ULUSAL YETERLİLİK

17UY0324-5

SATIŞ SORUMLUSU

SEVİYE 5

REVİZYON NO: 00

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2017

ÖNSÖZ

Satış Sorumlusu (Seviye 5) 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 Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 20/05/2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

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.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

17UY0324-5 SATIŞ SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	**YETERLİLİĞİN ADI**	Satış Sorumlusu
2	**REFERANS KODU**	17UY0324-5
3	**SEVİYE**	5
4	**ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ**	ISCO 08: 1221 (Satış ve pazarlama müdürleri)
5	**TÜR**	-
6	**KREDİ DEĞERİ**	-
7	**A)YAYIN TARİHİ**	23/08/2017
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ	- 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
8	**AMAÇ**	Satış Danışmanı (Seviye 4) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	**YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I**	
16UMS0520-5 Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı		
10	**YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I**	
-		
11	**YETERLİLİĞİN YAPISI**	
11-a) Zorunlu Birimler		
17UY0324-5/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma 17UY0324-5/A2: Satış Birimi İş Süreçlerinin Yürütülmesi 17UY0324-5/A3: Satış Alanı Takibi 17UY0324-5/A4: Satış ve Satış Sonrası Hizmetleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.		
12	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**	
Satış Sorumlusu (Seviye 5) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde		

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

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	**BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ**	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	**GÖZETİM SIKLIĞI**	-
15	**BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ**	5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi 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	**YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)**	Ankara Ticaret Odası (ATO)
17	**YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Ticaret Sektör Komitesi
18	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI**	23/08/2017-2017/70

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

17UY0324-5/A1 İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ ile ÇEVRE KORUMA YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma
2	**REFERANS KODU**	17UY0324-5/A1
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	23/08/2017
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ	- 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
16UMS0520-5 Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

<u>Öğrenme Çıktısı 1: İş ortamında İSG ve acil durum önlemlerine ilişkin prosedürleri açıklar.</u>
Başarım Ölçütleri:
1.1: İş ortamının özelliklerine göre, İSG kural ve önlemlerini açıklar.
1.2: Acil durum önlemlerini açıklar.

<u>Öğrenme Çıktısı 2: İş ortamında çevre koruma önlemlerine ilişkin prosedürleri açıklar.</u>
Başarım Ölçütleri:
2.1: Ofis ortamında çevre koruma uygulamalarına dair kuralları açıklar.
2.2: Satış alanında çevre risklerine yönelik önlem ve uygulamaları açıklar.

8	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

8 a) Teorik Sınav

(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara on (10) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

-

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

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

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

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

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. Ofis ortamlarında İSG ve çevre koruma önlemleri
2. İşletmeler için İSG mevzuatı ve uygulamaları
3. Satış alanlarında çevre koruma 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 tanımlar.	A.1.1-4	1.1	T1
BG.2	Ofis güvenlik önlemlerini mesleki kapsam ve mevzuatına göre sıralar.	A.1.1-4, A.1.6	1.1	T1
BG.3	Çalışanlara dair sağlık gözetimi kural ve uygulamalarını mevzuata göre açıklar.	A.1.4-5	1.1	T1
BG.4	Çalışanlara dair iş kazası durumlarının kural ve uygulamalarını mevzuata göre açıklar.	A.1.4-5	1.1	T1
BG.5	Acil durum kavramının anlam ve kapsamını açıklar.	A.2.1-6	1.2	T1
BG.6	Ofis acil durum önlemlerini mesleki kapsam ve mevzuatına göre açıklar.	A.2.1-6	1.2	T1
BG.7	Satış alanındaki acil durumlarda, kendisi ve müşteriler için alınacak uygun önlemleri açıklar.	A.2.1-6	1.2	T1
BG.8	Geri dönüşüm kavramını tanımlar.	A.3.3-4	2.1	T1
BG.9	Ofis atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik kuralları açıklar.	A.3.3-4	2.1	T1
BG.10	Satış alanı geri dönüştürülebilen ve diğer atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik kuralları açıklar.	A.3.1-4	2.2	T1
BG.11	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.	A.3.1-4	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

17UY0324-5/A2 SATIŞ BİRİMİ İŞ SÜREÇLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Satış Birimi İş Süreçlerinin Yürütülmesi
2	**REFERANS KODU**	17UY0324-5/A2
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	23/08/2017
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ	- 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
16UMS0520-5 Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1: Satış biriminde iş süreçlerinin düzenlenmesine yönelik işlemleri uygular.

Başarım Ölçütleri:

1.1: Satış biriminin iş süreçlerinin planlamasını yapar.
1.2: Satışla ilgili teklif ve sözleşme işlemlerini açıklar.
1.3: Satış bütçesini düzenler.
1.4: Kalite yönetim sistemlerinin uygulanmasına dair planlamayı yapar.
1.5: Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevlerini tanımlar.

Öğrenme Çıktısı 2: Personel yönetimi yaklaşım, yöntem ve kurallarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

2.1: Satış birimi personel işlemlerinin dayanak ve kurallarını açıklar.
2.2: Personelin verimliliği ve gelişimine yönelik işlemleri açıklar.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(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 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1)**:** 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), veri setleri, bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların; temel planlama, motivasyon, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, verilere, süreçlere, yöntemlere ve dokümantasyona hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;

- Ek A2-2'de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yaparak uygulamaların içerdiği çıktıları oluşturması,

- Bu çıktılar/her çıktı için kontrol listelerinde belirlenecek maddelerde talep edilen açıklamaları içeren sözel bir sunu yapması istenecektir.
- 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.

Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 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.

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 başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Ankara Ticaret Odası (ATO)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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. Satış süreçleri ve satış alanlarının yönetim ve organizasyonu
2. Satış süreçlerinde bütçe uygulamaları
3. Satışta personel yönetimi
4. Kalite yönetim sistemleri ve uygulamaları
5. Kurumsal kaynak planlama sistemleri ve uygulamaları

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 biriminin; pazarlama, müşteriyle doğrudan ilişkili olan birimler, muhasebe ve üretim/hizmet birimleri ile olan ilişkilerini açıklar.	B.2.1-5	1.1	T1
BG.2	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımında, ön hazırlık, sayım ve sayım sonrası olarak temel süreç ve	B.6.1-5	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
	yöntem(ler)i açıklar.			
BG.3	Belirlenen koşul ve verilere göre envanter sayımına ilişkin tutarsızlık ve/veya hata kaynak(lar)ını belirler.	B.6.1-5	1.1	T1
BG.4	Rekabete, markalaşmaya, tüketici mevzuatına ve ürüne göre belirlenen durumlara uygun veya uygun olmayan ihale ve sözleşme şartlarını ayırt eder.	B.5.2-4	1.2	T1
BG. 5	Belirlenen şartlara göre sözleşme içeriğinin gerekçelerini açıklar.	B.4.1-2, B.5.1-4	1.2	T1
BG.6	Kalite yönetim sistemlerine ilişkin; kalite, prosedür, talimat, iş ve görev tanımı, kayıt, dokümantasyon, risk, DÖF gibi temel kavramları tanımlar.	G.2.1-4, G.3.1-5	1.4	T1
BG.7	Satış süreçlerine ilişkin uygunsuzların kök nedenleri ayırt eder.	G.2.1-4, G.3.1-5	1.4	T1
BG.8	Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevlerini tanımlar.	G.6.1-2	1.5	T1
BG.9	Satış ekibinin örgütlenmesine ilişkin yaklaşımları açıklar.	H.1.1-2, C.5.1-2	2.1	T1
BG.10	4857 sayılı İş Kanununu ve bağlı mevzuatının, işveren-çalışan ilişkilerine dair temel hüküm ve müeyyidelerini açıklar.	H.4.1-3	2.1	T1
BG.11	Mülakat yöntem ve tekniklerini açıklar.	H.5.1-6	2.1	T1
BG.12	Temel iletişim yöntem ve teknikleri açıklar.	H.2.1-3	2.2	T1
BG.13	Takım yönetimi yöntem ve teknikleri açıklar.	H.2.1-3	2.2	T1
BG.14	Belirlenen koşul ve bilgilere uygun kritik performans gösterge(ler)ini belirler.	H.3.1-5	2.2	T1
BG.15	Performans verilerini belirlenen yetkinliklere göre karşılaştırır.	H.3.1-5	2.2	T1
BG.16	Hizmet içi eğitim planlaması temel adımlarını açıklar.	I.1.1-2, I.2.1-4	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
(*) BY.1	Verilere göre, ana ve alt faaliyetleri gruplandırıp, bu faaliyetler arasındaki öncül-ardıl ilişkileri belirleyerek iş planı hazırlar.	B.1.1-7	1.1	P1
BY.2	İş planını kısıt ve önceliklere göre takvimlendirir.	B.1.1-7	1.1	P1
BY.3	Faaliyetlerin sorumluları ile sorumluların iş yükünü belirler.	B.1.1-7	1.1	P1
BY.4	Bütçe verilerini geçmiş dönem bütçe gerçekleşenleri ile satış, pazar, enflasyon göstergelerini gelecek tahminlerine göre düzenler.	F.2.1-4	1.3	P1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.5	Bütçe verilerini geçmiş dönem bütçe gerçekleşenleri ile satış, pazar, enflasyon göstergelerini gelecek tahminlerine göre yorumlar.	F.2.1-4	1.3	P1
(*) BY.6	İş süreçlerinde ortaya çıkan uygunsuzlukları gidermek için yürütülecek DÖF kapsamında; faaliyet adımları, sorumlular ve zamanlamayı içeren planlamayı yapar.	G.2.1-4, G.3.1-5	1.4	P1

(*)Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

17UY0324-5/A3 SATIŞ ALANI TAKİBİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Satış Alanı Takibi
2	**REFERANS KODU**	17UY0324-5/A3
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	23/08/2017
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ	- 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
16UMS0520-5 Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1: Satış alanı planlamasına yönelik işlemleri gerçekleştirir.

Başarım Ölçütleri:

1.1: Satış alanıyla ilgili verilerin düzenleme ve analizini yaparak satış stratejisine ve bütçesine yönelik öneriler oluşturur.
1.2: Satış alanı konsept ve kapsamının uygulanmasına yönelik işlemleri yürütür.
1.3: Veri ve bilgilere göre satış alanı için rut planı oluşturur.
1.4: Satış alanının geliştirilmesine yönelik işlemleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 2: Satış alanının takibi ve değerlendirilmesine yönelik çalışmaları yürütür.

Başarım Ölçütleri:

2.1: Satış hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik plan ve programları hazırlar.
2.2: Satış alanının izleme ve denetim işlemlerini belirler.
2.3: İşletmenin dış etkinliklerde temsiline dair işlemleri değerlendirir.

8	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

8 a) Teorik Sınav

(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 yirmi (20) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir - iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(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), veri setleri, bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların; temel planlama, motivasyon, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, verilere, süreçlere, yöntemlere ve dokümantasyona hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

- Ek A3-2'de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yaparak uygulamaların içerdiği çıktıları oluşturması,
- Bu çıktılar/her çıktı için kontrol listelerinde belirlenecek maddelerde talep edilen açıklamaları içeren sözel bir sunu yapması istenecektir.
- 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.

Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 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 başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Ankara Ticaret Odası (ATO)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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. Satışta istatistiki yöntem ve uygulamalar
2. Satış verilerinin analizi
3. Satış alanlarında strateji, konsept ve kapsam belirleme
4. Satışta rut planlaması
5. Satış ve satış alanlarını geliştirme
6. Satış alanlarının kontrol ve takibi

EK A3-2: 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 kategorilerindeki veri türlerine göre, veri kaynaklarını ayırt eder.	C.1.1-5, C.2.1-3,	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
		F.4.1		
BG.2	Temel istatistiki kavramların anlamlarını ayırt eder.	C.1.1-5, C.2.1-3, F.4.1	1.1	T1
BG.3	Gerçekleşen satış verilerini; satış hedefleri, stratejileri ve geçmiş dönem verilerine göre analiz eder.	C.1.1-5, C.2.1-3, F.4.1	1.1	T1
BG.4	Pazar verilerini, işletmenin pazar payı hedefine/karlılığa göre analiz eder.	C.1.1-5, C.2.1-3, F.4.1	1.1	T1
BG.5	Sosyodemografik, psikografik ve memnuniyet ile ilgili müşteri verilerini, müşteri bölümüne göre analiz eder.	C.1.1-5, C.2.1-3, F.4.1	1.1	T1
BG.6	Müşteri algı ve davranış özellikleri ile teşhir planlama unsurlarına göre, satış alanı düzenlemelerinin dayandığı temel ilke ve yöntemleri açıklar.	C.3.1-2, C.4.1-3	1.2	T1
BG.7	Kar marjı, satış hızı hesaplamalarında kullanılan yöntem(ler)i açıklar.	C.4.3	1.2	T1
BG.8	İş modeli geliştirme sürecindeki aşamaları açıklar.	G.1.1-6	1.4	T1
BG.9	İş modeli geliştirmek için kullanılacak; ürün, demirbaş, müşteri, çalışan ve maliyete ilişkin bilgileri ayırt eder.	G.1.1-6	1.4	T1
BG.10	Fizibilite çalışmasının temel aşamalarını açıklar.	G.1.1-6, G.4.1-3, G.5.1-2	1.4	T1
BG.11	Verilere göre satış performansının ölçülmesine yönelik kriterleri belirler.	F.1.1-6	2.1	T1
BG.12	Verilere göre göre satış hedef ve kotalarına ilişkin sapmaları ve nedenlerini açıklar.	F.1.1-6	2.1	T1
BG.13	Satış için özel gün ve haftaları ayırt eder.	F.4.1-4	2.1	T1
BG.14	Satış izlemede kullanılan veri türleri, yöntem ve teknikleri ayırt eder.	E.3.1-5	2.2	T1
BG.15	Satış verilerini satış hedefleri ile ilişkilendirerek satışı artırmaya yönelik uygulamaları belirler.	E.3.1-5	2.2	T1
BG.16	Satış alanı ile ilgili verilen bilgi ve koşullara göre denetim kapsam ve içeriğini belirler.	F.5.1-5	2.2	T1
BG.17	Mevzuatına göre haksız rekabet durumlarını ayırt eder.	B.3.1-5	2.3	T1
BG.18	Dış etkinliğin değerlendirmesini yapar.	B.3.1-5	2.3	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
(*) BY.1	Belirlenen kriterlere göre verileri ilişkilendirerek tablolar.	C.1.1-5, C.2.2-3, F.4.1	1.1	P1
BY.2	Verileri yorumlayarak uygun satış taktikleri önerir.	C.1.1-5, C.2.2-3, F.4.1	1.1	P1
(*) BY.3	Satış alanını minimum maliyetle ve maksimum karlılığı sağlayacak şekilde tasarlar.	C.3.1-2, C.4.1-3	1.2	P1
BY.4	Hedef müşteri kitlesi, zaman, konum, maliyet, satış hedefi, personel/ takım gibi bilgilere uygun rut planını, öncelikleri de belirleyerek hazırlar.	C.6.1-3, F.3.1-3	1.3	P1
(*) BY.5	Veri ve koşullara göre satış hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik satış eylem programını hazırlar.	F.1.1-6	2.1	P1
(*) BY.6	Özel gün ve haftalara yönelik satış ve karlılığı artıracak farklılaşma, yeni yerleştirme ve müşteriye özel eylem planlarını hazırlar.	F.4.1-4	2.1	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

17UY0324-5/A4 SATIŞ VE SATIŞ SONRASI HİZMETLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Satış ve Satış Sonrası Hizmetleri
2	**REFERANS KODU**	17UY0324-5/A4
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	23/08/2017
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/ TADİL TARİHİ	- 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
16UMS0520-5 Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

<u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış ortamında müşteri ile satış uygulamalarını gerçekleştirir.</u>
Başarım Ölçütleri:
1.1: Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını uygular.
1.2: Satışa dair tahsilat işlemlerini açıklar.
1.3: Satış ortamında, duruma ve mekâna uygun İSG risklerini ve önlemlerini belirler.

<u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış sonrası müşteri hizmetlerine dair uygulamaları yürütür.</u>
Başarım Ölçütleri:
2.1: Satış sonrası müşteri hizmetlerinin işleyişi ile ilgili unsurları belirler.
2.2: Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik işlemleri belirler.

8	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

8 a) Teorik Sınav

(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A4 birimine yönelik teorik sınav Ek A4-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az on (10) soruluk 5 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir - iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %80'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A4-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1)**:** A4 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A4-2'de yer alan "Beceriler ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir.

Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), veri setleri, bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların; temel planlama, motivasyon, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, verilere, süreçlere, yöntemlere ve dokümantasyona hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;

- Ek A4-2'de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yaparak uygulamaların içerdiği çıktıları oluşturması,
- Bu çıktılar/her çıktı için kontrol listelerinde belirlenecek maddelerde talep edilen açıklamaları

içeren sözel bir sunu yapması istenecektir.

- 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.

Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 80 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 A4-2) 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 başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

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

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A4-1: 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 mevzuatı
2. Satış yöntem ve teknikleri
3. Satışta tahsilat kuralları
4. Türk borçlar hukuku mevzuatı
5. Satış sonrası müşteri hizmetleri
6. Müşteri şikâyetlerinin yönetimi

EK A4-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İlgili mevzuata göre tahsilata ilişkin kural ve hükümlerini açıklar.	E.1.1-2, E.2.1-3	1.2	T1
BG.2	Tahsilat türlerine göre, yöntem ve araçları açıklar.	E.1.1-2, E.2.1-3	1.2	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.3	Temel teslimat süreci adımlarını açıklar.	E.1.1-2, E.2.1-3	1.2	T1
BG.4	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	E.1.1-2, E.2.1-3	1.2	T1
BG.5	Bilgi ve koşullara göre satış sonrası hizmet türlerini ayırt eder.	F.6.1-3	2.1	T1
BG.6	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki iyileştirme uygulamalarını belirler.	F.6.1-3	2.1	T1
BG.7	Tüketicinin korunması mevzuatına göre satış sonrası hizmetler ve şikâyetlerle ilgili hüküm ve/veya kuralları açıklar.	F.7.1-3	2.2	T1
BG.8	İşletme koşulları ve mevzuata uygun olarak müşteri şikâyetine ilişkin çözümü/çözümleri belirler.	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.1.1-3, D.2.1-3	1.1	P1
BY.2	Satış alanında iş sağlığı ve güvenliğine yönelik önlemleri, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.	A.1.1-6	1.3	P1
BY.3	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.	A.1.1-6	1.3	P1
BY.4	Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için alınacak önlemleri mekânın özelliklerine göre belirler.	A.2.1-2	1.3	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

YETERLİLİK EKLERİ

EK 1: Yeterlilik Birimleri

17UY0324-5/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma

17UY0324-5/A2: Satış Birimi İş Süreçlerinin Yürütülmesi

17UY0324-5/A3: Satış Alanı Takibi

17UY0324-5/A4: Satış ve Satış Sonrası Hizmetler

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,

CİRO: Bir şirketin ya da bir iş yerinin günlük haftalık aylık ve yıllık net olmayan satış rakamını,

DÖF: İşletmenin yönetim süreçleri ve/veya satış süreçlerine ilişkin saptanmış veya potansiyel bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması veya önlenmesi için yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetleri,

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

FİZİBİLİTE: Mevcut durum ve kaynaklara göre, herhangi bir girişimin işletme, yöntem, fonksiyon, olası performans, maliyet ve ekonomi yönlerinden, yapılabilirliğini ve uygulanabilirliğini sistematik olarak analiz edip değerlendiren çalışmaları ve raporları,

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,

MECRA: Gazete, radyo, TV, internet, açık hava (billboard, afiş vb.) gibi reklam mesajlarının hedef kitleye ulaştırabileceği, basılı, görsel-işitsel, işitsel reklam yayın ortamlarını,

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

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

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

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,

PAZAR: Mal ve hizmetlerin satışa sunulduğu, alıcıların ve satıcıların karşılaştıkları, malların sahipliğinin değişiminin yapıldığı yeri,

PAZAR PAYI: Bir piyasada, bir malın toplam satış miktarı ya da gelirleri içinde bir firmaya ait olan payı,

PAZAR POTANSİYELİ: Henüz, işletmeler tarafından tamamı ele geçirilmemiş ve içerisinde ürün satılabilecek müşteriler bulunduran pazarı,

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 PLANI: Satışçıların, mevcut ve potansiyel müşterilere en az kaynak kullanımıyla ulaşmasını ve satış işlemlerini (sipariş ve teslimat) en etkili biçimde yürütebilmelerini sağlayacak güzergâhın planlanmasını,

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 BÖLGESİ: Bir satış personelinin sorumluluğuna verilen, coğrafi sınırları belli, mevcut müşteriler yanında potansiyel müşterilerden de oluşan pazar bölümünü,

SATIŞ DEVİR HIZI: Bir işletme tarafından gerçekleştirilen satış miktarının, hangi zaman periyodunda olduğunu belirleyen oranı,

SATIŞ HACMİ: Belirli bir dönemde satılan ürünlerin toplam birim sayısı ya da sağladığı toplam tutarı,

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

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017

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 lisans alanlarından mezun olup satış mesleğinde, üç (3) yılı yöneticilik olmak kaydıyla asgari on (10) yıl mesleki deneyime sahip olmak,
- İşletmelerde asgari on yıl (10) satış yöneticiliği yapmış olmak,
- Asgari beş (5) yıl satış alanında danışmanlık yapmış olmak,
- Yüksek Öğretim 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.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2017