



**ULUSAL YETERLİLİK**

**12UY0107-4**

**BT SATIŞ ELEMANI**

**SEVİYE 4**

**REVİZYON NO:00**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2012**

## ÖNSÖZ

BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 05.12.2011 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 26/12/2012 tarih ve 2012/98 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

**12UY00107-4 BT SATIŞ ELEMANI ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	BT Satış Elemanı
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0107-4
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 2434
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/12/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Bu yeterlilik, 4. Seviye BT Satış Elemanlarının sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme, ölçme-değerlendirme ve belgelendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0253-4		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
12UY0107-4/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim		
12UY0107-4/A2 Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri		
12UY0107-4/A3 BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
-		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
-		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<p>Yeterlilik belgesi alınabilmesi için A grubu zorunlu yeterlilik birimlerinin hepsinden başarılı olunması gerekmektedir. Başarı değerlendirmesi her birimin ölçme ve değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre yapılır.</p> <p>Sınavlar ardıl veya birbirinden bağımsız olarak yapılabilir. Sınav soruları, ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.</p> <p>Sertifika alınması için gerekli sınavların hepsinden 1 yıl içerisinde başarılı olunması zorunludur. 1 yılı geçmesi durumunda katılımcının başarılı olduğu diğer sınavlara da tekrar katılması gerekir.</p>		

13	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 4 yıldır.
14	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	Belgenin geçerlilik süresi içerisinde en az 1 kez mesleki yetkinlik başarımlar raporu, bağımsız çalışanlardan da hizmet bildirim formları istenir.
15	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	Belge yenilemede, ilk belgelendirme sınavı ile aynı kapsamda ve yenilenen teknolojik gelişmelerle ilgili soruların ağırlıkta olduğu bir sınav uygulanır.
16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	26/12/2012 – 2012/98

**12UY0107-4/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, KALİTE, İŞ ORGANİZASYONU, ÇEVRE  
KORUMA VE MESLEKİ GELİŞİM YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı ve Güvenliği, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0107-4/A1
3	<b>SEVİYE</b>	4
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/12/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0253-4

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
---	--------------------------	--

**Öğrenme Çıktısı 1: İSG önlemlerini açıklar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1. Risk ve tehlike durumlarına karşı alınması gereken önlemleri açıklar.
- 1.2. Çalışanların uyması gereken İSG önlemlerini açıklar.
- 1.3. Çalışma alanı ile ilgili uyulması gereken İSG önlemlerini açıklar.
- 1.4. Acil durumlarda uygulanacak önlemleri açıklar.

**Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma önlemlerini açıklar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1. İşlemler ile ilgili çevresel tehlikeleri tanımlar.
- 2.2. Çevre koruma önlemlerinin nasıl uygulanacağını açıklar.
- 2.3. İşletme kaynaklarının nasıl verimli kullanılacağını açıklar.

**Öğrenme Çıktısı 3: Kalite uygulamalarını tanımlar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 3.1. Yapılan çalışmaların kalite ve standartlara uygunluk denetimlerinin nasıl yapılacağını açıklar.
- 3.2. Süreçlerin iyileştirilmesi, saptanan hata ve arızaların tekrarlanmaması için yapılması gerekenleri listeler.

**Öğrenme Çıktısı 4: İş organizasyonunu nasıl yapacağını açıklar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1. İş emirlerini nasıl değerlendireceğini açıklar.
- 4.2. İş planlaması yaparken dikkat edilmesi gereken noktaları sıralar.
- 4.3. Çalışılacak alanın işe uygun şekilde nasıl düzenlenmesi gerektiğini açıklar.
- 4.4. Üst yönetime bilgilendirme ve raporlamayı nasıl yapacağını açıklar.

**Öğrenme Çıktısı 5: Mesleki gelişim için gerçekleştirmesi gereken faaliyetleri tanımlar.**

**Başarım Ölçütleri:**

- 5.1. Eğitim ihtiyaçlarını nasıl giderebileceğini açıklar.
- 5.2. Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere nasıl aktarabileceğini açıklar.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>T1:</b> Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 20 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	26/12/2012 – 2012/98

## EKLER

### **EK 12UY0107-4/A1-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

#### **Eğitim İçeriği:**

İş Sağlığı ve Güvenliği  
Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı  
Temel Çalışma Mevzuatı  
Temel Çevre Mevzuatı  
Çevre Koruma Önlemleri  
Uygun Güvenlik ve Çevresel Prosedürler  
Çalışma Alanının Hazırlanması  
Çalışma Alanının Düzenlenmesi  
İş Planlaması  
İşletme Kaynaklarının Verimliliğini Sağlama  
Kalite Yönetim Sistemi  
Kayıt, Raporlama ve Arşivleme Faaliyetleri  
Diğer Meslek Elemanları ile Koordinasyon

### **EK 12UY0107-4/A1-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

#### **a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Risk etmenlerini azaltmak amacıyla yapacağı çalışmaları (çalışmalara katkıda bulunmak, talimatlarda yer almayan hataları ilgiliye iletmek) açıklar.	A.1.1 A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.2	İlk yardım ve acil müdahale araçlarını listeler.	A.2.1	1.2	T1
BG.3	Masa başı çalışma kurallarını (ekran yüksekliği ve uzaklığını, çözünürlüğünü ayarlama) açıklar.	A.2.2 A.2.3	1.2	T1
BG.4	Masa başı çalışma kurallarını (masa başında doğru oturma şekli, aralıksız oturma süresi ve mola verme aralıkları) açıklar.	A.2.4 A.2.5	1.2	T1
BG.5	Çalışanların iş süreçlerinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda yapılması gereken işlemleri (uyarıda bulunma, amirine bildirme) açıklar.	A.2.6 A.2.7	1.2	T1
BG.6	Çalışma ortamındaki güvenlik ve sağlık işaret ve levhalarına uygun şekilde nasıl davranacağını açıklar.	A.3.1	1.3	T1
BG.7	İşe özgü olarak talimatlarda belirtilen havalandırma, ısıtma-soğutma, aydınlatma gibi önlemlerin çalışma öncesinde uygulanmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	A.3.2	1.3	T1
BG.8	İşlemler sırasında kullanılan ofis araç ve gereçlerini güvenlik talimatlarına uygun olarak nasıl kullanacağını açıklar.	A.3.3	1.3	T1



BG.9	Acil durumlarda uygulanacak acil durum önlemlerini (acil durum ekip çalışmalarına katılma, verilen görevleri yerine getirme, acil durumlarda ilgili birimi bilgilendirme) açıklar.	A.4.1 A.4.2 A.4.3	1.4	T1
BG.10	Uygulanan işleme özel acil durum kural ve yöntemlerini açıklar.	A.4.4	1.4	T1
BG.11	Acil durumlarda çıkış veya kaçış durum kural ve yöntemlerini açıklar.	A.4.5	1.4	T1
BG.12	İşlemlerin gerçekleştirileceği ortamlar ve yapılacak işlerle ilgili çevresel etkilerin değerlendirilmesine ve olası tehlikelerin belirlenmesine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	B.1.1	2.1	T1
BG.13	İşlemlerin gerçekleştirileceği ortamlar ve yapılacak işlerle ilgili varsa talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlike ve risklerle ilgili izlemesi gereken yolu açıklar.	B.1.2	2.1	T1
BG.14	Belirlenen çevresel tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerin ortadan kaldırılması çalışmalarına nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	B.1.3	2.1	T1
BG.15	İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşabilecek çevresel etki ve olası tehlikelerin neler olduğunu açıklar.	B.2.1	2.2	T1
BG.16	Tedbirlere rağmen gerçekleşen zararlı sonuçların giderilmesine ilişkin acil önlemlerin ve teknik yöntemlerin neler olduğunu açıklar.	B.2.2	2.2	T1
BG.17	İş süreçlerinin uygulanması sırasında oluşan atıkların, işletme talimatlarına göre bertaraf edilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	B.2.3	2.2	T1
BG.18	Kullanılan cihaz, donanım ve araçların çevresel olarak olumsuz etki yaratabilecek fonksiyonlarına karşı güvenli ve sağlıklı çalışma tedbirlerini nasıl alacağını açıklar.	B.2.4	2.2	T1
BG.19	İşletme kaynaklarını (enerji, sarf malzeme, zaman, donanım, araç vb.) iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli kullanma yöntemlerini açıklar.	B.3.1 B.3.2 B.3.3	2.3	T1
BG.20	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre nasıl uygulayacağını açıklar.	C.1.1	3.1	T1
BG.21	İş süreçlerinde kullanılan cihaz ve aletlerin, kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	C.1.2	3.1	T1
BG.22	Yaptığı işlemlerin standartlara uygunluğunu nasıl denetleyeceğini açıklar.	C.1.3	3.1	T1
BG.23	Çalışmayla ilgili kalite yönetim sistemi formlarını nasıl dolduracağını açıklar.	C.1.4	3.1	T1
BG.24	Çalışmalar sırasında saptanan hata ve arızalarla ilgili izlemesi gereken yolu açıklar.	C.2.1	3.2	T1
BG.25	Sorunları oluşturan nedenlerin belirlenmesine ilişkin inceleme ve değerlendirme çalışmalarına nasıl katkı sağlayacağını açıklar.	C.2.2	3.2	T1
BG.26	İş süreçlerinin iyileştirilmesine ve hataları gidermeye yönelik kendisinin ve ekiplerinin yaptığı gözlemleri, geliştirdiği görüş ve önerileri değerlendirmek amacıyla izlemesi gereken yolu açıklar.	C.2.3	3.2	T1

BG.27	İşletmenin sorun gidermeyle ilgili yöntem ve kurallarını nasıl uygulayacağını veya uygulanmasını sağlayacağını açıklar.	C.2.4	3.2	T1
BG.28	Yetkisinde olmayan veya gideremediği hata ve arızalar ile ilgili izleyeceği yolu açıklar.	C.2.5	3.2	T1
BG.29	İş emirlerini alma sürecini (emri alma, emrin içerdiği işlem için bilgi toplama, gerektiğinde ilgili amirle iş emirlerini değerlendirme, emirleri iş takvimine işleme) açıklar.	D.1.1 D.1.2 D.1.3 D.1.4	4.1	T1
BG.30	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini nasıl saptayacağını açıklar.	D.2.1	4.2	T1
BG.31	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını nasıl yapacağını açıklar.	D.2.2	4.2	T1
BG.32	Yaptığı iş planını amirine hangi aşamada (yeni iş planı hazırlama, iş planının revize edilmesi) onaylayacağını açıklar.	D.2.3	4.2	T1
BG.33	İş planını hangi durumlarda (gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre) revize edeceğini açıklar.	D.2.4	4.2	T1
BG.34	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeler için yapması gereken işlemleri (ortamdan uzaklaştırma veya uzaklaştırılmasını sağlama) açıklar.	D.3.1	4.3	T1
BG.35	İş alanının standartlaştırılmasına ve olumsuz özelliklerin iyileştirilmesine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	D.3.2	4.3	T1
BG.36	Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımlar için yapması gereken işlemleri açıklar.	D.3.3	4.3	T1
BG.37	Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile nasıl iletişim sağlayacağını açıklar.	D.3.4	4.3	T1
BG.38	Yapılan işlemlerin sonuçlarıyla ilgili raporları nasıl hazırlayacağını açıklar.	D.4.1	4.4	T1
BG.39	Gerçekleştirilemeyen işlemler ile ilgili izlemesi gereken yolu (nedenleri ile değerlendirerek, amire raporlama) açıklar.	D.4.2	4.4	T1
BG.40	Tamamlanmış işlemler hakkında izlemesi gereken yolu (talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verme) açıklar.	D.4.3	4.4	T1
BG.41	İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre aksaklıkları üstlerine ne şekilde (sözlü ve/veya yazılı olarak) bildireceğini açıklar.	D.4.4	4.4	T1
BG.42	Eğitim ile ilgili çalışmalarını (eğitim ihtiyaçlarını ilgili birime iletme, planlanan eğitimlere katılma, mesleği ile ilgili yenilikleri takip etme) açıklar.	J.1.1 J.1.2 J.1.3	5.1	T1
BG.43	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere nasıl aktaracağını ve eğitimleri nasıl uygulayacağını açıklar.	J.2.1	5.2	T1
BG.44	Birlikte çalıştığı kişilerin gelişimine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.	J.2.2	5.2	T1

**b) BECERİ VE YETKİNLİKLER**

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

**12UY0107-4/A2 BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TEMELLERİ VE SATIŞ TEKNİKLERİ  
YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0107-4/A2
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/12/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0253-4		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: Temel satış tekniklerini açıklar.</b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  1.1. Satış sürecinin aşamalarını listeler.  1.2. Müşteri ile iletişim kanallarını listeler.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: Temel bilgisayar kullanımını açıklar.</b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  2.1. Yaygın kullanılan işletim sistemlerinin temel kullanımını açıklar.  2.2. Kelime işlemci yazılımlarının temel kullanımını açıklar.  2.3. Hesap tablosu yazılımlarının temel kullanımını açıklar.  2.4. Web tarayıcı yazılımların temel kullanımını açıklar.  2.5. Elektronik posta ve anlık mesajlaşma yazılımlarının türlerini ve temel kullanımını açıklar.  2.6. İnternet kullanımının temellerini açıklar.  2.7. Temel yedekleme işlemlerini açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3: Bilgisayar ve ağ temellerini açıklar.</b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  3.1. Bilgisayar türlerine ait sınıflandırmaları açıklar.  3.2. Bilgisayar dahili bileşenlerini ve temel işlevlerini açıklar.  3.3. Bilgisayar depolama birimlerinin türlerini ve temel özelliklerini açıklar.  3.4. Bilgisayar çevrebirimlerinin türlerini ve temel işlevlerini açıklar.  3.5. Temel ağ kavramlarını açıklar.  3.6. Bilgisayar giriş-çıkış bağlantı birimlerini ve temel özelliklerini açıklar.</p> <p><b>Öğrenme Çıktısı 4: Temel muhasebe işlemlerini açıklar.</b>  <b>Başarım Ölçütleri:</b>  4.1. Fatura/irsaliye işlemlerinin nasıl gerçekleştirildiğini açıklar.  4.2. Stok giriş ve çıkış takibinin nasıl yapıldığını açıklar.</p>		

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<p><b>T1:</b> Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 20 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.</p>		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	26/12/2012 – 2012/98

**EKLER**

**EK 12UY0107-4/A2-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

**Eğitim İçeriği:**

Temel Satış Teknikleri  
Bilgisayar Okur Yazarlığı  
Müşteri İlişkileri  
İletişim Teknikleri  
Temel Bilgisayar Kullanımı  
Temel Ağ Kavramları  
E-Ticaret Yazılımları  
Bilgisayar Dâhili Bileşenleri (Anakart, İşlemci, Bellek)  
Harici Bilgisayar Bileşenleri (Çevre Birimleri)  
Giriş Çıkış Birimleri ve Genişleme Yuvaları  
Taşınabilir Bilgisayarlar  
Ön Muhasebe İşlemleri  
Ofis Programları Kullanımı

**EK 12UY0107-4/A2-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satış teknikleri bilgisiyle satış sürecinin aşamalarını (müşteri adayının belirlenmesi, satış sunumunun yapılması, soruların cevaplanması, satışın sonlandırılması, satışın izlenmesi) listeler.	3.3.21	1.1	T1
BG.2	Satış teknikleri bilgisiyle müşteri ile iletişim kurabileceği kanalları (internet, yüz yüze, telefon vb.) listeler.	3.3.21	1.2	T1
BG.3	Ofis programları kullanım bilgisiyle yaygın kullanılan işletim sistemlerinin temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.1	T1
BG.4	Ofis programları kullanım bilgisiyle kelime işlemci yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.2	T1
BG.5	Ofis programları kullanım bilgisiyle hesap tablosu yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.3	T1
BG.6	İnternet kullanım bilgisiyle web tarayıcı yazılımların temel kullanımını açıklar.	3.3.9	2.4	T1
BG.7	Ofis programları kullanım bilgisiyle elektronik posta ve anlık mesajlaşma yazılımlarının türlerini ve temel kullanımını açıklar.	3.3.17	2.5	T1
BG.8	İnternet kullanım bilgisiyle internet kullanımının temellerini açıklar.	3.3.9	2.6	T1
BG.9	Ofis programları kullanım bilgisiyle temel yedekleme işlemlerini açıklar.	3.3.17	2.7	T1
BG.10	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyle bilgisayar türlerine ait sınıflandırmaları açıklar.	3.3.4	3.1	T1

BG.11	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar dahili bileşenlerini (anakart, işlemci, fan, ekran kartı, hafıza birimi, DVD veya sabit disk vb.) listeler.	3.3.4	3.2	T1
BG.12	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar dahili bileşenlerinin temel işlevlerini açıklar.	3.3.4	3.2	T1
BG.13	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar depolama birimlerinin türlerini (dahili ve harici harddiskler, optik sürücüler, flash bellekler vb.) listeler.	3.3.4	3.3	T1
BG.14	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar depolama birimlerinin türlerine göre temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.3	T1
BG.15	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar çevrebirimlerinin türlerini (ekran, yazıcı, klavye, tarayıcı, fare, hoparlör, mikrofon, kamera vb.) listeler.	3.3.4	3.4	T1
BG.16	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile bilgisayar çevrebirimlerinin türlerine göre temel işlevlerini açıklar.	3.3.4	3.4	T1
BG.17	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile temel ağ bağlantı donanımlarının türlerini listeler.	3.3.4	3.5	T1
BG.18	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile internet erişim yöntemlerini açıklar.	3.3.4	3.5	T1
BG.19	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile internet erişim cihazlarının temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.5	T1
BG.20	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile ağ ve iletişim güvenliği temel prensiplerini açıklar.	3.3.4	3.5	T1
BG.21	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile ağ kablolarına ait sınıflandırmaları listeler.	3.3.4	3.5	T1
BG.22	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile paralel ve seri giriş-çıkış teknolojilerinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.23	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile USB iletişim teknolojisinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.24	Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisiyile IEEE 1394 iletişim teknolojisinin temel özelliklerini açıklar.	3.3.4	3.6	T1
BG.25	Ön muhasebe bilgisiyile fatura/irsaliye işlemlerinin nasıl gerçekleştirildiğini açıklar.	3.3.19	4.1	T1
BG.26	Ön muhasebe bilgisiyile stok giriş ve çıkış takibinin nasıl yapıldığını açıklar.	3.3.19	4.2	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

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

**12UY0107-4/A3 BT ÜRÜN VE HİZMETLERİNİN SATIŞINI YAPMA YETERLİLİK BİRİMİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0107-4/A3
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	4
<b>4</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>5</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/12/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	00
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	-
<b>6</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 12UMS0253-4		
<b>7</b>	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b>Öğrenme Çıktısı 1: Satış öncesi hazırlık işlemlerini açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. BT ürün ve hizmetlerini satışa hazırlama işlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre açıklar.</li> <li>1.2. BT ürün ve hizmetleri ile ilgili basit düzeyde nasıl piyasa araştırması yapacağını açıklar.</li> <li>1.3. İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesinin belirlenmesine nasıl katkıda bulunacağını açıklar.</li> <li>1.4. Bt ürünlerinin tedarik sürecine nasıl katkı sağlayacağını açıklar.</li> </ol> <p><b>Öğrenme Çıktısı 2: BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını nasıl yapacağını açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. BT ürün ve hizmetleri hakkında müşterilere bilgi verirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.</li> <li>2.2. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımında kullanılan iletişim araçlarını listeler.</li> <li>2.3. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için yapılan saha çalışmalarına nasıl destek vereceğini açıklar.</li> <li>2.4. BT ürün ve hizmetlerinin internet üzerinden tanıtımlarına nasıl katkı sağlayacağını açıklar.</li> </ol> <p><b>Öğrenme Çıktısı 3: BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için ön hazırlık yapar.</li> <li>3.2. BT ürün ve hizmetlerinin işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde tanıtımını yapar.</li> </ol> <p><b>Öğrenme Çıktısı 4: BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde nasıl fiyat teklifi sunacağını açıklar.</li> <li>4.2. Bayi kanalının satış performansını artırıcı ne tür çalışmalar yapacağını açıklar.</li> <li>4.3. Sipariş emirleri alma işleminin işlem adımlarını açıklar.</li> <li>4.4. Satışı yapılan ürünlerin teslimat takiplerini nasıl yapacağını açıklar.</li> <li>4.5. Satışı yapılan hizmetlerin uygulama takiplerini nasıl yapacağını açıklar.</li> </ol> <p><b>Öğrenme Çıktısı 5: BT ürün ve hizmetlerinin bireysel kullanıcı satışını nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.</b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. İletişim araçları veya internetten satış sistemleri üzerinden sipariş emirlerini nasıl aldığını açıklar.</li> <li>5.2. İşletme içinde sipariş alma işlemini açıklar.</li> <li>5.3. Satışı yapılan ürünlerin müşteriye teslim edilip edilmediğini nasıl kontrol edeceğini açıklar.</li> <li>5.4. Müşteri ve işletmeye ait bilgilerin veri güvenliği ve gizliliğini nasıl sağlayacağını açıklar.</li> </ol>		



<b>Öğrenme Çıktısı 6: BT ürün ve hizmetlerinin satış sonrası işlemlerini yürütmeyi açıklar.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri:</b>		
6.1. Satış raporlarını hazırlarken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.		
6.2. Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesine nasıl katkı sağlayacağını açıklar.		
6.3. Müşterilerden geri bildirim toplama işlemini nasıl gerçekleştirdiğini açıklar.		
6.4. Bayilerin satış performansını izlerken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.		
6.5. Müşteri geri bildirimlerine nasıl çözüm sağlayacağını açıklar.		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>T1:</b> Ölçme ve değerlendirme için test sınavı uygulanır. Sınavda çoktan tek seçmeli, çoktan çok seçmeli ve doğru-yanlış türünde sorular kullanılabilir. Sınav yazılı olarak yapılabileceği gibi, CBT/IBT sistemi ile bilgisayarlı olarak da yapılabilir. IBT sistemi kullanılırsa doğru-yanlış listesi, eşleştirme ve sıralama türünde sorular da kullanılabilir. Sınavda katılımcıya eşit puanlı en az 40 soru yöneltilmeli, katılımcı en az %70 oranında doğru cevap vermelidir. Sorular, öğrenme çıktılarına ve EK-2’de verilen tabloyu kapsayacak şekilde olmalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>P1 - Satış Öncesi Hazırlık ve Ürün Tanıtımı Yapma Uygulaması:</b> Adayın, önceden belirlenmiş BT ürünlerinin kendisine verilen dokümanlar ile satış öncesi hazırlığını yapması ve bir senaryo dahilinde müşteri ile satış görüşmesini gerçekleştirmesi beklenir. Rol kabiliyeti ve BT alanında satış tecrübesi olan bir kişi adaya senaryodaki müşteri sorularını yönelterek satış görüşmesini gerçekleştirir. Yapılan görüşme asgari iki değerlendirici tarafından izlenerek kontrol listesindeki kriterlere göre değerlendirilir. Uygulama süresi BT ürünlerinin özelliklerinin fazlalık derecesine göre belirlenir. Adayın başarılı sayılması için kontrol listesinde yer alan tüm adımlardan yeterli performansı göstermesi gerekmektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
Adayın her iki sınavdan da başarılı olması gerekir. Sınavların herhangi birinden başarısız olan kişi 1 yıl içerisinde tekrar başarısız olduğu bölümden sınava girebilir.		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	26/12/2012 – 2012/98

**EKLER**

**EK 12UY0107-4/A3-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

**Eğitim İçeriği:**

Satış Öncesi Hazırlık Faaliyetleri  
 Ürün ve Hizmet Tanıtımı  
 Kurumsal Satış Teknikleri  
 Bireysel Satış Teknikleri  
 Satış Sonrası Hizmetler  
 Satış Raporu Hazırlama

**EK 12UY0107-4/A3-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

**a) BİLGİLER**

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.1.1	1.1	T1
BG.2	Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.1.2	1.1	T1
BG.3	BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini nasıl araştıracağını açıklar.	E.1.3	1.1	T1
BG.4	BT ürün ve hizmetleri ile ilgili teknolojik gelişmeleri nasıl takip edeceğini açıklar.	E.1.4	1.1	T1
BG.5	Ürün ve hizmetlere dair garanti ve diğer yasal uyumluluk belgeleri ile ilgili süreçleri nasıl takip edeceğini açıklar.	E.1.5	1.1	T1
BG.6	Piyasadaki arz ve talep hareketleri hakkında nasıl bilgi toplayacağını açıklar.	E.2.1	1.2	T1
BG.7	Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin, piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında nasıl bilgi toplayacağını açıklar.	E.2.2	1.2	T1
BG.8	Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	E.2.3	1.2	T1
BG.9	İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini nasıl tespit edeceğini açıklar.	E.2.4	1.2	T1
BG.10	Geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satışlarını haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak nasıl raporlayacağını açıklar.	E.3.1	1.3	T1
BG.11	İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesini, malzeme, işgücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirlenmesi için öneriler geliştirme ve sunmada izleyeceği yolu açıklar.	E.3.2	1.3	T1
BG.12	İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi nasıl yapacağını açıklar.	E.3.3	1.3	T1

BG.13	Ürün ve hizmetlere ait stok, kapasite ve fiyat sınırlamalarını içeren satış listesi oluşturulmasına nasıl katkı sağlayacağını açıklar.	E.3.4	1.3	T1
BG.14	Müşteri bazında satış analizlerini nasıl yapacağını açıklar.	E.3.5	1.3	T1
BG.15	Ürün ve hizmet bazında satış analizini nasıl yapacağını açıklar.	E.4.1	1.4	T1
BG.16	Tedarik edilmesi gereken ürünleri satın alma sorumlusuna bildirirken izleyeceği yolu açıklar.	E.4.2	1.4	T1
BG.17	Ürünlerin, tedarikçilerden sipariş edilme zamanının belirlenmesine nasıl yardımcı olacağını açıklar.	E.4.3	1.4	T1
BG.18	Tedarik edilmekte olan ürünlerin yükleme ve teslimat süreçlerini nasıl takip edeceğini açıklar.	E.4.4	1.4	T1
BG.19	Satışı yapılan ürün ve hizmetler hakkında müşterileri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	F.1.1	2.1	T1
BG.20	Ürün ve hizmetlerin tedariki ile ilgili özel durumları açıklarken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	F.1.2	2.1	T1
BG.21	Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete nasıl yönlendireceğini açıklar.	F.1.3	2.1	T1
BG.22	Ürün ve hizmetlerin, müşteri kararını etkileyecek önemli avantaj ve dezavantajlarını uygun biçimde açıklarken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	F.1.4	2.1	T1
BG.23	Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle hangi kanallardan iletişim kurabileceğini nasıl tespit edeceğini açıklar.	F.2.1	2.2	T1
BG.24	Mevcut bayiler ile düzenli biçimde telefon, anlık mesajlaşma yazılımları veya e-posta mesajları aracılığı ile iletişim kurarken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	F.2.2	2.2	T1
BG.25	Gerekli durumlarda ve işletme politikasına göre bayilere deneme veya teşhir amaçlı ürün numuneleri nasıl göndereceğini açıklar.	F.2.3	2.2	T1
BG.26	Satış potansiyelini artırmak için önemli ürünlerin numuneleri ile nasıl tanıtım yapacağını açıklar.	F.3.1	2.3	T1
BG.27	Bayileri, satış amaçlı görsellerin etkin kullanılması konusunda nasıl yönlendireceğini açıklar.	F.3.2	2.3	T1
BG.28	İşletme web sitesine ürün ve hizmet tanıtımlarının eklenmesi ve güncellenmesi için ilgili personele nasıl yardımcı olacağını açıklar.	F.4.1	2.4	T1
BG.29	Üretici web sitelerinde yer alan ürün bilgileri ile işletme web sitesinde yer alan ürün bilgilerini karşılaştırarak ürün tanıtımlarının doğruluğunu nasıl sınavacağını açıklar.	F.4.2	2.4	T1
BG.30	Yaptığı değerlendirme sonucunda ürün tanıtımına ilişkin görüş ve önerilerini amirine bildirirken dikkat etmesi gereken hususları listeler.	F.4.3	2.4	T1
BG.31	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.1.1	4.1	T1
BG.32	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerini nasıl vereceğini açıklar.	G.1.2	4.1	T1
BG.33	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektuplarını nasıl hazırlayacağını açıklar.	G.1.3	4.1	T1

BG.34	Bayilerin bölgesel veya potansiyel müşteri niteliklerine uygun satış avantajlarını tespit etmesine nasıl yardımcı olacağını açıklar.	G.2.1	4.2	T1
BG.35	İşletme kural ve yöntemlerine göre verilebilecek mali satış destekleri, indirim ve iskontolar hakkında bilgi verirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.2.2	4.2	T1
BG.36	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edebileceği kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.3.1	4.3	T1
BG.37	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşterinin alım tekliflerine nasıl eriştiğini açıklar.	G.3.2	4.3	T1
BG.38	Müşterilerin ürün alım tekliflerini değerlendirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	G.3.3	4.3	T1
BG.39	Müşteri cari hesaplarını ve risklerini nasıl kontrol edeceğini açıklar.	G.3.4	4.3	T1
BG.40	Müşterinin taleplerini, kabul ederken dikkat etmesi gereken hususları (stok, kapasite ve müşterinin ticari risklerini) açıklar.	G.3.5	4.3	T1
BG.41	Sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına nasıl gireceğini açıklar.	G.3.6	4.3	T1
BG.42	İşletme kural ve yöntemlerine göre ürün ve hizmet ödenmesine ilişkin muhasebe işlemlerinin yapılmasını nasıl sağlayacağını açıklar.	G.3.7	4.3	T1
BG.43	Ödeme durumu onaylanmış siparişlerde yer alan ürünleri sevk edilebilir olarak nasıl tanımlayacağını açıklar.	G.3.8	4.3	T1
BG.44	Ödeme durumu onaylanmış hizmetlerin uygulanması için gerekli işlemleri nasıl başlattığını açıklar.	G.3.9	4.3	T1
BG.45	Satışı yapılan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceğini nasıl tespit edeceğini açıklar.	G.4.1	4.4	T1
BG.46	Müşteriye doğrudan teslimatı yapılacak ürünler için depo sorumlusu ile nasıl iletişim sağlayacağını açıklar.	G.4.2	4.4	T1
BG.47	Müşteriye kargo veya özel sevkiyat ile teslimatı yapılacak ürünler için, depo çıkış listelerini nasıl hazırlayacağını açıklar.	G.4.3	4.4	T1
BG.48	Ürün çıkışı ile ilgili düzenlemesi gereken fatura, irsaliye vb. evrakları nasıl hazırlayacağını açıklar.	G.4.4	4.4	T1
BG.49	Ürün teslimatlarının doğru biçimde gerçekleştirildiğinin kontrolünü nasıl sağlayacağını açıklar.	G.4.5	4.4	T1
BG.50	Gereğinde satılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşteriye nasıl yönlendireceğini açıklar.	G.4.6	4.4	T1
BG.51	Hizmetin verileceği zaman için işletme ekiplerinin iş kapasitesini dikkate alarak planlama önerisinde nasıl bulunacağını açıklar.	G.5.1	4.5	T1
BG.52	Hizmetin verileceği zaman, yer ve hizmetin kapsamı hakkında ilgili ekiplerden hangi bilgileri alacağını listeler.	G.5.2	4.5	T1
BG.53	Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli olan ürün, araç ve ekipmanların sevk edilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	G.5.3	4.5	T1
BG.54	Müşterilere verilen hizmetler sonrasında işletme ekiplerinden ve müşteriden nasıl geri bildirim alacağını açıklar.	G.5.4	4.5	T1

BG.55	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edilebilecek kanalları nasıl tespit edeceğini açıklar.	H.1.1	5.1	T1
BG.56	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerini nasıl vereceğini açıklar.	H.1.2	5.1	T1
BG.57	Müşterinin satın alma kararını verdiği ürün veya hizmet ile ilgili olarak temel beklenti ve ürün özelliklerinin uyduğundan nasıl emin olacağını açıklar.	H.2.1	5.2	T1
BG.58	Ürün kullanımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.	H.2.2	5.2	T1
BG.59	Stok ve kapasite düzeyini dikkate alarak sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına nasıl gireceğini açıklar.	H.2.3	5.2	T1
BG.60	İşletme kural ve yöntemlerine göre ödeme ve teslimat işlemleri için müşteriye nasıl rehberlik edeceğini açıklar.	H.2.4	5.2	T1
BG.61	Satış yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini nasıl alacağını açıklar.	H.3.1	5.3	T1
BG.62	Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları nasıl kontrol edeceğini açıklar.	H.3.2	5.3	T1
BG.63	Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	H.3.3	5.3	T1
BG.64	Satışı yapılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşterinin yönlendirilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	H.3.4	5.3	T1
BG.65	İşletmenin veri güvenliği ve gizliliği ilkelerine uygun nasıl hareket edeceğini açıklar.	H.4.1	5.4	T1
BG.66	Müşterilere ait bilgilerin gizliliğini sağlama önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre nasıl uygulayacağını açıklar.	H.4.2	5.4	T1
BG.67	Yaptığı satışları günlük, aylık, dönemsel veya yıllık olarak nasıl raporlayacağını açıklar.	I.1.1	6.1	T1
BG.68	Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarını nasıl raporlayacağını açıklar.	I.1.2	6.1	T1
BG.69	Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerini araştırarak nasıl raporlayacağını açıklar.	I.1.3	6.1	T1
BG.70	Kendisine verilmiş olan satış hedeflerini gerçekleştirme durumlarını nasıl raporlayacağını açıklar.	I.1.4	6.1	T1
BG.71	Kendisine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlama işlemini açıklar.	I.1.5	6.1	T1
BG.72	Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine nasıl katkı sağlayacağını açıklar.	I.2.1	6.2	T1
BG.73	Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında nasıl bilgilendireceğini açıklar.	I.2.2	6.2	T1
BG.74	Muhasebe kayıtlarında oluşabilecek hataların giderilmesine nasıl katkı sağlayacağını açıklar.	I.2.3	6.2	T1
BG.75	Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesini nasıl sağlayacağını açıklar.	I.2.4	6.2	T1

BG.76	Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirileri tespit ederek raporlama işlemini açıklar.	I.3.1	6.3	T1
BG.77	İşletme kural ve yöntemlerine göre toplanan geri bildirimleri birim sorumluları, satın alma yetkilileri ve tedarikçiler ile paylaşırken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.3.2	6.3	T1
BG.78	İşletme kural ve yöntemlerine göre tespit edilen bayi stoklarında kalan ürünlerin sebeplerini nasıl araştıracağını açıklar.	I.4.1	6.4	T1
BG.79	Bayi stoklarında uzun süreli olarak satılmayan ürünler için çözüm yolları bulunmasına nasıl yardımcı olacağını açıklar.	I.4.2	6.4	T1
BG.80	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden gelen arıza, sorun ve benzeri diğer bildirimleri nasıl alacağını açıklar.	I.5.1	6.5	T1
BG.81	Kayıt altına aldığı şikayet ve bildirimleri çözüm ve servis departmanlarına nasıl ileteceğini açıklar.	I.5.2	6.5	T1
BG.82	Gerektiğinde sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçerek sorunun çözümü ile ilgili nasıl bilgi alacağını açıklar.	I.5.3	6.5	T1
BG.83	Çözüm sürecinde müşteri ile gerekli durumlarda iletişim ve bilgi akışını nasıl sağlayacağını açıklar.	I.5.4	6.5	T1
BG.84	Üretilmesine karar veren çözüm için işletme kuralları ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli müşteri onaylarını nasıl alacağını açıklar.	I.5.5	6.5	T1
BG.85	Satışı yapılan ürünlerin geri alınmasına karar verilmesi halinde, iade işlemlerini nasıl gerçekleştireceğini açıklar.	I.5.6	6.5	T1
BG.86	Çözüm sonrasında müşteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli iletişimlerini nasıl sağlayacağını açıklar.	I.5.7	6.5	T1
BG.87	Çözüm sonrasında elde edilen müşteri memnuniyetini tespit ederek raporlama işlemini açıklar.	I.5.8	6.5	T1
BG.88	Müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri birim sorumlusuna bildirirken dikkat etmesi gereken hususları açıklar.	I.5.9	6.5	T1

#### b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini tespit eder.	E.1.1	3.1	P1
BY.2	Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını tespit eder.	E.1.2	3.1	P1
BY.3	Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete yönlendirir.	F.1.3	3.2	P1
BY.4	Müşteriyi ihtiyacı olan en uygun ürünü seçmesi için yardımcı olur.	3.3.8	3.2	P1
BY.5	Müşteri ile etkin iletişim kurar.	3.3.16	3.2	P1

## EKLER

### **EK 1: Yeterlilik Birimleri**

1. 12UY0107-4/A1 İSG, Kalite, İş Organizasyonu, Çevre Koruma ve Mesleki Gelişim
2. 12UY0107-4/A2 Bilgi Teknolojilerinin Temelleri ve Satış Teknikleri
3. 12UY0107-4/A3 BT Ürün ve Hizmetlerinin Satışını Yapma

### **EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**

**BAKIM:** İlgili makine, donanım, alet ya da sistemlerin aşınmış, periyodik olarak değişmesi gereken veya ömrü biten parçalarının değiştirilmesini, temizlik türü işlemlerin gerçekleştirilmesini ve ayarlarının teknik talimatlara ve kullanım kılavuzlarına göre yapılmasını kapsayan çalışmaları,

**BAYİ KANALI:** İmalatçı - üretici veya ithalatçı ile kullanıcı arasındaki tedarik işlemini gerçekleştiren firmaların bütünü,

**CARİ HESAP:** Alıcı, satıcı, banka ve benzeri hesapların borç ve alacaklarının takibinin yapıldığı hesapları,

**CBT (COMPUTER BASED TEST):** Bilgisayar Destekli Sınavı,

**ÇEVRE BİRİMİ:** Giriş - çıkış birimleri veya iletişim birimleri gibi bilgisayar sistemi ile birlikte kullanılan donanımı,

**ÇEVRESEL KOŞUL DÜZENLEYİCİ:** Bir konunun sıcaklık, soğukluk ve nem gibi özelliklerini düzenlemeye yarayan özel donanımları,

**DÂHİLİ BİLEŞEN:** Anakart, işlemci, fan, ekran kartı, hafıza birimi, DVD veya sabit disk gibi bir bilgisayarın kasası içindeki herhangi bir iç birimi,

**DEPO ÇIKIŞ LİSTESİ:** Satışı gerçekleştirilmiş ürünlerin, alıcılarına sevk edilmesi için depoya teslim edilmesi gereken listeyi,

**DONANIM:** Ağ, bilgisayar veya çevre birimlerinin elektronik, elektromekanik ve mekanik aksamını,

**E-TİCARET YAZILIMLARI:** İnternet üzerinden satış işlemini gerçekleştirmek amacıyla kullanılan yazılımları,

**FATURA:** Satılan ürün veya hizmet karşılığında müşterinin borçlandığı tutarı göstermek üzere, ürünü satan veya hizmeti gerçekleştiren satıcı tarafından düzenlenerek müşteriye verilen belgeyi,

**GARANTİ BELGESİ:** İmalatçı - üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen, garanti koşullarını ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgeyi,

**HARİCİ BİLEŞEN:** Monitör, modem, yazıcı, tarayıcı, USB bellek, harici depolama, web kamera, mikrofon, kulaklık, klavye, fare, oyun kumandası, dijital kamera vb. bilgisayar sistemi kasası dışında olan ve bilgisayarla birlikte kullanılan birimleri,

**IBT (INTERNET BASED TEST):** İnternet Tabanlı Sınavı,

**İK:** İnsan Kaynakları birimini,

**ISCO:** Uluslararası standart meslek sınıflamasını,

**İRSALİYE:** Satılan malın taşınırken yanında bulunması gereken resmi evrakı,

**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,

**KULLANIM KILAVUZU:** Bir ağ donanımı, bilgisayar sistemi veya çevre cihazının tüm yeteneklerini doğru, yeterli ve tehlikesiz biçimde kullanmak için üretici tarafından yazılmış kitapçığı,

**PİYASA ARAŞTIRMASI:** Belirli bir pazar içinde ulaşılabilecek uygun satış miktarını, müşterileri, ürün ve fiyatları belirlemeyi,

**RİSK:** Tehlikeli bir olayın meydana gelme olasılığı ile sonuçlarının bileşimini,

**SAHA ÇALIŞMASI:** Pazarda yapılan görüşmeler, araştırmalar ve diğer tekniklerle bilgi elde etme sürecini,

**SATIŞ ANALİZİ:** Satış hacmi performansının gücü ve yetersizliğinin detaylı çalışmasını,

**SİPARİŞ EMİRLERİ:** Müşteriden gelen ürün taleplerini,

**SİPARİŞ FORMU:** Müşteriden gelen ürün taleplerine göre ürün cinsi, miktarı, fiyatı gibi bilgileri içeren belgeyi,

**TEDARİK SÜRECİ:** Ürünün, sipariştan stoklara girişine kadar geçen sürecini,

**TEHLİKE:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

**TİCARİ RİSK:** Peşin veya banka teminatı dışında kalan, açık hesap alım ve satış işlemlerinin oluşturduğu ödeme riskini,

**TİCARİ YÖNETİM YAZILIMI:** Müşteri, ürün veya hizmetin, satış, stok takibi, raporlama, ödeme gibi tüm ticari faaliyet bilgilerini düzenli bir şekilde tutmayı sağlayan yazılımı,

**UMS (ULUSAL MESLEK STANDARDI):** Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normları,

**ÜRÜN ALIM TEKLİFLERİ:** Ürünlere ait stok ve fiyat taleplerinin oluşturulmasını,

**VERİ YEDEKLEME:** Donanım yapılandırma değerlerinin veya diğer veri yedeklerinin, herhangi bir sorun durumunda tekrar yüklenebilmesi için başka bir konuma kopyalanması işlemlerini,

**YAZILIM:** Ağ donanımlarının ve bilgisayar sistemini oluşturan donanım birimlerinin yönetimini ve kullanıcıların işlerini yapmak için gerekli olan programları,

ifade eder.

**EK3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

BT Satış Elemanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip kişiler BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği alanında MYK Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olmak için, BT Satış Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği kapsamındaki bütün yeterlilik birimlerinin sınavlarına katılmalıdır.

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirici olarak görev alacak kişilerin aşağıdaki şartı sağlaması gerekir.

- Üniversitelerin herhangi bir lisans programından mezun olmak ve en az 5 yıl bilişim sektöründe satış alanında görev almış olmak.