



ULUSAL YETERLİLİK

17UY0323-3

SATIŞ DANIŞMANI

SEVİYE 3

REVİZYON NO: 00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2017

ÖNSÖZ

Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Ankara Ticaret Odası (ATO) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ticaret Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik'te belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler için temel ölçütler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- a) Ulusal yeterlilikler, ulusal meslek standartları veya uluslararası standartlara dayalı olarak oluşturulur.
- b) Ulusal yeterlilikler katılımcı bir anlayışla hazırlanır ve ilgili tarafların görüş ve katkısı alınır.
- c) Ulusal yeterlilikler, mesleki alana ilişkin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite ile ilgili hususları kapsar.
- d) Ulusal yeterlilikler kullanıcılar tarafından anlaşılacak şekilde yazılır.
- e) Ulusal yeterlilikler hayat boyu öğrenme ilkesi çerçevesinde bireyin kendini geliştirmesini ve meslekte ilerlemesini teşvik eder.
- f) Ulusal yeterlilikler açık veya gizli hiçbir ayrımcılık unsuru içermez.
- g) Ulusal yeterlilikler, bireyin bilgi, beceri ve yetkinliğinin kalite güvencesi dâhilinde ölçülmesini temin eden unsurları içerir.

17UY0323-3 SATIŞ DANIŞMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Satış Danışmanı
2	REFERANS KODU	17UY0323-3
3	SEVİYE	3
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 5223 (Mağaza, dükkân vb. yerlerde çalışan satış elemanları)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	23/08/2017
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	<p>Satış Danışmanı (Seviye 3) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için;</p> <ul style="list-style-type: none"> Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
16UMS0519-3 Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
17UY0323-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu 17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
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 performansa dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin		

değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.	
Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.	
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ
	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI
	Belge geçerlilik süresi içerisinde adaylar gözetime tabi tutulur. Adayın performansı belge aldığı tarihten itibaren 2. yıl ile 3. yıl arasında sınav ve belgelendirme kuruluşunca belirlenen gözetim yöntemi ile değerlendirilir. Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya gözetimi belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Belgesinin askıda olma nedeni ortadan kalkan belge sahiplerinin belgelerinin geçerliliği geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ
	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında toplamda en az 2 yıl çalıştığına dair resmi kayıt, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan Uygulama (performans) Sınavı (P1) Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)
	Ankara Ticaret Odası (ATO)
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ
	MYK Ticaret Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI
	23/08/2017-2017/70

17UY0323-3/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE KORUMA VE İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu
2	REFERANS KODU	17UY0323-3/A1
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	23/08/2017
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	16UMS0519-3 Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: İş ortamında İSG, acil durum ve çevre koruma önlemlerini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 1.1: İş ortamında İSG kural ve önlemlerini ayırt eder. 1.2: Acil durum önlemlerini açıklar. 1.3: İş ortamında çevre koruma uygulamalarına dair kuralları açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: İş süreçlerinin organizasyonuna ve geliştirilmesine dair uygulamaları ve yöntemlerini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 2.1: Satış alanına dair iş organizasyonlarını, kural ve yöntemleri açıklar. 2.2: Satış süreçlerinin niteliğinin geliştirilmesine yönelik uygulamaların yöntemlerini açıklar.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: 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.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
-		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Ankara Ticaret Odası (ATO)

10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	23/08/2017-2017/70

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Temel İSG ve çevre mevzuatı
2. Mağaza/satış alanlarında İSG uygulamaları
3. Mağaza/satış alanlarında çevre koruma uygulamaları
4. Mağaza/satış alanlarının organizasyonu
5. Mağaza/satış süreçlerinde bütçe uygulamaları
6. Mağaza/satış alanları ve süreçlerinde kalite yönetim sistemleri ve uygulamaları

EK A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tehlike ve risk kavramlarının anlamını ayırt eder.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.2	Satış alanındaki olası tehlike ve/veya riskleri ayırt eder.	A.1.1-5	1.1	T1
BG.3	Kişisel sağlığı korumaya yönelik temel önlemleri açıklar.	A.2.2-3	1.1	T1
BG.4	Acil durum kavramının anlamı ve kapsamını ayırt eder.	A.3.1-3	1.2	T1
BG.5	Satış alanındaki acil durumlarda, kendisi ve müşteriler için uygun önlem ve davranışları açıklar.	A.3.1-3	1.2	T1
BG.6	Satış alanı atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik önlem ve kuralları açıklar.	A.4.1-4, H.2.1-3	1.3	T1
BG.7	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.	A.5.1-3	1.3	T1
BG.8	Satışta müşteri ile iletişim ve satış faaliyeti süreçlerinin (görüşme ve ihtiyaç tespiti, sunum, itiraz yönetimi ve satış kapatma) işleyişini açıklar.	B.1.1-4, B.2.1-3, B.3.1-2	2.1	T1
BG.9	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımının temel süreç ve yöntem(ler)ini açıklar.	B.4.1-2	2.1	T1
BG.10	Belirlenen koşul ve verilere göre sayımın hata kaynak(lar)ını açıklar.	B.4.1-2	2.1	T1
BG.11	Satış ekipmanlarının özelliklere göre işlevlerini sıralar.	A.5.1-3	2.1	T1
BG.12	Mağaza emniyet uygulamalarını açıklar.	A.5.1-3	2.1	T1
BG.13	Satış alanı süreçlerinin iş akışı adımlarını açıklar.	A.7.1-3, A.8.1-3	2.2	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.14	Kalite yönetim sistemlerine ilişkin temel kavramların anlamlarını ayırt eder.	A.7.1-3, A.8.1-3	2.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-				

17UY0323/A2 SATIŞ UYGULAMALARI YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Satış Uygulamaları
2	REFERANS KODU	17UY0323-3/A2
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	23/08/2017
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
16UMS0519-3 Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Satış hazırlıklarını yapar.</u> Başarım Ölçütleri: 1.1: Mağaza/satış alanının satış öncesi düzenlemelerini açıklar. 1.2: Ürünleri satışa hazırlar. 1.3: Mağaza/satış alanında İSG önlemlerini uygular.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Satış ve tahsilat işlemlerini gerçekleştirir.</u> Başarım Ölçütleri: 2.1: Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını uygular. 2.2: Satışın tahsilat işlemlerini yapar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Satış sonrası hizmetler ve satış operasyonlarına dair uygulamaları açıklar.</u> Başarım Ölçütleri: 3.1: Satış sonrası müşteri hizmetlerini açıklar. 3.2: Satış operasyonlarına dair işlemleri açıklar.</p>		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: 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 indirimi 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.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1): A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav 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-süreccesatış tekniklerine hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;		

- Ek A2-2’de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yapması istenecektir.
- 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.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Ankara Ticaret Odası (ATO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Ticaret Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	23/08/2017-2017/70

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. Mağaza/satış alanları düzenlemeleri
2. Mağaza/satış alanlarında İSG ve ürün güvenliği uygulamaları
3. Tüketici hakları ve ilgili mevzuat
4. Satış yöntem ve teknikleri
5. Satışta müşteriyi ikna yöntemleri
6. Satışta tahsilat kuralları
7. Satış sonrası müşteri hizmetleri
8. Müşteri memnuniyeti uygulamaları

EK A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış alanı hazırlık aşamalarını açıklar.	C.1.1-7	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.2	Satış alanının kapanışına dair işlemleri açıklar.	C.1.1-7	1.1	T1
BG.3	Temel hijyen kurallarını ayırt eder.	C.1.1	1.1	T1
BG.4	Özel muhafaza ve/veya güvenlik koşulları gerektiren ürünleri ayırt eder.	A.4.1-2, C.1.6-7	1.1	T1
BG.5	Ürünün satışa hazırlık aşamalarını (stoklama dahil) açıklar.	C.2.1-5	1.2	T1
BG.6	Satış alanında tanzim ve teşhir uygulamalarının gerekece ve önemini açıklar.	C.2.1-5	1.2	T1
BG.7	Satış alanı tanzim ve teşhir yöntem(ler)ini açıklar.	C.2.1-5	1.2	T1
BG.8	Satış için özel gün ve haftaları ayırt eder.	C.2.1-5	1.2	T1
BG.9	Tahsilat türlerine göre yöntem ve araçları ilişkilendirir.	E.1.1-2	2.2	T1
BG.10	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	E.2.1-6	2.2	T1
BG.11	Temel teslimat süreç adımlarını açıklar.	E.2.3-6, B.5.1-2	2.2	T1
BG.12	Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata göre; garanti, teslim, iade, değişim ve servis gibi satış sonrası hizmetlerle ilgili temel hüküm ve kurallarını açıklar.	F.1.1-4, B.5.1-2	3.1	T1
BG.13	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki uygunsuzlukları ayırt eder.	F.1.1-4, F.2.1-3	3.1	T1
BG.14	Müşteri şikâyetlerini giderme yöntemlerini ayırt eder.	G.1.1-3, G.2.1-4	3.1	T1
BG.15	Satış alanında şikâyetlerin kök nedenlerini ayırt eder.	G.1.1-3, G.2.1-4	3.1	T1
BG.16	Müşteri sadakatini sağlamaya yönelik unsurları ayırt eder.	G.1.1-3, G.2.1-4	3.1	T1
BG.17	Mal kabul süreçleri ve yöntemlerini açıklar.	H.1.1-9	3.2	T1
BG.18	Stok alanı yerleşim planına ilişkin temel ilkeleri ayırt eder.	H.1.1-9	3.2	T1
BG.19	Mal kabul ve stok alanı yerleşiminde kullanılan cihaz ve ekipmanları sıralar.	H.1.1-9	3.2	T1
BG.20	İrsaliye (teslim, iade, imha) ve teslim tutanağı belgelerinin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	H.1.1-9	3.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
(*) BY.1	Belirlenen ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.	C.2.1-5, C.3.1-3, C.4.1-5	1.2	P1
BY.2	İş/uygulama alanında, uygun iş kıyafetlerini giyer.	A.2.1	1.3	P1
BY.3	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.	A.1.1-5	1.3	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.4	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.	A.1.1-5	1.3	P1
BY.5	Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekânın özelliklerine göre belirler.	A.3.1-3	1.3	P1
BY.6 (*)	Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.	D.1.1-3, D.2.1-7, D.3.1-2	2.1	P1
BY.7	Kasa açılış işlemlerini uygular.	A.6.1-7	2.2	P1
(*) BY.8	Kasada kredi kartı ile tahsilat işlemlerini yapar.	A.6.1-7	2.2	P1
(*) BY.9	Kasada nakit ile tahsilat işlemlerini yapar.	A.6.1-7	2.2	P1
BY.10	Kasa gün sonu işlemlerini yapar.	A.6.1-7	2.2	P1

(*)Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

YETERLİLİK EKLERİ**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

117UY0323-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu

17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları

EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ACİL DURUM: İş yerinin tamamında veya bir kısmında, meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi, acil müdahale, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ATIK: Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan, çevreye atılan veya bırakılan herhangi bir maddeyi,

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

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek şartlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

RİSK: Gerçekleşmesi arzu edilmeyen bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının birleşimini,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

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,

STOK ALANI: İşletmeye satılmak üzere gelen ürünlerin satış öncesi muhafaza edilmek üzere depolandığı alanı,

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

UYGUNSUZLUK: İşletmenin yönetim süreçleri ve/veya satış süreçlerine ilişkin işletme tarafından tanımlanmış şartlar, standartlar, prosedürler ile uyumlu olmayan faaliyetleri/durumlar/sapmaları,

ÜRÜN: Bir işletme tarafından üretilen malları ve/veya sunulan hizmetleri, ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendiriciler aşağıdaki koşullardan en az birini karşılamalıdır.

- Üniversitelerin ön lisans veya lisans alanlarından mezun olup satış mesleğinde, iki (2) yılı yöneticilik olmak kaydıyla asgari beş (5) yıl mesleki deneyime sahip olmak,
- İşletmelerde asgari yedi yıl (7) satış yöneticiliği yapmış olmak,
- Asgari beş (5) yıl satış alanında danışmanlık yapmış olmak,
- Yüksek Öğretim Kurumları veya mesleki eğitim kurumlarında asgari üç (3) yıl satış konusunu içeren dersleri vermiş olmak,

Yukarıdaki özelliklere sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili ulusal meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme, ölçme-değerlendirmede kalite güvencesi ve İSG konularında eğitim sağlanmalıdır.