



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SATIŞ DANIŞMANI

SEVİYE 3

REFERANS KODU /

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI /

Meslek:	SATIŞ DANIŞMANI
Seviye:	3^I
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD) ve Ankara Ticaret Odası (ATO)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Ticaret (Satış ve Pazarlama) Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BARKOD OKUTMA: Her tür ticari mala konabilen, o malla ilgili, stok, fiyat gibi bilgileri okuyucunun kod çözücülerini ile bu sinyalleri çözerek anlayabileceğimiz rakam veya karakterlere çevirme işlemini,

BT (BİLGİ TEKNOLOJİLERİ): Bir işletmenin yönetim ve üretimle ilgili tüm bilgilerinin ve bilgi sistemlerinin işletilmesinde kullanılan her türlü bilgi-işlem araçlarını ve teknolojilerini,

DİĞER SATIŞ KANALLARI: Sıcak satış dışında kalan e-ticaret, posta, telefon vb. kanallarla gerçekleştirilen satış yöntemlerini,

E-TİCARET: İnternet ortamında tüketicilerin belirli sistemler üzerinden gerçek ve/veya sanal ürünleri satın alma işlemini,

FATURA: Satılan bir malın cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği hesap pusulasını,

FİŞ: Makineli kasaların kayıt ruloları ve biletlerde işletme veya mükellefin adı, düzenleme tarihi ve alınan paranın miktarını gösterir belgeyi,

GİDER PUSULASI: Satın alınan mal veya hizmet karşılığında düzenlenen ticari belgeyi,

GÖRSEL TEMA: Satışı yapılacak olan mal veya hizmeti tüketiciye tanıtmak amacıyla hazırlanan her türlü görsel materyali,

HEDİYE ÇEKİ: Alışverişten sonra hediye yerine geçmek amacıyla verilen özel çeki,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KAMPANYA: Müşteriyi özendirmek için belli sürelerde düzenlenen indirimli ve taksitli satışı,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

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

ÖNERİSEL SATIŞ: Müşterilerin genel satın alma eğilimlerinin analiz edilerek birbiriyle ilişkili mal veya hizmetlerin satılmasını,

PROMOSYON: Bir malı geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü sağlamak amacıyla yapılan çalışmaları,

PROSEDÜR: Bir işlemin yapılışını standart hale getirmek için önceden belirlenerek sıralanmış yapılacaklar listesini,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini

SADAKAT KART: İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve tekrar ihtiyaçlarını aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan uygulama türünü,

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 SÜRECİ: Müşteri odaklı strateji ve satış kanallarını geliştirmeyi ve yeni müşteri kazanımı ile çok sayıda satış yapmayı,

SATIŞ TEKNİKLERİ: Tüketicide satın alma isteği oluşturan uygulamaları,

SICAK SATIŞ: Müşteriyle yüz yüze yapılan, malın anında veya sonradan teslim edildiği, önceden ayarlanmış tahsilat kurallarına uyulan satış sistemini,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

ÜRÜN ALARMI: Ürünlerin kaybı ve çalınmasına karşı kullanılan güvenlik mekanizmasını,

ÜRÜN DEĞİŞİMİ: Müşterinin ödemesini yapıp aldığı fakat herhangi bir uygunsuzluk nedeniyle değişimini talep ettiği ürün için tasarlanmış sistemi,

ÜRÜN İADE: Müşterilerin yaptığı alışverişi daha sonra bedelini almak üzere iade etmesi için tasarlanmış sistemi

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	23
3.4. Tutum ve Davranışlar	25
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	26

1. GİRİŞ

Satış Danışmanı (Seviye 3) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD) ve Ankara Ticaret Odası (ATO) tarafından hazırlanmıştır.

Satış Danışmanı (Seviye 3) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Ticaret (Satış ve Pazarlama) Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Satış Danışmanı (Seviye 3), iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve çalıştığı sektöre bağlı olarak ürün güvenliği önlemlerini alarak kalite sistemleri çerçevesinde; iş organizasyonu yapan, satış öncesi hazırlık yapan, satış yapan, satış sonrası işlemleri yapan, satış sonrası hizmet veren, müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetleri yürüten, operasyonel iş süreçlerini uygulayan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5223 (Mağaza, dükkan vb. yerlerde çalışan satış elemanı)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu

4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun

4857 sayılı İş Kanunu

6331 sayılı İş Kanunu ve Güvenliği Kanunu

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

İlkyardım Yönetmeliği

İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği

İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

213 sayılı Vergi Usul Kanunu

556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu

4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Ayrıca meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Satış Danışmanı (Seviye 3) mal ve/veya hizmet satışı yapılan işletmelerde çalışır. Çalışma ortamı sattığı mal ve hizmet türüne göre kapalı veya açık alan olabilir.

Satış Danışmanı (Seviye 3) kalite, bakım, depo, sevkiyat, kasa, müşteri hizmetleri gibi birimler ile birlikte çoğunlukla ayakta durarak, vardiyalı ve yoğun iş temposunda çalışır. İşin doğası gereği stres altında çalışması ve süreçte ortaya çıkan güçlüklerin zamanında çözülmesi için esnek çalışma saatlerine uyum sağlaması gerekebilir.

Satış Danışmanı (Seviye 3) sattığı mala, hizmete ve çalışma alanının özelliklerine göre uygun kişisel koruyucu donanım kullanır. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza, yaralanma ve sağlık riskleri bulunmaktadır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği önlemleri almak (devamı var)	A.1	Satış biriminde İSG kurallarının uygulanmasına katkı vermek	A.1.1	Satış alanı etrafına gereken/talep edilen ikaz ve yönlendirme levhalarını uygun şekilde asar.
				A.1.2	İşletmenin talimatlarına göre yangın önlemlerini uygular.
				A.1.3	Gün/vardiya içindeki kullanıma göre oluşan, çeşitli kirlenme, bulaşma vb. durumlarda satış alanını işletmenin temizlik talimatlarına uygun olarak temizler.
				A.1.4	Satış esnasında kullandığı makine ve ekipmanları periyodik olarak temizlenip dezenfekte eder.
				A.1.5	Çalıştığı ortamda oluşabilecek iş kazası risklerine karşı İSG önlemlerinin alır.
		A.2	Kişisel İSG önlemleri almak	A.2.1	Çalışmaya başlamadan önce işletmenin verdiği formayı/iş kıyafetini giyerek yaka kartını takar.
				A.2.2	İş süreçlerinde ergonomi kurallarına uygun davranır.
				A.2.3	Mağaza yönetimince belirlenen programa göre sağlık kontrollerine iştirak ederek düzenli kontrollerini yaptırır.
				A.2.4	Bulaşıcı hastalık geçirmesi durumunda ilgili birimleri bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği önlemleri almak (devamı var)	A.3	Acil durum prosedürlerinin uygulanmasına iştirak etmek	A.3.1	İSG kurulu kararlarına göre acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.
				A.3.2	Acil durum tatbikatlarına yapılan planlamalara göre katılır.
				A.3.3	Birim acil tahliye kapılarını ve merdivenlerini işlevsel bulundurur.
				A.3.4	Acil durum anında görevleri kapsamında müdahalelere iştirak eder.
				A.3.5	Kaza vb. durumlarda kazazedeye ilkyardım eğitimi almış personelin müdahale etmesini sağlar.
		A.4	Çevre ve ürün güvenliği kurallarının uygulamasını desteklemek	A.4.1	Mal/hizmetin satışı süreçlerinde yasal düzenlemelerde belirtilen çevre ve ürün güvenliği ölçütlerine ve prosedürlerine dair işlemleri, işletme talimatlarına ve amirin yönlendirmesine göre uygular.
				A.4.2	Mal/hizmetin çevre güvenliği riski halinde riski önleyici çalışmaları yasal düzenlemelerde belirtilen çevre güvenliği ölçütlerine göre yürütür.
				A.4.3	Ofis atıklarını firmanın prosedürlerine göre bertaraf eder.
				A.4.4	Satış alanında bırakılan sepetleri/alışveriş arabaları gibi araçların toplanmasını sağlar.
				A.4.5	Ofis ekipmanlarını talimatlarına uygun şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği önlemleri almak (devamı var)	A.5	Ekipman güvenliğini sağlamak	A.5.1	Satış esnasında kullandığı tüm ekipmanları çarpma ve darbelere karşı korur.
				A.5.2	Satış esnasında kullandığı elektrikli ekipmanların aksamında, elektrik kaçağı ve buna bağlı oluşabilecek risklere karşı, mağaza emniyet talimatlarına göre önlem alır.
				A.5.3	Gün sonunda kilitli tutulması gereken ekipman ve ürünleri kilitler.
		A.6	Satış ve tahsilât güvenliğini sağlamak	A.6.1	Kasa bölümü dâhilinde sadece görevli çalışanların bulunmasını sağlar.
				A.6.2	Kasa çekmecesinin kendi yaptığı ödeme işlemleri dışında kapalı tutar.
				A.6.3	Kişisel kasa şifresini hiç kimsenin öğrenmemesini/şifrenin gizliliğini sağlar.
				A.6.4	Mağaza emniyet ve güvenlik talimatlarını uygular.
				A.6.5	Şirketin nakit güvenliği açısından ara teslim prosedürünü uygular.
				A.6.6	Ürünlerin barkod okutma işlemini tamamladıktan sonra ödemesi alınmamış başka ürün kalıp kalmadığını gözle kontrol eder.
				A.6.7	Kasada unutulmuş alışveriş fişlerinin kasa üzerinde kalmamasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği önlemleri almak	A.7	İşletmenin yönetim sistemlerinin belgelendirilmesine yardım etmek	A.7.1	Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamalarının kayıtlarını tutar.
				A.7.2	Satış süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan iç denetiminde verilen görevleri yerine getirir.
				A.7.3	Satış süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan dış denetimlerinde, verilen göreve göre denetçilere nezaret eder.
		A.8	Kalite standartlarına ilişkin yönetim sistemlerinin satış süreçlerinde uygulanmasına katkı vermek	A.8.1	Satış süreçlerini işletmenin yönetim sistemleri talimatlarına uygun olarak yürütür.
				A.8.2	Satış süreçleri uygulamalarının kayıtlarını yönetim sistemleri gereklerine göre tutar.
				A.8.3	Satış sürecine ilişkin yapılan kalite denetimleri sonucunda, olumsuzlukları giderici iyileştirme çalışmalarını verilen görevlere göre destekler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş planı yapmak	B.1.1	İşletmece belirlenen satış planından yapması gereken işleri bir önceki iş programının gerçekleşme durumuna göre belirler.
				B.1.2	İşletmenin ilgili birimlerinden satışa dâhil edeceği ürün özellikleri, satış fiyatı, miktarı gibi konularda bilgi alır.
				B.1.3	Satış planı ile yapacağı işleri ilişkilendirir.
		B.2	Birim içi düzenlenen toplantılara katılmak	B.2.1	Yürüttüğü faaliyetler hakkında birim elemanlarını bilgilendirir.
				B.2.2	Yürüttüğü faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunur.
				B.2.3	Toplantıda alınan kararları iş planına yansıtır.
		B.3	Yürüttüğü süreçlere ilişkin kayıtları arşivlemek	B.3.1	Satış süreçleri kayıtlarını işletmenin formatına uygun bir şekilde kaydeder.
				B.3.2	Satış süreçleri kayıtlarını işletmenin güvenlik prosedürlerine uygun olarak arşivlenmesi için ilgiliye teslim eder.
		B.4	Mağaza stok sayımı/envanter çalışmasına iştirak etmek	B.4.1	Sayım için görevlendirildiği bölümde ürünleri sayar.
				B.4.2	Sayılan ürünleri talimatlara göre kayıt altına alır.
		B.5	Kargo takibi yapmak	B.5.1	Mağazaya gelen kargoyu teslim alarak ilgili birime iletir.
				B.5.2	İşletme içinde kendisine ulaştırılan kargoyu kargo firmasına teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış öncesi hazırlık yapmak (devamı var)	C.1	Satış alanını satışa hazır hale getirmek	C.1.1	Satış alanının temizliğini kontrol eder, kontrol sonucuna göre temizler/temizlenmesini sağlar.
				C.1.2	Satış alanının fiziki şartlarının (aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, güvenlik sistemleri, ses vb.) uygunluğunu gözle ve ilgili ölçüm cihazlarını kullanarak kontrol eder, yetkisi dahilinde müdahale eder.
				C.1.3	Satış alanının dekorasyonunu, görseelliğini ve düzenini gözle kontrol eder, düzenlemeleri yapar.
				C.1.4	Kullanılan ekipmanların temizliğini ve sağlamlığını kontrol eder, kontrol sonucuna göre temizler veya değiştirir.
				C.1.5	Kullanılan makine ve ekipmanların talimatlara uygun çalışıp çalışmadığını kontrol eder ve kullanıma hazır hale getirir.
				C.1.6	Satış alanındaki mevcut malların, malzemelerin ve diğer ekipmanların düzenini ve güvenliğini sağlar.
				C.1.7	Ürün saklama koşullarını kontrol eder, yetkisi dahilinde müdahale eder.
		C.2	Ürün bilgilerini takip etmek	C.2.1	Ürünlerle ilgili fiyat, kampanya vb. bilgileri ilgili birimden alır, güncelliğini takip eder.
				C.2.2	Süresi dolan görsel temaları (etiket, afiş vb.) kaldırır.
				C.2.3	Fiyat değişikliklerine ve kampanya bilgilerine göre görsel temaları hazırlar ve uygular.
				C.2.4	Yeni gelen ürünlerle ilgili içerik ve kullanım bilgilerini ilgili birimden alır.
				C.2.5	Satıştan kalkacak ürünler hakkında ilgili birimden bilgi alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış öncesi hazırlık yapmak	C.3	Satış alanındaki ürün ve malzemeleri kontrol etmek	C.3.1	Satış alanındaki eksik ürün ve malzemeleri tespit eder.
				C.3.2	Stokta mevcut olan ürün ve malzemeleri satış alanına getirir.
				C.3.3	Stokta olmayan ürün ve malzemelerin siparişini verilmesini sağlar.
		C.4	Ürün konumlandırmak	C.4.1	Ürünlerin satışa uygunluğunu kontrol eder.
				C.4.2	Satıştan kalkacak ve/veya satışa uygun olmayan ürünleri satıştan kaldırır, ilgili yere sevk eder.
				C.4.3	Ürünlerin son kullanma tarihlerini ve üzerinde bulunması gereken etiketleri kontrol eder, eksiklik/hata durumunda ilgili birime bilgi verir.
				C.4.4	Ürünleri talimatlara, kampanya bilgilerine, yerleşim planına uygun olarak yerleştirir ve teşhir eder.
				C.4.5	Konumlandırılmış ürünlerin görsel temalarını ve güvenlik ekipmanlarını kontrol eder, eksiklikleri tamamlar/tamamlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Satış yapmak	D.1	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek	D.1.1	Sıcak satışta müşteriyle göz teması kurar, müşteriyle güler yüzle ve nazik bir şekilde iletişimi başlatır.
				D.1.2	Diğer satış kanallarında (telefon, e-ticaret vb) firma talimatlarına uygun olarak iletişim kurar.
				D.1.3	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini belirler.
				D.1.4	Uygun satış tekniklerini kullanarak müşterinin ihtiyacıyla, alabileceği ürünleri tespit eder.
		D.2	Müşteriyi bilgilendirmek	D.2.1	Ürünlerle ilgili alternatifleri satışta bulunan diğer mal ve hizmetleri karşılaştırarak belirler ve müşteriye sunar.
				D.2.2	Mal ve hizmetlerle ilgili müşteriye bilgi verir ve faydalarını anlatır.
				D.2.3	Mal ve hizmet türüne göre çeşitli teknikleri (ürün uygulama, denettirme, tattırma, sunum vb.) uygular.
				D.2.4	Karar verme sürecinde müşterinin ihtiyaçlarını dikkate alarak yardımcı olur.
				D.2.5	Satın alma kararı almış müşteriye ürünler ile ilgili kampanya ve ödeme seçenekleri hakkında bilgi verir.
				D.2.6	Mal ve hizmet ile ilgili garanti, iade ve değişim prosedürleri hakkında bilgi verir.
				D.2.7	Ürün çeşidine göre nakliye, montaj, saklama koşulları, kurulum, kullanım vb. hakkında bilgi verir.
		D.3	Ek (önerisel, tamamlayıcı vb.) mal ve hizmetler konusunda bilgilendirme yapmak	D.3.1	Satın alma kararı almış müşterinin alabileceği ek malları ve hizmetleri belirler.
				D.3.2	Satın alma kararı almış müşteriye satın alabileceği ek ürünler hakkında bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış sonrası işlemleri yapmak	E.1	Tahsilat işlemlerini yapmak	E.2.1	Müşteriden sadakat programını bilgilerini alarak ilgili işlemleri gerçekleştirir.
				E.2.2	Müşteriye istediği belge türünü (fiş – fatura) sorarak öğrenir.
				E.2.3	Malı veya hizmetin varsa barkodunu yazar kasaya işler.
				E.2.4	Müşteriden ödeme şeklini (nakit, kredi kartı, açık hesap, hediye kartı vb) sorarak öğrenir.
				E.2.5	Ödeme şekline göre tahsilatı yapar.
				E.2.6	Tahsilatla ilgili gerekli belgeleri müşteriden aldığı bilgiler doğrultusunda ve ürünün cinsine göre düzenler.
				E.2.7	Talebe göre değişim ve hediye kartı düzenler.
		E.3	Tahsilat sonrası işlemleri yapmak	E.3.1	Mal ve hizmet ile ilgili garanti belgelerini hazırlar ve onaylanmasını sağlar.
				E.3.2	Mal ve hizmet ile ilgili sözleşme düzenler/düzenlenmesini sağlar.
				E.3.3	Ürün paketlemesini müşteri taleplerine ve ürünün cinsine göre yapar.
				E.3.4	Sevkiyat ve montaj durumlarında müşteri iletişim bilgilerini alır.
				E.3.5	Diğer satış kanalları (telefon, e-ticaret vb) aracılığıyla yapılan satışlarda ürünü müşteriye gönderir.
				E.3.6	Müşteriyi güler yüzle ve nazik bir şekilde uğurlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satış sonrası hizmet vermek	F.1	Mal ve hizmet değişim ve iade işlemlerini yapmak	F.1.1	Değişim ve iade nedeni hakkında bilgi alır.
				F.1.2	Değişim ve iade için gelen ürünlerin değiştirme talimatlarında belirtilen talimatlara uygunluğunu kontrol eder.
				F.1.3	Müşterinin iade ve değişim için getirdiği mal ve hizmet hakkında işletme ve yasal prosedürlere göre gerekli işlemleri yapar.
				F.1.4	İade edilecek mal ve hizmet için, ürünün satış bedeline göre gider pusulası düzenler/düzenlenmesini sağlar.
		F.2	Satış sonrası hizmeti takip etmek	F.2.1	Nakliyesi yapılacak ürünlerin nakliye ve teslimat süreçlerini takip eder ve sonuçlandırır.
				F.2.2	Montajı ve kurulumu yapılacak ürünlerin montaj ve kurulum süreçlerini takip eder ve sonuçlandırır.
				F.2.3	Tamire, bakıma, tadilata ve tahlile gönderilen ürünleri işlem süreçlerini takip eder.
				F.2.4	Süreçlerle ilgili müşteriye bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetleri yürütmek	G.1	Müşteri öneri/istek/şikâyetlerini almak	G.1.1	Müşteri öneri/istek/şikâyetlerini alarak ilgili kayıtları tutar.
				G.1.2	Yetkisi dahilinde ve işletmenin hizmet politikasına uygun olarak müşterinin problemini çözer/çözümü için ilgili kişiye yönlendirir.
				G.1.3	Müşteriden aldığı geri bildirimleri ilgili birimlerle paylaşır.
		G.2	Müşteri sadakatini oluşturmak	G.2.1	Müşteri sadakat kartı hakkında müşteriye bilgi verir.
				G.2.2	Müşteri bilgilerini alarak müşteri portföyünü oluşturur.
				G.2.3	İşletme hizmet politikasına göre müşteri ilişkileri faaliyetlerini (mal ve hizmet memnuniyeti takibi yapmak, kampanya bilgileri vermek, el broşürü dağıtmak, yeni ürünleri tanıtmak, anket yapmak, özel günlerde kutlamak, ikram yapmak vb.) uygular.
				G.2.4	Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sürekliliği için işletmenin belirlediği kurallar çerçevesinde hareket eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Operasyonel iş süreçlerini uygulamak (devamı var)	H.1	Mal kabulü ve depo ile ilgili işlemleri yapmak	H.1.1	Mal kabul alanının ve deponun düzenini ve temizliğini kontrol eder, gerekiyorsa düzenler ve temizlenmesini sağlar.
				H.1.2	Mal kabul alanının ve deponun fiziksel koşullarını (sıcaklık, aydınlatma, havalandırma vb.) ve depo talimatlarını kontrol eder, uygunsuzluk durumunda ilgili birime bilgi verir.
				H.1.3	Gelen malın cinsini ve sayısını irsaliye ile karşılaştırarak kontrol eder.
				H.1.4	Malın fiziksel kontrolünü (sıcaklık, son kullanma tarihi, ambalaj, görsellik vb.) talimat matlara göre yapar, uygunsa teslim alır, gerekli evrakları düzenler.
				H.1.5	Uygunsuz, eksik, fazla ve yanlış gelen mallar ile ilgili gerekli evrakları düzenler.
				H.1.6	Malları uygun taşıma aracıyla belirtilen yere götürür.
				H.1.7	Depoda bulunan malların üzerinde bulunması gereken etiketleri, uygunluklarını ve son kullanma tarihlerini kontrol eder, uygunsuzluk durumunda yetkisi dahilinde hareket eder.
				H.1.8	Malları özelliklerine ve talimatlara göre depoda uygun yerlere yerleştirir.
		H.2	İade, imha ve transfer işlemleri yapmak	H.2.1	Satıştan kaldırılan ürünleri iade edilecekler ve imha edilecekler olmak üzere ayırır.
				H.2.2	İade, imha ve transfer edilecek ürünleri sevkiyata hazır hale getirir.
				H.2.3	İade, imha ve transfer edilecek ürünler ile ilgili gerekli evrakları hazırlar ve talimatlara uygun olarak sevk eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Operasyonel iş süreçlerini uygulamak	H.3	İdari işlemlerini yapmak	H.3.1	Fatura ve irsaliyeleri karşılaştırarak takibini yapar.
				H.3.2	Kasa açılış ve kapanış işlemlerini yapar.
				H.3.3	Yaptığı satışları kayıt altına alarak satış performansının takip eder.
				H.3.4	Rakip firma uygulamalarını ve fiyatlarını çeşitli kanallardan (müşteri gibi davranma, internet vb) takip eder, ilgili birime bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişim çalışmalarına katılmak	I.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	I.1.1	Kendisinin eğitim ihtiyaçlarına göre belirlenmiş olan, ilgili birim veya kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır.
				I.1.2	Meslek ve sektördeki gelişmeleri ilgili kaynaklardan izleyerek çalışmalarına yansıtır.
				I.1.3	Görevleriyle ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini işletmenin ilgili birimlerinden öğrenerek yürüttüğü işlemlere yansıtır.
				I.1.4	Kişisel kariyer hedeflerine göre kısa ve uzun dönemli mesleki gelişimini planlayarak uygular.
		I.2	Ekip arkadaşlarına işbaşı eğitim vermek	I.2.1	İşe yeni başlayan meslektaşlarına yapılacak işlere ilişkin iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				I.2.2	Ekip arkadaşlarına gerektiğinde işi uygulamalı olarak gösterir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Barkot okuyucu
2. Bilgisayar ve ekipmanları (yazıcı, tarayıcı, kesintisiz güç kaynağı)
3. Çeşitli kutular
4. El terminali
5. Etiket basma makinesi çeşitleri
6. İletişim araçları (telefon, telsiz vb.)
7. İlk yardım malzemeleri
8. Jenaratör
9. Kasa cihazı
10. Kişisel koruyucu donanım (başlık, eldiven, toz maskesi, kulak tıkacı, iş elbisesi, iş ayakkabısı ve iş gözlüğü vb.)
11. Mal ve hizmet türüne özel makine, cihaz ve ekipmanlar
12. Matbuu evraklar (fatura, gider pusulası, irsaliye vb.)
13. Ofis araç-gereçleri (kağıt, hesap makinesi, makas, kalem, zımba, ataç, not defteri, vb.)
14. Ofis ekipmanları (kasa, optik okuyucu/el tarayıcısı vb.)
15. Ölçü aletleri
16. Paketleme ve ambalaj malzemesi
17. Palet çeşitleri
18. Para test cihazı (mor ışık)
19. Pos cihazı
20. Reyon aparat çeşitleri
21. Satış kiti (el terminali, POP malzemesi, POS cihazı, tanıtım CD'si, broşür, katalog, numune, fatura, seyahat/iş programı vb.)
22. Sehpa ve raf çeşitleri
23. Soğutucu dolaplar ve odaları
24. Streç makinası
25. Taşıma ve kaldırma araçları
26. Temizlik malzemeleri
27. Teşhir malzemeleri (separatör, sepet, podyum, manken, stant, tezgah vb.)
28. Ticari belgeler (irsaliye, fatura, sipariş formu vb.)
29. Ürün alarm çeşitleri
30. Ürün alarmı takma, sökme ve etkisiz hale getirme cihazları.
31. Yangın ekipmanları
32. Yönlendirme levhaları

3.3. Bilgi ve Beceriler

33. Acil durum bilgisi
34. Analitik düşünme becerisi
35. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
36. Atıkların doğru ayrılması ve geri dönüşüm bilgisi
37. Bilgisayar ve bilgi teknolojileri okuryazarlığı (ofis programları dâhil) becerisi

38. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
39. Çalıştığı sektör ve satın alımla ilgili genel mevzuat ve normlara dair temel bilgi
40. Çalıştığı sektör ve satış ile ilgili mevzuat ve normlar bilgisi
41. Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi
42. Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi
43. Çalıştığı sektörde depolama ve stoklama temel bilgisi
44. Çalıştığı sektörde hizmet/üretim süreçleri ile standartlarına dair temel bilgi
45. Çalıştığı sektörde kişisel koruyucu donanım kullanım ve bakım bilgisi
46. Çalıştığı sektörde temel depolama ve stoklama bilgisi
47. Çalıştığı sektördeki ürün ve malzemeler ile bunların standartlarına dair temel bilgi
48. Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
49. Çalıştığı sektörle ilgili mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
50. Dikkat ve konsantrasyon becerisi
51. Doğal kaynakların etkin kullanımı (su, elektrik, doğalgaz, hammaddeler vb.) bilgisi
52. Ekip içinde çalışma bilgi ve becerisi
53. El-göz koordinasyon becerisi
54. Farklılıklara uyum bilgi ve becerisi
55. Hijyen bilgisi
56. İkna becerisi
57. İlkyardım bilgisi
58. İş organizasyonu bilgi ve becerisi
59. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
60. İşletme yerleşim plan bilgisi
61. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
62. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
63. Kalite yönetim sistemi bilgisi
64. Mesleki matematik bilgisi
65. Mesleki terim bilgisi
66. Muhakeme becerisi
67. Müşteri ilişkileri beceri
68. Müşteriler, tüketiciler ve çalışanları ikna etme becerisi
69. Ödeme araçları ve sistemleri bilgisi
70. Öğrenme, öğrendiklerini aktarma ve kendini geliştirme becerisi
71. Problem çözme becerisi
72. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
73. Satış tekniklerini kullanma bilgi ve becerisi
74. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi
75. Sektöre ve işyerine özel ulusal ve uluslararası talimatlar, standartlar ve yönetmelikler bilgisi
76. Sözlü ve yazılı iletişim ve sosyal etkileşim becerisi
77. Süreç izleme ve koordinasyon becerisi
78. Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgisi ve becerisi
79. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
80. Temel iş planlama bilgisi

81. Temel muhasebe bilgisi
82. Ticari ve mali belgelere ilişkin bilgi
83. Tüketici hakları bilgisi
84. Ürünlerin satışa uygunluğuna dair temel bilgi
85. Yangın önleme ve yangınla mücadele bilgisi
86. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
2. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili tutum ve davranışlara sahip olmak
3. Çalışma ortamındaki kişilerle etkin iletişim kurmak
4. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
5. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
6. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
8. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
9. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
10. Güvenli çalışma şartlarına uymak
11. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
12. İşyerinde doğru kişilerden, zamanında ve doğru bilgi almak ve aktarmak
13. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
14. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
15. Kişisel bakımına özen göstermek
16. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
17. Mesleğine ilişkin konulara yönelik hayat boyu öğrenmeyi gerçekleştirmek
18. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
19. Meslek etiğine uygun davranmak
20. Problemleri eksiksiz ve zamanında ilgililere aktarmak
21. Satış sürecinde duygularını kontrol etmek
22. Satış sürecinde sabırlı olmak
23. Satış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak
24. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak
25. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
26. Satış süreçlerinin yürütülmesinde hızlı ve pratik davranmak
27. Satış süreçlerinin yürütülmesinde uyarı ve eleştirilere açık olmak
28. Tehlike durumlarını dikkatle algılayıp ilgilileri bilgilendirmek
29. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Satış Danışmanı (Seviye 3) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Sabahnur ERDEMLİ, AMPD Genel Sekreteri

Egemen SAYRAÇ, AMPD Perakende ve AVM Bölümleri Müdürü

M. Selcen AVCI, Meslek Standardı Hazırlama Moderatörü

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Alper SALCAN, A.S WATSON, İnsan Kaynakları Müdürü

Binnaz ÜLKE KANOĞLU, TEKİN ACAR, İnsan Kaynakları Müdürü

Burcu ŞEN, KOÇTAŞ İnsan Kaynakları Uzmanı

Bülent KURU, MİGROS, Bölge Satış Müdürü,

Canan BAYRAKDAR, BOYNER, İnsan Kaynakları Bölge Yöneticisi

Derya GÜNDOĞDU, BOYNER, İnsan Kaynakları Grup Yöneticisi

Devrim YALÇIN, BOYNER, İnsan Kaynakları Bölge Yöneticisi

Emre İnanç KARAKAŞ, KİLER Eğitim Uzmanı

Erdal AKGÜZEL, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Ersoy GÜNCÜ, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Eylem NARİN AKTAŞ, CARREFOURSA, Eğitim Uzmanı

Kerem OLCAN, MİGROS, Mağaza Müdürü

Konca KORKMAZ, ATO Akreditasyon Sorumlusu

Leyla ÇAKMAK, TEKNOSA, Eğitim uzmanı,

Mecnun BALKANLI, MİGROS, Bölüm Yöneticisi

Mustafa YILDIRIM, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Nilgün YILDIZ, TCHIBO, İnsan Kaynakları Uzmanı

Özge KARVAN, BİMEKS, İnsan Kaynakları Uzmanı

Pınar ALKOÇ, KOÇTAŞ İnsan Kaynakları Sorumlusu

Seyhan ÖZAVCI, MİGROS Eğitim Gelişim Yöneticisi

Tuncay BAŞDOĞAN, MUDO Bölge İnsan Kaynakları Yöneticisi

Velda YILDIRIM, TEKİN ACAR, Bölge Müdürü

Zafer AKÇA, MİGROS, Bölüm Yöneticisi

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

A.S. Watson Güzellik ve Bakım Ürünleri Tic. A.Ş.
Abdi İbrahim İlaç San. ve Tic. A.Ş.
Açkar Süt Ürünleri Tarım Hayvancılık Sanayi Ticaret A.Ş.
Aksigorta A.Ş.
Akyurt Süpermarket Gıda İnş. San. ve Tic. A.Ş.
Alarko Carrier Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Alternatif İnş. Müh. A.Ş.
Altın Güvenal Kuyumculuk ve Mücevherat İnş. Tekstil Gıda Tic. Ltd. Şti.
Altınbaş Kuyumculuk İthalat İhracat San. ve Tic. A.Ş.
Altunbilekler Gıda ve İhtiyaç Maddeleri Tic. ve San. Ltd. Şti.
Anadolu Araçlar Ticaret A.Ş.
Ankara Pazarlama ve Pazarlama Araştırma Derneği
Ankara Perakendeciler Derneği
Ankara Sanayi Odası
Antalya Ticaret Borsası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü
Arçelik A.Ş.
Aroma Bursa Meyve Suları ve Gıda Sanayi A.Ş.
ASELSAN Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Atasay Kuyumculuk Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Ataşehir D. Sabancı Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü
Atlantik Eğitim Yayın Taşımacılık Bilgisayar Tic. A.Ş.
Atlas 3 İletişim Elektronik Elektrik Gıda İnş. Turz. Tekstil İth. İhr. San. ve Tic. Ltd. Şti.
Aydınlıkevler Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü
Aypek Petrol Pazarlama İth. İhr. İnş. Taşımacılık Tic. ve San. Ltd. Şti.
Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Bauhaus İnş. Mal. Ev Gereçleri Ltd. Şti.
Bernardo Pazarlama Sanayi ve Dış Ticaret Ltd. Şti.
Beşparmak Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti.
Beyda Kozmetik Ltd. Şti.
Bimeks Bilgi İşlem ve Dış Tic.A.Ş.
Birleşmiş Markalar Derneği
Boğaziçi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Borusan Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş.
Boyner Büyük Mağazacılık A.Ş.
Bursa Ticaret ve Sanayi Odası

Büyük Mandıra Gıda Bakliyat Tem. İht. Maddeleri San. ve Tic. Ltd. Şti. – Etimesgut Şubesi
Carrefoursa Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş.
Çelikler Süpermarket, Gıda, Hayvancılık, Tekstil, İnşaat İthalat ve İhracat San. Tic. Ltd. Şti.
Daser Mühendislik ve İnşaat Malz. Tic. Ltd. Şti.
Denizli Ticaret Odası
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği
Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
DYO Boya Fabrikaları A.Ş.
Ege Bölgesi Sanayi Odası
Ege Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu İşletme Yönetimi Bölümü
Ekositem Yönetim Hiz. Elekt. İnş. Temizlik Tic. Ltd. Şti
Ekoten Tekstil A.Ş.
Elkir Danışmanlık Ltd. Şti.
English Home-EHM Mağazacılık Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Enne Mobilya Oto. İnş. Teks. San. ve Tic.
Enternasyonal Hilton Otelleri A.Ş.
Esse Ev Ürünleri Pazarlama Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Eti Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Fine Otel Turizm İşletmeciliği A.Ş.
Ford Otomotiv Sanayi A.Ş.
Galatasaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Gaziantep Ticaret Odası
General Motors Türkiye Ltd. Şti
Gıda Perakendecileri Derneği
Goldaş Kuyumculuk Sanayi İthalat İhracat A.Ş.
Güral Porselen-Heriş Seramik ve Turizm Sanayi A.Ş.
Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Hak-İş Konfederasyonu
Hell Klar Hamile Giyim ve San. Tic. Ltd. Şti.
İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü
İpeker Tekstil Tic. ve San. A.Ş
İstanbul Baharat Gıda San. ve Tic. Ltd. Şti.
İstanbul Sanayi Odası
İstanbul Ticaret Odası
İstanbul Ticaret Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
İstikbal Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.

İzmir Ekonomi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
İzmir Ticaret Odası
Kadıköy Anadolu Ticaret ve Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama ve Perakende Alanı Bölümü
Kağıtsan Yayıncılık Kağıt Matbaa San. ve Tic. Ltd. Şti.
Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Kategori Mağazacılığı Derneği
Kayseri Ticaret Odası
Kiler Alışveriş Hizm. Gıda ve Tic. A.Ş.
Kocaeli Sanayi Odası
Kocaeli Ticaret Odası
Koçtaş Yapı Marketleri Tic. A.Ş.
KOLUMAN Motorlu Araçlar A.Ş.
Kurumsal İletişimciler Derneği
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Kütahya Porselen Sanayi A.Ş.
MAİS Motorlu Araçlar İmal ve Satış A.Ş.
Makromarket A.Ş.
MAN Türkiye A.Ş.
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Pazarlama Bölümü ve Reklamcılık Bölümü
Marshall Boya ve Vernik A.Ş.
Mersin Ticaret ve Sanayi Odası
Mersin Üniversitesi Anamur Meslek Yüksek Okulu Pazarlama Bölümü ve Reklamcılık Bölümü
Migros Ticaret A.Ş.
Novartis Sağlık Gıda ve Tarım Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Ortadoğu Rulman Sanayi ve Tic. A.Ş.
Ortadoğu Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Otomotiv Distribütörleri Derneği
Otomotiv Lastik Satıcıları ve Servisçileri Derneği (LASED)
Öğütler Gıda Ticaret Pazarlama ve Sanayi Ltd Şti.
Paşabahçe Cam Sanayi ve Ticaret. A.Ş.
Pazarlama Profesyonelleri Derneği
Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Derneği
Pınar Süt Mamülleri Sanayi A.Ş.
PLATO Yapı A.Ş.
Promaksgrain Endüstri Tarım Ürünleri ve Gıda San. Tic. A.Ş.
Ritmik Tanıtım Bilişim Medya Turz. Yatırımları San. ve Tic. Ltd. Şti.
SARAR Giyim Tekstil Enerji Sanayi ve Ticaret AŞ

Seğmenler Eğitim Danışmanlık Sağlık Hiz. Pzlm. Tic. ve San. Ltd. Şti.
SETUR Seyahat Acenteleri Ltd. Şti.
Siemens Sanayi ve Ticaret A.Ş.
SİF İş Makinaları Pazarlama San. ve Tic. A.Ş.
Sincan IMKB Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü
Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulu İşletme Yönetimi Bölümü
SÜTAŞ Süt Ürünleri A.Ş.
Şençam Lokantacılık Turizm San. ve Tic. Ltd. Şti.
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)
T.C. Devlet Personel Başkanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü)
T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
Tamek Gıda ve Konsantre Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Tekin Acar Büyük Mağazacılık Tic. A.Ş.
Tepe Home Mobilya ve Dekorasyon Ürünleri Ticaret A.Ş.
Tesco Kipa Kitle Pazarlama Ticaret Lojistik ve Gıda Sanayi A.Ş.
TOBB Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Tofaş Türk Otomobil Fabrikası A.Ş.
TORKU-Konya Şeker Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.
TUSAŞ-Türk Havacılık ve Uzay Sanayii A.Ş. – TAI
Tüketici Hakları Derneği (THD)
Tüketici Yararına Araştırma Derneği (TÜYADER)
Türkiye Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu
Türk Hava Yolları A.O.
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Türkiye İhracatçılar Meclisi
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
Türkiye İstatistik Kurumu
Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Kooperatif, Ticaret Eğitim ve Büro İşçileri Eğitimi Sendikası (Koop - İş)
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Perakendeciler Federasyonu

Türkiye Yangından Korunma ve Eğitim Vakfı
Türkiye Yeşilay Cemiyeti
Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Uludağ Üniversitesi Mustafa Kemal Paşa Meslek Yüksek Okulu İşletme Yönetimi Bölümü
Unilever Sanayi ve Ticaret Türk A.Ş.
Ülker Çikolata Sanayi A.Ş.
Üntes Makina ve Montaj San. ve Tic. A.Ş.
Vakko Tekstil ve Hazır Giyim Sanayi İşletmeleri A.Ş.
Vatan Bilgisayar Ticaret ve Sanayi A.Ş.
Venüs Sigorta Aracılık Hiz. Ltd. Şti.
Viko Elektrik ve Elektronik End. San. ve Tic. A.Ş.
Vitro Karo Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Yakup Özkılıç-Marmara Sosyal Hizmetleri Tarım Peyzaj Çiçekçilik İnş. Tic. ve Paz.
Yıldırım İnşaat Tekstil Fidancılık ve Peyzaj Hayvancılık Otomotiv Petrol Elektronik San. İç ve Dış Tic. Ltd. Şti.
Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş.
Yurtiçi Kargo Servisi A.Ş.
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Za Giyim İthalat İhracat ve Tic. Ltd. Şti.
Zarif Çorap Tekstil İth. İhr. San. Tic. Ltd. Şti.

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Musa BEŞPARMAK,	Başkan (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Prof. Dr. Vesile Aslıhan NASIR,	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Tayibe KAVAK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Engin COŞKUNCA,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Adnan BENLİ,	Üye (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)
Fuat UYSAL,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Yılmaz YAKUT,	Üye (Türkiye İhracatçılar Meclisi)
Adil Güneş AKBAŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Seyfullah ŞAHİN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Hilal DOĞRUÖZ ÖZER,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

5. MYK Yönetim Kurulu

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevis PALANDÖKEN,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)

Dr. Osman YILDIZ,
Mustafa DEMİR,

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)