

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

BELGELENDİRME PROGRAMININ ADI	
SATIŞ DANIŞMANI SEVİYE 3 BELGELENDİRME PROGRAMIDIR.	
Şartnamenin Amacı	Bu yeterlilik, 3. Seviye Satış Danışmanlarının sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme, ölçme-değerlendirme ve belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.
Mesleğin Tanımı	Satış Danışmanı (Seviye 3) İSG ve çevre ile ilgili önlemleri uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde; iş organizasyonu yapan, satış öncesi hazırlık, satış ve satış sonrası işlemleri yapan, satış sonrası hizmet veren, müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetleri yürüten, operasyonel iş süreçlerini uygulayan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.
Mesleğin Kodu	ISCO 08: 5223 (Mağaza, dükkân ve benzeri yerlerde çalışan satış elemanı)
Referans Yeterlilik	17UY0323-3 SATIŞ DANIŞMANI (SEVİYE 3) ULUSAL YETERLİLİĞİ REV(0) TADİL NO:01
Sınavda Değerlendirilen Zorunlu Yetkinlikler	<ul style="list-style-type: none">- 17UY0323-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu- 17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları
Seçmeli Birimler	-
Birimlerin Gruplandırılması	Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.
Sınav Girebilmek İçin Ön Koşul	Yoktur.
Kayıt İşlemleri	<p>Başvuru sahibi tarafından web sitemizde yer alan “Online Başvuru” kısmından giriş yapılır ve PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi portal kullanım kılavuzuna göre İşlemler gerçekleştirilir veya PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi'ne gelinerek kayıt yaptırılabilir.</p> <p>Başvuru türüne göre (ilk başvuru, birim birleştirme, tekrar başvuru, yeni belge kayıt) başvuru türü seçilerek kayıt işlemlerine başlanır.</p> <p>Kayıt işlemleri sırasında kimlik fotokopisi ve ücret ödendi dekontu sisteme yüklenir. (belgelerin okunur olmasına dikkat ediniz)</p> <p>Başvuru sahibi İşsizlik Sigortası Fonundan yararlanacak ise; kayıt işlemleri sırasında bu seçeneğin işaretlemesi ve kendisine ait IBAN numarasının sisteme yüklenmesi gerekmektedir.</p>

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Koordinatör

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

Başvuru Sırasında İstenilen Belgeler	<p>Sınava başvuracak adayların, kayıt işlemleri sonunda sistem tarafından otomatik olarak türetilen FR.16 Belgelendirme Başvuru Formunu doldurarak belirtilen evraklarla PERAVOC Perakendede Mesleki Yeterlilik Belgelendirme Merkezi Dikilitaş, Akşit Plaza, Ayazmaderesi Cd No:12 D:Kat:7, 34349 Beşiktaş/İstanbul adresine posta yoluyla veya adrese bireysel olarak sınav tarihinden tercihan 5 (beş) iş günü önce iletmesi gerekmektedir. Başvuruları kabul edilen adaylara FR.49 Sınav Giriş Kartı sistem tarafından otomatik olarak hazırlanarak bilgilendirme yapılır. Adayların sınavda nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili bilgiler FR.49 Sınav Giriş Kartında ve web sayfasında da yayınlanan TL.09 Sınavda Uyulması Gereken Kurallar Talimatında detaylandırılmıştır.</p> <ul style="list-style-type: none">– Mesleki eğitim belgesi (varsa)– Sınav Ücreti Dekontu– Nüfus Cüzdanı Fotokopisi– Fotoğraf 2 adet
Ölçme ve değerlendirme	<p>Satış Sorumlusu (Seviye 3) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performans dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>
Sınav Yöntemi	<p>Adayların sınav ve belgelendirilmesinde, TS EN ISO/IEC 17024 standardı şartları, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) ve Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) mevzuatı ve ilgili Ulusal Yeterlilikler ve PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi prosedürleri uygulanacaktır.</p> <p>Sınav öncesinde ilgili Ulusal Yeterliliğin içeriği hakkında bilgi edinmek adayın sorumluluğundadır.</p> <p>Sınavlar teorik ve performans dayalı olmak üzere iki (2) bölümden oluşmaktadır.</p>

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Kontrol Eden
Koordinatör

Onaylayan
Yönetim Kurulu Başkanı

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

	<p>Teorik ve performansa dayalı sınavlara ilişkin soru sayıları, ağırlıkları, içerikleri, yöntemleri ve başarı ölçütleri ilgili “Ulusal Yeterlilik” ile tanımlanan asgari ölçütler dikkate alınarak belirlenmektedir.</p> <p>Sınavlar sırasında ilgili mevzuat gereği sesli ve görüntülü kamera kaydı alınır.</p> <p>Adayların sınav sırasında T.C kimlik numarası taşıyan ve fotoğraflı nüfus kâğıdı, ehliyet ya da pasaport ibraz etmeleri gerekir. İlgili belgelerden herhangi birini sunamayan aday sınava alınmaz ve ücret iadesi yapılmaz.</p> <p>Mesleki Yeterlilik Kurumu’na (MYK) bildirilen “MYK Aday Bildirim Listesi”nde ve bu listeye göre düzenlenen “Teorik ve Performans Sınav Aday Listelerinde” yer almayan hiçbir aday sınava alınmaz.</p> <p>Adaylar kendilerine iletilen tüm sınav ve İSG kurallarına uymak zorundadır. İletilen kurallara uyulmaması, kendisi için temin edilen kişisel koruyucu donanımları kullanmaması veya sınavlar sırasında kendisinin ve etrafındaki kişilerin iş sağlığı ve güvenliğini tehdit edecek bir durum yaşatması durumunda adayların sınavı iptal edilerek başarısız sayılır.</p> <p>Sınavlar sırasında cep telefonu kullanımı kesinlikle yasaktır. Sınavlar sırasında cep telefonunun çalması veya cep telefonu ile ilgilenilmesi durumunda aday sınavdan çıkarılarak sınavı iptal edilecektir.</p> <p>Sınavlarda etik olmayan davranışlarda (örneğin kopya çekme, kopya verme, başkası adına sınava katılma, hileli sınav teşebbüslerinde bulunma vb.) bulunulması durumunda sınav iptal edilecek ve aday başarısız sayılacaktır.</p> <p>Adayın İşsizlik Sigortası veya AB Hibe Fonundan yararlanması veya yararlanmaması durumunda kaldığı birimlerden ilk sınav tarihinden itibaren 1 (bir) yıl içerisinde 2 (kez) daha ücretsiz olarak sınava girme hakkı mevcuttur. Sınav haklarını bu süre içerisinde kullanmayan adaylar ancak web sitemizde Ücret Politikası kısmında yer alan sınav ücretini ödemek koşuluyla sınava alınabilecektir.</p> <p>Aday, sınav süreci içerisinde teorik ve performansa dayalı bölümler sona ermeden önce uygulama konusunda itiraz</p>
--	---

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

	<p>hakkına sahiptir. Bölümler tamamlandıktan sonra yapılacak itirazlar geçersizdir. Ancak web sitemizde yer alan İtiraz/Şikayetler bölümünde açıklandığı gibi sonuçlara itiraz hakkı saklıdır.</p>
Teorik Sınav	<p>Teorik sınavlar aşağıdaki şartlara uygun olarak gerçekleştirilir:</p> <ul style="list-style-type: none">– Her soru eşit puanlandırılır.– Teorik sınav uygulamalı eğitim alanı dışında gerçekleştirilmeli ve eğitim araçlarına erişim olmaksızın ara verilmeden yapılmalıdır.– Değerlendirmede yanlış cevaplar dikkate alınmaz. Puanlama doğru cevaplar üzerinden yapılır. <p>A1 Biriminde;</p> <p>A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.</p> <p>A2 Biriminde;</p> <p>A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.</p>
Uygulama sınavı	<p>Uygulama sınavı aşağıdaki şartlara uygun olarak gerçekleştirilir:</p>

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

	<p>A1 Birimi yeterliliğinin değerlendirilmesinde uygulama sınavı yoktur.</p> <p>A2 Biriminde (P1): Ek A2-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların satış alanı düzenleme ve satış sürecinde; düzenleme, ikna ve iletişim becerileri, satış noktasında iş kapsamına uygun inisiyatif alma, alana-süreçe-satış tekniklerine hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;</p> <p>--Ek A2-2’de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yapması istenecektir.</p> <p>--Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sözel sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Bu soru ve açıklamaların içeriği ve kapsamı performans kontrol listelerinde tanımlanacaktır. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, uygulamanın kapsamına göre tespit edilerek sınav kontrol listesinde belirtilir. Performansa dayalı sınav gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında ve çalışma ekipmanları ile gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.</p>
Sınav Sorularının Konulara Göre Dağılımı	<ul style="list-style-type: none"> • A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu konusunda en az 20 soru yer alır. • A2: Satış Uygulamaları konusunda en az 20 soru yer alır.
Sınav Esnasında Kullanılabilecek Materyaller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofis ve kırtasiye malzemeleri 2. Tanzim-teşhir için reyon-stand ve ürün 3. İnternet bağlantılı bilgisayar 4. Islak zemin tabelası 5. Yazar kasa ve banka pos cihazı 6. Temizlik malzemesi
Belge Geçerlilik Süresi	Sertifika geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

Gözetim Periyodu	Gözetim bulunmamaktadır.
Belgenin Askıya Alınması ve Geri Çekilmesi	<p>Belgelendirilmiş kişinin belgesi; süreç içerisinde aşağıdaki durumların tespiti halinde en az 6 ay en fazla belge geçerlilik süresinin sonuna kadar askıya alınır. Askı gerekçesinin yerine getirilmemesi halinde ise kişinin belgesi iptal edilir.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Belgelendirilmiş kişinin “FR.87 Belge Kullanım Sözleşmesi” ndeki yükümlülükleri yerine getirmemesi, – Belgelendirilmiş kişi ile ilgili yapılan şikâyet(ler) ile ilgili yapılan değerlendirme sonucunun haklı bulunması, <p>Askıya alma durumunda Belgelendirilmiş kişi, askı süresi boyunca belgeye ait haklardan faydalanamaz. Belgenin askıya alma nedeninin giderilmesi halinde Karar Verici personelin kararı doğrultusunda belge askıdan kaldırılır.</p> <p>Belgesi iptal edilen kişi, PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi portalı üzerinden otomatik olarak gönderilen mail yoluyla bilgilendirilir ve belgesi iptal edilen kişinin belge ve eklerinin 15 (onbeş) gün içerisinde PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi'ne iadesi talep edilir. Belirtilen süre içerisinde istenen dokümanların PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi'ne ulaştırılmaması halinde kişi hakkında kanuni işlem başlatılabilir.</p> <p>Belgesi iptal edilen kişi, ilk başvuru sürecini uygulayarak yeniden belgelendirme talebinde bulunabilir.</p> <p>Belgelendirilmiş kişinin mesleğini icra ederken yapabileceği hatalar ve verebileceği zararlardan PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi sorumlu tutulamaz.</p>
Belge Yenilemede Uygulanacak Ölçme değerlendirme Yöntemi	<p>5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak.</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınavlardan (P1) başarılı olmak.</p> <p>Bu şartlardan en az birini yerine getiren adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

	Uzatma süresi bittikten sonra (ilk sınavın yapıldığı tarihten 10 yıl sonra) teorik ve uygulamalı sınav yapılır.
İtiraz ve şikayetler	Adaylar belgelendirme sürecine ilişkin her türlü memnuniyetsizliklerini, önerilerini ve şikâyetlerini web adresi üzerinden FR.24 Şikâyet İtiraz Öneri Değerlendirme Formunu doldurarak tarafımıza mail veya faks ile iletebilirler. İtiraz ve şikayetler, ilgili komite tarafından en kısa zamanda değerlendirmeye alınır, alınan kararlar itirazda bulunan kişi veya kurumlara PR.08 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Prosedürüne göre iletilir.
Sınav Sonuçların Duyurusu ve Belgelerin İletimi ile Sınavda Başarısız Olan Adayların Hakları	Sınavların sonuçları sınavlar tamamlandıktan sonra Karar Vericilerin ve MYK'nın onayından sonra belirlendiği için sınav gününde açıklanamaz. Adaylar sınav sonuçlarının değerlendirilmesi ve onaylanması sonrasında web sayfamız üzerinden sınav sonuçlarına ulaşabilmektedirler. Sınavda başarısız olan adaylar, işsizlik fonu kapsamında 2, diğer şartlarda ilave sınav ücreti ödemedi en az 1 kez daha, yıl içerisinde düzenlenen sınavlara ücretsiz olarak girebilirler. Adayların sahip oldukları ancak tam bir yeterliliği oluşturmayan yeterlilik birimleri için MYK yeterlilik sertifikaları düzenlenmez. Adaylar yetkilendirilmiş farklı belgelendirme kuruluşlarınca yapılan sınavlarda belge düzenlenebilmesi için gerekli olan yeterlilik birimlerinde başarı sağlaması durumunda sahip olunan yeterlilikler birleştirilerek belgelendirme yapılabilir.
Marka ve Logo Kullanımı	Logo sadece belge kapsamı dâhilinde kullanılabilir. Belge üzerindeki logo hiçbir şekilde tek başına yeterliliği göstermek amacıyla kullanılamaz. Aynı şekilde belgenin herhangi bir bölümü ayrı olarak kullanılamaz, çoğaltılamaz, yayınlanamaz. Belgelendirilmiş personel PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi logosunu kullanım şartlarına uymadıklarının tespiti halinde, ilgili belgenin kullanımı askıya alınır. Uyarıya rağmen durumun devam etmesi halinde ise ilgili belge iptal edilir. Belgelendirilmiş personelin belge süresinin sona ermesi, askıya alınması veya iptal edilmesi durumlarında belgelendirilmiş personel belge/logonun kullanımını durdurmalıdır. PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi logosu ürün üzerinde kullanılamaz.

PERAVOC	SINAV ŞARTNAMESLERİ	Doküman No	ŞR.04
		Yayın Tarihi	30.11.2019
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	27.07.2020

	<p>Belgeli personel veya çalıştıkları kuruluş, “TL.14 Marka ve Logo Kullanım Talimatı”nda belirtilen şartları yerine getirmediği takdirde, belgesi askıya alınır veya iptal edilir. PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi logosunu kullanan belgelendirilmiş personel, PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi logo kullanım şartlarını kabul etmiş sayılır.</p> <p>Logonun, belgeden ayrılması şartıyla belgelendirilmiş personelin basılı ve elektronik ortamda reklam ve halkla ilişkiler amaçlı yayınlarında, tanıtım broşürlerinde, hizmet kataloğu üzerinde ve faaliyet raporlarında kullanılabilir.</p> <p>PERAVOC Sınav ve Belgelendirme Merkezi logosu kişinin kendisine ait kartvizitlerinde kullanılamaz.</p> <p>TÜRKAK akreditasyon markası “TÜRKAK Tarafından Akredite Edilmiş Kuruluşlar tarafından Kullanılmasına İlişkin Şartlar” rehberindeki Kurallar”a (bkz: www.turkak.org.tr/Rehberler/R_10-06) ve MYK markası “Mesleki Yeterlilik Kurumu Markasının Kullanımına İlişkin Usul ve Esaslar”a (bkz: www.myk.gov.tr/index.php/tr/mevzuat) göre kullanılmalıdır.</p>
Hizmet Bedeli	http://peravoc.com/ucret-politikasi internet adresinden ulaşılabilir.
Diğer Şartlar	Bulunmamaktadır.