



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SATIŞ DANIŞMANI**

**SEVİYE 4**

**REFERANS KODU / ...**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...**

|                                              |                                                                                  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meslek:</b>                               | <b>SATIŞ DANIŞMANI</b>                                                           |
| <b>Seviye:</b>                               | <b>4<sup>I</sup></b>                                                             |
| <b>Referans Kodu:</b>                        | .....                                                                            |
| <b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):</b>    | Ankara Ticaret Odası (ATO)<br>Alışveriş Merkezi ve Perakendeciler Derneği (AMPD) |
| <b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b> | MYK Ticaret (Satış ve Pazarlama) Sektör Komitesi                                 |
| <b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>   | ..... Tarih ve ..... Sayılı Karar                                                |
| <b>Resmi Gazete Tarih/Sayı:</b>              | .....                                                                            |
| <b>Revizyon No:</b>                          | <b>00</b>                                                                        |

<sup>I</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye (4) olarak belirlenmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

**DEMOGRAFİK DEĞİŞKEN:** Dünya’da veya bir ülkede bulunan nüfusun; cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, meslek, eğitim, etnik altyapı, aile hayat döngüsü gibi yapısına, durumuna ve dinamik özelliklerine ilişkin değişkenleri,

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

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

**FORMAT:** Satış alanına hedef gruplardaki tüketicilerin istediği fiziksel özellikler ile kullanım ortamlarının kazandırılmasını,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**İNDİRİM:** Fiyatta yapılan değer düşürümünü,

**KAMPANYA:** Tüketiciyi özendirmek için belli sürelerde düzenlenen indirimli veya taksitli satışı,

**KAR:** Bir faaliyetin gerçekleşmesi sonucunda elde edilen gelirin faaliyet için yapılan giderlerden yüksek olma durumunu,

**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,

**KONSEPT:** Hedef gruplardaki tüketicilerin, satış alanına tepki veya değer vermesi için ürün ve içerik bazında gerçekleştirilen fikri tasarımı,

**KONUMLANDIRMA:** Belli bir ürünün diğer rakip ürünlere göre üstün özelliklerinin o ürünün tüketicileri tarafından algılanmasını sağlayacak faaliyetler bütünü,

**LANSMAN:** Pazara yeni sunulan ürünlerin tanıtımı amacıyla yürütülen faaliyetler bütünü,

**LOJİSTİK:** Mal ve hizmetlerin ihtiyaç duyulan yerde ve istenen zamanda etkin ve verimli bir biçimde temin edilmesi için taşıma, depolama ve bu aktivitelerin organize edilmesi ve yönetilmesi sürecini,

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:** Müşterilerin beklentileri karşılığında bir işletme tarafından sunulan mal ve hizmetlerden sağladığı faydayı,

**MÜŞTERİ SEGMENTASYONU:** Bir pazarda var olan müşterilerin; sosyo-ekonomik faktörler, gelir seviyesi, kültür seviyesi, davranış biçimleri, hayat tarzları gibi ortak özelliklere ve ihtiyaçlara sahip alt gruplara göre sınıflandırılmalarını,

**MÜŞTERİ PORTFÖYÜ:** Bir işletmenin müşteri tabanını oluşturan çeşitli müşteri gruplarını içeren portföyü,

**MÜŞTERİ PROFİLİ:** Tüketicilerin alım gücü, eğitimi, sosyal yapısı, ürün tercih kriterleri gibi konularda gruplandırılmasını,

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

**PAZAR POTANSİYELİ:** Henüz, işletmeler tarafından tamamı ele geçirilmemiş ve içerisinde mal/hizmet satılabilecek müşteriler bulunduran pazar ya da piyasayı,

**POS CİHAZI:** Kredi kartı tahsilat işlemlerinde kullanılan anlaşmalı banka cihazlarını,

**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,

**RELANSMAN:** Piyasada mevcut olan bir ürünün yeni bir dizayn veya yeni bir imajla yeniden piyasaya sunulmasını,

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

**RUT PLANI:** Satışçıların, mevcut ve potansiyel müşterilere en kısa zamanda, en ekonomik ve hızlı biçimde ulaşmaları ve satış teslim faaliyetlerini en etkili biçimde yürütebilmeleri için izlenecek güzergahların planlanmasını,

**SADAKAT KART:** İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve tekrar ihtiyaçlarını aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan bir 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 BÖLGESİ:** Bir satış personeline verilen, coğrafi sınırları belli, mevcut müşteriler yanında potansiyel müşterilerden de oluşan pazar bölümünü,

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

**SATIŞ KANALI:** Bir ürünün satışının yapıldığı veya müşteriye ulaştığı yeri,

**SATIŞ KOTASI:** Satış eylemlerini ve satışçıları yönetmek amacıyla satış yönetiminin satış bölgeleri, bölgede yer alan farklı tipte müşterileri ve/veya ürün bazında belirlediği satış hacmi hedeflerini,

**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,

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

**ÜRÜN:** Bir işletme tarafından üretilen ve/veya sunulan mal ve/veya hizmetleri,

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

**ÜRÜN FARKLILAŞTIRMA:** Bir ürünün daha çok piyasadaki ömrünü uzatmak amacıyla tadı, dış görünüşü, ambalajı gibi fiziki görünüşünde meydana getirilen değişikliği,

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

**ÜRÜN YELPAZESİ:** Farklı pazar segmentlerine hitap eden belirli bir ürün temelinde çeşitlendirilmiş ürün dizisini

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. GİRİŞ .....</b>                                              | <b>7</b>  |
| <b>2. MESLEK TANITIMI .....</b>                                    | <b>8</b>  |
| 2.1. Meslek Tanımı.....                                            | 8         |
| 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri..... | 8         |
| 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler .....       | 8         |
| 2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....                          | 8         |
| 2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....                              | 9         |
| 2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler .....                     | 9         |
| <b>3. MESLEK PROFİLİ .....</b>                                     | <b>10</b> |
| 3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri .....                 | 10        |
| 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman .....                       | 25        |
| 3.3. Bilgi ve Beceriler .....                                      | 25        |
| 3.4. Tutum ve Davranışlar .....                                    | 26        |
| <b>4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME .....</b>               | <b>27</b> |

## 1. GİRİŞ

Satış Danışmanı (Seviye 4) 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 Ankara Ticaret Odası (ATO) ve Alışveriş Merkezi ve Perakendeciler Derneği (AMPD) tarafından hazırlanmıştır.

Satış Danışmanı (Seviye 4) 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 4) iş sağlığı, güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde; iş organizasyonu ve satış planlaması yapan, sorumlu olduğu satış alana ilişkin satış destekleyici faaliyetleri yürüten ve satış yapan, müşteri ilişkilerinin sürdürülebilirliğini sağlayan, iş geliştirme ve verimlilik çalışmaları ile mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 4110 (Genel büro elemanları)

### 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu  
4857 sayılı İş Kanunu  
6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu  
Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik  
Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik  
İlk Yardım Yönetmeliği  
İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği  
İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği  
İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik  
Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği  
Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerinde 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

193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu  
213 sayılı Vergi Usul Kanunu  
488 sayılı Damga Vergisi Kanunu  
492 sayılı Harçlar Kanunu  
556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname  
3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu  
4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun  
4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu  
5684 sayılı Sigortacılık Kanunu  
5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu  
6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu  
6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu  
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun  
6802 sayılı Gider Vergileri Kanunu



## Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

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

### 2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Satış Danışmanı (Seviye 4) mal ve/veya hizmet satışı yapılan işletmelerde çalışır. Çalışma ortamı, yoğun olarak satış alanı olmakla birlikte işlerin özelliğine göre büro ortamında çalışması da gerekebilir. Çalışma ortamında iletişim yoğunluklu faaliyetler ile analitik ve dokümanter faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak bilgi iletişim teknolojisi araçları yoğun olarak kullanılmaktadır.

Satış Danışmanı (Seviye 4) genellikle ayakta çalışır ve işinin doğası sık seyahat eder. Buna bağlı olarak dolaşım, kas ve eklem sorunları ile karşılaşabilir.

Satış Danışmanı (Seviye 4) satış alanında bulunduğu; gürültü, toz, kimyasallar gibi unsurlardan etkilenme olasılıkları az da olsa söz konusudur. Bu nedenlerle satış alanının belirli bölümlerinde kişisel koruyucu donanım kullanarak çalışır. Mesleğin icrası esnasında, iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır.

Satış süreçlerinin yürütülmesi yoğun iş temposunda ve stres altında çalışabilmeyi ve süreçte ortaya çıkan güçlüklerin zamanında çözülmesi için esnek çalışma saatlerini gerekli kılmaktadır.

### 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        | İSG ve çevre güvenliği çalışmalarını yürütmek (devamı var) | A.1      | Satış alanında İSG kurallarını uygulamak           | A.1.1             | Satış alanında gerekli ikaz ve yönlendirme levhalarının uygun şekilde asar.                                        |
|          |                                                            |          |                                                    | A.1.2             | Satış alanında yangın ekipmanlarını yasal koşullara uygun şekilde bulundurur.                                      |
|          |                                                            |          |                                                    | A.1.3             | Satış alanını İSG kurallarına uygun düzenler ve kullanır.                                                          |
|          |                                                            |          |                                                    | A.1.4             | Satış alanında karşılaşılabilecek kaza vb. sorunları işletme tarafından belirtilen formata uygun şekilde raporlar. |
|          |                                                            |          |                                                    | A.1.5             | Onaylanan önleyici eylem planlarını uygular.                                                                       |
|          |                                                            |          |                                                    | A.1.6             | Satış alanında İSG kurallarına uyar.                                                                               |
|          |                                                            | A.2      | Satış alanında acil durum prosedürlerini uygulamak | A.2.1             | Satış alanına ilişkin acil durum eylem planlarına uyar.                                                            |
|          |                                                            |          |                                                    | A.2.2             | Satış alanında acil tahliye kapıları ve merdivenlerini, işlevselliğini engellemeyecek şekilde bulundurur.          |
|          |                                                            |          |                                                    | A.2.3             | Satış alanını acil durum prosedürlerine uygun kullanır.                                                            |

| Görevler |                                               | İşlemler |                                                      | Başarım Ölçütleri |                                                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                           | Kod      | Adı                                                  | Kod               | Açıklama                                                                                                    |
| A        | İSG ve çevre güvenliği çalışmalarını yürütmek | A.3      | Satış alanında çevre güvenliği kurallarını uygulamak | A.3.1             | Satış alanını çevre güvenliği kurallarına uygun olarak düzenler.                                            |
|          |                                               |          |                                                      | A.3.2             | Satış alanında çevre güvenliğine ait riskleri işletme tarafından belirtilen formata uygun şekilde raporlar. |
|          |                                               |          |                                                      | A.3.3             | Satış alanındaki atıkları işletmenin prosedürlerine göre imha eder.                                         |
|          |                                               |          |                                                      | A.3.4             | Satış alanı ekipmanlarını çevre güvenliği talimatlarına ve koruyucu önlemlere uygun şekilde kullanır.       |

| Görevler |                                         | İşlemler |                                            | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                                     |
|----------|-----------------------------------------|----------|--------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                     | Kod      | Adı                                        | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                                            |
| B        | İş organizasyonu yapmak<br>(devamı var) | B.1      | İş programı hazırlamak                     | B.1.1             | Sorumlu olduğu satış alanında gerçekleşen satışlar, satışa yönelik faaliyetlerin son durumu, karşılaşılan sorunlar, müşteriler vb. hakkındaki bilgileri düzenli olarak raporlayarak amirine iletir. |
|          |                                         |          |                                            | B.1.2             | Sorumlu olduğu satış alanındaki rakip işletmelerin satış faaliyetleri hakkında düzenli bilgi toplayarak-amire raporlar.                                                                             |
|          |                                         |          |                                            | B.1.3             | Onaylanmış iş programına göre sorumlu olduğu faaliyetleri yürütür.                                                                                                                                  |
|          |                                         | B.2      | Birim içi düzenlenen toplantılara katılmak | B.2.1             | İşletme içinde katılacağı toplantının gündemine göre ilgili belge, doküman ve raporları hazırlar.                                                                                                   |
|          |                                         |          |                                            | B.2.2             | İşletmenin ilgili birimlerine; sorumlu olduğu satış alanı iş programının amaçları, hedefleri ve yürütülmesi planlanan satış faaliyetleri vb. konularda bilgi verir.                                 |
|          |                                         |          |                                            | B.2.3             | Toplantıda görüşülen konulara ilişkin gerekçeli öneriler sunar.                                                                                                                                     |
|          |                                         |          |                                            | B.2.4             | Satış süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunur.                                                                                                                                    |
|          |                                         |          |                                            | B.2.5             | Toplantıda alınan kararları iş programına yansıtır.                                                                                                                                                 |

| Görevler |                         | İşlemler   |                                              | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                             |
|----------|-------------------------|------------|----------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                     | Kod        | Adı                                          | Kod               | Açıklama                                                                                                                                    |
| <b>B</b> | İş organizasyonu yapmak | <b>B.3</b> | Sözleşme süreçlerini yürütmek                | <b>B.3.1</b>      | İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu şirket stratejileri ve müşteri talepleri doğrultusunda doldurarak imzalanmasını sağlar. |
|          |                         |            |                                              | <b>B.3.2</b>      | Sözleşmenin uygulanması sürecinde müşteri ile satış sürecindeki teslim, ödeme vb. konulardaki iletişimi yürütür.                            |
|          |                         |            |                                              | <b>B.3.3</b>      | Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.                                                                                 |
|          |                         | <b>B.4</b> | İşletmenin yıllık envanter sayımına katılmak | <b>B.4.1</b>      | Yıllık veya dönemsel sayım için verilen göreve göre ilgili bölümde sayım yapar.                                                             |
|          |                         |            |                                              | <b>B.4.2</b>      | Envanter sayımının tutarlılığını envanter kayıtlarını inceleyerek kontrol eder.                                                             |
|          |                         |            |                                              | <b>B.4.3</b>      | Raporlarda tespit edilen tutarsızlıkların giderilmesi için tekrar sayım yapar.                                                              |

| Görevler |                                         | İşlemler |                                                         | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|-----------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                     | Kod      | Adı                                                     | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| C        | Satış planlaması yapmak<br>(devamı var) | C.1      | Mevcut müşteri hedef kitlesini izlemek                  | C.1.1             | Mevcut müşteri kitlesine ilişkin demografik değişkenlere ait verileri (yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim düzeyi vb.) toplayarak amirine raporlar.                                                                                                                              |
|          |                                         |          |                                                         | C.1.2             | Mevcut müşteri kitlesinin satın alma tercihlerini, satışa ilişkin yapılan uygulamalara yönelik geri bildirimlerini amirine raporlar.                                                                                                                                             |
|          |                                         | C.2      | Sorumlu olduğu satış alanındaki rakip firmaları izlemek | C.2.1             | Rakip firmaların finansal durum, hedef ve stratejilerine ilişkin verileri ilgili kaynaklardan periyodik olarak toplar.                                                                                                                                                           |
|          |                                         |          |                                                         | C.2.2             | Rakip firmalara ilişkin finansal güç, ürün yelpazesi, satış miktarları, fiyat politikası vb. verileri ilgili kaynaklardan periyodik olarak toplayarak hazırladığı raporları amirine iletir.                                                                                      |
|          |                                         |          |                                                         | C.2.3             | Rakip firmalar tarafından uygulanan satış fiyatları, indirim kampanyaları, promosyonlar, promosyonlu ürünler, yeni ürünler, lansman ve relansmanı yapılan ürünlerin zamanı gibi her türlü satış faaliyetlerine ilişkin verileri toplayarak hazırladığı raporları amirine iletir. |
|          |                                         | C.3      | İşletmenin pazar potansiyelini izlemek                  | C.3.1             | Sorumlu olduğu satış alanının geçmiş dönemine ilişkin satış rakamları (ürün, mevsim, satış alanı, satış kanalı vb. bazında) müşteri portföyü, ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti gibi verileri toplar.                                                                           |
|          |                                         |          |                                                         | C.3.2             | Topladığı verileri değerlendirerek satış tahmini önerilerinde bulunur.                                                                                                                                                                                                           |

| Görevler |                         | İşlemler |                                                                                     | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|-------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                     | Kod      | Adı                                                                                 | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                   |
| C        | Satış planlaması yapmak | C.4      | Sorumlu olduğu satış alanını belirlenen format ve konseptte uygun olarak düzenlemek | C.4.1             | Belirlenen format ve konseptte göre temin edilen kaynakları (ürün, materyal, personel vb.) kullanarak satış alanını düzenler.                                                                                                              |
|          |                         |          |                                                                                     | C.4.2             | Format ve konseptte göre düzenlenen satış alanının kontrolünü periyodik olarak yaparak ihtiyaçları ilgili birimlere iletir.                                                                                                                |
|          |                         | C.5      | Rut planına ilişkin gerekli verileri sağlamak                                       | C.5.1             | Mevcut müşterilerin ziyaretleri için uygun zamanları, talep ettiği ziyaret sıklığı, süreleri vb. konularda gerekli bilgileri rut planlamasında kullanılmak üzere ilgili birimlere iletir.                                                  |
|          |                         |          |                                                                                     | C.5.2             | İşletmenin depolama ve dağıtım olanakları, ürünün müşterilere ulaştırılması ile ilgili maliyetleri, müşterilerin coğrafi bölgelere dağılımı vb. göz önünde bulundurarak rota alternatiflerine ilişkin önerilerini ilgili birimlere iletir. |
|          |                         |          |                                                                                     | C.5.3             | Belirlenen rut planına göre müşterinin ve kendisinin uygunluğuna göre müşteri ziyaret takvimini belirler.                                                                                                                                  |

| Görevler |              | İşlemler |                                             | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                            |
|----------|--------------|----------|---------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı          | Kod      | Adı                                         | Kod               | Açıklama                                                                                                                                   |
| D        | Satış yapmak | D.1      | Müşteri ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek | D.1.1             | Müşteri ile hizmet standardına uygun olarak yüz yüze, telefonda, internet vb. satış tekniklerine uygun olarak satış iletişimini başlatır.  |
|          |              |          |                                             | D.1.2             | Satışı yapılacak ürünle ilgili bilgileri (ürün uygulama, denettirme, sunum, tattırma vb.) satış tekniğine uygun olarak müşteriye aktarır.  |
|          |              |          |                                             | D.1.3             | Müşteri ihtiyaçlarını belirleyerek ilgili ürünün talebe uygun olup olmadığını değerlendirir.                                               |
|          |              |          |                                             | D.1.4             | Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.                                                             |
|          |              |          |                                             | D.1.5             | Satışın tamamlanması için ek müşteri taleplerini (varsa) ilgili birimlere iletir.                                                          |
|          |              | D.2      | Müşteriyi bilgilendirmek                    | D.2.1             | Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün nihai satış tutarını indirim, kampanya, döviz kuru vb. değişkenlere göre belirler.            |
|          |              |          |                                             | D.2.2             | Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün nihai satış tutarı, teslimat, ödeme, garanti koşulları vb. hakkında müşteriyi bilgilendirir.  |
|          |              |          |                                             | D.2.3             | Müşterinin satın almaya karar verdiği ürüne ilişkin işletme tarafından verilecek satış sonrası hizmetler hakkında müşteriyi bilgilendirir. |



| Görevler |                                | İşlemler |                                          | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                 |
|----------|--------------------------------|----------|------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                            | Kod      | Adı                                      | Kod               | Açıklama                                                                                                                        |
| E        | Satış sonrası işlemleri yapmak | E.1      | Tahsilat işlemlerini yapmak              | E.1.1             | Satışı yapılan ürünün tahsilâtını yapmak üzere gerekli işlemler (kredi alma, çek hazırlama, vb.) için müşteriye yönlendirir.    |
|          |                                |          |                                          | E.1.2             | Satışı yapılan ürünün ücretinin tahsilâtını yapar.                                                                              |
|          |                                | E.2      | Tahsilat sonrası işlemleri yapmak        | E.2.1             | Müşterinin talep ettiği belge türü veya yasal zorunluluğa göre fiş/fatura ve garanti belgesini düzenler.                        |
|          |                                |          |                                          | E.2.2             | Satışı yapılan ürünün teslimatına ilişkin sipariş verme, nakliye, montaj, tadilat vb. için yapılması gereken işlemleri yürütür. |
|          |                                |          |                                          | E.2.3             | Satışı yapılan ürünün müşteriye teslimatını yapar/yapılmasını sağlar.                                                           |
|          |                                |          |                                          | E.2.4             | İşletme prosedürlerine uygun olarak müşterinin talebi çerçevesinde ürün değişim veya iade işlemlerini yapar.                    |
|          |                                | E.3      | Periyodik satış raporlamaları hazırlamak | E.3.1             | İşletmenin belirlediği periyoda göre gerçekleştirdiği satışa ilişkin verileri ilgili birimlere raporlar.                        |
|          |                                |          |                                          | E.3.2             | Raporlama sonucunda elde ettiği verileri yorumlayarak satış arttırmaya yönelik öneriler geliştirir.                             |
|          |                                |          |                                          | E.3.3             | Geliştirdiği önerileri ilgili birimlerin onayına sunar.                                                                         |
|          |                                |          |                                          | E.3.4             | Satış geliştirmeye yönelik bildirilen eylem planlarını uygular.                                                                 |

| Görevler |                                                       | İşlemler |                                    | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                                   | Kod      | Adı                                | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                                                             |
| F        | Satış destekleyici uygulamaları yürütmek (devamı var) | F.1      | Satış hedeflerini gerçekleştirmek  | F.1.1             | Kendisine ait hedef ve kotalara erişmek için işletme tarafından onaylanmış eylem planlarını uygular.                                                                                                                 |
|          |                                                       |          |                                    | F.1.2             | Kendisine ait satış hedef ve kotalarında sapma olması durumunda, bu sapmaların nedenlerini amirine raporlar.                                                                                                         |
|          |                                                       | F.2      | Satış bütçesini takip etmek        | F.2.1             | Kendisine verilen satış bütçesini satış hedefleri ile uyumlu biçimde kullanır.                                                                                                                                       |
|          |                                                       |          |                                    | F.2.2             | Stok durumu, ürünün bulunurluğu, iade, imha ve atık, fire durumları gibi satış bütçesini etkileyen durumları satış alanı bazında takip eder.                                                                         |
|          |                                                       |          |                                    | F.2.3             | Bütçeyi etkileyen durumları nedenlerini içerecek şekilde raporlar.                                                                                                                                                   |
|          |                                                       | F.3      | Rut planı için önerilerde bulunmak | F.3.1             | Belirlediği rut planı takvimine göre müşteri ziyaretlerini gerçekleştirir.                                                                                                                                           |
|          |                                                       |          |                                    | F.3.2             | Gerçekleştirdiği müşteri ziyaretlerini; ziyaretin gerçekleşme durumu, sıklığı, süresi, sözlü veya yazılı alınan müşteri geri bildirimleri, ziyaret sonucu gerçekleşen satışın durumu vb. değişkenlere göre raporlar. |
|          |                                                       |          |                                    | F.3.3             | Rut planına ilişkin kendisine bildirilen değişiklikleri uygular.                                                                                                                                                     |

| Görevler |                                          | İşlemler |                                                                               | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                                               |
|----------|------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                      | Kod      | Adı                                                                           | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                                                      |
| F        | Satış destekleyici uygulamaları yürütmek | F.4      | Satış alanındaki ürün farklılaştırma ve konumlandırma uygulamalarını yürütmek | F.4.1             | Ürünün mevcut satış verilerini düzenli olarak amirine raporlar.                                                                                                                                               |
|          |                                          |          |                                                                               | F.4.2             | Yılbaşı, bayram vb. özel günlerde veya dönemlerde, ürüne özel belirlenmiş konumlandırmayı sorumlu olduğu satış alanında yapar.                                                                                |
|          |                                          |          |                                                                               | F.4.3             | Sorumlu olduğu satış alanında ürüne özel belirlenmiş konumlandırmaya yönelik onaylanmış farklılaşma ve yeni konumlandırma uygulamalarını yapar.                                                               |
|          |                                          | F.5      | Satış alanını kontrol etmek                                                   | F.5.1             | Satış alanına yönelik belirlenen tahsilat, kesilen fatura miktarı, ürün bulunurluğu, sarf malzeme, demirbaş, stok ürün miktarı, kampanya uygulamaları, vb. denetim noktalarını periyodik olarak kontrol eder. |
|          |                                          |          |                                                                               | F.5.2             | Ürünlere ait çalıntı, bozulma, kırılma, nem kaybı vb. kayıp miktar ve nedenlerini belirleyerek amirine raporlar.                                                                                              |
|          |                                          |          |                                                                               | F.5.3             | Yaptığı kontrol sonuçlarını işletme formatına uygun olarak amirine raporlar.                                                                                                                                  |

| Görevler |                                                                     | İşlemler |                                                                                        | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                                                 | Kod      | Adı                                                                                    | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                                          |
| G        | Müşteri ilişkilerinin sürdürülebilirliğini sağlamak<br>(devamı var) | G.1      | Mevcut müşteri kitlesini tanımlamak                                                    | G.1.1             | Mevcut müşteri kitlesine ilişkin demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim düzeyi vb.) ile tüketici davranışlarına ilişkin verileri toplar.                     |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.1.2             | Belirlenen müşteri profili ve işletmenin satış stratejisine göre tanımlanmış satış uygulamaları/faaliyetlerini, satış alanı içerisinde uygular.                                   |
|          |                                                                     | G.2      | Satış alanında müşteri hizmet sürecini yürütmek                                        | G.2.1             | Belirlenmiş müşteri ilişkileri sürecini işletme stratejisine uygun olarak; satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamalarını içerecek şekilde uygular.                      |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.2.2             | Müşteri algı ve beklentilerine göre sunulan hizmetin geliştirilmesine yönelik çalışmalara katılarak önerilerini sunar.                                                            |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.2.3             | Müşteri algı ve beklentilerini göz önünde bulundurarak müşterinin kendisini özel hissedeceği uygulamalara ilişkin öneriler geliştirir.                                            |
|          |                                                                     | G.3      | Mevcut ve potansiyel müşteri portföyünün sürdürülebilirliğini sağlamak<br>(devamı var) | G.3.1             | Müşteri segmentlerine uygun geliştirilen satış stratejilerini satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamalarında uygular.                                                   |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.3.2             | Müşterilere özel uygulanacak kişisel ve kişiselleştirilmiş programları satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamalarında uygular.                                          |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.3.3             | Satış hizmetlerine ilişkin oluşturulan veri tabanlarına bilgi akışını (sadakat kartlarının kullanımının sağlanması, formların doldurulması vb.) sağlar.                           |
|          |                                                                     |          |                                                                                        | G.3.4             | Müşteri segmentlerine göre müşteriye erişme ve yeni müşteri kazanımına yönelik kampanya, değişim, farklı sektörlerle birlikte çalışma vb. öneriler geliştirerek amirine raporlar. |

| Görevler |                                                     | İşlemler |                                                                        | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                                 | Kod      | Adı                                                                    | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                              |
| G        | Müşteri ilişkilerinin sürdürülebilirliğini sağlamak | G.3      | Mevcut ve potansiyel müşteri portföyünün sürdürülebilirliğini sağlamak | G.3.5             | Kaybedilen müşterilerin geri kazanımına yönelik müşteri ile tekrar iletişime geçme vb. faaliyetleri yürütür.                                                          |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.3.6             | Sadık müşteri portföyü oluşturmaya yönelik kişiye özel kampanya vb. öneriler sunar.                                                                                   |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.3.7             | Satış alanındaki müşteri segmentlerine göre müşteri hizmetlerinde izlenecek satış stratejileri konusunda öneriler sunar.                                              |
|          |                                                     | G.4      | Satış sonrası müşteri hizmetleri sürecini yürütmek                     | G.4.1             | Satış stratejisine uygun olarak satış sonrası servis, garanti, iade, değişim vb. hizmetleri belirlenen prosedürlere göre uygular.                                     |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.4.2             | Satış sonrası hizmet sürecine ve ürüne ilişkin servis, garanti, iade, değişim vb. konularda elde ettiği verileri iyileştirme önerileri ile birlikte amirine raporlar. |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.4.3             | Satış sonrası hizmet sürecine ilişkin bildirilen değişiklikleri satış sonrası hizmetlerde uygular.                                                                    |
|          |                                                     | G.5      | Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik uygulamaları yürütmek     | G.5.1             | Müşteri şikâyetlerinin, işletme stratejilerinde belirtilen yöntemlere uygun şekilde kayıtlarını tutar.                                                                |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.5.2             | Müşteri şikâyetlerinden inisiyatif dâhilinde olanları çözer.                                                                                                          |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.5.3             | Müşteri şikâyetlerinden inisiyatif dâhilinde olmayanları ilgili birimlere raporlayarak çözüm sürecini takip eder.                                                     |
|          |                                                     | G.6      | Belirlenen müşteri memnuniyet araştırmalarına veri sağlamak            | G.6.1             | Müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin karşılanma derecesini ölçen araştırmaların yapılmasında anket doldurma vb. yöntemlerle gerekli verileri sağlar.                |
|          |                                                     |          |                                                                        | G.6.2             | Memnuniyet araştırma sonuçlarına göre geliştirilen eylem planlarını uygular.                                                                                          |

| Görevler |                                                               | İşlemler |                                                                                     | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                                           | Kod      | Adı                                                                                 | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                 |
| H        | İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek (devamı var) | H.1      | Satış süreçlerinde hedeflere ve ihtiyaca göre yeni iş modellerini uygulamak         | H.1.1             | Satış süreçlerindeki hedeflere ve ihtiyaca göre yeni iş modelleri geliştirmek için önerilerde bulunur.                                                   |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.1.2             | Geliştirdiği önerinin uygulanabilmesi için gerekli fiziksel düzenleme, sarf malzemesi, insan kaynağı, demirbaş, lojistik, ürün vb. ihtiyaçları belirler. |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.1.3             | Önerilerini, belirlediği ihtiyaçlar ile birlikte ilgili birimlere onaylanmak üzere raporlar.                                                             |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.1.4             | Onaylanan iş geliştirme modelini operasyonlarına ve iş akışına göre satış alanında uygular.                                                              |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.1.5             | Uygulanan yeni iş modelinin performansını belirlenen yöntemlere uygun olarak takip eder.                                                                 |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.1.6             | Uygulanan iş modelinin işletme hedef ve stratejilerine etkisini değerlendirerek hazırladığı raporu amirine iletir.                                       |
|          |                                                               | H.2      | İşletmenin yönetim sistemlerinin belgelendirilmesine yönelik çalışmalarına katılmak | H.2.1             | Belgelendirme sürecinde kalite birimince talep edilen bilgi/belge hazırlama ve diğer ilgili hazırlık çalışmalarına yönelik faaliyetleri yürütür.         |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.2.2             | Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamaları dokümanite edilmesine katkıda bulunur.                                       |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.2.3             | Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan dış denetimlerinde denetçilere nezaret eder.                                              |
|          |                                                               |          |                                                                                     | H.2.4             | Denetimler sonucundaki raporları değerlendirerek olumsuzlukları giderici iyileştirme çalışmalarını yürütür.                                              |

| Görevler |                                                  | İşlemler   |                                                                                               | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                                      |
|----------|--------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                              | Kod        | Adı                                                                                           | Kod               | Açıklama                                                                                                                                                             |
| <b>H</b> | İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek | <b>H.3</b> | Ulusal ve uluslararası yönetim sistemlerine ilişkin standartları satış süreçlerinde uygulamak | <b>H.3.1</b>      | Satış süreçlerinde yönetim sistemleri gereklerini talimatlarına uygun olarak uygular.                                                                                |
|          |                                                  |            |                                                                                               | <b>H.3.2</b>      | Satış süreçlerindeki uygulamalarını, yönetim sistemleri gereklerine göre kayıt altına alır.                                                                          |
|          |                                                  |            |                                                                                               | <b>H.3.3</b>      | Süreçlerin yönetim sistemlerine göre uygulanmasını kontrol eder.                                                                                                     |
|          |                                                  |            |                                                                                               | <b>H.3.4</b>      | Kontrol sonucunda geliştirilen iyileştirme amaçlı eylem planlarını uygular.                                                                                          |
|          |                                                  |            |                                                                                               | <b>H.3.5</b>      | Satış süreçleri için geliştirilen yenilik ve AR-GE çalışmalarının sonuçlarını satış faaliyetlerinde uygular.                                                         |
|          |                                                  | <b>H.4</b> | İş süreçlerinde kurumsal kaynak planlama sistemini (BT tabanlı) uygulamak                     | <b>H.4.1</b>      | Kurumsal kaynak planlama sistemini; sistemin teknik özelliklerine ve yönergelerine göre satışın tüm süreçlerindeki planlama, takip ve kontrol işlemlerinde kullanır. |
|          |                                                  |            |                                                                                               | <b>H.4.2</b>      | Kurumsal kaynak planlama sistemi aracılığıyla yürüttüğü faaliyetlere ilişkin talep edilen bilgileri amirine raporlar.                                                |

| Görevler |                                        | İşlemler |                                                 | Başarım Ölçütleri |                                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------|----------|-------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kod      | Adı                                    | Kod      | Adı                                             | Kod               | Açıklama                                                                                                                                               |
| I        | Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek | I.1      | Stajyer ve meslektaşlarına işbaşı eğitim vermek | I.1.1             | Satış personeli ve stajyerleri işbaşında gözlemleyerek bilgi ve beceri eksikliklerini belirler.                                                        |
|          |                                        |          |                                                 | I.1.2             | Belirlediği eksiklikleri gidermeye yönelik satış personeline ve stajyerlere işbaşında uygulamalı olarak bilgi ve deneyimlerini aktarır.                |
|          |                                        | I.2      | Bireysel mesleki gelişimini sağlamak            | I.2.1             | Eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından satış ve diğer ilgili konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır.       |
|          |                                        |          |                                                 | I.2.2             | Mesleğindeki ve sektördeki gelişmeleri ilgili kaynaklardan izleyerek çalışmalarına yansıtır.                                                           |
|          |                                        |          |                                                 | I.2.3             | Mesleği ile ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini, işletmenin ilgili birimlerinden veya dış kaynaklı yayınlarından izleyerek çalışmalarına yansıtır. |
|          |                                        |          |                                                 | I.2.4             | Kişisel kariyer hedeflerine göre kısa ve uzun dönemli mesleki gelişimini planlayarak uygular.                                                          |



### 3.2.Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar (tablet, mobil cihazlar vb.)
2. Binek araç (otomobil, ticari araç vb.)
3. Görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, kamera, projeksiyon cihazı vb.)
4. Hesap makinesi
5. İletişim araçları (telefon, telsiz vb.)
6. Yazılım sistemleri (faturalandırma, sevkiyat, araştırma, müşteri veri tabanı, fiyatlandırma, MRP, ERP vb.)
7. KKD (iş elbisesi, baret, maske, eldiven, gözlük, bone vb.)
8. Ofis araç-gereçleri-(makas, maket bıçağı, zımba vb.)
9. Ofis ekipmanları (yazıcı, fotokopi makinesi, faks, tarayıcı vb.)
10. Satış kiti (el terminali, POP malzemesi, POS cihazı, tanıtım CD'si, broşür, katalog, numune, fatura, seyahat/iş programı vb.)
11. Ses kayıt cihazları
12. Ticari belgeler (irsaliye, fatura, sipariş formu vb.)
13. Yangın ekipmanları
14. Sarf malzemeler (paket ambalaj malzemeleri vb.)

### 3.3.Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Atıkların doğru ayrılması ve geri dönüşüm bilgisi
4. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
5. Araştırma bilgi ve becerisi
6. Bilgisayar ve bilgi teknolojileri okuryazarlığı (ofis programları dâhil) ve sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi
7. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
8. Çalıştığı sektör ve satış ile ilgili mevzuat ve normlar bilgisi
9. Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi
10. Çalıştığı sektörde hizmet/üretim ve satın alım ile ilgili temel teknik terimler bilgisi
11. Çalıştığı sektörde hizmet/üretim süreçleri ile standartlarına dair temel bilgi
12. Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
13. Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi
14. Çalıştığı sektörde depolama ve stoklama temel bilgisi
15. Dağıtım ağı yönetimi uygulamaları bilgi ve becerisi
16. Dikkat ve konsantrasyon becerisi
17. Doğrulama ve kıyaslama bilgi ve becerisi
18. Ekip içinde çalışma bilgi ve becerisi
19. El-göz koordinasyon becerisi
20. Empati becerisi
21. Farklılıklara uyum bilgi ve becerisi
22. İş geliştirme bilgi ve becerisi
23. İşletme kaynak planlama yazılım sistemlerini (ERP, MRP vb.) kullanma bilgi ve becerisi
24. İleri düzeyde satış teknikleri bilgi ve becerisi
25. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
26. İşletme satış süreçlerinde arşivleme uygulamaları bilgisi
27. İşletme yerleşim planı bilgisi
28. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi

29. İşletme hizmet/üretim süreçlerinde kalite yönetim sistemleri uygulamalarına ve belgelendirmelerine dair temel bilgi
30. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
31. Mesleki teknik terimler bilgisi
32. Müşteriler, tüketiciler ve çalışanları ikna etme becerisi
33. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi
34. Ödeme araçları ve sistemleri bilgisi
35. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
36. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi
37. Problem çözme becerisi
38. Sözlü ve yazılı iletişim ve sosyal etkileşim becerisi
39. Süreç izleme ve koordinasyon becerisi
40. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
41. Temel iş planlama bilgisi
42. Temel düzeyde çalıştığı sektördeki ürünlerin kalite kontrol yöntemleri ve süreçleri bilgisi
43. Temel düzeyde ticaret hukuku bilgisi
44. Tüketici hakları bilgisi
45. Ulusal ve uluslararası kalite standartları ve belgelendirme süreçlerine dair temel bilgi
46. Temel düzeyde pazarlama uygulamaları bilgi ve becerisi
47. Temel düzeyde veri okuma, yorumlama ve işleme uygulamaları bilgi ve becerisi
48. Ticari ve mali belgelere ilişkin bilgi
49. Zamanı iyi kullanma becerisi

### 3.4.Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili tutum ve davranışlara sahip olmak
3. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
8. İşyerinde doğru kişilerden, zamanında ve doğru bilgi almak ve aktarmak
9. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
10. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
11. Mesleğine ilişkin konulara yönelik hayat boyu öğrenmeyi gerçekleştirmek
12. Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak ve astlarını yeniliğe teşvik etmek
13. Meslek etiğine uygun davranmak
14. Problemleri eksiksiz ve zamanında ilgililere aktarmak
15. Satış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak
16. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak
17. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
18. Satış süreçlerinin yürütülmesinde hızlı ve pratik davranmak
19. Satış süreçlerinin yürütülmesinde mali, hukuki ve iktisadi detaylara özen göstermek ve bu konulardaki kuralların uygulanmasında duyarlı olmak
20. Satış süreçlerinin yürütülmesinde uyarı ve eleştirilere açık olmak
21. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
22. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

Satış Danışmanı (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli 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**

Seçil DERELİ, Ankara Ticaret Odası, Komisyonlar Müdürlüğü, Müdür Yardımcısı  
Elif Tuba ÖZ FİLİZ, Ankara Ticaret Odası, Komisyonlar Müdürlüğü, Memur  
Hayrünnisa SALDIROĞLU, EDUSER Ltd. Şti., Meslek Standardı Hazırlama Çalıştay-DACUM Moderatörü, Eğitim ve Kariyer Danışmanı  
Salcen AVCI , EDUSER Ltd. Şti., Meslek Standardı Hazırlama Çalıştay-DACUM Moderatörü ve Raportör

### **2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

Ahmet SAKAR, KOÇTAŞ Yapı Marketleri Tic. A.Ş., Satış Müdür Yardımcısı  
Ahmet SEVÜKTEKİN, BAŞGİMPA Başdurak Gıda İhtiyaç Maddeleri Tic. ve San. Ltd. Şti., Sistem Müdürü  
Ayça AYTAÇ, Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği, Genel Koordinatör  
Ekber IŞIK, Türkiye Perakendeciler Federasyonu (TPF), Eğitim Danışmanı  
Elif SAĞLAM, KOÇTAŞ Yapı Marketleri Tic. A.Ş., İnsan Kaynakları Uzmanı  
Emrah AYDIN, Migros Ticaret A.Ş., Bölge Müdürü  
Eylem Narin AKTAŞ, CarrefourSa Carrefour Sabancı Ticaret A.Ş., Eğitim Uzmanı  
Ferhat ULUKAVAK, Migros Ticaret A.Ş., Mağaza Müdürü  
Gonca POLAT, CarrefourSa Carrefour Sabancı Ticaret A.Ş., Mağaza Müdürü  
Gökhan ÖZKUL, SİF İş Makinaları Pazarlama San. ve Tic. A.Ş., Satış Müdürü  
Onurcan BARAN, Dost Boya İnşaat ve Otomotiv San. Tic. Ltd. Şti., Satış Pazarlama Sorumlusu  
Özgür BARAN, Dost Boya İnşaat ve Otomotiv San. Tic. Ltd. Şti., Satış Müdürü  
Dr. Seyhan ÖZAVCI, Migros Ticaret A.Ş., Mavi Yaka Eğitim Geliştirme Müdürü  
Salih YAZICI, Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş., İş Geliştirme Müdürü  
Saadettin YILMAZ, Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş., İnsan Kaynakları Müdürü  
Tuğba ÇETİNKAYA, Şan İskender Gıda İnşaat Petrol Turizm Tic. San. Ltd. Şti., Halkla İlişkiler Sorumlusu

### **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. Tekst. San. ve Tic.  
Enternasyonel 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)

Bendevi PALANDÖKEN

Üye (Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları  
Temsilcisi)

Dr. Osman YILDIZ,

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)

Mustafa DEMİR,

Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)