



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SATIŞ DANIŞMANI

SEVİYE 3

REFERANS KODU / 16UMS0519-3

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 27.06.2016 - 29755 (Mükerrer)

Meslek:	SATIŞ DANIŞMANI
Seviye:	3^I
Referans Kodu:	16UMS0519-3
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Derneği (AMPD) Ankara Ticaret Odası (ATO)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Ticaret (Satış ve Pazarlama) Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	25.03.2016 Tarih ve 2016/15 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	27.06.2016 - 29755 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BARKOD OKUTMA: Her tür ticari malla ilgili stok, fiyat gibi bilgileri okuyucunun kod çözücüleri ile bu sinyalleri çözerek anlayabileceğimiz rakam veya karakterlere çevirme işlemini,

E-TİCARET: İnternet ortamında tüketicilerin belirli sistemler üzerinden gerçek ve/veya sanal ürünleri satın alma işlemini,

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

FİŞ: Makineli kasaların kayıt ruloları ve biletlerde işletme veya mükellefin adı, düzenleme tarihi ve alınan paranın miktarını gösterir belgeyi,

GİDER PUSULASI: Satın alınan ürün karşılığında düzenlenen ticari belgeyi,

HEDİYE ÇEKİ: Alışverişten sonra hediye yerine geçmek amacıyla verilen özel çeki,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ: Bir işletme tarafından sunulan ürünler karşılığında sağlanan faydanın müşteri tarafından algılanma derecesini,

MÜŞTERİ PORTFÖYÜ: Bir işletmenin karlılık durumları farklı olan çeşitli müşteri gruplarından oluşturduğu müşteri varlığını,

ÖDEME ARAÇLARI: Para, kredi kartı, şahsi çek, posta havalesi, elektronik fon aktarımı, banka çekleri ve diğer kartlar gibi ödemelerde kullanılan araçları,

ÖNERİSEL SATIŞ: Müşterilerin genel satın alma eğilimlerinin analiz edilerek birbiriyle ilişkili ürünlerin satılmasını,

PROMOSYON: Bir ürünü geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü sağlamak amacıyla yapılan tutundurma çalışmalarını,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

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

SADAKAT KART: İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve ihtiyaçların aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan uygulama türünü,

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 var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

ÜRÜN: Bir işletme tarafından üretilen mal ve/veya hizmetleri

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI.....	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ.....	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	22
3.3. Bilgi ve Beceriler	22
3.4. Tutum ve Davranışlar	23
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	25

1. GİRİŞ

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

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Satış Danışmanı (Seviye 3) İSG ve çevre ile ilgili önlemleri uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde; iş organizasyonu yapan, satış öncesi hazırlık, satış ve satış sonrası işlemleri yapan, satış sonrası hizmet veren, müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetleri yürüten, operasyonel iş süreçlerini uygulayan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5223 (Mağaza, dükkan ve benzeri yerlerde çalışan satış elemanı)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu.

4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun.

4857 sayılı İş Kanunu.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu.

29/11/2006 tarihli ve 26361 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği.

27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik.

29/12/2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği.

25/4/2013 tarihli ve 28628 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği.

15/5/2013 tarihli ve 28648 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik.

2/7/2013 tarihli ve 28695 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik.

17/7/2013 tarihli ve 28710 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik.

11/9/2013 tarihli ve 28762 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği.

29/7/2015 tarihli ve 29429 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İlkyardım Yönetmeliği.

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

213 sayılı Vergi Usul Kanunu.

556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname.

3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu.

4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu.
5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu.
6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu.
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.

Ayrıca meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Satış Danışmanı (Seviye 3) mal ve/veya hizmet satışı yapılan işletmelerde, çoğunlukla ayakta kalite, bakım, depo, sevkiyat, kasa, müşteri hizmetleri gibi birimler ile birlikte çalışır. Çalışma ortamı sattığı mal ve hizmet türüne göre kapalı veya açık alan olabilir.

Satış Danışmanı (Seviye 3) çalışma alanına bağlı olarak gürültü, toz, kimyasallar gibi unsurlardan etkilenebilir. Satış süreçlerinin yürütülmesi yoğun iş temposunda stres altında çalışmayı, seyahat etmeyi ve süreçte ortaya çıkan güçlüklerin zamanında çözümlenmesi için esnek çalışma saatlerini gerektirebilir.

Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınmasını gerektiren iş kazası ve meslek hastalığı riskleri bulunmaktadır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulamak (devamı var)	A.1	Satış biriminde İSG kurallarını uygulamak	A.1.1	Satış alanı etrafına talep edilen ikaz ve yönlendirme levhalarını işyeri kurallarına uygun olarak asar.
				A.1.2	İşletmenin talimatlarına göre yangın önlemlerini uygular.
				A.1.3	Satış alanını işletmenin temizlik talimatlarına uygun olarak temizler.
				A.1.4	Satış esnasında kullandığı makine ve ekipmanlarını periyodik olarak temizleyip dezenfekte eder.
				A.1.5	Çalıştığı ortamda oluşabilecek iş kazası risklerine karşı işyeri kurallarına göre İSG önlemlerinin uygular.
		A.2	Kişisel İSG önlemlerini almak	A.2.1	Çalışmaya başlamadan önce işletmenin verdiği formayı/iş kıyafetini giyerek yaka kartını takar.
				A.2.2	Yönetim tarafından belirlenen programa göre sağlık kontrollerini yaptırır.
				A.2.3	Bulaşıcı hastalık geçirmesi durumunda ilgili birimleri bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulamak (devamı var)	A.3	Acil durum prosedürlerinin uygulanmasına katılım sağlamak	A.3.1	İSG kurulu kararlarına göre acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.
				A.3.2	Acil durum tatbikatlarına yapılan planlamalara göre katılır.
				A.3.3	Birim acil tahliye kapılarını ve merdivenlerini işlevsel şekilde muhafaza eder.
				A.3.4	Acil durum anında görevleri kapsamında müdahalelere katılır.
				A.3.5	Kaza ve benzeri durumlarda kazazedeye ilkyardım eğitimi almış personelin müdahale etmesini sağlar.
		A.4	Çevre ve ürün güvenliği kurallarını uygulamak	A.4.1	Ürün satış süreçlerinde yasal düzenlemelerde belirtilen çevre ve ürün güvenliği ölçütlerine ve prosedürlerine dair işlemleri, işletme talimatlarına ve amirin yönlendirmesine göre uygular.
				A.4.2	Ürünün çevre güvenliği riski olması halinde riski önleyici çalışmaları yasal düzenlemelerde belirtilen çevre güvenliği ölçütlerine göre yürütür.
				A.4.3	Ofis atıklarını işletmenin prosedürlerine göre bertaraf eder.
				A.4.4	Satış alanında bırakılan sepet/alışveriş arabası gibi araçların toplanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulamak (devamı var)	A.5	Ekipman güvenliğini sağlamak	A.5.1	Satış esnasında kullandığı tüm ekipmanları çarpma ve darbelere karşı korur.
				A.5.2	Satış esnasında kullandığı elektrikli ekipmanların aksamında, elektrik kaçağı ve buna bağlı oluşabilecek risklere karşı mağaza emniyet talimatlarına göre önlem alır.
				A.5.3	Gün sonunda kilitli tutulması gereken ekipman ve ürünleri kilitler.
		A.6	Satış ve tahsilât güvenliğini sağlamak	A.6.1	Kasa bölümü dâhilinde sadece görevli çalışanların bulunmasını sağlar.
				A.6.2	Kasa çekmecesinin kendi yaptığı ödeme işlemleri dışında kapalı tutar.
				A.6.3	Kişisel kasa şifresinin gizliliğini sağlar.
				A.6.4	Mağaza emniyet ve güvenlik talimatlarını uygular.
				A.6.5	Şirketin nakit güvenliği açısından ara teslim prosedürünü uygular.
				A.6.6	Ürünlerin barkod okutma işlemini tamamladıktan sonra ödemesi alınmamış başka ürün kalıp kalmadığını gözle kontrol eder.
				A.6.7	Kasada unutulmuş alışveriş fişlerini kasa üzerinden kaldırır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İşyeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulamak	A.7	İşletmenin yönetim sistemlerinin belgelendirilmesine yardım etmek	A.7.1	Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamalarının kayıtlarını tutar.
				A.7.2	Satış süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan iç denetiminde verilen görevleri yerine getirir.
				A.7.3	Satış süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan dış denetimlerinde verilen göreve göre denetçilere nezaret eder.
		A.8	Kalite standartlarına ilişkin yönetim sistemlerinin satış süreçlerinde uygulanmasına katkı vermek	A.8.1	Satış süreçlerini işletmenin yönetim sistemleri talimatlarına uygun olarak yürütür.
				A.8.2	Satış süreçleri uygulamalarının kayıtlarını yönetim sistemleri gereklerine göre tutar.
				A.8.3	Satış sürecine ilişkin yapılan kalite denetimleri sonucunda, olumsuzlukları giderici iyileştirme çalışmalarını amiri tarafından verilen görevlere göre destekler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş planı yapmak	B.1.1	İşletme tarafından belirlenen satış planında yapması gereken işleri bir önceki iş programının gerçekleşme durumuna göre belirler.
				B.1.2	İşletmenin ilgili birimlerinden satışa dâhil edeceği ürün özellikleri, satış fiyatı, miktarı gibi konularda bilgi alır.
				B.1.3	Satış planı ile yapacağı işleri ilişkilendirir.
				B.1.4	İşletmenin satış, hedef ve kotalara erişmesi için gerekli planları uygular.
		B.2	Birim içi düzenlenen toplantılara katılmak	B.2.1	Yürüttüğü faaliyetler hakkında birim elemanlarını bilgilendirir.
				B.2.2	Yürüttüğü faaliyetlerin iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunur.
				B.2.3	Toplantıda alınan kararları iş planına yansıtır.
		B.3	Yürüttüğü süreçlere ilişkin kayıtları arşivlemek	B.3.1	Satış süreçleri kayıtlarını işletmenin formatına uygun bir şekilde kaydeder.
				B.3.2	Satış süreçleri kayıtlarını işletmenin güvenlik prosedürlerine uygun olarak arşivlenmesi için ilgiliye teslim eder.
		B.4	Stok sayımı/envanter çalışmalarına katılmak	B.4.1	Sayım için görevlendirildiği bölümde ürünleri sayar.
				B.4.2	Sayılan ürünleri talimatlara göre kayıt altına alır.
		B.5	Kargo işlemlerini yürütmek	B.5.1	Kargoyu teslim alarak ilgili birime iletir.
				B.5.2	İşletme içinde kendisine ulaştırılan kargoyu kargo firmasına teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış öncesi hazırlık yapmak (devamı var)	C.1	Satış alanını satışa hazır hale getirmek	C.1.1	Satış alanının temizliğini kontrol eder ve sonuca göre satış alanını temizler/temizlenmesini sağlar.
				C.1.2	Satış alanının fiziki şartlarının (aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, güvenlik sistemleri, ses ve benzeri) uygunluğunu gözle ve ilgili ölçüm cihazlarını kullanarak kontrol ederek yetkisi dahilinde müdahale eder.
				C.1.3	Satış alanının dekorasyonunu, görseelliğini ve düzenini gözle kontrol ederek düzenlemeleri yapar.
				C.1.4	Kullanılan ekipmanların temizliğini ve sağlamlığını kontrol ederek sonuca göre temizler veya değiştirir.
				C.1.5	Kullanılan makine ve ekipmanların talimatlara uygun çalışıp çalışmadığını kontrol eder ve kullanıma hazır hale getirir.
				C.1.6	Satış alanındaki mevcut malların, malzemelerin ve diğer ekipmanların düzenini ve güvenliğini sağlar.
				C.1.7	Ürün saklama koşullarını kontrol eder, yetkisi dahilinde müdahale eder.
		C.2	Ürün bilgilerini takip etmek	C.2.1	Ürünlerle ilgili fiyat, kampanya ve benzeri bilgileri ilgili birimden alır ve güncelliğini takip eder.
				C.2.2	Süresi dolan görsel temaları (etiket, afiş ve benzeri) kaldırır.
				C.2.3	Fiyat değişikliklerine ve kampanya bilgilerine göre görsel temaları hazırlar ve uygular.
				C.2.4	Yeni gelen ürünlerle ilgili içerik ve kullanım bilgilerini ilgili birimden alır.
				C.2.5	Satıştan kalkacak ürünler hakkında ilgili birimden bilgi alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Satış öncesi hazırlık yapmak	C.3	Satış alanındaki ürün ve malzemeleri kontrol etmek	C.3.1	Satış alanındaki eksik ürün ve malzemeleri tespit eder.
				C.3.2	Stokta mevcut olan ürün ve malzemeleri satış alanına getirir.
				C.3.3	Stokta olmayan ürün ve malzemelerin siparişinin verilmesini sağlar.
		C.4	Ürün yerleştirmek	C.4.1	Ürünlerin satışa uygunluğunu kontrol eder.
				C.4.2	Satıştan kalkacak ve/veya satışa uygun olmayan ürünleri satıştan kaldırarak ilgili yere sevk eder.
				C.4.3	Ürünlerin son kullanma tarihlerini ve üzerinde bulunması gereken etiketleri kontrol ederek eksiklik/hata durumunda ilgili birime bilgi verir.
				C.4.4	Ürünleri talimatlara, kampanya bilgilerine, yerleşim planına uygun olarak yerleştirir ve teşhir eder.
				C.4.5	Yerleştirilmiş ürünlerin görsel temalarını ve güvenlik ekipmanlarını kontrol ederek eksiklikleri tamamlar veya ilgili kişi tarafından tamamlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Satış yapmak	D.1	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek	D.1.1	Satış işlemini başlatmak için müşteri ile işletme talimatlarına uygun olarak iletişim kurar.
				D.1.2	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini belirler.
				D.1.3	Uygun satış tekniklerini kullanarak müşterinin ihtiyacını ve alabileceği ürünleri tespit eder.
		D.2	Müşteriyi bilgilendirmek	D.2.1	Ürünlerle ilgili alternatifleri satışta bulunan diğer ürünlerle karşılaştırarak belirler ve müşteriye sunar.
				D.2.2	Ürünlerle ilgili müşteriye bilgi verir ve faydalarını anlatır.
				D.2.3	Ürün türüne göre çeşitli teknikleri (ürün uygulama, denettirme, tattırma, sunum ve benzeri) uygular.
				D.2.4	Karar verme sürecinde müşterinin ihtiyaçlarını dikkate alarak yardımcı olur.
				D.2.5	Satın alma kararı almış müşteriye ürünler ile ilgili kampanya ve ödeme seçenekleri hakkında bilgi verir.
				D.2.6	Ürün ile ilgili garanti, iade ve değişim prosedürleri hakkında bilgi verir.
				D.2.7	Ürün çeşidine göre nakliye, montaj, saklama koşulları, kurulum, kullanım ve benzeri hakkında bilgi verir.
		D.3	Ek (önerisel, tamamlayıcı ve benzeri) ürünler konusunda bilgilendirme yapmak	D.3.1	Satın alma kararı almış müşterinin alabileceği ek ürünleri belirler.
D.3.2	Satın alma kararı almış müşteriye satın alabileceği ek ürünler hakkında bilgi verir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış sonrası işlemleri yapmak	E.1	Tahsilat işlemlerini yapmak	E.1.1	Satışı yapılan ürünün tahsilâtını yapmak üzere gerekli işlemler (kredi alma, çek hazırlama, ve benzeri) için müşteriye yönlendirir.
				E.1.2	İşletme özelliğine göre satışı yapılan ürünün ücretinin tahsilâtını yapar veya tahsilatın yapılması için ilgili kişiye yönlendirir.
		E.2	Tahsilat sonrası işlemleri yapmak	E.2.1	Ürün ile ilgili garanti belgelerini hazırlar ve onaylanmasını sağlar.
				E.2.2	İşletme özelliğine göre ürün ile ilgili sözleşme düzenler veya sözleşmenin düzenlenmesini sağlar.
				E.2.3	Ürün paketlemesini müşteri taleplerine ve ürünün cinsine göre yapar.
				E.2.4	Sevkiyat ve montaj durumlarında müşteri iletişim bilgilerini alır.
				E.2.5	Diğer satış kanalları (telefon, posta, e-ticaret ve benzeri) aracılığıyla yapılan satışlarda ürünü müşteriye gönderir.
				E.2.6	Müşteriyi güler yüzle ve nazik bir şekilde uğurlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satış sonrası hizmet vermek	F.1	Ürün değişim ve iade işlemlerini yapmak	F.1.1	Ürünün değişim ve iade nedeni hakkında bilgi alır.
				F.1.2	Değişim ve iade için gelen ürünlerin değiştirme talimatlarında belirtilen talimatlara uygunluğunu kontrol eder.
				F.1.3	Müşterinin iade ve değişim için getirdiği ürün hakkında işletme ve yasal prosedürlere göre gerekli işlemleri yapar.
				F.1.4	İade edilecek ürün için, ürünün satış bedeline göre gider pusulası düzenler/düzenlenmesini sağlar.
		F.2	Satış sonrası hizmeti takip etmek	F.2.1	Nakliyesi yapılacak ürünlerin nakliye ve teslimat süreçlerini takip eder ve sonuçlandırır.
				F.2.2	Montajı ve kurulumu yapılacak ürünlerin montaj ve kurulum süreçlerini takip eder ve sonuçlandırır.
F.2.3	Tamire, bakıma, tadilata ve tahlile gönderilen ürünlerin işlem süreçlerini takip eder ve süreçlerle ilgili müşteriyi bilgilendirir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Müşteri ilişkileri ile ilgili faaliyetleri yürütmek	G.1	Müşteri öneri/istek/şikâyetlerini almak	G.1.1	Müşteri öneri/istek/şikâyetleri doğrultusunda kayıt tutar.
				G.1.2	Yetkisi dahilinde ve işletmenin hizmet politikasına uygun olarak müşterinin problemini çözer veya çözümü için ilgili kişiye yönlendirir.
				G.1.3	Müşteriden aldığı geri bildirimleri ilgili birimlerle paylaşır.
		G.2	Müşteri sadakatinin oluşturulmasına katkı sağlamak	G.2.1	Müşteri sadakat kartı hakkında müşteriye bilgi verir.
				G.2.2	Müşteri bilgilerini alarak müşteri portföyünü oluşturur.
				G.2.3	İşletme hizmet politikasına göre müşteri ilişkileri faaliyetlerini (ürün memnuniyeti takibi yapmak, kampanya bilgileri vermek, el broşürü dağıtmak, yeni ürünleri tanıtmak, anket yapmak, özel günlerde kutlamak, ikram yapmak ve benzeri) uygular.
				G.2.4	Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve sürekliliği için işletmenin belirlediği kuralları uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Operasyonel iş süreçlerini uygulamak	H.1	Mal kabulü ve stok alanı ile ilgili işlemlere iştirak etmek	H.1.1	Mal kabul alanının ve stok alanının düzenini ve temizliğini kontrol ederek kontrol sonucuna göre düzenler ve temizlenmesini sağlar.
				H.1.2	Mal kabul alanının ve stok alanının fiziksel koşullarını (sıcaklık, aydınlatma, havalandırma ve benzeri) ve stok alanı talimatlarını kontrol ederek uygunsuzluk durumunda ilgili birime bilgi verir.
				H.1.3	Stok alanına gelen malın cinsini ve sayısını irsaliye ile karşılaştırarak kontrol eder veya ilgili kişi tarafından kontrol edilmesini sağlar.
				H.1.4	Malın fiziksel kontrolünü (sıcaklık, son kullanma tarihi, ambalaj, görsellik ve benzeri) talimatlara göre yapar.
				H.1.5	Malın fiziksel kontrolü uygunsa, malı teslim alır ve gerekli evrakı düzenler veya ilgili kişi tarafından düzenlenmesini sağlar.
				H.1.6	Uygunsuz, eksik, fazla ve yanlış gelen mallar ile ilgili evrakı düzenler veya düzenlenmesini sağlar.
				H.1.7	Malları işletme kurallarına uygun şekilde belirtilen yere götürür veya götürülmesini sağlar.
				H.1.8	Stok alanında bulunan malların üzerinde bulunması gereken etiketleri, uygunluklarını ve son kullanma tarihlerini kontrol ederek uygunsuzluk durumunda yetkisi dahilinde giderir.
				H.1.9	Malları özelliklerine ve talimatlara göre stok alanına uygun yerlere yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
		H.2	İade, imha ve transfer işlemlerini yapmak	H.2.1	Satıştan kaldırılan ürünleri iade edilecekler ve imha edilecekler olmak üzere ayırır veya ayrılmasını sağlar.
				H.2.2	İade, imha ve transfer edilecek ürünleri sevkiyata hazır hale getirir veya getirilmesini sağlar.
H.2.3	İade, imha ve transfer edilecek ürünler ile ilgili gerekli evrakları hazırlayarak talimatlara uygun olarak sevk eder veya sevk edilmesini sağlar.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişim çalışmalarına katılmak	I.1	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	I.1.1	Eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili birim veya kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır.
				I.1.2	Meslek ve sektördeki gelişmeleri ilgili kaynaklardan izleyerek çalışmalarına yansıtır.
				I.1.3	Görevleriyle ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini işletmenin ilgili birimlerinden öğrenerek yürüttüğü işlemlere yansıtır.
		I.2	Ekip arkadaşlarına işbaşı eğitim vermek	I.2.1	İşe yeni başlayan meslektaşlarına yapılacak işlere ilişkin iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				I.2.2	Ekip arkadaşlarına gerektiğinde işi uygulamalı olarak gösterir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Alarmlama ve etiket basma makinesi
2. Barkot okuyucu
3. Bilgisayar ve ekipmanları (yazıcı, tarayıcı, kesintisiz güç kaynağı)
4. El terminali
5. İletişim araçları (telefon, telsiz ve benzeri)
6. Kasa cihazı
7. Kişisel koruyucu donanım (başlık, eldiven, toz maskesi, kulak tıkacı, iş elbisesi, iş ayakkabısı ve iş gözlüğü ve benzeri)
8. Matbuu evrak (fatura, gider pusulası, irsaliye ve benzeri)
9. Ofis araç-gereçleri (kağıt, hesap makinesi, makas, kalem, zımba, ataç, not defteri, ve benzeri)
10. Ofis ekipmanları (kasa, optik okuyucu/el tarayıcısı ve benzeri)
11. Ölçü aletleri
12. Paketleme ve ambalaj malzemesi
13. Para test cihazı (mor ışık)
14. Reyon aparat çeşitleri
15. Satış kiti (el terminali, kutu, POP malzemesi, POS cihazı, tanıtım CD'si, broşür, katalog, numune ve benzeri)
16. Taşıma ve kaldırma araçları
17. Teşhir malzemeleri (seperatör, sepet, podyum, manken, stant, tezgah ve benzeri)
18. Ticari belgeler (irsaliye, fatura, sipariş formu ve benzeri)
19. Ürün alarm çeşitleri
20. Ürüne özel makine, cihaz ve ekipman
21. Yangın ekipmanları

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
3. Bilgisayar okuryazarlığı (ofis programları dâhil) becerisi
4. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
5. Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi
6. Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi
7. Çalıştığı sektörde temel stoklama bilgisi
8. Çalıştığı sektörde hizmet/üretim süreçleri ile standartlarına dair temel bilgi
9. Çalıştığı sektörde kişisel koruyucu donanım kullanım ve bakım bilgisi
10. Çalıştığı sektördeki ürün ve malzemeler ile bunların standartlarına dair temel bilgi
11. Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
12. Çalıştığı sektörle ilgili mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
13. Ekip içinde çalışma bilgi ve becerisi
14. Hijyen bilgisi
15. İş organizasyonu bilgi ve becerisi

16. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
17. İşletme yerleşim plan bilgisi
18. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
19. Mesleki matematik bilgisi
20. Mesleki teknik terim bilgisi
21. Muhakeme becerisi
22. Müşteri ilişkileri beceri
23. Müşteriler ve çalışanları ikna etme becerisi
24. Ödeme araçları ve sistemleri bilgisi
25. Öğrenme, öğrendiklerini aktarma ve kendini geliştirme becerisi
26. Problem çözme becerisi
27. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
28. Satış tekniklerini kullanma bilgi ve becerisi
29. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi
30. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
31. Süreç izleme ve koordinasyon becerisi
32. Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgisi ve becerisi
33. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
34. Temel iş planlama bilgisi
35. Temel muhasebe bilgisi
36. Ticari ve mali belgelere ilişkin bilgi
37. Tüketici hakları bilgisi
38. Ürünlerin satışa uygunluğuna dair temel bilgi
39. Yangın önleme ve yangınla mücadele bilgisi
40. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
2. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili tutum ve davranışlara sahip olmak
3. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
8. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
9. Güvenli çalışma şartlarına uymak
10. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
11. İşyerinde ilgili kişilerden, zamanında bilgi almak ve aktarmak
12. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
13. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
14. Kişisel bakımına özen göstermek
15. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
16. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak

17. Problemleri eksiksiz ve zamanında ilgililere aktarmak
18. Satış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak
19. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak
20. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
21. Satış süreçlerinin yürütülmesinde hızlı ve pratik davranmak
22. Tehlike durumlarını dikkatle algılayıp ilgilileri bilgilendirmek
23. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Satış Danışmanı (Seviye 3) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî Yeterlilik Kurumu, Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Sabahnur ERDEMLİ, AMPD Genel Sekreteri

Egemen SAYRAÇ, AMPD Perakende ve AVM Bölümleri Müdürü

M. Selcen AVCI, Meslek Standardı Hazırlama Moderatörü

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Alper SALCAN, A.S WATSON, İnsan Kaynakları Müdürü

Binnaz ÜLKE KANOĞLU, TEKİN ACAR COSMETICS, İnsan Kaynakları Müdürü

Burcu ŞEN, KOÇTAŞ İnsan Kaynakları Uzmanı

Bülent KURU, MİGROS, Bölge Satış Müdürü,

Canan BAYRAKDAR, BOYNER, İnsan Kaynakları Bölge Yöneticisi

Derya GÜNDOĞDU, BOYNER, İnsan Kaynakları Grup Yöneticisi

Devrim YALÇIN, BOYNER, İnsan Kaynakları Bölge Yöneticisi

Emre İnanç KARAKAŞ, KİLER Eğitim Uzmanı

Erdal AKGÜZEL, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Ersoy GÜNCÜ, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Eylem NARİN AKTAŞ, CARREFOURSA, Eğitim Uzmanı

Kerem OLCAN, MİGROS, Mağaza Müdürü

Konca KORKMAZ, ATO Akreditasyon Sorumlusu

Leyla ÇAKMAK, TEKNOSA, Eğitim uzmanı,

Mecnun BALKANLI, MİGROS, Bölüm Yöneticisi

Mustafa YILDIRIM, CARREFOURSA, Satış Geliştirme Uzmanı

Nilgün YILDIZ, TCHIBO, İnsan Kaynakları Uzmanı

Özge KARVAN, BİMEKS, İnsan Kaynakları Uzmanı

Pınar ALKOÇ, KOÇTAŞ İnsan Kaynakları Sorumlusu

Seyhan ÖZAVCI, MİGROS Eğitim Gelişim Yöneticisi

Tuncay BAŞDOĞAN, MUDO Bölge İnsan Kaynakları Yöneticisi

Velda YILDIRIM, TEKİN ACAR COSMETICS, Bölge Müdürü

Zafer AKÇA, MİGROS, Bölüm Yöneticisi

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

A.S. Watson Güzellik ve Bakım Ürünleri Tic. A.Ş.

Abdi İbrahim İlaç San. ve Tic. A.Ş.

Açkar Süt Ürünleri Tarım Hayvancılık Sanayi Ticaret A.Ş.

Aksigorta A.Ş.

Akyurt Süpermarket Gıda İnş. San. ve Tic. A.Ş.

Alarko Carrier Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Alternatif İnş. Müh. A.Ş.

Altın Güvenal Kuyumculuk ve Mücevherat İnş. Tekstil Gıda Tic. Ltd. Şti.

Altınbaş Kuyumculuk İthalat İhracat San. ve Tic. A.Ş.

Altunbilekler Gıda ve İhtiyaç Maddeleri Tic. ve San. Ltd. Şti.

Anadolu Araçlar Ticaret A.Ş.

Ankara Pazarlama ve Pazarlama Araştırma Derneği

Ankara Perakendeciler Derneği

Ankara Sanayi Odası

Antalya Ticaret Borsası Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü

Arçelik A.Ş.

Aroma Bursa Meyve Suları ve Gıda Sanayi A.Ş.

ASELSAN Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Atasay Kuyumculuk Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Ataşehir D. Sabancı Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü

Atlantik Eğitim Yayın Taşımacılık Bilgisayar Tic. A.Ş.

Atlas 3 İletişim Elektronik Elektrik Gıda İnş. Turz. Tekstil İth. İhr. San. ve Tic. Ltd. Şti.

Aydınlıkevler Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü

Aypek Petrol Pazarlama İth. İhr. İnş. Taşımacılık Tic. ve San. Ltd. Şti.

Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Bauhaus İnş. Mal. Ev Gereçleri Ltd. Şti.

Bernardo Pazarlama Sanayi ve Dış Ticaret Ltd. Şti.

Beşparmak Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti.

Beyda Kozmetik Ltd. Şti.

Bimeks Bilgi İşlem ve Dış Tic.A.Ş.

Birleşmiş Markalar Derneği

Boğaziçi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Borusan Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş.

Boyner Büyük Mağazacılık A.Ş

Bursa Ticaret ve Sanayi Odası

Büyük Mandıra Gıda Bakliyat Tem. İht. Maddeleri San. ve Tic. Ltd. Şti. – Etimesgut Şubesi

Carrefoursa Carrefour Sabancı Ticaret Merkezi A.Ş.

Çelikler Süpermarket, Gıda, Hayvancılık, Tekstil, İnşaat İthalat ve İhracat San. Tic. Ltd. Şti.

Daser Mühendislik ve İnşaat Malz. Tic. Ltd. Şti.

Denizli Ticaret Odası

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği

Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

DYO Boya Fabrikaları A.Ş.

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Ege Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu İşletme Yönetimi Bölümü

Ekositem Yönetim Hiz. Elekt. İnş. Temizlik Tic. Ltd. Şti

Ekoten Tekstil A.Ş.

Elkir Danışmanlık Ltd. Şti.

English Home-EHM Mağazacılık Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Enne Mobilya Oto. İnş. Teks. San. ve Tic.

Enternasyonel Hilton Otelleri A.Ş.

Esse Ev Ürünleri Pazarlama Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Eti Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Fine Otel Turizm İşletmeciliği A.Ş.

Ford Otomotiv Sanayi A.Ş.

Galatasaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Gaziantep Ticaret Odası

General Motors Türkiye Ltd. Şti

Gıda Perakendecileri Derneği

Goldaş Kuyumculuk Sanayi İthalat İhracat A.Ş.

Güral Porselen-Heriş Seramik ve Turizm Sanayi A.Ş.

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Hak-İş Konfederasyonu

Hell Klar Hamile Giyim ve San. Tic. Ltd. Şti.

İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü

İpeker Tekstil Tic. ve San. A.Ş

İstanbul Baharat Gıda San. ve Tic. Ltd. Şti.

İstanbul Sanayi Odası

İstanbul Ticaret Odası

İstanbul Ticaret Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

İstikbal Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.

İzmir Ekonomi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

İzmir Ticaret Odası

Kadıköy Anadolu Ticaret ve Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama ve Perakende Alanı Bölümü

Kağıtsan Yayıncılık Kağıt Matbaa San. ve Tic. Ltd. Şti.

Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Kategori Mağazacılığı Derneği

Kayseri Ticaret Odası

Kiler Alışveriş Hizm. Gıda ve Tic. A.Ş.

Kocaeli Sanayi Odası

Kocaeli Ticaret Odası

Koçtaş Yapı Marketleri Tic. A.Ş.

KOLUMAN Motorlu Araçlar A.Ş.

Kurumsal İletişimciler Derneği

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Kütahya Porselen Sanayi A.Ş.

MAİS Motorlu Araçlar İmal ve Satış A.Ş.

Makromarket A.Ş.

MAN Türkiye A.Ş.

Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Pazarlama Bölümü ve Reklamcılık Bölümü

Marshall Boya ve Vernik A.Ş.

Mersin Ticaret ve Sanayi Odası

Mersin Üniversitesi Anamur Meslek Yüksek Okulu Pazarlama Bölümü ve Reklamcılık Bölümü

Migros Ticaret A.Ş.

Novartis Sağlık Gıda ve Tarım Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Ortadoğu Rulman Sanayi ve Tic. A.Ş.

Ortadoğu Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

Otomotiv Distribütörleri Derneği

Otomotiv Lastik Satıcıları ve Servisçileri Derneği (LASED)

Öğütler Gıda Ticaret Pazarlama ve Sanayi Ltd Şti.

Paşabahçe Cam Sanayi ve Ticaret. A.Ş.

Pazarlama Profesyonelleri Derneği

Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Derneği

Pınar Süt Mamülleri Sanayi A.Ş.

PLATO Yapı A.Ş.

Promaksgrain Endüstri Tarım Ürünleri ve Gıda San. Tic. A.Ş.

Ritmik Tanıtım Bilişim Medya Turz. Yatırımları San. ve Tic. Ltd. Şti.

SARAR Giyim Tekstil Enerji Sanayi ve Ticaret AŞ

Seğmenler Eğitim Danışmanlık Sağlık Hiz. Pzlm. Tic. ve San. Ltd. Şti.

SETUR Seyahat Acenteleri Ltd. Şti.

Siemens Sanayi ve Ticaret A.Ş.

SİF İş Makinaları Pazarlama San. ve Tic. A.Ş.

Sincan IMKB Ticaret Meslek Lisesi Pazarlama Bölümü ve Perakende Alanı Bölümü

Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulu İşletme Yönetimi Bölümü

SÜTAŞ Süt Ürünleri A.Ş.

Şençam Lokantacılık Turizm San. ve Tic. Ltd. Şti.

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü)

T.C. Devlet Personel Başkanlığı

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü)

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü)

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Tamek Gıda ve Konsantre Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Tekin Acar Büyük Mağazacılık Tic. A.Ş.
Tepe Home Mobilya ve Dekorasyon Ürünleri Ticaret A.Ş.
Tesco Kipa Kitle Pazarlama Ticaret Lojistik ve Gıda Sanayi A.Ş.
TOBB Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Tofaş Türk Otomobil Fabrikası A.Ş.
TORKU-Konya Şeker Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.
TUSAŞ-Türk Havacılık ve Uzay Sanayii A.Ş. – TAI
Tüketici Hakları Derneği (THD)
Tüketici Yararına Araştırma Derneği (TÜYADER)
Türkiye Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonu
Türk Hava Yolları A.O.
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
Türkiye İhracatçılar Meclisi
Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
Türkiye İstatistik Kurumu
Türkiye İş Kurumu (İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı)
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Kooperatif, Ticaret Eğitim ve Büro İşçileri Eğitimi Sendikası (Koop - İş)
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Perakendeciler Federasyonu
Türkiye Yangından Korunma ve Eğitim Vakfı
Türkiye Yeşilay Cemiyeti
Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü
Uludağ Üniversitesi Mustafa Kemal Paşa Meslek Yüksek Okulu İşletme Yönetimi Bölümü
Unilever Sanayi ve Ticaret Türk A.Ş.
Ülker Çikolata Sanayi A.Ş.
Üntes Makina ve Montaj San. ve Tic. A.Ş.
Vakko Tekstil ve Hazır Giyim Sanayi İşletmeleri A.Ş.

Vatan Bilgisayar Ticaret ve Sanayi A.Ş.

Venüs Sigorta Aracılık Hiz. Ltd. Şti.

Viko Elektrik ve Elektronik End. San. ve Tic. A.Ş.

Vitra Karo Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Yakup Özkılıç-Marmara Sosyal Hizmetleri Tarım Peyzaj Çiçekçilik İnş. Tic. ve Paz.

Yıldırım İnşaat Tekstil Fidancılık ve Peyzaj Hayvancılık Otomotiv Petrol Elektronik San. İç ve Dış Tic. Ltd. Şti.

Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş.

Yurtiçi Kargo Servisi A.Ş.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Za Giyim İthalat İhracat ve Tic. Ltd. Şti.

Zarif Çorap Tekstil İth. İhr. San. Tic. Ltd. Şti.

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Musa BEŞPARMAK,	Başkan (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Prof. Dr. Vesile Aslıhan NASIR,	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı)
Tayibe KAVAK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Engin COŞKUNCA,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Adnan BENLİ,	Üye (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)
Fuat UYSAL,	Üye(Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Yılmaz YAKUT,	Üye (Türkiye İhracatçılar Meclisi)
Adil Güneş AKBAŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Seyfullah ŞAHİN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Hilal DOĞRUÖZ ÖZER,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Yaprak AKÇAY ZİLELİ	Daire Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Duygu KARACA,	Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

5. MYK Yönetim Kurulu

Adem CEYLAN,

Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Temsilcisi)

Prof. Dr. Mahmut ÖZER,

Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Temsilcisi)

Doç. Dr. Mustafa Hilmi ÇOLAKOĞLU,

Üye (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)

Bendevi PALANDÖKEN,

Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)

Dr. Osman YILDIZ,

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)

Celal KOLOĞLU,

Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Temsilcisi)