



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SATIŞ DANIŞMANI

SEVİYE 4

REFERANS KODU / 16UMS0519-4

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

Meslek:	SATIŞ DANIŞMANI
Seviye:	4^I
Referans Kodu:	16UMS0519-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Ankara Ticaret Odası (ATO) Alışveriş Merkezi ve Perakendeciler Derneği (AMPD)
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
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	27.06.2016 - 29755 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BİT (BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ): Bir işletmenin yönetim ve üretimle ilgili tüm bilgilerinin ve bilgi sistemlerinin işletilmesinde kullanılan her türlü bilgi-işlem araçlarını ve teknolojilerini,

DEMOGRAFİK DEĞİŞKEN: Müşteri hedef kitlesinin; cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, meslek, eğitim, aile hayat döngüsü gibi dinamik özelliklerine ilişkin kriterleri,

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

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

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,

LANSMAN: Pazara yeni sunulan ürünlerin tanıtımı amacıyla yürütülen faaliyetler bütünü,

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

MÜŞTERİ SEGMENTASYONU: Bir pazarda var olan müşterilerin; demografik, psikografik, coğrafi ve davranışsal kriterlere göre alt gruplara sınıflandırılmalarını,

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, diğer kartlar gibi ödemelerde kullanılan araçları,

PAZAR POTANSİYELİ: Henüz, işletmeler tarafından tamamı ele geçirilmemiş ve içerisinde ürün satılabilecek müşteriler bulunduran pazarı,

POS CİHAZI: Kredi kartı tahsilat işlemlerinde kullanılan anlaşmalı banka cihazlarını,

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

PROSEDÜR: Bir işlemin yapılışını standart hale getirmek için önceden belirlenerek sıralanmış yapılacaklar listesini,

RELANSMAN: Piyasada mevcut olan bir ürünün yeni bir tasarım veya yeni bir imajla yeniden piyasaya sunulmasını,

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,

RUT PLANI: Satışçıların, mevcut ve potansiyel müşterilere en az kaynak kullanımıyla ulaşmasını ve satış işlemlerini (sipariş ve teslimat) en etkili biçimde yürütebilmelerini sağlayacak güzergahın planlanmasını,

SADAKAT KART: İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve ihtiyaçlarını tekrar aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan bir 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,

SATIŞ HEDEFİ: Bir zaman aralığı içinde işletmenin planladığı satış miktarı/tutarını,

SATIŞ KAMPANYASI: Tüketiciyi satın almaya özendirmek için belli süreler arasında düzenlenen satış geliştirme çalışmalarını,

SATIŞ KANALI: Bir ürünün satışının yapıldığı veya müşteriye ulaştığı yeri,

SATIŞ KOTASI: Satış eylemlerini ve satışçıları yönetmek amacıyla satış yönetiminin satış bölgeleri, bölgede yer alan farklı tipte müşterileri ve/veya ürün bazında belirlediği satış hacmi hedeflerini,

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

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

ÜRÜN FARKLILAŞTIRMA: Bir ürünün farklı müşteri gruplarına, pazar ya da coğrafyalara sunumunu sağlayabilmek için özellik ve/veya sunum şeklinde değişiklik yapmayı,

ÜRÜN YELPAZESİ: Farklı pazar segmentlerine hitap eden belirli bir ürün temelinde çeşitlendirilmiş ürün dizisini

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
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.....	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
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 4) 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 4) İSG ve çevre ile ilgili önlemleri uygulayarak kalite sistemleri çerçevesinde; iş organizasyonu ve satış planlaması yapan, sorumlu olduğu satış alanına ilişkin satış destekleme faaliyetlerini yürüten, satış yapan, müşteri ilişkilerinin sürdürülebilirliğini sağlayan, iş geliştirme, verimlilik ile mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5222 (Mağaza ve benzeri bölüm sorumluları)

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

193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu (GVK)

213 sayılı Vergi Usul Kanunu.

488 sayılı Damga Vergisi Kanunu.

492 sayılı Harçlar Kanunu.

556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname.

3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu.

4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun.

4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu.

5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu.

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu.

5941 sayılı Çek Kanunu.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.

6802 sayılı Gider Vergileri Kanunu.

13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik.

13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği.

3/3/2004 tarihli ve 25391 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği.

10/3/2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik.

13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği.

17/6/2014 tarihli ve 29033 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik.

28/6/2014 tarihli ve 29044 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Fiyat Etiketleri Yönetmeliği.

27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği.

14/1/2015 tarihli ve 29236 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği.

22/5/2015 tarihli ve 29363 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği.

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Satış Danışmanı (Seviye 4) mal ve/veya hizmet satışı yapılan işletmelerde, çoğunlukla ayakta çalışır. Çalışma ortamı, yoğun olarak satış alanı olmakla birlikte işlerin özelliğine göre büro ortamında çalışması da gerekebilir. Çalışma ortamında iletişim yoğunluklu faaliyetler ile analitik ve dokümanter faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak bilişim teknolojisi araçları yoğun olarak kullanılmaktadır.

Satış Danışmanı (Seviye 4) 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	İSG ve çevre güvenliği çalışmalarını yürütmek	A.1	Satış alanında İSG kurallarını uygulamak	A.1.1	Satış alanında gerekli ikaz ve yönlendirme levhalarını iş yeri kurallarına uygun olarak asar.
				A.1.2	Satış alanında yangın ekipmanlarını yasal koşullara uygun şekilde bulundurur.
				A.1.3	Satış alanını İSG kurallarına uygun düzenler ve kullanır.
				A.1.4	Satış alanında karşılaşılabilecek kaza ve benzeri sorunları işletme tarafından belirtilen formata uygun şekilde raporlar.
				A.1.5	Onaylanan önleyici eylem planlarını uygular.
		A.2	Satış alanında acil durum prosedürlerini uygulamak	A.2.1	Satış alanına ilişkin acil durum eylem planlarını uygular.
				A.2.2	Satış alanında acil tahliye kapıları ve merdivenlerini, işlevselliğini engellemeyecek şekilde bulundurur.
				A.2.3	Satış alanını acil durum prosedürlerine uygun kullanır.
		A.3	Satış alanında çevre güvenliği kurallarını uygulamak	A.3.1	Satış alanını çevre güvenliği kurallarına uygun olarak düzenler.
				A.3.2	Satış alanında çevre güvenliğine ait riskleri işletme tarafından belirtilen formata uygun şekilde raporlar.
				A.3.3	Satış alanındaki atıkları işletmenin prosedürlerine göre imha eder.
				A.3.4	Satış alanı ekipmanlarını çevre güvenliği talimatlarına ve koruyucu önlemlere uygun şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	B.1	İş programı hazırlamak	B.1.1	Sorumlu olduğu satış alanında gerçekleşen satışlar, satışa yönelik faaliyetlerin son durumu, karşılaşılan sorunlar, müşteriler ve benzeri hakkındaki bilgileri düzenli olarak raporlayarak amirine iletir.
				B.1.2	Sorumlu olduğu satış alanındaki rakip işletmelerin satış faaliyetleri hakkında Rekabet Hukuku'na uygun kaynaklardan (kamuya açık kaynaklar, bağımsız araştırma şirketleri, müşteriler gibi) düzenli bilgi toplayarak amire raporlar.
				B.1.3	Onaylanmış iş programına göre sorumlu olduğu faaliyetleri yürütür.
				B.1.4	Sorumlu olduğu satış alanındaki personele iş dağılımı yapar.
		B.2	Birim içi düzenlenen toplantılara katılmak	B.2.1	İşletme içinde katılacağı toplantının gündemine göre ilgili belge, doküman ve raporları hazırlar.
				B.2.2	İşletmenin ilgili birimlerine; sorumlu olduğu satış alanı iş programının amaçları, hedefleri ve yürütülmesi planlanan satış faaliyetleri ve benzeri konularda bilgi verir.
				B.2.3	Toplantıda görüşülen konulara ilişkin gerekçeli öneriler sunar.
				B.2.4	Satış süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunur.
				B.2.5	Toplantıda alınan kararları iş programına yansıtır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.3	Sözleşme süreçlerini yürütmek	B.3.1	İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu şirket stratejileri ve müşteri talepleri doğrultusunda doldurarak imzalanmasını sağlar.
				B.3.2	Sözleşmenin uygulanması sürecinde müşteri ile satış sürecindeki teslim, ödeme ve benzeri konulardaki iletişimi yürütür.
				B.3.3	Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.
		B.4	İşletmenin envanter sayımına katılmak	B.4.1	Yıllık veya dönemsel sayım için verilen göreve göre ilgili bölümde sayım yapar.
				B.4.2	Envanter sayımının tutarlılığını envanter kayıtlarını inceleyerek kontrol eder.
				B.4.3	Raporlarda tespit edilen tutarsızlıkların giderilmesi için tekrar sayım yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Sorumlu olduğu satış alanına ilişkin planlama yapmak (devamı var)	C.1	Satış stratejileri geliştirme çalışmalarına katkı sağlamak	C.1.1	Sorumlu olduğu satış alanının geçmiş dönemine ilişkin satış rakamları (ürün, mevsim, satış alanı, satış kanalı ve benzeri bazında) müşteri portföyü, ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti gibi verilerini toplar.
				C.1.2	Rakip firmalar tarafından uygulanan satış fiyatları, indirim kampanyaları, promosyonlar, promosyonlu ürünler, yeni ürünler, lansman ve relansmanı yapılan ürünlerin zamanı gibi her türlü satış faaliyetlerine ilişkin verileri Rekabet Hukuku'na uygun toplayarak hazırladığı raporları amirine iletir.
				C.1.3	Mevcut müşteri kitlesinin satın alma tercihlerini, satışa ilişkin yapılan uygulamalara yönelik geri bildirimlerini amirine raporlar.
		C.2	Satış stratejileri ve programlarını uygulamak	C.2.1	Müşteri segmentlerine uygun geliştirilen satış stratejilerini satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamalarında uygular.
				C.2.2	Müşterilere özel uygulanacak kişisel ve kişiselleştirilmiş programları satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamalarında uygular.
				C.2.3	Satış hizmetlerine ilişkin oluşturulan veri tabanlarına bilgi akışını (sadakat kartlarının kullanımının sağlanması, formların doldurulması ve benzeri) sağlar.
				C.2.4	Müşteri segmentlerine göre müşteriye erişme ve yeni müşteri kazanımına yönelik kampanya, değişim, farklı sektörlerle birlikte çalışma ve benzeri öneriler geliştirerek amirine raporlar.
				C.2.5	Kaybedilen müşterilerin geri kazanımına yönelik müşteri ile tekrar iletişime geçme ve benzeri faaliyetleri yürütür
				C.2.6	Sadık müşteri portföyü oluşturmaya yönelik kişiye özel kampanya ve benzeri öneriler sunar.
				C.2.7	Satış alanındaki müşteri segmentlerine göre müşteri hizmetlerinde izlenecek satış stratejileri konusunda öneriler sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Sorumlu olduğu satış alanına ilişkin planlama yapmak	C.3	Sorumlu olduğu satış alanını düzenlemek	C.3.1	Belirlenen format ve konseptte göre temin edilen kaynakları (ürün, materyal ve benzeri) kullanarak satış alanını düzenler.
				C.3.2	Format ve konseptte göre düzenlenen satış alanının temizlik, düzen, ek ürün ve materyal ihtiyacı, defolu ürün bulunurluğu kontrolünü periyodik olarak yapar.
				C.3.3	Yetkisi dahilinde olan ihtiyaç/eksiklikleri tamamlar.
				C.3.4	Yaptığı kontrol sonuçlarını işletme formatına uygun olarak amirine raporlar.
		C.4	Rut planına ilişkin verileri sağlamak	C.4.1	Mevcut müşterilerin ziyaretleri için uygun zamanları, talep ettiği ziyaret sıklığı, süreleri ve benzeri konularda gerekli bilgileri rut planlamasında kullanılmak üzere ilgili birimlere iletir.
				C.4.2	İşletmenin depolama ve dağıtım olanakları, ürünün müşterilere ulaştırılması ile ilgili maliyetleri, müşterilerin coğrafi bölgelere dağılımı ve benzeri göz önünde bulundurarak rota alternatiflerine ilişkin önerilerini ilgili birimlere iletir.
				C.4.3	Belirlenen rut planına göre müşterinin ve kendisinin uygunluğuna göre müşteri ziyaret takvimini belirler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Satış yapmak	D.1	Müşteri ihtiyaç ve taleplerini tespit etmek	D.1.1	Müşteri ile hizmet standardına uygun olarak yüz yüze, telefonda, internet ve benzeri satış tekniklerine uygun olarak satış iletişimini başlatır.
				D.1.2	Satışı yapılacak ürünle ilgili bilgileri (ürün uygulama, denetim, sunum, tatırma ve benzeri) satış tekniğine uygun olarak müşteriye aktarır.
				D.1.3	İhtiyaçları doğrultusunda, müşteriye uygun ürüne yönlendirir.
				D.1.4	Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.
				D.1.5	Satışın tamamlanması için ek müşteri taleplerini ilgili birimlere iletir.
		D.2	Müşteriyi bilgilendirmek	D.2.1	Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün nihai satış tutarını indirim, kampanya, döviz kuru ve benzeri değişkenlere göre belirler.
				D.2.2	Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün nihai satış tutarı, teslimat, ödeme, garanti koşulları ve benzeri hakkında müşteriye bilgilendirir.
				D.2.3	Müşterinin satın almaya karar verdiği ürüne ilişkin işletme tarafından verilecek satış sonrası hizmetler hakkında müşteriye bilgilendirir.

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	Müşterinin talep ettiği belge türü veya yasal zorunluluğa göre fiş/fatura ve garanti belgesini düzenler.
				E.2.2	Satışı yapılan ürünün teslimatına ilişkin sipariş verme, nakliye, montaj, tadilat ve benzeri için yapılması gereken işlemleri yürütür.
				E.2.3	İşletme özelliğine göre satışı yapılan ürünün müşteriye teslimatını yapar veya teslimatın yapılması için ilgili kişiye yönlendirir.
				E.2.4	İşletme prosedürlerine uygun olarak müşterinin talebi çerçevesinde ürün değişim veya iade işlemlerini yapar.
		E.3	Periyodik satış raporları hazırlamak	E.3.1	İşletmenin belirlediği periyoda göre gerçekleştirdiği satışa ilişkin verileri ilgili birimlere raporlar.
				E.3.2	Müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin karşılanma derecesini ölçen araştırmaların yapılmasında anket doldurma ve benzeri yöntemlerle veri sağlar.
				E.3.3	Raporlama sonucunda elde ettiği verileri yorumlayarak satışı arttırmaya yönelik öneriler geliştirir ve geliştirdiği önerileri ilgili birimlerin onayına sunar.
				E.3.4	Satışı geliştirmeye yönelik bildirilen eylem planlarını uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satışı destekleyici uygulamaları yürütmek (devamı var)	F.1	Satış hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik uygulamaları yürütmek	F.1.1	İşletmenin satış, hedef ve kotalara erişmek için işletme tarafından onaylanmış eylem planlarını uygular.
				F.1.2	İşletmenin satış hedef ve kotalarında sapma olması durumunda, sapmaların nedenlerini amirine raporlar.
		F.2	Satış bütçesini takip etmek	F.2.1	Kendisine verilen satış bütçesini satış hedefleri ile uyumlu biçimde kullanır.
				F.2.2	Stok durumu, ürünün bulunurluğu, iade, imha ve atık, fire durumları gibi satış bütçesini etkileyen durumları satış alanı bazında takip eder.
				F.2.3	Bütçeyi etkileyen durumları nedenlerini içerecek şekilde raporlar.
		F.3	Rut planı için önerilerde bulunmak	F.3.1	Belirlediği rut planı takvimine göre müşteri ziyaretlerini gerçekleştirir.
				F.3.2	Gerçekleştirdiği müşteri ziyaretlerini; ziyaretin gerçekleşme durumu, sıklığı, süresi, sözlü veya yazılı alınan müşteri geri bildirimleri, ziyaret sonucu gerçekleşen satışın durumu ve benzeri değişkenlere göre raporlar.
				F.3.3	Rut planına ilişkin kendisine bildirilen değişiklikleri uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Satışı destekleyici uygulamaları yürütmek	F.4	Satış alanındaki ürün farklılaştırma ve yerleştirme uygulamalarını yürütmek	F.4.1	Ürünün mevcut satış verilerini düzenli olarak amirine raporlar.
				F.4.2	Yılbaşı, bayram ve benzeri özel dönemlerde, ürüne özel belirlenmiş yerleştirme sorumlu olduğu satış alanında yapar.
				F.4.3	Sorumlu olduğu satış alanında ürüne özel belirlenmiş yerleştirmeye yönelik onaylanmış farklılaşma ve yeni yerleştirme uygulamalarını yapar.
		F.5	Satış alanını kontrol etmek	F.5.1	Satış alanına yönelik belirlenen tahsilat, kesilen fatura miktarı, ürün bulunurluğu, sarf malzeme, demirbaş, stok ürün miktarı, kampanya uygulamaları, ve benzeri denetim noktalarını periyodik olarak kontrol eder.
				F.5.2	Ürünlere ait çalıntı, bozulma, kırılma, nem kaybı ve benzeri kayıp miktar ve nedenlerini belirleyerek amirine raporlar.
				F.5.3	Yaptığı kontrol sonuçlarını işletme formatına uygun olarak amirine raporlar.
		F.6	Satış sonrası müşteri hizmetleri sürecini yürütmek	F.6.1	Satış stratejisine uygun olarak satış sonrası servis, garanti, iade, değişim ve benzeri hizmetleri belirlenen prosedürlere göre uygular.
				F.6.2	Satış sonrası hizmet sürecine ve ürüne ilişkin servis, garanti, iade, değişim ve benzeri konularda elde ettiği verileri iyileştirme önerileri ile birlikte amirine raporlar.
				F.6.3	Satış sonrası hizmet sürecine ilişkin bildirilen değişiklikleri satış sonrası hizmetlerde uygular.
		F.7	Müşteri şikâyetlerinin giderilmesine yönelik uygulamaları yürütmek	F.7.1	Müşteri şikâyetlerinin, işletme stratejilerinde belirtilen yöntemlere uygun şekilde kayıtlarını tutar.
				F.7.2	Müşteri şikâyetlerinden inisiyatifli dâhilinde olanları çözer.
				F.7.3	Müşteri şikâyetlerinden inisiyatifli dâhilinde olmayanları ilgili birimlere raporlayarak çözüm sürecini takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek (devamı var)	G.1	Satış süreçlerinde yeni iş modelleri geliştirilmesine destek vermek	G.1.1	Satış süreçlerindeki hedeflere ve ihtiyaca göre yeni iş modelleri geliştirmek için önerilerde bulunur.
				G.1.2	Geliştirdiği önerinin uygulanabilmesi için gerekli fiziksel düzenleme, sarf malzemesi, demirbaş, lojistik, ürün ve benzeri ihtiyaçları belirler.
				G.1.3	Önerilerini, belirlediği ihtiyaçlar ile birlikte ilgili birimlere onaylanmak üzere raporlar.
				G.1.4	Onaylanan iş geliştirme modelini operasyonlarına ve iş akışına göre satış alanında uygular.
				G.1.5	Uygulanan yeni iş modelinin performansını belirlenen yöntemlere uygun olarak takip eder.
				G.1.6	Uygulanan iş modelinin işletme hedef ve stratejilerine etkisini değerlendirerek hazırladığı raporu amirine iletir.
		G.2	İşletmenin yönetim sistemlerinin belgelendirilmesine yönelik çalışmalarına katılmak	G.2.1	Belgelendirme sürecinde kalite birimince talep edilen bilgi/belge hazırlama ve diğer ilgili hazırlık çalışmalarına yönelik faaliyetleri yürütür.
				G.2.2	Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamaların dokümanite edilmesine katkıda bulunur.
				G.2.3	Satış süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan dış denetimlerinde denetçilere nezaret eder.
				G.2.4	Denetimler sonucundaki raporları değerlendirerek olumsuzlukları giderici iyileştirme çalışmalarını yürütür.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	İş geliştirme ve verimlilik çalışmaları yürütmek	G.3	Ulusal ve uluslararası yönetim sistemlerine ilişkin standartları satış süreçlerinde uygulamak	G.3.1	Satış süreçlerinde yönetim sistemleri gereklerini talimatlarına uygun olarak uygular.
				G.3.2	Satış süreçlerindeki uygulamalarını, yönetim sistemleri gereklerine göre kayıt altına alır.
				G.3.3	Süreçlerin yönetim sistemlerine göre uygulanmasını kontrol eder.
				G.3.4	Kontrol sonucunda geliştirilen iyileştirme amaçlı eylem planlarını uygular.
				G.3.5	Satış süreçleri için geliştirilen yenilik ve AR-GE çalışmalarının sonuçlarını satış faaliyetlerinde uygular.
		G.4	İş süreçlerinde kurumsal kaynak planlama sistemini (BT tabanlı) uygulamak	G.4.1	Kurumsal kaynak planlama sistemini; sistemin teknik özelliklerine ve yönergelerine göre satışın tüm süreçlerindeki planlama, takip ve kontrol işlemlerinde kullanır.
				G.4.2	Kurumsal kaynak planlama sistemi aracılığıyla yürüttüğü faaliyetlere ilişkin talep edilen bilgileri amirine raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek	H.1	Stajyer ve meslektaşlarına işbaşı eğitim vermek	H.1.1	Sorumlu olduğu satış personeli ve stajyerleri işbaşında gözlemleyerek bilgi ve beceri eksikliklerini belirler.
				H.1.2	Belirlediği eksiklikleri gidermeye yönelik satış personeline ve stajyerlere işbaşında uygulamalı olarak bilgi ve deneyimlerini aktarır.
		H.2	Bireysel mesleki gelişimini sağlamak	H.2.1	Eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından satış ve diğer ilgili konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır.
				H.2.2	Mesleğindeki ve sektördeki gelişmeleri ilgili kaynaklardan izleyerek çalışmalarına yansıtır.
				H.2.3	Mesleği ile ilgili mevzuat ve norm değişikliklerini, işletmenin ilgili birimlerinden veya dış kaynaklı yayınlarından izleyerek çalışmalarına yansıtır.

3.2.Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Alarmlama ve etiket basma makinesi
2. Barkot okuyucu
3. Bilgisayar ve ekipmanları (tablet, mobil cihazlar, yazıcı, tarayıcı, kesintisiz güç kaynağı ve benzeri)
4. El terminali
5. Görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, kamera, projeksiyon cihazı ve benzeri)
6. İletişim araçları (telefon, telsiz ve benzeri)
7. Kasa cihazı
8. Kişisel koruyucu donanım (iş elbisesi, baret, maske, eldiven, gözlük, bone ve benzeri)
9. Ofis araç-gereçleri (hesap makinesi, makas, maket bıçağı, zımba ve benzeri)
10. Ofis ekipmanları (yazıcı, fotokopi makinesi, faks, tarayıcı, kasa, optik okuyucu/el tarayıcısı ve benzeri)
11. Ölçü aletleri
12. Para test cihazı (mor ışık)
13. Reyon aparat çeşitleri
14. Sarf malzemeler (paket ambalaj malzemeleri ve benzeri)
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. Ürüne özel makine, cihaz ve ekipmanlar
20. Ürün alarm çeşitleri
21. Yangın ekipmanları
22. Yazılım sistemleri (faturalandırma, sevkiyat, araştırma, müşteri veri tabanı, fiyatlandırma, malzeme ihtiyaç planlaması, kurumsal kaynak planlaması ve benzeri)

3.3.Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma bilgi ve becerisi
5. Bilgisayar okuryazarlığı (ofis programları dâhil)
6. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
7. Çalıştığı sektör ve satış ile ilgili mevzuat ve normlar bilgisi
8. Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi
9. Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
10. Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi
11. Çalıştığı sektörde stoklama temel bilgisi
12. Dağıtım ağı yönetimi uygulamaları bilgi ve becerisi
13. Doğrulama ve kıyaslama bilgi ve becerisi

14. Ekip içinde çalışma ve yönetim bilgi ve becerisi
15. İş geliştirme bilgi ve becerisi
16. İşletme kaynak planlama yazılım sistemlerini kullanma bilgi ve becerisi
17. İleri düzeyde satış teknikleri bilgi ve becerisi
18. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
19. İşletme satış süreçlerinde arşivleme uygulamaları bilgisi
20. İşletme yerleşim planı bilgisi
21. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
22. İşletme hizmet/üretim süreçlerinde kalite yönetim sistemlerini uygulama ve belgelendirme temel bilgisi
23. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
24. Mesleki teknik terimler bilgisi
25. Müşteriler ve çalışanları ikna etme becerisi
26. Müzakere ve çatışma yönetimi bilgi ve becerisi
27. Ödeme araçları ve sistemleri bilgisi
28. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
29. Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi
30. Problem çözme becerisi
31. Sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi
32. Sözlü ve yazılı iletişim ve sosyal etkileşim becerisi
33. Süreç izleme ve koordinasyon becerisi
34. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
35. Temel iş planlama bilgisi
36. Temel düzeyde çalıştığı sektördeki ürünlerin kalite kontrol yöntemleri ve süreçleri bilgisi
37. Temel düzeyde Ticaret Hukuku bilgisi
38. Tüketici hakları bilgisi
39. Ulusal ve uluslararası kalite standartları ve belgelendirme süreçlerine dair temel bilgi
40. Temel düzeyde pazarlama bilgi ve becerisi
41. Temel düzeyde finansal ve sayısal veri okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi
42. Ticari ve mali belgelere ilişkin bilgi
43. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde 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. Dış görünüş ve kişisel bakımına özen göstermek
8. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
9. İşyerinde ilgili kişilerden, zamanında bilgi almak ve aktarmak
10. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek

11. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
12. Mesleğine ilişkin konulara yönelik hayat boyu öğrenmeyi gerçekleştirmek
13. Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak ve astlarını yeniliğe teşvik etmek
14. Meslek etiğine uygun davranmak
15. Problemleri eksiksiz ve zamanında ilgililere aktarmak
16. Satış süreçlerinde kalite odaklı çalışmak
17. Satış süreçlerinde müşteri odaklı olmak
18. Satış süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
19. Satış süreçlerinin yürütülmesinde hızlı ve pratik davranmak
20. Satış süreçlerinin yürütülmesinde mali, hukuki ve iktisadi detaylara özen göstermek ve bu konulardaki kuralların uygulanmasında duyarlı olmak
21. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
22. Tehlike durumlarını dikkatle algılayıp ilgilileri bilgilendirmek
23. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Satış Danışmanı (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli 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

Seçil DERELİ, Ankara Ticaret Odası, Komisyonlar Müdürlüğü, Müdür Yardımcısı

Elif Tuba ÖZ FİLİZ, Ankara Ticaret Odası, Komisyonlar Müdürlüğü, Memur

Hayrünnisa SALDIROĞLU, EDUSER Ltd. Şti., Meslek Standardı Hazırlama Çalıştay-DACUM Moderatörü, Eğitim ve Kariyer Danışmanı

Selcen AVCI, EDUSER Ltd. Şti., Meslek Standardı Hazırlama Çalıştay-DACUM Moderatörü ve Raportör

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Ahmet SAKAR, KOÇTAŞ Yapı Marketleri Tic. A.Ş., Satış Müdür Yardımcısı

Ahmet SEVÜKTEKİN, BAŞGİMPA Başdurak Gıda İhtiyaç Maddeleri Tic. ve San. Ltd. Şti., Sistem Müdürü

Ayça AYTAÇ, Doğrudan Pazarlama İletişimcileri Derneği, Genel Koordinatör

Ekber IŞIK, Türkiye Perakendeciler Federasyonu (TPF), Eğitim Danışmanı

Elif SAĞLAM, KOÇTAŞ Yapı Marketleri Tic. A.Ş., İnsan Kaynakları Uzmanı

Emrah AYDIN, Migros Ticaret A.Ş., Bölge Müdürü

Eylem Narin AKTAŞ, CarrefourSa Carrefour Sabancı Ticaret A.Ş., Eğitim Uzmanı

Ferhat ULUKAVAK, Migros Ticaret A.Ş., Mağaza Müdürü

Gonca POLAT, CarrefourSa Carrefour Sabancı Ticaret A.Ş., Mağaza Müdürü

Gökhan ÖZKUL, SİF İş Makinaları Pazarlama San. ve Tic. A.Ş., Satış Müdürü

Onurcan BARAN, Dost Boya İnşaat ve Otomotiv San. Tic. Ltd. Şti., Satış Pazarlama Sorumlusu

Özgür BARAN, Dost Boya İnşaat ve Otomotiv San. Tic. Ltd. Şti., Satış Müdürü

Dr. Seyhan ÖZAVCI, Migros Ticaret A.Ş., Mavi Yaka Eğitim Geliştirme Müdürü

Salih YAZICI, Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş., İş Geliştirme Müdürü

Saadettin YILMAZ, Yunus Market İşletmeleri Tic. A.Ş., İnsan Kaynakları Müdürü

Tuğba ÇETİNKAYA, Şan İskender Gıda İnşaat Petrol Turizm Tic. San. Ltd. Şti., Halkla İlişkiler Sorumlusu

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. – TAİ
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,	Başkan Yardımcısı (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)