucu donanımı,

**KONSEPT:** Ürün geliştirme döneminde hedef gruplardaki tüketicilerin istediği nitel ve nicel özellikleri, yaratacağı faydaların ve kullanım ortamlarının tanımlanmasını, kazandırılmasını,

**MARKA:** Bir ticari malı, herhangi bir nesneyi tanıtmaya, benzerinden ayırmaya yarayan özel ad veya işareti,

**MÜŞTERİ BÖLÜMÜ (SEGEMENTASYON):** Bir pazarda var olan müşterilerin; demografik, psikografik, coğrafi ve davranışsal kriterlere, göre alt gruplara göre sınıflandırılmalarını,

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:** Bir işletme tarafından sunulan ürünler karşılığında sağlanan faydanın müşteri tarafından algılanma derecesini,

**MÜŞTERİ PORTFÖYÜ:** Bir işletmenin karlılık durumları farklı olan çeşitli müşteri gruplarından oluşturduğu müşteri varlığını,

**ÖDEME ARAÇLARI:** Para, kredi kartı, şahsi çek, posta havalesi, elektronik fon aktarımı, banka çekleri ve diğer kartlar gibi ödemelerde kullanılan araçları,

**PROMOSYON:** Bir ürünü geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü artırmak amacıyla yapılan tutundurma çalışmalarını,

**RİSK:** Gerçekleşmesi arzu edilmeyen bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının birleşimini,

**RİSK DEĞERLENDİRMESİ:** İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

**RUT:** Satışçıların, mevcut ve potansiyel müşterilere en az kaynak kullanımıyla ulaşmasını ve satış işlemlerini (sipariş ve teslimat) en etkili biçimde yürütebilmelerini sağlayacak güzergâhı,

**SATIŞ:** Müşteri ihtiyaçlarının doğru biçimde tanımlanması, bu ihtiyacı karşılayacak çözümlerin ve müşterinin elde edeceği faydaların doğru bir yaklaşımla sunulması sonucunda satın alma arzusunun yaratılması ve müşteriye satın alma kararının verdirilebilmesine yönelik süreci,

**SATIŞ ALANI:** Ürünlerin satışının yapıldığı alanı,

**SATIŞ HEDEFİ:** Bir zaman aralığı içinde işletmenin ulaşmayı planladığı satış miktarı/tutarını,

**SATIŞ KAMPANYASI:** Tüketiciyi satın almaya özendirmek için belli süreler arasında düzenlenen satış geliştirme çalışmalarını,

**SATIŞ KOTASI:** Satış eylemlerinin ve satışçıların etkinliğinin yükseltilmesi amacıyla satış yönetiminin satış bölgeleri, bölgede yer alan farklı tipte müşterileri ve/veya ürün bazında belirlediği satış hacmi hedeflerini,

**STOK ALANI:** İşletmeye satılmak üzere gelen ürünlerin satış öncesi muhafaza edilmek üzere depolandığı alanı,

**TEHLİKE:** İşyerinde ya da pazarda var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işletmeyi etkileyebilecek zarar ve hasar verme potansiyelini,

**UYGUNSUZLUK:** İşletmenin yönetim süreçleri ve/veya satış süreçlerine ilişkin işletme tarafından tanımlanmış şartlar, standartlar, prosedürler ile uyumlu olmayan faaliyetleri/durumlar/sapmaları,

**ÜRÜN FARKLILAŞTIRMA:** Bir ürünün farklı müşteri gruplarına, pazar ya da coğrafyalara sunumunu sağlayabilmek için özellik ve/veya sunum şeklinde değişiklik yapmayı,

**ÜRÜN GRUBU:** Benzer ya da birbirini tamamlayan ürünler topluluğunu,

**ÜRÜN:** Bir işletme tarafından üretilen malları ve/veya sunulan hizmetleri ifade eder.



**EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları**

-

**EK 4: Değerlendirici Ölçütleri**

Değerlendiriciler aşağıdaki koşullardan en az birini karşılamalıdır.

- Üniversitelerin ön lisans veya lisans alanlarından mezun olup satış mesleğinde, iki (2) yılı yöneticilik olmak kaydıyla asgari beş (5) yıl mesleki deneyime sahip olmak,
- İşletmelerde asgari yedi yıl (7) satış yöneticiliği yapmış olmak,
- Asgari beş (5) yıl satış alanında danışmanlık yapmış olmak,
- Yüksek öğretim kurumları veya mesleki eğitim kurumlarında asgari üç (3) yıl satış konusunu içeren dersleri vermiş olmak,

Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme, ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi ve İSG konularında eğitim sağlanmalıdır.