



SATIŞ DANIŞMANI-3 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

1. ULUSAL YETERLİLİĞİN ADI / SEVİYESİ / REVİZYON NO:	Satış Danışmanı/Seviye 3 /Rev.00
2. ULUSAL YETERLİLİĞİN KODU	17UY0323-3
3. ULUSAL YETERLİLİĞİN AMACI:	Satış Danışmanı (Seviye 3) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlanmasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
4. REFERANS DOKÜMANLAR	• 16UMS0519-3 Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı
5. YETERLİLİK BİRİMLERİ	Zorunlu Birimler: • 17UY0323-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu • 17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları Seçmeli Birimler -
6. BİRİMLERİN GRUPLANDIRILMA ALTERNATİFLERİ	• Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gerekmektedir.
7. ÜCRET	• İlgili Ulusal yeterliliğe ait ücret MYK web portal' da kamuya ilan edilmiş olup Teknikel web sitesinde de yayınlanmaktadır. • Aday eğer daha önce farklı bir yetkilendirilmiş kuruluştan sınav için başvurmuş ya da bütün sınav haklarını kullanmış ise sadece kaldığı ulusal yeterlilik birimine ait ücreti öder. • Aday başvurusunda başvuru kısmında birim başvuru bölümünü işaretler.
8. BELGELENDİRME BAŞVURUSU İÇİN GEREKEN ÖN ŞARTLAR:	• Yeterlilik sınavına giriş için ön şart bulunmamaktadır.
9. BELGE BAŞVURUSU İÇİN İSTENEN EVRAKLAR	• Aday Başvuru Formu • Belge Kullanım Sözleşmesi Dekont açıklama: "T.C. Kimlik No/Pasaport No", "Adı-Soyad" 17UY0323-3", Satış Danışmanı (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği "UY Birim Kodu" belirtilmelidir. (Ad ve Soyadı ve tc kimlik numarası açıklamaya sığmadığı durumlarda adayın Adı Soyadı yazılacak) • "Birim Tamamlama başvurusu yapanlar için, başvurdukları ulusal yeterliliğe ait sahip oldukları Mesleki Yeterlilik Belgeleri. • İlgili yeterlilikte adayın ilk sınavı adayın başvurusunun onaylanmasını takiben 60 gün içinde açılır. Aday başarısız olduğu birimlerden kalan sınav haklarına ait sınavları açılır.

10. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Teorik Sınav	YETERLİLİK BİRİMİ	SORU SAYISI	SÜRE (DAKİKA)	GEÇME NOTU
	A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu		20	30
A2: Satış Uygulamaları		20	30	
GENEL TOPLAM SORU SAYISI -SÜRE(DAKİKA)		40	60	

ELEKTRONİK NÜSHA BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYA



SATIŞ DANIŞMANI-3
BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

Performansa Dayalı Sınav	<p>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 senaryolar, 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-sürece-satış tekniklerine hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>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>		
	YETERLİLİK BİRİMİ		GEÇME NOTU
	A2: Satış Uygulamaları		%70
11) PERFORMANS SINAVINA AİT KRİTİK ADIMLAR	A2/P1	<ul style="list-style-type: none">*BY.1 Belirlenen ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.*BY.6 Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.*BY.8 Kasada kredi kartı ile tahsilat işlemlerini yapar.*BY.9 Kasada nakit ile tahsilat işlemlerini yapar.	
12. ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN DİĞER KOŞULLAR	<ul style="list-style-type: none">• Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavından başarılı olması gerekir.• Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.• Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.		
13. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ:	• Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.		
14. BELGENİN GÖZETİM SIKLIĞI:	***		
15. YENİDEN BELGELENDİRME:	a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içinde yeterlilik belgesi kapsamında en az toplamda 3 yıl çalıştığına dair resmi kayıt veya b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansa dayalı sınav yöntemlerinden en azından biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.		
16. BELGE BASIMI VE TESLİMİ	<ul style="list-style-type: none">• Adayların kararı myk portal’a yükledikten sonra myk mevzuatları çerçevesinde adayın evraki basılarak TEKNİKEL’e gelir.• Adayın evraki TEKNİKEL’de kayıt altına alınıp imza ve hologram işlemleri tamamlandıktan sonra adayın tercihi doğrultusunda adaya iletilir.• Belge gönderim kargo ücreti adaya aittir.		
17. İTİRAZ VE ŞİKAYET	<ul style="list-style-type: none">• İtiraz ve şikayet hakkında ayrıntılı bilgi www.teknikelbelgelendirme.com sayfasında tanımlanmıştır.• İtiraz/ şikayetler; yazılı, sözlü, online/web, e-posta vb. iletişim araçları ile iletilebilir.• Aday sınavla ilişkin itiraz ve şikayetlerini sınav tarihinden itibaren 30 gün içerisinde TEKNİKEL’ e bildirmelidir.		



**SATIŞ DANIŞMANI-3
BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU**

18.DİĞER ŞARTLAR	-ADAYLAR PERFORMAN SINAVLARINA KATILIRKEN İŞ KİYAFETLERİ VE İŞ AYAKKABILARI İLE SINAV ALANINA GELECEKLER. -SINAV BAŞLAMADAN ÖNCE ADAYLARIN KİMLİK YA DA EHLİYETLERİ YANLARINDA BULUNACAK. -ADAYLARIN SINAV KARARI EĞER SINAV İLE İLGİLİ MYK TARAFINDAN BİR DOĞRULAMA VE İTİRAZ DURUMU MEVCUT DEĞİLSE SINAV TAMAMLANDIKTAN SONRA 10 GÜN İÇİNDE VERİLEREK MYK PORTAL'A YÜKLENİR.
-------------------------	---

TEORİK SINAVLARDA ÖLÇÜLECEK BİLGİ İFADELERİ

Teorik sınavlarda Ulusal yeterlilikte belirtilen aşağıdaki bilgi ifadelerine ait sorular sorulmaktadır.

17UY0323-3/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu		
No	Bilgi İfadesi	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tehlike ve risk kavramlarının anlamını ayırt eder.	T1
BG.2	Satış alanındaki olası tehlike ve/veya riskleri ayırt eder.	T1
BG.3	Kişisel sağlığı korumaya yönelik temel önlemleri açıklar.	T1
BG.4	Acil durum kavramının anlamı ve kapsamını ayırt eder.	T1
BG.5	Satış alanındaki acil durumlarda, kendisi ve müşteriler için uygun önlem ve davranışları açıklar.	T1
BG.6	Satış alanı atıklarının tasnif ve bertarafına yönelik önlem ve kuralları açıklar.	T1
BG.7	Satış ekipmanlarının ve malzemelerin çevre güvenliğine uygun kullanımına yönelik önlemleri açıklar.	T1
BG.8	Satışta müşteri ile iletişim ve satış faaliyeti süreçlerinin (görüşme ve ihtiyaç tespiti, sunum, itiraz yönetimi ve satış kapatma) işleyişini açıklar.	T1
BG.9	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımının temel süreç ve yöntemlerini açıklar.	T1
BG.10	Belirlenen koşul ve verilere göre sayımın hata kaynaklarını açıklar.	T1
BG.11	Satış ekipmanlarının özelliklere göre işlevlerini sıralar.	T1
BG.12	Mağaza emniyet uygulamalarını açıklar.	T1
BG.13	Satış alanı süreçlerinin iş akışı adımlarını açıklar.	T1
BG.14	Kalite yönetim sistemlerine ilişkin temel kavramların anlamlarını ayırt eder.	T1

17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları		
No	Bilgi İfadesi	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış alanı hazırlık aşamalarını açıklar.	T1
BG.2	Satış alanının kapanışına dair işlemleri açıklar.	T1
BG.3	Temel hijyen kurallarını ayırt eder.	T1
BG.4	Özel muhafaza ve/veya güvenlik koşulları gerektiren ürünleri ayırt eder.	T1
BG.5	Ürünün satışa hazırlık aşamalarını (stoklama dahil) açıklar.	T1
BG.6	Satış alanında tanzim ve teşhir uygulamalarının gerekçe ve önemini açıklar.	T1
BG.7	Satış alanı tanzim ve teşhir yöntemlerini açıklar.	T1
BG.8	Satış için özel gün ve haftaları ayırt eder.	T1
BG.9	Tahsilat türlerine göre yöntem ve araçları ilişkilendirir.	T1
BG.10	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	T1
BG.11	Temel teslimat süreç adımlarını açıklar.	T1
BG.12	Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata göre; garanti, teslim, iade, değişim ve servis gibi satış sonrası hizmetlerle ilgili temel hüküm ve kurallarını açıklar.	T1

ELEKTRONİK NÜSHA BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYA



SATIŞ DANIŞMANI-3 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

BG.13	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki uygunsuzlukları ayırt eder.	T1
BG.14	Müşteri şikâyetlerini giderme yöntemlerini ayırt eder.	T1
BG.15	Satış alanında şikâyetlerin kök nedenlerini ayırt eder.	T1
BG.16	Müşteri sadakatini sağlamaya yönelik unsurları ayırt eder.	T1
BG.17	Mal kabul süreçleri ve yöntemlerini açıklar.	T1
BG.18	Stok alanı yerleşim planına ilişkin temel ilkeleri ayırt eder.	T1
BG.19	Mal kabul ve stok alanı yerleşiminde kullanılan cihaz ve ekipmanları sıralar.	T1
BG.20	İrsaliye (teslim, iade, imha) ve teslim tutanağı belgelerinin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	T1

UYGULAMA(PERFORMANS) SINAVLARINDA ÖLÇÜLECEK BECERİ VE YETKİNLİKLER

17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları		
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Belirlenen ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.	P1
BY.2	İş/uygulama alanında, uygun iş kıyafetlerini giyer.	P1
BY.3	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.	P1
BY.4	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.	P1
BY.5	Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekânın özelliklerine göre belirler.	P1
*BY.6	Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.	P1
BY.7	Kasa açılış işlemlerini uygular.	P1
*BY.8	Kasada kredi kartı ile tahsilat işlemlerini yapar.	P1
*BY.9	Kasada nakit ile tahsilat işlemlerini yapar.	P1
BY.10	Kasa gün sonu işlemlerini yapar.	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.