



SATIŞ DANIŞMANI-4 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

1. ULUSAL YETERLİLİĞİN ADI / SEVİYESİ / REVİZYON NO:	Satış Danışmanı/Seviye 4/Rev.00
2. ULUSAL YETERLİLİĞİN KODU	17UY0323-4
3. ULUSAL YETERLİLİĞİN AMACI:	Satış Danışmanı (Seviye 4) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; <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.
4. REFERANS DOKÜMANLAR	• 17UMS0519-4 Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
5. YETERLİLİK BİRİMLERİ	Zorunlu Birimler: <ul style="list-style-type: none">• 17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu• 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları• 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri 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" 17UY0323-4", 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	
<ul style="list-style-type: none">• Satış Sorumlusu (Seviye 4) 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.	



SATIŞ DANIŞMANI-4 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

- Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.

Teorik Sınav	YETERLİLİK BİRİMİ	SORU SAYISI	SÜRE (DAKİKA)	GEÇME NOTU
	A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu	26	39	%70
	A2: Satış Alanı Uygulamaları	20	30	
	A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	10	15	
	GENEL TOPLAM SORU SAYISI -SÜRE(DAKİKA)	56	84	

Performansa Dayalı Sınav	A2 ve A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2 ve A3-2’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 uygulamalarında; planlama, organizasyon, takip, ikna ve iletişim becerileri, iş kapsamına uygun inisiyatif alma, veri-alan-süreç hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla; <ul style="list-style-type: none">Ek A2-2 ve A3-2’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 ve A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.			
	YETERLİLİK BİRİMİ			%70
	A2: Satış Alanı Uygulamaları			
	A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri			

11) PERFORMANS SINAVINA AİT KRİTİK ADIMLAR	A2/P1	*BY.1 Satışla ilgili verileri belirlenen kriterlere göre ilişkilendirerek tablo haline getirir. *BY.3 Ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması 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 sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.
--	---

13. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ:	<ul style="list-style-type: none">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.
-----------------------------------	---



SATIŞ DANIŞMANI-4 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

	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 yüklendikten sonra myk mevzuatları çerçevesinde adayın evrakı basılarak TEKNİKEL'e gelir.• Adayın evrakı 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.tr sayfasında tanımlanmıştır.• İtiraz/şikayetler; yazılı, sözlü, online/web, e-posta vb. iletişim araçları ile iletilebilir.• Aday sınava ilişkin itiraz ve şikayetlerini sınav tarihinden itibaren 30 gün içerisinde TEKNİKEL'e bildirmelidir.
18. DİĞER ŞARTLAR	<p>-ADAYLAR PERFORMAN SINAVLARINA KATILIRKEN İŞ KİYAFETLERİ VE İŞ AYAKKABILARI İLE SINAV ALANINA GELECEKLER.</p> <p>-SINAV BAŞLAMADAN ÖNCE ADAYLARIN KİMLİK YA DA EHLİYETLERİ YANLARINDA BULUNACAK.</p> <p>-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.</p>

TEORİK SINAVLARDA ÖLÇÜLECEK BİLGİ İFADELERİ

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

17UY0323-4/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	Satış biriminin; pazarlama, müşteriyle doğrudan ilişkili olan birimler, muhasebe ve üretim/hizmet birimleri ile ilişkilerini açıklar.	T1
BG.10	Personel yetkinlikleri ile satış alanı personelinin görevlerini ilişkilendirir.	T1
BG.11	Satışa hazır ürünlerin envanter sayımında temel süreç (ön hazırlık, sayım ve sayım sonrası) ve yöntemleri açıklar.	T1
BG.12	Belirlenen koşul ve verilere göre sayım hatası kaynaklarını açıklar.	T1
BG.13	Belirlenen şartlara göre sözleşme içeriğinin gerekçelerini açıklar.	T1
BG.14	Satış bütçesindeki kalemler ile satış hedefleri arasındaki ilişkiyi açıklar.	T1
BG.15	Bütçeyi etkileyen temel/genel unsurları ayırt eder.	T1
BG.16	Satış alanının verimliliğini belirleyen faktörleri ayırt eder.	T1
BG.17	Satış alanı süreçlerinin iş akışı adımlarını açıklar.	T1



SATIŞ DANIŞMANI-4 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

BG.18	Satış hedef/performans göstergeleri ile satış verilerini ilişkilendirir.	T1
BG.19	Kalite yönetim sistemine ilişkin temel kavramların anlamlarını ayırt eder.	T1
BG.20	Kalite yönetimi sistemi şartları ile satış süreçlerini ilişkilendirir.	T1
BG.21	Kurumsal kaynak planlama sistem programlarının bileşenlerine göre işlevleri ayırt eder.	T1

17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları		
No	Bilgi İfadesi	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış, pazar, müşteri gibi veri türlerine göre, veri kaynaklarını ayırt eder.	T1
BG.2	Temel istatistik kavramların anlamlarını açıklar.	T1
BG.3	Gerçekleşen satış verilerini, geçmiş dönem verileri ile karşılaştırır.	T1
BG.4	Satış alanı ile ilgili rakip takibi verilerinin türlerini ayırt eder.	T1
BG.5	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaları ayırt eder.	T1
BG.6	Satış alanı ile ilgili verilen bilgi ve koşullara göre satış alanı kontrollerinin kapsam ve içeriğini ayırt eder.	T1
BG.7	Satış hedef ve kotalarına ilişkin planlanan ve gerçekleşen veriler arasındaki sapmaların nedenlerini ayırt eder.	T1
BG.8	Satış aşamalarındaki uygulama ve süreçleri açıklar.	T1
BG.9	Müşteri profillerine uygun ürünleri belirler.	T1
BG.10	Kampanyaların (genel veya kişiye özel) içeriği ve özelliklerini açıklar.	T1
BG.11	Rut düzeni ve rut kontrolünün nasıl yapılacağını açıklar.	T1
BG.12	Satış alanında tanzim ve teşhir uygulamalarının gerekçe ve önemini açıklar.	T1
BG.13	Satış alanının müşteri profiline uygun ürünler ile tanzim ve teşhir biçimini ilişkilendirir	T1
BG.14	Satış alanı tanzim ve teşhir yöntemlerini açıklar.	T1
BG.15	Satış uygulamaları ile özel gün ve haftaları ilişkilendirir.	T1

17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri		
No	Bilgi İfadesi	Değerlendirme Aracı
BG.1	Tahsilat türlerine göre yöntem ve araçları ilişkilendirir.	T1
BG.2	Temel teslimat süreç adımlarını açıklar.	T1
BG.3	Tahsilat ile ilgili belgelerin içerik ve özelliklerini ayırt eder.	T1
BG.4	Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuata göre; garanti, teslim, iade, değişim, servis gibi satış sonrası hizmetlerle ilgili temel kuralları açıklar.	T1
BG.5	Satış sonrası hizmet süreçlerine ilişkin bilgilere göre hizmetlerdeki uygunsuzlukları ayırt eder.	T1
BG.6	Şikâyetleri, türleri ve özelliklerine göre önceliklendirir.	T1
BG.7	Müşteri şikâyetlerini giderme yöntemlerini ayırt eder.	T1
BG.8	Satış alanında şikâyetlerin kök nedenlerini ayırt eder.	T1



SATIŞ DANIŞMANI-4 BELGELENDİRME PROGRAMI KILAVUZU

UYGULAMA(PERFORMANS) SINAVLARINDA ÖLÇÜLECEK BECERİ VE YETKİNLİKLER

17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları		
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Değerlendirme Aracı
*BY.1	Satışla ilgili verileri belirlenen kriterlere göre ilişkilendirerek tablo haline getirir.	P1
BY.2	Kaybedilen müşterinin geri kazanımına yönelik belirlenen koşullara uygun faaliyetleri içeren eylem planı hazırlar.	P1
*BY.3	Ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.	P1
BY.4	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.	P1
BY.5	Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.	P1
BY.6	Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekânın özelliklerine göre belirler.	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri		
No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Değerlendirme Aracı
BY.1	Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular.	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.