

<b>1. BELGELENDİRME YAPILAN ULUSAL YETERLİLİK</b>	17UY0323-4 Satış Danışmanı (Seviye 4)
<b>2. YETERLİLİK BİRİMLERİ</b>	<b>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>3. BAŞVURU VE SÜREÇ</b>	Başvuru, yapılacak olan ön değerlendirme sonrasında olumlu sonuçlanırsa aday statüsü kazanılır. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Aday başvuruyu sadece bir birim için de yapabilir.
<b>4. BELGELENDİRME BAŞVURUSU ÖN ŞARTLARI</b>	-
<b>5. BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN GEREKLİ EVRAKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Başvuru Formu (ıslak imzalı 1 nüsha)</li><li>Nüfus cüzdanı fotokopisi veya Pasaport fotokopisi</li><li>Sınav ücretinin yatırıldığına dair banka dekontu</li><li>Belge Kullanım Sözleşmesi (her sayfası ıslak imzalı)</li></ul>
<b>6. 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.

6.1 TEORİK SINAVI	YETERLİLİK BİRİMİ	SORU SAYISI	SÜRE (Dakika)	GEÇME NOTU
	A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu	25	38	%70
A2: Satış Alanı Uygulamaları	20	30	%70	
A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	10	15	%70	
*Teorik sınavlarda adaylara 4 seçenekli, çoktan seçmeli ve her bir soru eşit puan değerinde test yapılmaktadır. Yanlış cevaplandırılan sorular puan kaybettirmemektedir				
6.2 PERFORMANS SINAVI	YETERLİLİK BİRİMİ	BY SAYISI	SÜRE (Dakika)	GEÇME NOTU
	A2: Satış Alanı Uygulamaları	6	25	%70
A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	1	20	%70	
*Performans sınavlarında adayların teatral bir sınav ortamında sınava gireceği birimin "Beceri ve Yetkinlikler" kontrol listesinde yer alan adımları bire bir uygulaması istenmektedir.				
6.3 SINAV SORU SAYISI, MİNİMUM GEÇME NOTLARI VE BAŞARI KRİTERLERİ	A1 / Teorik (Zorunlu) 25 Soru (En az 18 doğru cevap) A2 / Teorik (Zorunlu) 20 Soru (En az 18 doğru cevap) A3 / Teorik (Zorunlu) 10 Soru (En az 7 doğru cevap) A2 / Performans (zorunlu) 6 Adım (2 Zorunlu adım) A3 / Performans (Zorunlu) 1 Adım			
7.YETERLİLİK BİRİMLERİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ	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.			
8. TEKRAR SINAVA GİRİŞ HAKKI	Adaylar girmiş oldukları yeterlilik birim sınavından başarısız olmaları halinde 1 (bir) yıl içinde aynı yeterlilik biriminden sınav ücreti ödemediği takdirde tekrar sınava girme hakkına sahiptir. Tekrar girdikleri bu sınavdan da başarısız olmaları			

	halinde bundan sonra girmek istedikleri sınav birimleri için ilk başvuru koşulları geçerlidir
<b>9.BELGENİN GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Belgenin geçerlilik süresi 5 (beş) yıldır. Belgesini yenilemek isteyen adaylar belge geçerliliğinin bitiş tarihine 5 (beş) ay kala ile bitiş tarihi arasında belge yenileme başvuru ücretini veya belge yenileme sınav ücretini kuruluşa ödeyip bir başvuru formu doldurarak başvuruda bulunabilir.
<b>10.BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK YÖNTEM</b>	5 (beş) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; <ul style="list-style-type: none"><li>5 (beş) yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 (iki) yıl çalıştığına dair resmi kayıt sunulması ve belge yenileme başvuru ücretinin ödenmesi,</li><li>Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan Performans Sınavlarına yeniden girilmesi ve belge yenileme sınav ücretinin ödenmesi,</li></ul> Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 (beş) yıl daha uzatılır.
<b>11.BELGENİN GÖZETİMİ VE GÖZETİM SONUCUNA GÖRE BELGE GEÇERLİLİĞİ</b>	-
<b>12. İTİRAZ VE ŞİKAYET</b>	Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz ve şikayetlerin olması halinde, itiraz/şikayet sahibi PROSES BELGELENDİRME İktisadi İşletmesi veya <a href="http://www.prosesbelgelendirme.com">www.prosesbelgelendirme.com</a> web sitesinden İtiraz ve Şikayet Başvuru Formunu doldurur ve imzalayarak (şahsen müracaat yapıldı ise) PROSES BELGELENDİRME ye teslim eder veya faks, e-posta vb. ile gönderir.
<b>13. MARKA VE LOGO KULLANIMI</b>	MYK tarafından “Mesleki Yeterlilik Kurumu Markasının Kullanımına İlişkin Usul ve Esaslar” da belirtilen hususlar dikkate alınmalıdır.

**A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu Bilgi ve Beceri İfadeleri (Teorik Sınav)**

BG.1	Tehlike ve risk kavramlarının anlamını ayırt eder.
BG.2	Satış alanındaki tehlike ve/veya riskleri ayırt eder.
BG.3	Kişisel sağlığı korumaya yönelik temel önlemleri açıklar.
BG.4	Acil durum kavramının anlam ve kapsamını ayırt eder.
BG.5	Satış alanındaki acil durumlarda, kendisi ve müşteriler için uygun önlemleri açıklar.
BG.6	Satış alanı atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik kuralları açıklar.
BG.7	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.
BG.8	Satışta müşteri ile iletişim ve satış faaliyeti süreçlerinin (görüşme ve ihtiyaç tespiti, sunum, itiraz yönetimi ve satış kapatma) işleyişini açıklar.
BG.9	Satış biriminin; pazarlama, müşteriyle doğrudan ilişkili olan birimler, muhasebe ve üretim/hizmet birimleri ile ilişkilerini açıklar.
BG.10	Personel yetkinlikleri ile satış alanı personelinin görevlerini ilişkilendirir.
BG.11	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımında temel süreç (ön hazırlık, sayım ve sayım sonrası) ve yöntem(ler)i açıklar.
BG.12	Belirlenen koşul ve verilere göre sayım hatası kaynak(lar)ını açıklar.
BG.12	Belirlenen şartlara göre sözleşme içeriğinin gerekçelerini açıklar.
BG.13	Satış bütçesindeki kalemler ile satış hedefleri arasındaki ilişkiyi açıklar.
BG.14	Bütçeyi etkileyen temel/genel unsurları ayırt eder.
BG.15	Satış alanının verimliliğini belirleyen faktörleri ayırt eder.
BG.16	Satış alanı süreçlerinin iş akışı adımlarını açıklar.
BG.17	Satış hedef/performans göstergeleri ile satış verilerini ilişkilendirir.
BG.18	Kalite yönetim sistemine ilişkin temel kavramların anlamlarını ayırt eder.
BG.19	Kalite yönetimi sistemi şartları ile satış süreçlerini ilişkilendirir.
BG.20	Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevleri ayırt eder.

**A2 Satış Alanı Uygulamaları Bilgi ve Beceri İfadeleri (Teorik Sınav)**

BG.1	Satış, pazar, müşteri gibi veri türlerine göre, veri kaynaklarını ayırt eder.
BG.2	Temel istatistik kavramların anlamlarını açıklar.
BG.3	Gerçekleşen satış verilerini, geçmiş dönem verileri ile karşılaştırır.
BG.4	Satış alanı ile ilgili rakip takibi verilerinin türlerini ayırt eder.
BG.5	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaları ayırt eder.
BG.6	Satış alanı ile ilgili verilen bilgi ve koşullara göre satış alanı kontrollerinin kapsam ve içeriğini ayırt eder.
BG.7	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaların nedenlerini ayırt eder.
BG.8	Satış aşamalarındaki uygulama ve süreçleri açıklar.
BG.9	Müşteri profillerine uygun ürünleri belirler.
BG.10	Kampanyaların (genel veya kişiye özel) içeriği ve özelliklerini açıklar.
BG.11	Rut düzeni ve rut kontrolünün nasıl yapılacağını açıklar.
BG.12	Satış alanında tanzim ve teşhir uygulamalarının gerekçe ve önemini açıklar.
BG.13	Satış alanının müşteri profiline uygun ürün(ler) ile tanzim ve teşhir biçimini ilişkilendirir.
BG.14	Satış alanı tanzim ve teşhir yöntemlerini açıklar.
BG.15	Satış uygulamaları ile özel gün ve haftaları ilişkilendirir.

**PERFORMANS SINAVININ KAPSAYAN BECERİ VE YETKİNLİK İFADELERİ:****A2 Satış Alanı Uygulamaları**

*BY.01	Satışla ilgili verileri belirlenen kriterlere göre ilişkilendirerek tablo haline getirir.
BY.02	Kaybedilen müşterinin geri kazanımına yönelik belirlenen koşullara uygun faaliyetleri içeren eylem planı hazırlar.
*BY.03	Ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.
BY.04	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.
BY.05	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.
BY.06	Satış alanında acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekân özelliklerine göre belirler.

\*Not: Koyu renkle yazılarak belirtilmiş olan 2 tane “**Kritik Adım**” mevcuttur. Bu kritik adımlardan herhangi birisini yapmayan/yapamayan adaylar sınavdan başarısız sayılmaktadır.

**Kritik Adım:** Performans sınavı sırasında yapılması zorunlu işlemin adıdır. Bu işlem yapılmadığı takdirde aday sınavdan başarısız sayılır.

**A3 Satış Ve Müşteri Hizmetleri Bilgi ve Beceri İfadeleri (Teorik Sınav)**

BG.1	Tahsilat türlerine göre yöntem ve araçları ilişkilendirir.
BG.2	Temel teslimat süreç adımlarını açıklar.
BG.3	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.
BG.4	Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata göre; garanti, teslim, iade, değişim, servis gibi satış sonrası hizmetlerle ilgili temel kuralları açıklar.
BG.5	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki uygunsuzlukları ayırt eder.
BG.6	Şikâyetleri, türleri ve özelliklerine göre önceliklendirir.
BG.7	Müşteri şikâyetlerini giderme yöntemlerini ayırt eder.
BG.8	Satış alanında şikâyetlerin kök nedenlerini ayırt eder.

**A3 Satış Ve Müşteri Hizmetleri**

BY.01	Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.
-------	---

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Konusu	Revizyon Nedeni
00		İlk Yayın	İlk Yayın