



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SATIŞ SORUMLUSU

SEVİYE 5

REFERANS KODU /.....

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI /.....

Meslek:	SATIŞ SORUMLUSU
Seviye:	5 ¹
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Ankara Ticaret Odası (ATO) Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD)
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

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye (5) 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,

DOLAYLI GİDER: Üretim konusu mamul ve hizmete doğrudan yüklenemeyen, dağıtım verileri yoluyla dolaylı yüklenen giderleri,

DOLAYSIZ GİDER: Üretim konusu mamul ve hizmete doğrudan yüklenebilen, mamul içindeki miktarı tespit edilebilen hammadde, işçilik vb. giderleri,

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,

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

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,

KAR MARJİ: Ürünün alım maliyeti ile satış rakamı arasındaki oranını,

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,

MARKA: Bir ticari malı, herhangi bir nesneyi tanıtmaya, benzerinden ayırmaya yarayan özel ad veya işareti,

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,

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,

SATIN ALMA GÜCÜ: Bir müşterinin bir mal veya hizmeti satın almak için sahip olduğu finansal kaynakları,

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 DEVİR ORANI: Bir işletme tarafından bir zaman aralığında üretilen gelirin toplam miktarını,

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

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 TAHMİN TEKNİKLERİ: Bir ürün grubu veya alt sektör satışlarının önümüzdeki dönem içinde satış seviyesinin tahmininde kullanılan teknikleri,

SATIŞ TEKNİKLERİ: Tüketicide satın alma isteği oluşturan uygulamaları,

SATIŞ YÖNETİMİ: Müşteri tatmini ve müşteri sadakatinin sağlanması amacıyla satış bölümünün organize edilmesi, satış gücünün yönetilmesi, satışların tahmin edilmesi, satış ve pazar potansiyelleri, satış bütçesinin hazırlanması, satış bölge ve kotalarının teslim edilmesi gibi görevleri içeren satış gücü hareket ve faaliyetlerinin planlanması, satış faaliyetinin analizi ile satışçıların verimlilik ve etkinliklerinin değerlendirilmesi sürecini,

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 GRUBU: Benzer ya da birbirini tamamlayan ürünler topluluğunu,

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

ÜRÜN PORTFÖYÜ: Ürün çeşitliliğini,

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	8
2. MESLEK TANITIMI	9
2.1. Meslek Tanımı.....	9
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	9
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	9
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	9
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	10
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	10
3. MESLEK PROFİLİ	11
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	11
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	33
3.3. Bilgi ve Beceriler	33
3.4. Tutum ve Davranışlar	34
4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	36

1. GİRİŞ

Satış Sorumlusu (Seviye 5) 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 Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD) tarafından hazırlanmıştır.

Satış Sorumlusu (Seviye 5) 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 Sorumlusu (Seviye 5) iş sağlığı, güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde; iş organizasyonu ve satış planlaması yapan, sorumlu olduğu satış alanını ve satış alanındaki müşteri ilişkilerini yöneten, satış yapan, iş geliştirme ve verimlilik çalışmaları ile mesleki gelişim çalışmalarını yürüten ve kendisine bağlı personeli yöneten kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 2431 (Reklam ve pazarlama ile ilgili profesyonel meslek mensupları)

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 Sorumlusu (Seviye 5) 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 Sorumlusu (Seviye 5) genellikle ayakta çalışır ve işinin doğası sık seyahat eder. Buna bağlı olarak dolaşım, kas ve eklem sorunları ile karşılaşabilir.

Satış Sorumlusu (Seviye 5) 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 çalışmalarının yürütülmesini sağlamak (devamı var)	A.1	Satış alanında İSG kurallarının uygulanmasını sağlamak	A.1.1	Satış alanında gerekli ikaz ve yönlendirme levhalarının uygun şekilde asılmasını sağlar.
				A.1.2	Satış alanında yangın ekipmanlarının yasal koşullara uygun olarak bulundurulması için gerekli işlemleri yürütür.
				A.1.3	Satış alanının İSG kurallarına uygun düzenlenmesini ve kullanılmasını sağlar.
				A.1.4	Satış alanlarındaki personelin sağlık durumu, kaza vb. sorunlara ilişkin bilgi ve kayıtların ilgili birime iletilmesini sağlar.
				A.1.5	Satış alanındaki önemli olay ya da kaza raporlarını yorumlayarak önleyici eylem planı önerileri geliştirip ilgili birimlere raporlar.
				A.1.6	Onaylanan önleyici eylem planlarını uygulamaya alır.
				A.1.7	Satış alanında İSG kurallarına uyar.
		A.2	Satış alanında acil durum prosedürlerinin uygulanmasını sağlamak	A.2.1	Satış alanına ilişkin acil durum eylem planlarının hazırlanması ve uygulanmasına katkı verir.
				A.2.2	Satış alanında acil tahliye kapılarının ve merdivenlerinin işlevselliğinin engellenmeyecek şekilde bulundurulmasını sağlar.
				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 çalışmalarının yürütülmesini sağlamak	A.3	Satış alanında çevre güvenliği kurallarının uygulanmasını sağlamak	A.3.1	Satış alanının çevre güvenliği kurallarına uygun şekilde düzenlenmesini sağlar.
				A.3.2	Satış alanındaki çevre güvenliği risklerine ait raporları ve ilgili eylem planı önerilerini hazırlayarak ilgili birimlere iletir.
				A.3.3	Satış alanındaki atıkların işletme prosedürlerine göre imha edilmesini sağlar.
				A.3.4	Satış alanı ekipmanlarını çevre güvenliği talimatlarına ve koruyucu önlemlere uygun şekilde kullanır/ kullanımını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	B.1	Satış alanı iş programını hazırlamak	B.1.1	İlgili birimlerden, bütçe, denetim raporları, kampanya, indirimler, yeni ürünler, kotalar, nakit akışı/ödemeler, şikâyetler, seyahat harcamaları, iadeler gibi planlamayı etkileyen konularda düzenli bilgi olarak değerlendirir.
				B.1.2	Sorumlu olduğu satış alanındaki rakip işletmelerin satış faaliyetleri hakkında düzenli olarak rapor hazırlar.
				B.1.3	Sorumlu olduğu satış alanında; gerçekleşen satışlar, satışa yönelik faaliyetlerin son durumu, karşılaşılan sorunlar, müşteriler vb. hakkında düzenli bilgi olarak değerlendirir.
				B.1.4	Değerlendirmelerine göre yapılacak işleri önceliklendirir.
				B.1.5	Değerlendirmelerine göre günlük, haftalık, aylık ve yıllık iş programlarını işletmenin formatına uygun olarak hazırlar.
				B.1.6	Hazırladığı iş programını ilgili birimin onayına sunar.
				B.1.7	Onaylanmış iş programı hakkında birim personelinin bilgilendirilerek görev dağılımı yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	B.2	İşletme birimleri ile 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.
		B.3	İşletmeyi dış organizasyonlarda temsil etmek	B.3.1	İşletmenin dâhil olduğu sektördeki fuar, toplantı, eğitim vb. faaliyetleri takip eder.
				B.3.2	İşletmenin tanıtımı için yürütülecek faaliyetlerin uygulanmasına katkıda bulunur.
				B.3.3	Belirlenen faaliyetlere katılarak işletmeyi, ürünleri, kampanyaları vb. tanıtır.
				B.3.4	Dış organizasyonlarda gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlik ve etkililiğini değerlendirerek ilgili birim(ler)e raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.4	Sözleşme şartlarının belirlenmesi çalışmalarını yürütmek	B.2.1	İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu, şirket stratejileri ve müşteri, talepleri doğrultusunda doldurularak imzalanmasını sağlar.
				B.2.2	Müşteri tarafından imzalanan sözleşmenin işletmenin ilgili birimleri tarafından onaylanması için gerekli işlemleri yürütür.
		B.5	Sözleşme süreçlerini yürütmek	B.5.1	İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu şirket stratejileri ve müşteri talepleri doğrultusunda doldurularak imzalanmasını sağlar.
				B.5.2	Sözleşmenin uygulanması sürecinde müşteri ile satış sürecindeki teslim, ödeme vb. konulardaki iletişimi yürütür.
				B.5.3	Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.
				B.5.4	Sözleşme koşullarında değişiklik gereken durumlarda, müşteri ile mutabakat sağlayarak belirlenen yeni koşulların geçerli hale gelmesine ilişkin prosedürleri yürütür.
		B.6	İşletmenin yıllık envanter sayımını yapmak	B.6.1	Yıllık veya dönemsel sayım için verilen göreve göre ilgili bölümde sayım yaptırır.
				B.6.2	Envanter sayımının tutarlılığını envanter kayıtlarını inceleyerek değerlendirir.
				B.6.3	Raporlarda tespit ettiği tutarsızlıkların giderilmesi için tekrar sayım yaptırır.
				B.6.4	Nihai rapora göre uygulanacak eylem planını hazırlar.
				B.6.5	Hazırlanan eylem planını ilgili birimlere uygulatır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış planlaması yapmak (devamı var)	C.1	Mevcut müşteri analizi yapmak	C.1.1	Mevcut müşteri kitlesine ilişkin demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim düzeyi vb.) ile tüketici davranışlarına ilişkin verileri değerlendirerek ilgili birim(ler)e raporlar.
				C.1.2	Mevcut müşteri kitlesine ilişkin değişkenlere ait verileri değerlendirerek satın alma potansiyelini belirler.
				C.1.3	Belirlenen müşteri segmentlerine ve şirket stratejilerine uygun satış kanallarını, satış yöntemlerini, ürünleri, hizmetleri vb. belirleyerek ilgili birim(ler)e raporlar.
		C.2	Sorumlu olduğu satış alanında rakip analizi yapmak	C.2.1	Rakip firmaların; finansal durum, hedef ve stratejilerine ilişkin verileri periyodik olarak takip ederek ilgili birim(ler)e raporlar.
				C.2.2	Rakip firmalara ilişkin; finansal güç, ürün yelpazesi, satış miktarları, fiyat politikası vb. verileri periyodik olarak takip ederek ilgili birim(ler)e raporlar.
				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 faaliyetlerini periyodik olarak takip ederek ilgili birim(ler)e raporlar.
				C.2.4	Satış alanındaki rakip firmaların güçlü ve zayıf yönlerini, fırsat ve tehditlerini takip ederek ilgili birim(ler)e raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış planlaması yapmak (devamı var)	C.3	İşletmenin pazar potansiyelini izlemek	C.3.1	İşletmenin geçmiş döneme ilişkin; satış rakamları (ürün, mevsim, satış alanı, satış kanalı vb. bazında), müşteri portföyü, ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti, masraf ve harcamalar, satış ekibi yetkinlikleri vb. verilerini periyodik olarak değerlendirir.
				C.3.2	Değerlendirme sonuçlarını, satış tahmini önerileri ile birlikte ilgili birim(ler)e raporlar.
		C.4	Yıllık satış bütçe önerisi hazırlamak	C.4.1	İşletmenin mevcut satış hacmi ve geçmiş dönemlere ilişkin satış trendleri, genel ekonomik ve sektörel koşullar, çevresel koşullar, rakip firmaların faaliyetleri vb. verileri periyodik olarak takip ederek değerlendirir.
				C.4.2	Değerlendirme sonuçlarına göre geçerli satış tahmin tekniklerini kullanarak sorumlu olduğu satış alanı bazında, tahmini hedefler belirleyerek ilgili birim(ler)e raporlar.
				C.4.3	Onaylanan satış bütçesini gerçekleştirmek üzere ilgili döneme ait planlamalarını hazırlar.
		C.5	Sorumlu olduğu satış alanının belirlenen format ve konseptte uygun olarak düzenlenmesini sağlamak	C.5.1	Belirlenen format ve konseptin sorumlu olduğu satış alanında uygulanması için gerekli mekân düzenlemesi, ürün, personel, materyal vb. ihtiyaçları belirler.
				C.5.2	Belirlenen ihtiyaçları temin ederek satış alanının format ve konseptte uygun olarak satışa hazır hale getirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış planlaması yapmak	C.6	Sorumlu olduğu satış alanının belirlenen kapsama uygun düzenlenmesini sağlamak	C.6.1	Ürün, marka, müşteri grupları ve satın alma gücü, rakipler, ekonomik, sosyo-kültürel, yasal çevresel koşullar ile pazar koşulları, işletmenin tedarik ve lojistik gücü gibi değişkenleri değerlendirerek sorumlu olduğu satış alanının kapsamını belirler.
				C.6.2	Satış alanının; satış, personel, müşteri, depo vb. alanlar bazında bölümlenmesine yönelik öneriler geliştirir.
				C.6.3	Ürün portföyü, grupların kar marjları, satış devir oranları vb. verileri değerlendirerek ürünlerin departmanlara yerleşim planlaması için öneriler geliştirir.
		C.7	Sorumlu olduğu satış ekibini planlamak	C.7.1	Satış faaliyetlerinin yürütülmesi için satış ekibini belirlenen örgütlenme yapısına uygun olarak satış alanı içerisinde görevlendirir.
				C.7.2	Mevcut personel dışında ihtiyaç duyduğu personeli ilgili birimden talep eder.
		C.8	Rut planı yapmak	C.8.1	İşletme tarafından belirlenmiş olan satış yöntemine uygun biçimde mevcut ve olası müşterilerin sayılarını, müşteri ziyaretleri için uygun zamanları, ziyaretlerin sıklığını ve sürelerini belirler.
				C.8.2	İşletmenin depolama ve dağıtım olanakları, ürünün müşterilere ulaştırılması ile ilgili maliyetleri, müşterilerin coğrafi bölgelere dağılımı vb. ile satış elemanlarının önerilerini değerlendirerek ziyaret güzergâhı düzenlemelerine ilişkin alternatifler geliştirir.
				C.8.3	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 (devamı var)	D.1	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek	D.1.1	Gerekli durumlarda (talebin büyüklüğü, müşterinin görüşme talebi, özel indirim vb.) müşteri ile satış görüşmesi yapar.
				D.1.2	Aldığı talebin karşılanmasına yönelik satışın gerçekleşmesi için öneriler geliştirerek ilgili birimlerden onay alır.
				D.1.3	Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.
		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 satış fiyatı, 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 işlemlerinin yapılmasını sağlamak	E.1.1	Satışı yapılan ürünün tahsilatını yapmak üzere gerekli işlemler (kredi alma, çek hazırlama, vb.) için müşteriye yönlendirir.
				E.1.2	Satışı yapılan ürünün ücretinin tahsilatını sağlar.
		E.2	Tahsilat sonrası işlemleri yapmak	E.2.1	Müşterinin talep ettiği belge türü veya yasal zorunluluğa göre; fiş/fatura ve garanti belgesinin düzenlenmesini sağlar.
				E.2.2	Satışı yapılan ürünün teslimatına ilişkin sipariş verme, nakliye, montaj, tadilat vb. yapılması gereken işlerin organizasyonunu yapar.
				E.2.3	Satışı yapılan ürünün müşteriye teslimatının yapılmasını sağlar.
		E.3	Yapılan satışları izlemek ve değerlendirmek	E.3.1	Gerçekleşen satışlara ilişkin verileri işletme tarafından belirlenen yönteme uygun olarak ilgili birimlerden toplar.
				E.3.2	Topladığı verileri, satış hedefleri ile ilişkilendirerek işletme tarafından talep edilen periyotlarla rapor haline getirir.
				E.3.3	Satış verilerini yorumlayarak satışı arttırmaya yönelik yeni eylem planları geliştirir.
				E.3.4	Hazırladığı rapor ve eylem planlarını ilgili birim(ler)le paylaşır.
				E.3.5	İnisiyatif dışında kalan eylem planlarını uygulayabilmek için ilgili birim(ler)den onay alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Sorumlu olduğu satış alanını yönetmek (devamı var)	F.1	Sorumlu olduğu satış alanına ait satış hedeflerini gerçekleştirmek	F.1.1	Kendisine bağlı satış elemanları ve bayilerin performansını izleyerek sorumlu olduğu alana ait hedef ve kotaların gerçekleşme durumunu periyodik olarak değerlendirir.
				F.1.2	Genel ekonomik koşullar, yeni ürünler, yeni rakipler, fiyat ve talep değişimleri, kazanılan yeni müşteriler, sunulan yeni hizmetler vb. çevresel koşullara ilişkin verileri düzenli olarak izleyerek hedef ve kotaların çevresel koşullar ile uyumluluğunu periyodik olarak değerlendirir.
				F.1.3	Sorumlu olduğu alana ait satış hedef ve kotalarında sapma olması durumunda, bu sapmaların nedenlerini geçerli analiz yöntemlerini kullanarak ilgili birim(ler)e raporlar.
				F.1.4	Değerlendirme sonuçlarına göre hedef ve kotalara ilişkin revizyon ihtiyaçlarını ve alanda uygulanması gereken eylem planlarını oluşturarak ilgili birim(ler)e raporlar.
				F.1.5	Hazırladığı rapor ve eylem planlarını ilgili birimlerle ve kişilerle paylaşarak uygulanmasını sağlar.
				F.1.6	İnisiyatifi dışında kalan eylem planlarını uygulayabilmek için ilgili birimlerden onay alır.
		F.2	Satış bütçesini takip etmek (devamı var)	F.2.1	Kendisine verilen satış bütçesini hedefler ile uyumlu şekilde ilgili birimlere paylaştırır.
				F.2.2	Stok durumu, işletmeye ait personel, eğitim vb. gibi dolaylı ve dolaysız giderler, ürün iade, imha ve atık, fire durumu gibi satış bütçesini etkileyen durumları satış alanı bazında takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Sorumlu olduğu satış alanını yönetmek (devamı var)	F.2	Satış bütçesini takip etmek	F.2.3	Bütçeyi etkileyen durumları; nedenleri ve uygulanması gereken eylem planı önerilerini de içerecek şekilde ilgili birim(ler)e raporlar.
				F.2.4	Bütçe ve eylem planlarının revize edildiği durumlarda yeni bütçeyi ilgili birimlerle paylaşarak uygulanmasını sağlar.
		F.3	Rut planını uygulamak	F.3.1	Belirlediği rut planı takvimine göre müşteri ziyaretlerini gerçekleştirir.
				F.3.2	Gerçekleştirilen müşteri ziyaretlerini; ziyaretin gerçekleşme durumu, sıklığı, süresi, sözlü veya yazılı alınan müşteri geri bildirimleri, ziyaret sonucu gerçekleşen satışın durumu vb. değişkenlere göre ilgili birimlere raporlar.
				F.3.3	Rut planına ilişkin kendisine bildirilen değişiklikleri uygulamaya yansıtır.
		F.4	Sorumlu olduğu satış alanındaki ürün farklılaştırma ve konumlandırma uygulamalarını koordine etmek	F.4.1	Ürünün mevcut satış verilerini düzenli takip eder.
				F.4.2	Yılbaşı, bayram vb. özel günlerde veya dönemlerde, ürüne özel belirlenmiş konumlandırmanın sorumlu olduğu satış alanında uygulanmasını sağlar.
				F.4.3	Ürünün konumlandırmasında, satış ve karlılığı artıran farklılaşma ve yeni konumlandırma önerilerini satış alanı/bölgesi için geliştirerek ilgili birim(ler)in onayına sunar.
				F.4.4	Onaylanan önerilerin ilgili birimler tarafından uygulanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Sorumlu olduğu satış alanını yönetmek	F.5	Sorumlu olduğu satış alanını denetlemek	F.5.1	Satış alanına yönelik belirlenen finans, tahsilat, kesilen fatura miktarı, ürün bulunurluğu, sarf malzeme, demirbaş, stok ürün miktarı, kampanya uygulamaları, personel, bayi, vb. denetim noktalarını periyodik olarak denetler.
				F.5.2	Yaptığı denetim sonuçlarını işletme formatına uygun olarak raporlayarak ilgili birim(ler)e iletir.
				F.5.3	Ürünlere ait çalıntı, bozulma, kırılma, nem kaybı vb. kayıp miktar ve nedenlerini belirleyerek ilgili birim(ler)e raporlar.
				F.5.4	Denetim esnasında karşılaştığı durumlara ilişkin inisiyatifi dâhilinde eylem planı oluşturarak uygular.
				F.5.5	Denetim sonucu raporlamasını, varsa denetim esnasında uyguladığı eylem planlarını içerecek şekilde hazırlayarak ilgili birimlere sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sorumlu olduğu satış alanındaki müşteri ilişkilerini yönetmek (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 takip ederek ilgili birim(ler)e raporlar.
				G.1.2	Belirlenen müşteri profili ve işletmenin satış stratejisine göre satış alanı içerisindeki satış uygulamaları/faaliyetlerini düzenler.
		G.2	Sorumlu olduğu 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 uygulanmasını yöntem ve tekniğine uygun olarak (gözlem, form, anket, geri bildirim alma vb.) takip eder.
				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.2.4	Geliştirilen yöntemleri ilgili birimlerle paylaşarak uygulanmasını sağlar.
		G.3	Mevcut ve potansiyel müşteri portföyünün sürdürülebilirliğini sağlamak (Devamı var)	G.3.1	Müşteri segmentlerine uygun geliştirilen satış stratejilerinin; satış öncesi, satış esnası ve satış sonrasında uygulanmasını sağlar.
				G.3.2	Müşterilere özel uygulanacak kişisel ve kişiselleştirilmiş programların; satış öncesi, satış esnası ve satış sonrasında uygulanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sorumlu olduğu satış alanındaki müşteri ilişkilerini yönetmek (devamı var)	G.3	Mevcut ve potansiyel müşteri portföyünün sürdürülebilirliğini sağlamak	G.3.3	Satış hizmetlerine ilişkin oluşturulan veri tabanlarına bilgi akışını (sadakat kartlarının kullanımının sağlanması, formların doldurtulması vb.) sağlar.
				G.3.4	Müşteri segmentlerine göre müşteriye erişme ve yeni müşteri kazanımına yönelik kampanya, değişim, farklı sektörlerle birlikte çalışma vb. öneriler geliştirir.
				G.3.5	Kaybedilen müşterilerin geri kazanımına yönelik müşteri ile tekrar iletişime geçme vb. konularda öneriler geliştirerek ilgili birim(ler)e raporlar.
				G.3.6	Sadık müşteri portföyü oluşturmaya yönelik kişiye özel kampanya vb. ilişkin öneriler geliştirerek ilgili birim(ler)e raporlar.
				G.3.7	Satış alanındaki müşteri segmentlerine göre müşteri hizmetlerinde izlenecek satış stratejileri konusunda öneriler geliştirerek ilgili birim(ler)e raporlar.
		G.4	Satış sonrası müşteri hizmetleri sürecini yürütmek	G.4.1	Satış stratejisine uygun olarak satış sonrası servis, garanti, iade, değişim vb. hizmetlerin belirlenen prosedürlere göre uygulanmasını sağlar.
				G.4.2	Satış sonrası hizmet sürecine ve ürüne ilişkin servis, garanti, iade, değişim vb. konularda elde ettiği verileri iyileştirme önerileri ile birlikte ilgili birim(ler)e raporlar.
				G.4.3	Satış sonrası hizmet sürecine ilişkin bildirilen değişikliklerin satış sonrası hizmetlerde uygulanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sorumlu olduğu satış alanındaki müşteri ilişkilerini yönetmek	G.5	Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik uygulamaları yürütmek	G.5.1	Müşteri şikâyetlerini işletme stratejilerinde belirtilen yöntemlere uygun kaydederek dönemsel olarak ilgili birim(ler)e raporlar.
				G.5.2	Müşteri şikâyetlerinden inisiyatifi dâhilinde olanları çözer.
				G.5.3	Müşteri şikâyetlerinden inisiyatifi dâhilinde olmayanları ilgili birimlere raporlayarak çözüm sürecini takip eder.
		G.6	Belirlenen müşteri memnuniyet araştırmalarını yürütmek	G.6.1	Müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin karşılanma derecesini ölçen araştırmalarının, uygun yöntemlerle (gölge müşteri, gizli müşteri, mağaza içi anket, telefonla geri bildirim, bağımsız şirket kullanma, elektronik ortam vb.) yapılması için gerekli işlemleri yürütür.
				G.6.2	Memnuniyet araştırma sonuçlarına göre eylem planları geliştirerek uygulanmasını sağlar.

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 modellerinin uygulanmasını sağlamak	H.1.1	Satış süreçlerinde hedeflere ve ihtiyaca göre yeni iş modelleri geliştirmek için satışın performansı, gerçekleşen bütçe, kalite, müşteri ve çalışan memnuniyet araştırma sonuçlarını inceleyerek öneri geliştirir.
				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 ilgili birim(ler)e iletir
		H.2	İşletmenin yönetim sistemlerinin belgelendirilmesine yönelik çalışmaları yürütmek	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 uygulamalarını doküman eder.
				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
H	İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek (devamı var)	H.3	Ulusal ve uluslararası yönetim sistemlerine ilişkin standartların satış süreçlerinde uygulamasını sağlamak	H.3.1	Satış süreçlerinde yönetim sistemleri gereklerini talimatlarına uygun olarak yürütür.
				H.3.2	Satış süreçlerindeki uygulamaları, yönetim sistemleri gereklerine göre kayıt altına alınmasını sağlar.
				H.3.3	Süreçlerin yönetim sistemlerine göre uygulanmasını kontrol eder.
				H.3.4	Kontrol sonucunda iyileştirme amaçlı eylem planları geliştirerek uygulanmasını sağlar.
				H.3.5	İyileştirme amaçlı uygulanan eylem planlarının etkinliğini değerlendirerek ilgili birim(ler)e raporlar.
		H.4	Yatırım planlamasına ilişkin çalışmalara katılmak	H.4.1	Satış raporlamalarına ve durum analizine göre geleceğe dönük yatırım planlamasına ilişkin görüş ve önerilerini ilgili birimlere raporlar.
				H.4.2	Taleplere göre satış alanında fizibilite çalışması yapar.
				H.4.3	Fizibilite çalışması sonuçlarını raporlayarak ilgili birimlerle paylaşır.
		H.5	Belirlenmiş yenilik ve AR-GE çalışmalarını satış faaliyetlerinde uygulamak	H.5.1	Fuarlara, eğitimlere, bilimsel toplantılara katılarak veya bilgi iletişim teknolojileri ile diğer akademik veya sektörel kaynaklardan yenilikleri izler.
				H.5.2	İşletmede değerlendirilebilecek yeniliklerden uygun olanların satış süreçlerine yansıtılması konusundaki önerilerini ilgili birimlere raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek	H.6	İş süreçlerinde kurumsal kaynak planlama sistemini (BT tabanlı) uygulamak	H.6.1	Kurumsal kaynak planlama sistemini; sistemin teknik özelliklerine ve yönergelerine göre satışın tüm süreçlerindeki planlama, takip ve kontrol işlemlerinde kullanır.
				H.6.2	Satış ile ilgili kurumsal kaynak planlama sisteminin personeli tarafından kullanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Kendisine bağlı personeli yönetmek (devamı var)	I.1	Kendisine bağlı personelin görev tanımlarının hazırlanmasına yönelik çalışmaları yürütmek	I.1.1	Organizasyon şemasına uygun olarak sorumluluk alanındaki iş süreçlerine göre personelin görev dağılımını yapar.
				I.1.2	Sorumluluk alanındaki iş süreçlerine göre personel görev tanımlarının oluşturulmasına katkıda bulunur.
		I.2	Personel ilişkilerini geliştirmek	I.2.1	İşletmenin temel politikalarını kendisine bağlı personele aktarır.
				I.2.2	Birim personelinin iş süreçleri ve çalışma koşullarına ilişkin önerilerini alarak değerlendirip ilgili birim(ler)e raporlar.
				I.2.3	Yönetimce belirlenen motivasyon artırıcı faaliyetleri uygular.
		I.3	Kendisine bağlı personelin performans değerlendirmesini yapmak (devamı var)	I.3.1	Kendisine bağlı personelin görevlerine ve iş dağılımına göre mesleki bilgi, beceri ve diğer mesleki niteliklerini (ekiple çalışma, zamanlama, çalışma hızı, vb.) somut şekilde örnekleyerek ve verilerle destekleyerek değerlendirir.
				I.3.2	Kendisine bağlı personeli; iş çıktılarının kalitesi, işletmenin hedeflerine, kalite kurallarına ve görev tanımlarına uygun çalışma, etkin iş iletişimi, iş ve şirket kurallarını uygulama gibi ölçütlere göre somut şekilde örnekleyerek ve verilerle destekleyerek değerlendirir.
				I.3.3	Değerlendirme sonuçlarına ve ihtiyaca göre, personelin performansını artırıcı; ödül, terfi, ihtar, görev değişimi, eğitim gibi faaliyetleri belirleyerek ilgili birimden talep eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Kendisine bağlı personeli yönetmek	I.3	Kendisine bağlı personelin performans değerlendirmesini yapmak	I.3.4	Performans değerlendirmesi sonuçlarına göre terfi edecek ve/veya ödüllendirilecek personelin ilgili birimlerle birlikte belirlenmesini sağlar.
				I.3.5	Personelini koçluk yöntemlerini kullanarak iş disiplini geliştirme ve performansını geliştirmesi yönünde destekler.
		I.4	Kendisine bağlı personelin özlük işlerini takip etmek	I.4.1	İş planına ve yasal haklara uygun olarak personelin özlük haklarını kullanmasını sağlar.
				I.4.2	Hazırlanan izin çizelgelerinin işletmenin iş planlarına ve dönemsel iş programlarına uygunluğunu kontrol ederek onaylar.
				I.4.3	Kendisine bağlı personelin özlük haklarına ilişkin kayıtların tutulmasını sağlar.
		I.5	Kendisine bağlı personelin işe alım ve işten çıkarma işlemlerinde ilgili birime destek vermek	I.5.1	Personel ihtiyacını iş hacmine ve gelecek hedeflerine göre belirleyerek ihtiyaçlara göre işe alınacak eleman vasıflarını ilgili birimlerle birlikte tespit eder.
				I.5.2	Belirlediği işgücü ihtiyacı ve vasıflarını ilgili birime iletir.
				I.5.3	Başvuran adaylarla ilgili birimin yönlendirmesine göre görüşmeler yapar.
				I.5.4	Performans değerlendirmelerine, disiplin durumuna, İş Kanunu'na göre işten çıkarılma zorunluluğu olan personeli belirler.
				I.5.5	İşten çıkarılacak veya ayrılacak personeli yasal prosedüre uygun şekilde ilgili birime bildirir.
				I.5.6	İşten çıkarılacak veya ayrılacak personelin yasal prosedüre uygun olarak çıkış görüşmesini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek	J.1	Kendisine bağlı personelinin mesleki gelişimine destek vermek	J.1.1	İşe yeni başlayan personelin uyum ve tanıtım programlarına katılımını organize eder.
				J.1.2	Alınan eğitimin etkinliğine ilişkin değerlendirme yaparak ilgili birime geri bildirimde bulunur.
		J.2	Kendisine bağlı personele hizmet içi eğitim vermek	J.2.1	Kendisine bağlı personele; yapılacak işlere ilişkin iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini teorik ya da uygulamalı olarak aktarır.
				J.2.2	İnsan kaynakları birimince yapılan organizasyona göre, görev alacağı hizmet içi eğitimlerini; konu, katılımcı özellikleri ve ihtiyaçları, eğitim hedefleri vb. göre planlar.
				J.2.3	Kendisine bağlı personel için planladığı eğitimleri, ilgili birimin yaptığı programa göre ve amaca uygun yöntemler kullanarak gerçekleştirir.
				J.2.4	Verdiği eğitimleri uygun yöntem ve araçlarla değerlendirerek ilgili birime geri bildirimde bulunur.
		J.3	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	J.3.1	Eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından satış ve diğer ilgili konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır.
				J.3.2	Mesleğindeki ve sektördeki gelişmeleri ilgili kaynaklardan izleyerek çalışmalarına yansıtır.
				J.3.3	Mesleği ile ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini, işletmenin ilgili birimlerinden veya dış kaynaklı yayınlarından izleyerek çalışmalarına yansıtır.
				J.3.4	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. Sesli kayıt cihazları
12. Ticari belgeler (irsaliye, fatura, sipariş formu vb.)
13. Yangın ekipmanları

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma, analiz ve değerlendirme bilgi ve becerisi
5. Bilgisayar ve bilgi teknolojileri okuryazarlığı (ofis programları dâhil) ve sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi
6. Çalışma mevzuatı bilgisi
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 teknik terimler bilgisi
11. Çalıştığı sektörde hizmet/üretim süreçleri ile standartlarına dair bilgi
12. Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
13. Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi
14. Çalıştığı sektördeki ürünlerin kalite kontrol yöntemleri ve süreçleri bilgisi
15. Dağıtım ağı yönetimi uygulamaları bilgi ve becerisi
16. Dikkat ve konsantrasyon becerisi
17. Doğrulama ve kıyaslama bilgi ve becerisi
18. Eğitim verme ve yöneticinin kariyer gelişimi uygulamaları bilgi ve becerisi
19. Ekip çalışması ve yönetimi becerisi
20. El-göz koordinasyon becerisi
21. Empati becerisi
22. Farklılıklara uyum ve değişimi yönetme 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. İleri düzeyde maliyetlendirme ve bütçe uygulamaları bilgi ve becerisi
26. İş geliştirme bilgi ve becerisi
27. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
28. İş planlama bilgisi

29. İşletme satış süreçlerinde arşivleme uygulamaları bilgisi
30. İşletme hizmet/üretim süreçlerinde ileri düzeyde kalite yönetim sistemleri (iş ve süreç geliştirme dâhil) uygulamaları ve belgelendirmeleri bilgi ve becerisi
31. İnsan kaynakları planlama ve personel yönetimi uygulamaları (mevzuat dâhil) bilgi ve becerisi
32. İş Kanunu ve ilgili mevzuata dair bilgi
33. İşletme yerleşim planı bilgisi
34. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
35. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
36. Koordinasyon ve süreç yönetimi becerisi
37. Kriz yönetimi bilgi ve becerisi
38. Mesleki teknik terimler bilgisi
39. Müşteriler, tüketiciler ve çalışanları ikna etme becerisi
40. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi
41. Orta düzeyde iş piyasası verilerini okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi
42. Pazarlama uygulamaları bilgi ve becerisi
43. Performans ölçme ve değerlendirme bilgi ve becerisi
44. Problem çözme becerisi
45. Risk yönetimi bilgi ve becerisi
46. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi
47. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
48. Sözleşme hazırlama bilgi ve becerisi
49. Sözlü ve yazılı iletişim ve sosyal etkileşim becerisi
50. Temel düzeyde finansal verileri okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi
51. Temel düzeyde muhasebe bilgisi
52. Temel düzeyde ticaret hukuku bilgisi
53. Ticari ve mali bilgilere ilişkin bilgi
54. Tüketici hakları bilgisi
55. Ulusal ve uluslararası kalite standartları ve belgelendirme süreçlerine dair bilgi
56. Veri okuma, yorumlama ve işleme uygulamaları bilgi ve becerisi
57. 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 konularda astlarına doğrudan ve etkili geri beslemede bulunmak
13. Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak ve astlarını yeniliğe teşvik etmek
14. Meslek etiğine uygun davranmak
15. Problemleri eksiksiz olarak ilgililere aktarmak

16. Satış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak
17. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak
18. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
19. Satış süreçlerinin yönetiminde hızlı ve pratik davranmak
20. Satış süreçlerinin yönetiminde mali, hukuki ve iktisadi detaylara özen göstermek ve bu konulardaki kuralların uygulanmasında duyarlı olmak
21. Satış süreçlerinin yönetiminde uyarı ve eleştirilere açık olmak
22. Satış süreçlerinin yönetiminde, yetki sınırları içinde, etkili ve hızlı inisiyatif kullanmak
23. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Satış Sorumlusu (Seviye 5) 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.
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.
Vitra 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)