



ULUSAL YETERLİLİK

17UY0325-6

SATIŞ YÖNETİCİSİ

SEVİYE 6

REVİZYON NO: 00

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2017

ÖNSÖZ

Satış Yöneticisi (Seviye 6) 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 Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı’nın 20/05/2020 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.

17UY0325-6 SATIŞ YÖNETİCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Satış Yöneticisi
2	REFERANS KODU	17UY0325-6
3	SEVİYE	6
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 Yöneticisi (Seviye 6) 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	
16UMS0521-6 Satış Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
17UY0325-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma 17UY0325-6/A2: Satış Birimi İş Süreçlerinin Yönetimi 17UY0325-6/A3: Satış Alanı Yönetimi		
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 Yöneticisi (Seviye 6) 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	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 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

17UY0325-6/A1 İŞ SAĞLIĞI ve GÜVENLİĞİ ile ÇEVRE KORUMA YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma
2	REFERANS KODU	17UY0325-6/A1
3	SEVİYE	6
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	
16UMS0521-6 Satış Yöneticisi (Seviye 6) 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 en az on beş (15) 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 başarılı olduğu 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

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 açıklar.	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 durumlar için uygun önlemleri açıklar.	A.2.1-6	1.2	T1
BG.8	Geri dönüşüm kavramını tanımlar.	A.3.1-4	2.1	T1
BG.9	Ofis ve satış alanı atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik kuralları açıklar.	A.3.1-4	2.1	T1
BG.10	Satış alanında geri dönüştürülebilir atıkları ayırt eder.	A.3.1-4	2.2	T1
BG.11	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.	A.3.5	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

17UY0325-6/A2 SATIŞ BİRİMİ İŞ SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Satış Birimi İş Süreçlerinin Yönetimi
2	REFERANS KODU	17UY0325-6/A2
3	SEVİYE	6
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	
16UMS0521-6 Satış Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış biriminin iş süreçlerinin düzenlenmesi ve koordinasyonunu gerçekleştirir.</u> Başarım Ölçütleri: 1.1: Satış süreçlerine ilişkin planlama ve organizasyonları belirler. 1.2: Satış ile ilgili ihale bazlı teklif, sözleşme içeriği ve kuralları ile temel teşvikleri ve kaynaklarını açıklar. 1.3: Uygulanan bütçenin durumuna uygun bütçe düzenlemelerini, koşullara ve verilere göre belirler. 1.4: Kalite yönetim sistemlerine yönelik planlamayı yapar. 1.5: Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevleri tanımlar. <u>Öğrenme Çıktısı 2: Personel yönetimi yaklaşım, yöntem ve kurallarını açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 2.1: Satış birimi personel yönetimi uygulamalarına dair kural ve prosedürleri açıklar. 2.2: Personel verimliliği ve gelişimini desteklemeye yönelik uygulamaları, dayanaklarını ve yöntemlerini 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, belirlenen kapsam ve uygulamaya göre belirlenir.

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 alanları yönetim süreçleri
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, üretim/hizmet birimleri ile olan ilişkilerini açıklar.	B.2.1-5, C.5.3	1.1	T1
BG.2	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımında ön hazırlık, sayım ve sayım sonrası olarak temel süreç ve yöntem(ler)ini açıklar.	B.6.1-5	1.1	T1
BG.3	Belirlenen koşul ve verilere göre sayım hatası kaynak(lar)ını belirler.	B.6.1-5	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.4	Envanter sayımını içeren veriler/raporlar arasındaki tutarsızlıkları belirler.	B.6.1-5	1.1	T1
BG.5	Rekabet, markalaşma, tüketici mevzuatı ile ürüne göre, belirlenen durumlara uygunluk durumunu ihale ve sözleşme şartlarını ayırt eder.	B.4.1-4	1.2	T1
BG. 6	Müşteri ve ürün verilerine göre, müşterinin teslimat, ödeme, zaman, değişim ve iade koşulları gibi şartlarına uygun sözleşme içeriğini açıklar.	B.5.1-3	1.2	T1
BG.7	Vergisel teşvikleri ve kaynak sağlayan kurum/kuruluşları ayırt eder.	B.5.1-3	1.2	T1
BG.8	İstihdama yönelik teşvikleri ve kaynak sağlayan kurum/kuruluşları ayırt eder.	B.5.1-3	1.2	T1
BG.9	İş geliştirmeye yönelik teşvikleri ve kaynak sağlayan kurum/kuruluşları ayırt eder.	B.5.1-3	1.2	T1
BG.10	Kalite yönetim sistemlerine ilişkin kalite, prosedür, talimat, iş ve görev tanımı, kayıt, dokümantasyon, risk, DÖF gibi temel kavramları tanımlar.	E.2.1-4, E.3.1-5	1.4	T1
BG.11	Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevleri tanımlar.	E.6.1-3	1.5	T1
BG.12	İş analizi yöntemleri ayırt eder.	F.1.1-2	2.1	T1
BG.13	Satış ekibinin örgütlenmesine ilişkin yaklaşımları açıklar.	F.1.1-2	2.1	T1
BG.14	4857 sayılı İş Kanununu ve bağlı mevzuatının, işveren-çalışan ilişkilerine dair temel hüküm ve müeyyidelerini ayırt eder.	F.4.1-3	2.1	T1
BG.15	Norm kadro oluşturmaya yönelik yöntem/adımları açıklar.	C.5.1-2, F.5.1-6	2.1	T1
BG.16	Mülakat yöntem ve tekniklerini açıklar.	F.5.3-6	2.1	T1
BG.17	Temel iletişim yöntem ve tekniklerini açıklar.	F.2.1-3	2.2	T1
BG.18	Takım yönetimi yöntem ve tekniklerini açıklar.	F.2.1-3	2.2	T1
BG.19	Belirlenen koşul ve bilgilere uygun kritik performans gösterge(ler)ini belirler.	F.3.1-4	2.2	T1
BG.20	Performans verilerini belirlenen yetkinliklere göre karşılaştırır.	F.3.1-4	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Üst yönetiminin belirlemiş olduğu işletme hedef ve stratejilerine göre ve geçmiş dönem faaliyet sonuçlarını analiz ederek, uzun ve kısa süreli satış planları hazırlar.	B.1.1-7	1.1	P1
BY.2	Mali ve piyasa verilerine göre satış, reklam ve promosyon bütçesi oluşturur.	D.3.1-6	1.3	P1
BY.3	Bütçe dağılımına uygun eylem planı hazırlar.	D.3.1-6	1.3	P1
BY.4	Belirlenen iş süreci koşullarına ilişkin uygunsuzluklar için kök neden analizi yapar.	E.2.1-4, E.3.1-5	1.4	P1
(*) BY.5	DÖF' lere ilişkin ortaya çıkan uygunsuzlukları gidermek için yürütülecek faaliyet adımları, sorumlular ve zamanlamayı içeren planlamayı yapar.	E.2.1-4, E.3.1-5	1.4	P1
BY.6	Belirlenen bilgi/içerik, hedef ve amaca uygun eğitim içeriğini hazırlayarak sunar.	F.3.5, G.1.1-3, G.2.1-4	2.2	P1

(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar

17UY0325-6/A3 SATIŞ ALANI YÖNETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Satış Alanı Yönetimi
2	REFERANS KODU	17UY0325-6/A3
3	SEVİYE	6
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	
16UMS0521-6 Satış Yöneticisi (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış alanının planlaması ve geliştirmesini verilerin analizine ve analize dayalı stratejiye göre yapar.</u> Başarım Ölçütleri: 1.1: Satış alanı verilerinin analizlerini, belirlenen ölçütlere göre yapar. 1.2: Analizlere dayalı olarak satış alanı değerlendirmesini ve satış stratejisi belirlemesini yapar. 1.3: Satış alanı ve süreçlerini verilere ve stratejiye göre planlar. 1.4: Satış süreçlerinde niteliğin geliştirilmesine yönelik iş modeli geliştirme yöntemlerini açıklar. <u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış alanının izleme ve değerlendirmesini satış bütçe ve hedeflerine göre yapar.</u> Başarım Ölçütleri: 2.1: Rut planı uygulamalarının takip ve denetimini yapar. 2.2: Ürün farklılaştırma ve yerleştirmesini ürünle ilgili satış ve pazar koşullarına göre belirler. 2.3: Satış alanı izleme ve denetim prosedürlerini belirler. 2.4: İşletmenin dış etkinliklerde temsiline dair prosedürleri değerlendirir. <u>Öğrenme Çıktısı 3: Satış sonrası müşteri hizmetleri sürecinin yönetir.</u> Başarım Ölçütleri: 3.1: Satış sonrası müşteri hizmetlerinin kurallarına göre uygulamalarını belirler. 3.2: Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik süreçleri belirler.		
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 kırk (40) 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;

- 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.

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 analiz ve değerlendirilmesi
3. Satış alanlarında stratejik planlama
4. Satış ve satış alanlarını geliştirme
5. Satış alanlarının kontrol, takip ve denetimi

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 ve müşteri olarak veri türlerine göre veri kaynaklarını ayırt eder.	C.1.1-4, C.2.1-6, D.5.1-2	1.1	T1
BG.2	Temel istatistiki kavramları (oran, sapma, ortalama gibi) ayırt eder.	C.1.1-4, C.2.1-6, D.5.1-2	1.1	T1
BG.3	Gerçekleşen satış verilerini; satış hedefleri, stratejileri ve geçmiş dönem verilerine göre analiz eder.	C.1.1-4, C.2.1-6, D.5.1-2	1.1	T1
BG.4	Rakipler, sektör, tüketicilerin satın alma hacmi ve potansiyeli, tedarikçiler gibi pazar verilerini işletmenin pazar payı hedefine/ karlılığa göre analiz eder.	C.1.1-4, C.2.1-6, D.5.1-2	1.1	T1
BG.5	Müşterilerin sayıları, memnuniyet düzeyleri, müşteri bazında satış rakamları, şikâyetler gibi verileri, müşteri bölümü/bölümlerine göre analiz eder.	C.1.1-4, C.2.1-6, D.5.1-2	1.1	T1
BG.6	Verilerin analiz ve değerlendirmesine dayalı olarak; dönemsel farklılıklar, geçmiş dönem satışları, pazarın büyüme hızı, ürün yaşam eğrisi, ürün portföyü, ürünün tedarik/üretim durumuna göre satış kotası/hedefini belirler.	C.2.1-6	1.1	T1
BG.7	Ürün, mevsim, satış alanı, satış kanalı, karlılık bazında; satış alanı şartları ve satış, pazar, müşteri ve ürün maliyeti verilerini analiz eder.	C.1.4-6	1.2	T1
BG.8	Analiz sonuçları ile belirlenecek satış hedef ve kotasına göre; işletme için karlılığı artırıcı, uygulanabilir, amaç ve hedeflere uygun satış strateji(ler)ini belirler.	C.1.4-6	1.2	T1
BG.9	Satış stratejisi ile müşteri bölümü, ürün(ler) ve alanda ürün konumlandırması ve satış uygulamalarına yönelik verilerin ilişkilerini açıklar.	C.1.4-6	1.2	T1
BG.10	Analiz sonuçlarını işletme satış sürecindeki kalite standartları, politika ve prensiplerini geliştirici şekilde raporlama yöntemini açıklar.	C.3.1-6	1.3	T1
BG.11	Müşteri memnuniyeti ve beklentilerine yönelik araştırma yöntem ve tekniklerini açıklar.	C.3.1-6	1.3	T1
BG.12	Ürün, marka, pazar, müşteri bölümü/bölümleri, sosyoekonomik koşullar, rakipler, satış alanı format ve koşullarına dair bilgilere göre, satış alanının uygunluğunu değerlendirir.	C.4.1-4	1.3	T1
BG.13	İş modeli geliştirme sürecindeki aşamaları açıklar.	E.1.1-11	1.4	T1
BG.14	Satış iş modelinin uygulanabilirliğini işletmenin satışla ilgili mali ve idari kapasitesi ile müşteri bilgilerine göre değerlendirir.	E.1.1-11	1.4	T1
BG.15	Yatırım planlamasına ait bilgilerin, işletmenin amaç ve hedefleri, pazar ve müşteri beklentileri ile karşılaştırarak satış alanı uygulanabilirliğini yorumlar.	E.4.1-3, E.5.1-2	1.4	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.16	Satış oranları ve tutarları, müşteri ziyaretleri, ürün dağıtım ve teslimatına ilişkin izleme verilerine göre rut planının verimliliğini değerlendirir.	D.4.1-4	2.1	T1
BG.17	Geçmiş dönem satış verilerini; ürüne ilişkin yerleştirme hedefine göre değerlendirir.	D.5.1-6	2.2	T1
BG.18	Pazar ve rakip analizi verilerine göre ürünün mevcut yerleştirmesini değerlendirir.	D.5.1-6	2.2	T1
BG.19	Belirlenen değerlendirme sonuçlarına göre, ürüne uygun farklılaşma ve yeni yerleştirme seçeneğini belirler.	D.5.1-6	2.2	T1
BG.20	Satış ve müşteri verileri ile yeni ürün ve hizmet verilerini termin, hedef ve kotalara göre yorumlar.	D.2.1-7	2.3	T1
BG.21	Satış ve müşteri verileriyle ürün ve hizmet verilerinin termin, hedef ve kotalara göre sapmaları belirler.			
BG.22	Hedef ve kotalara ulaşmadaki sapmaları giderici uygulamaları belirler.	D.2.1-7	2.3	T1
BG.23	Satış alanının denetiminde kullanılacak değişkenleri, verileri ve bunların birbirleriyle ilişkilerini belirler.	D.6.1-6	2.3	T1
BG.24	Denetim sonuçlarını, satış alanı yönetimi açısından değerlendirir.	D.6.1-6	2.3	T1
BG.25	Denetim sonuçlarına göre satış alanında uygulanması gereken eylemleri belirler.	D.6.1-6	2.3	T1
BG.26	Mevzuatına göre haksız rekabet durumlarını ayırt eder.	B.3.1-5	2.4	T1
BG.27	Dış etkinliğin değerlendirmesini yapar.	B.3.1-5	2.4	T1
BG.28	Tüketicinin korunması mevzuatına göre satış sonrası hizmetlerle ilgili hükümleri açıklar.	D.7.1-3	3.1	T1
BG.29	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki iyileştirme uygulamalarını belirler.	D.7.1-3	3.1	T1
BG.30	Müşteri şikâyetlerini içeren raporları değerlendirir.	D.8.1-4	3.2	T1
BG.31	Müşteri şikâyetlerini tür ve içeriklerine göre önceliklendirir.	D.8.1-4	3.2	T1
BG.32	Müşteri şikâyeti/şikâyetlerinin çözülmesine yönelik raporu değerlendirir.	D.8.1-4	3.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Veri analizi bulgularını, belirlenen ölçütlere göre yorumlar.	C.1.1-4, D.5.1-2	1.1	P1
(*) BY.2	Analiz sonuçları ile uyumlu strateji öneri(ler)i geliştirir.	C.1.1-4, D.5.1-2	1.1	P1
BY.3	Tahmini satış kotalarını; mali ve satış verilerine göre değerlendirerek bütçelendirir.	C.2.1-6	1.1	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.4	Satış hacmi, rekabet, pazar büyüklüğü olarak satış performansını değerlendirir.	C.1.4-6	1.2	P1
(*) BY.5	Verilere göre satış alanı için strateji(ler) belirler.	C.1.4-6	1.2	P1
BY.6	Satış alanındaki müşteri sayısı ve pazar/ciro büyüklüğüne göre, satış ekibi/ekiplerinin dağılımını yapar.	C.5.1-3	1.3	P1
BY.7	Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini içeren verileri analiz eder.	C.3.1-6	1.3	T1
BY.8	Analiz sonuçlarına göre satış süreçlerini; müşteri hedef kitlesi, müşteriye erişim kanalları, müşteriye özel hizmetleri, ürün (ler)i ve kullanılacak satış yöntemlerini içerecek şekilde planlar.	C.3.1-6	1.3	P1
BY.9	Satış alanının format ve konseptine uygun olarak yer alacak ürün portföyünü, satış alanı bölümlenmesini ve ürünlerin tahsisi/yerleşim planlamasını birbiri ile ilişkili şekilde belirler.	C.4.1-4	1.3	P1
(*) BY.10	Belirlenen satış yöntemi, bütçe ve maliyet, satış alanının coğrafi konumu, ziyaretlerin sıklığı, zamanlaması, satış takımının sayı ve niteliği, araç ve ekipman bilgisi, ürün bilgisi, satış öncelikleri verilerine göre rut planı hazırlar.	D.4.1-4	2.1	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

YETERLİLİK EKLERİ**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

17UY0325-6/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma

17UY0325-6/A2: Satış Birimi İş Süreçlerinin Yönetimi

17UY0325-6/A3: Satış Alanı Yönetimi

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,

BÜTÇE KAVRAMLARI: Kar, ciro, bilanço, gelir, gider gibi bütçeleme uygulamalarında kullanılan temel kavramları,

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, yapılabiliğini ve uygulanabilirliğini sistematik olarak analiz edip değerlendiren çalışmaları ve raporları,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

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

MÜŞTERİ BÖLÜMÜ (SEGMENTASYONU): 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 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,

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 ALANI FORMATI: Satış alanının; satış kanalı, ürün, marka, müşteri grupları ile satış, personel, müşteri, depo ve benzeri alanlar bazında bölümlenme biçimi, fiziki tasarımını,

SATIŞ ALANI KONSEPTİ: Satış alanının, işletmenin kurumsal kimliği, ürün, marka, müşteri grupları ve benzeri değişkenlere uygun biçimde tasavvur edilmiş ana fikri, teması, dizaynı, tarzını,

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 oran,

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,

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,

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 deneyim sahibi olmak,
- İşletmelerde asgari on yıl (10) satış yöneticiliği yapmış olmak,
- Asgari beş (5) yıl satış alanında danışmanlık yapmış olmak,
- Yüksek Öğretim Kurumunda satış dalında doktora derecesine sahip öğretim elemanı 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.