



ULUSAL MESLEK STANDARDI

e-TİCARET KATEGORİ SORUMLUSU

SEVİYE 6

REFERANS KODU / 17UMS0607-6

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 22.06.2017-30104 (Mükerrer)

Meslek:	e-TİCARET KATEGORİ SORUMLUSU
Seviye:	6¹
Referans Kodu:	17UMS0607-6
Standardı Hazırlayan Kuruluş:	ANADOLU ASLANLARI İŞADAMLARI DERNEĞİ (ASKON)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Ticaret Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	12.04.2017 – 2017/36 sayılı karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	22.06.2017-30104 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye (6) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARACI PLATFORM: Birden fazla firmaya ait ürünlerin çevrimiçi satışına izin veren elektronik ticaret ortamını,

ARAMA MOTORLARI: İnternet ortamında bilgi arama amaçlı kullanılan mekanizmayı,

ÇAPRAZ SATIŞ: Aynı müşteriye birden fazla ürün satmayı,

ÇEVİRİMİÇİ MAĞAZA: Ürün ve hizmetlerin açıklama, görsel, fiyat, teslimat bilgisi gibi tüm satış ve satış sonrası bilgilerini içeren ve internet üzerinden müşterinin ürün/hizmet satın almasını sağlayan işletmenin kendisine ait dijital platformu,

ÇEVİRİMİÇİ SATIŞ STRATEJİSİ: İşletmenin kendi çevrimiçi mağazası ya da diğer elektronik ticaret platformları dâhil tüm elektronik ortamlardan yapacağı çevrimiçi satışlarla ilgili kararlar bütünü,

ELEKTRONİK TİCARET (e-Ticaret): Mal ve hizmetlerin internet üzerinden alım-satımı,

ENVANTER SAYIMI: Fiziksel stok ile çevrimiçi stok verilerinin uyumlu olmasını sağlamak için yapılan ürün sayımı çalışmasını,

ETKİNLİKLER: Fuar, kongre, sempozyum ve benzeri organizasyonları,

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

FİNANSAL RAPORLAMA: İşletmeye ait satışlar, ciro, giderler, kar-zarar durumu ve benzeri verileri için raporları,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İADE SATIŞ: Çeşitli nedenlerden dolayı müşterinin ürün satın almaktan vazgeçmesini,

İRSALİYE: Satılmış ya da satılmak üzere olan bir malın, bir adresten diğerine naklinde ya da aynı işletmeye ait işyerleri arasında taşınmasında düzenlenen ve üzerinde gönderilen malın konusu, birimi ve malın kime ait olduğunun yazıldığı belgeyi,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞYERİ KURALLARI: İşyerine özgü standart süreç, iç yönetmelik ve benzeri düzenlemeleri,

KAMPANYA: Tüketiciyi özendirmek için belli sürelerde düzenlenen indirimli satışı,

KAMPANYALI SATIŞ: İşletmenin kendisine ya da aracı kurumlara ait çevrimiçi mağazalar üzerinden yapılan kampanyalı çevrimiçi satışları,

KATEGORİ: Belli bir konsept kapsamında düşünülerek ortaya konulan ve birden fazla mal veya hizmeti içeren ürün bölümlemesini,

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,

MARKA: Bir ticari malı, herhangi bir nesneyi tanıtmaya, benzerinden ayırmaya yarayan özel ad veya sembolü,

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ: Elektronik ortamda yapılan satışlarla ilgili alıcı ve satıcının hak ve yükümlülüklerini düzenleyen sözleşmeyi,

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

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 BELGESİ: Çevrimiçi satış sonucunda müşteriye teslim edilmesi gereken fiş, fatura ve benzeri ödeme dokümanlarını,

PAZAR POTANSİYELİ: Gelecekte ulaşılabilecek ve ürün satma olanağı barındıran pazarı,

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

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 çalışmalarını,

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

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

SATIŞ BÖLGESİ: Bir satış personelinin sorumluluğuna verilen, coğrafi sınırları belli, mevcut müşteriler yanında potansiyel müşterilerden de oluşan pazar bölümünü,

SATIŞ HACMİ: Belirli bir dönemde satılan ürünlerin toplam birim sayısı ya da sağladığı toplam tutarı,

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

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

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,

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

ÜRÜN GAMI: Farklı pazarlara hitap eden belirli bir ürün temelinde çeşitlendirilmiş ürün dizisini,

ÜRÜN GÖRSELLERİ: Çevrimiçi mağazada satılacak ürünlere ait fotoğraf, video ve benzeri

ÜRÜN KATALOĞU: İnternet ortamından erişilebilen ve işletmenin ürünlerini tanıtan kitapçığı,

ÜRÜN TANIMI: Ürün özellikleri, renk seçenekleri, teslimat şekli, fiyat, ödene seçenekleri, garanti bilgisi, tedarik süresi, satış sonrası hizmetler ve benzeri bilgileri,

ÜRÜN TUTUNDURMA ÇALIŞMALARI: İndirim, promosyon ürün, 2 alana 1 bedava ve benzeri fiyatlandırma alternatiflerini,

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı.....	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	8
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	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	23
3.4. Tutum ve Davranışlar	24
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	25

1. GİRİŞ

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6) 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 Anadolu Aslanları İşadamları Derneği (ASKON) tarafından hazırlanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6); İSG ve çevre güvenliği ile ilgili önlemleri uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde; ürün grupları için doğrudan ve aracı platformlar üzerinden çevrimiçi satış işlemlerini planlayan, gerçekleştiren ve mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3322 (Ticari Satış Temsilcileri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

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 ve ilgili alt mevzuatı.

488 sayılı Damga Vergisi Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6); genelde ofis ortamında çalışmakla birlikte gerekli hallerde depoda bulunması gerekmektedir. Çalışma süresince bilgisayar aracılığıyla yapılan çevrimiçi satışla ilgili işlemler, müşteriler, tedarikçiler ve kurum içi birimlerle telefon görüşmeleri ile satış analizi ve raporlanması faaliyetlerini yürütmektedir. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak bilişim teknolojisi araçlarını yoğun olarak kullanmaktadır.

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6); çalışma alanına bağlı olarak gürültü, toz, kimyasallar gibi unsurlardan etkilenebilmektedir. Kampanyalı satışların zamanında yetiştirilmesi, çevrimiçi mağazada yaşanabilecek olası sorunlar ve müşteri şikâyetlerinin çözülmesi gibi olası durumlardan dolayı yoğun iş temposunda stres altında çalışması, seyahat etmesi ve süreçte ortaya çıkan güçlüklerin zamanında çözülmesi için esnek çalışması gerekebilmektedir. Mesleğe yönelik olarak ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilebilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanım 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 çalışmalarının yürütülmesini sağlamak	A.1	Kişisel güvenlik ve güvenli çalışma yöntemlerini takip etmek	A.1.1	İşveren tarafından verilen eğitim ve talimatlar doğrultusunda araç, gereç ve ekipmanı talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.
				A.1.2	Çalışma ortamının tehlikelerden uzak tutulmasına katkı sağlar.
				A.1.3	İşyeri faaliyetlerinden kaynaklanan ve iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye düşürebilecek durumlara karşı ilgili mevzuat ve standartlara göre gerekli önlemlerin alınmasına katkı sağlar.
		A.2	Riskleri değerlendirmek	A.2.1	Risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur.
				A.2.2	Karşılaştığı risk etmenlerini veya karşılaşılabileceği olası riskleri belirleyerek raporlanmasına katkı sağlar.
		A.3	Acil durum prosedürlerini uygulamak	A.3.1	Acil durum talimatlarına uygun hareket eder.
				A.3.2	Çalışma ortamında meydana gelen iş kazası gibi acil durumlarda temel ilk yardım önlemlerinin alınmasına katkı sağlar.
		A.4	Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygulamak	A.4.1	Çalıştığı alanda ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere taşınmasını sağlar.
				A.4.2	Kuruluş kaynaklarını (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Kategoriye özel satış planlamasını yapmak (devamı var)	B.1	Kategoriye özel ürün, müşteri ve pazar analizi yapmak	B.1.1	Sorumlu olduğu kategorideki ürün ve hizmetlerin çevrim içi satışı için yurt içi ve yurt dışında yeni kanallar araştırır.
				B.1.2	e-ticaret ve sorumlu olduğu kategoriye ilişkin gelişmeleri takip ederek raporlar.
				B.1.3	Rakiplerin e-ticaret stratejileri ve faaliyetlerini araştırarak raporlar.
				B.1.4	Yeni müşteri kazanmak, mevcut müşterileri korumak ve çevrimiçi satış hacmini artırmak için alternatif ürün grupları ve kategorileri geliştirir.
				B.1.5	Mevcut müşterilerin çevrimiçi alışveriş verileri üzerinden, satın alma eğilimlerini inceler.
				B.1.6	İşletmenin çevrimiçi satış platformuna gelen müşteri şikâyet ve önerilerini inceler.
				B.1.7	Müşteri portföyünü genişletmek için yeni müşteri bölümleri belirler.
				B.1.8	Yaptığı araştırmalar sonucunda şehir, bölge ve ülke bazında yeni pazar önerilerinde bulunur.
		B.2	Çevrimiçi satış stratejisi geliştirme çalışmalarına katılmak	B.2.1	Ürün, müşteri ve pazar analizleri, geçmiş döneme ait çevrimiçi satış verileri, kurumun ürün ve satış stratejilerini dikkate alarak kategoriye özel çevrimiçi satış stratejileri tanımlar.
				B.2.2	Tanımladığı stratejileri yöneticisi ve ilgili birimlerle değerlendirir.
				B.2.3	Yöneticisinden ve diğer birimlerden aldığı geri bildirimlere göre satış stratejilerini revize eder.
				B.2.4	Onaylanan stratejileri ilgili çalışanlar ve birimlerle paylaşır.
				B.2.5	Yeni müşteri kazanmaya yönelik stratejiler geliştirir.
				B.2.6	Mevcut müşterilerin bağlılığını artıracak yöntemler (çapraz satış, indirim, hediye kuponu, müşteri sadakat kartı ve benzeri) önerir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Kategoriye özel satış planlamasını yapmak (devamı var)	B.3	Planlama sürecinde diğer birimlerle işbirliği yapmak	B.3.1	Kurum içindeki ilgili birimlere çevrimiçi satış tahminleri, hedefleri ve gerçekleştirmeleri hakkında düzenli bilgi verir.
				B.3.2	Diğer çalışanlar veya birimlerden gelen talepler doğrultusunda gerekli toplantılara katılır.
				B.3.3	Toplantılar esnasında sorumlu olduğu kategori ve çevrimiçi satışlarla ilgili gerekli açıklama ve bilgilendirmeleri yapar.
				B.3.4	Toplantılarda edindiği geri bildirimleri yöneticisinin onayını da alarak kategorinin stratejilerine ve iş planına yansıtır.
		B.4	Dönemsel envanter sayımını yaptırmak	B.4.1	Depo ve ilgili birim(ler) ve/veya çalışanlar(la) görüşerek, envanter sayımının zamanlaması ve yöntemiyle ilgili planlama yapar.
				B.4.2	Yıllık veya dönemsel sayım için depoda ve birim içinde gerekli hazırlıkları yaptırır.
				B.4.3	İlgili depo çalışanlarına envanter sayımını yaptırır.
				B.4.4	Envanter kayıtlarını ve satış verilerini inceleyerek envanter sayımının tutarlılığını kontrol eder.
				B.4.5	Envanter sayımında tutarsızlık varsa yeniden sayım yaptırır.
				B.4.6	Envanter sayımı sonuçlarını raporlayarak ilgili birimlerle paylaşır.
				B.4.7	Envanter sonuçlarına göre yapılması gerekenleri içeren eylem planını hazırlar.
				B.4.8	Hazırladığı eylem planını, yöneticisinin onayıyla diğer çalışanlar ve/veya birim(ler)le paylaşır.
B.4.9	Eylem planının uygulanma sürecini takip eder.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Kategoriye özel satış planlamasını yapmak (devamı var)	B.5	Yıllık satış tahmini ve bütçe önerisi hazırlamak	B.5.1	Mevcut çevrimiçi satış verileri, pazar büyüklüğü, rakipler, satış hacmi, çevrimiçi satış trendleri, ekonomik konjonktür gibi verileri takip ederek değerlendirir.
				B.5.2	Veri analizleri ve satış tahmin teknikleri üzerinden, kategoriye özgü tahmini satış hedefleri oluşturur.
				B.5.3	Belirlediği tahmini satış hedeflerini yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar.
				B.5.4	Onaylanan satış hedeflerine göre tahmini çevrimiçi satış bütçesi oluşturur.
				B.5.5	Hazırladığı satış bütçesini yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar.
				B.5.6	Onaylanan satış tahmini ve bütçesini ilgili birimlerle paylaşır.
		B.6	Kategoriye özel iş planını oluşturmak	B.6.1	Onaylanan satış tahmini ve bütçesi, pazar analizleri ve kategoriye ait satış stratejilerini referans alarak yıllık, aylık, haftalık ve günlük iş planları hazırlar.
				B.6.2	İş planı hazırlamak için ilgili çalışan(lar)dan veya birimlerden üretim süreleri, ürün tedarik süreçleri, stok durumu, indirimler, bütçe, genel satış hedefleri gibi konularda bilgi olarak değerlendirir.
				B.6.3	Hazırladığı iş planını ilgili yöneticinin ve/veya birim(ler)in onayına sunar.
				B.6.4	Onaylanan iş planı doğrultusunda işleri önceliklendirir.
				B.6.5	Satış ekibini belirlenen ürün kategorisine uygun şekilde görevlendirir.
				B.6.6	Müşteri ziyaretlerini planlar.
				B.6.7	Mevcut personelin sorumlu olduğu satış kanallarını, müşteri kitlesini ve hedef satış rakamını bağlı olduğu yöneticisiyle beraber belirler.
				B.6.8	Yeni personele ihtiyaç duyması halinde, bu talebini gerekçeleriyle beraber yöneticisiyle paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Kategoriye özel satış planlamasını yapmak	B.7	İlgili kategorinin satın alma süreçlerine destek vermek	B.7.1	Onaylanan satış rakamlarına göre üretilmesi veya tedarik edilmesi gereken ürün bilgilerini (miktar, zaman, özellik ve benzeri) raporlar.
				B.7.2	Tedarik edilecek ürünlerle ilgili bilgileri satın almadan sorumlu birime veya çalışana iletir.
				B.7.3	Ürünlerin müşteriye teslim süresine uygun şekilde tedarik edilmesi için ilgili çalışan(lar) ve /veya birim(ler) üzerinden tedarik sürecini takip eder.
				B.7.4	Çevrimiçi mağazanın ürün stok durumunu raporlar ve takip eder.
				B.7.5	Optimum stok seviyesini sürdürebilmek için gerekli miktarda ürün satın alınmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek (devamı var)	C.1	Kategoriye özel kampanyaları planlamak	C.1.1	Müşteri ihtiyaçlarına uygun, ürün ve/veya kategori önerileri geliştirir.
				C.1.2	Arama motorlarında optimizasyona yardımcı olacak ürün ve marka grupları oluşturur.
				C.1.3	Ürünlerin istenen şekilde konumlandırılmasını sağlamak için diğer çevrimiçi satış platformlarının uzmanlarıyla işbirliği yapar.
				C.1.4	e-ticaret platformlarını takip ederek döneme (yılbaşı, bayram ve diğer özel günler) ve müşteri kitlesine uygun ürün ve konsept önerilerinde bulunur.
				C.1.5	Farklı çevrimiçi satış siteleri ile görüşerek satış kampanyaları planlar.
				C.1.6	Satış kampanyalarının takvimlemesini yapar.
				C.1.7	Planlama dışı ortaya çıkan kampanyalarla ilgili gerekli üretimin yapılması ve/veya ürün tedarik edilmesi için ilgili birimlere bilgi verir.
		C.2	Doğrudan ve aracı platformlar üzerinden satışları gerçekleştirmek	C.2.1	İşletmenin kendi çevrimiçi mağazasında ya da aracı platformlarında kullanılacak ürün tanımlarını oluşturur.
				C.2.2	İşletmenin kendi çevrimiçi mağazasında ya da aracı platformlarında kullanılacak ürün görsellerini hazırlar.
				C.2.3	Ürün tanımları ve görsellerini işletmenin kendi çevrimiçi mağazasına ve aracı platformlara yükler.
				C.2.4	Doğrudan ve aracı platformlar üzerinden yapılan satış işlemlerini takip eder ve raporlar.
				C.2.5	Çevrimiçi satışlarla ilgili müşteri sorularının cevaplanması ve satışın gerçekleşmesini sağlar.
				C.2.6	Bireysel olarak veya birimden ilgili kişi(ler)le beraber müşteri ziyaretleri gerçekleştirir ve raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek (devamı var)	C.3	Satışla ilgili sözleşme süreçlerini yürütmek	C.3.1	Doğrudan satış ve aracı platformlarda kullanılacak satış sözleşmelerini kurumsal ilkeler, satış stratejileri ve müşteri taleplerine uygun şekilde hazırlar.
				C.3.2	Müşterinin sözleşmeyi imzalama sürecini takip eder.
				C.3.3	Sözleşmenin kurum içindeki diğer birimlerin onay ve imza sürecinden geçmesini sağlar.
				C.3.4	Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.
				C.3.5	Müşteri talepleri ve kurumun faydasını gözeterek şekilde sözleşme koşullarında değişiklik önerileri geliştirerek ilgili yönetici ve/veya birimin onayına sunar.
				C.3.6	Yöneticisinin ve ilgili birim(ler)in onayını aldıktan sonra sözleşmedeki değişikliklerin uygulanmasını sağlar.
		C.4	Ürünün fiyatlandırılmasını yapmak	C.4.1	Satın alma maliyetleri, vergiler, işletme giderleri, nakliye masrafları ve benzeri gider kalemlerini dikkate alarak ürün satış fiyatlarını belirler.
				C.4.2	İndirimli veya promosyonlu ürünlerin (2 alana 1 bedava ve benzeri) fiyatlandırma alternatifleri belirler.
				C.4.3	Fiyatlandırma ile ilgili alternatifleri, yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar.
				C.4.4	Onaylanan fiyatlandırma kararının uygulanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek	C.5	Etkinliklerde kurumunu temsil etmek	C.5.1	e-ticaret, çevrimiçi satış ve sorumlu olduğu ürün gruplarıyla ilgili etkinlikleri takip eder.
				C.5.2	Kurumun tanıtımı ve satış stratejileri için hangi etkinliklerin faydalı olacağını ilgili yöneticiyle beraber belirler.
				C.5.3	Etkinlik öncesinde kurumsal tanıtım, ürünler, kampanyalar ve e-ticaret faaliyetleriyle ilgili hazırlıkları yapar.
				C.5.4	Kararlaştırılan etkinliklere katılarak kurumu, ürünleri, kampanyaları ve e-ticaret faaliyetlerini tanıtır.
				C.5.5	Katıldığı etkinliklerle ilgili raporlamaları yapar.
		C.6	Düzenli raporlamaları yapmak	C.6.1	Doğrudan ve aracı platform üzerinden gerçekleşen çevrimiçi satışları raporlar.
				C.6.2	Finansal raporlamalar için ilgili birimlere gerekli çevrimiçi satış verilerini iletir.
				C.6.3	Çevrimiçi mağaza veya arama motorlarındaki geri dönüş oranlarını iyileştirmek için internet sitesi, kullanılan e-ticaret yazılımı ve benzeri ile ilgili analizleri yapar ve raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Satış sonrası işleri yapmak (devamı var)	D.1	Tahsilat işlemlerini takip etmek	D.1.1	Yapılan satışlara ait ödeme belgesi, garanti belgesi, irsaliye ve mesafeli satış sözleşmesini hazırlar.
				D.1.2	Satışla ilgili tahsilâtın yapılması için müşteriye ödeme bilgilerini iletir.
				D.1.3	Satış sonrası ödemelerin ulaşip ulaşmadığını ilgili birim/çalışandan bilgi olarak takip eder.
		D.2	Tahsilat sonrası işlemlere destek vermek	D.2.1	Lojistikle ilgili birime/çalışan(lar)a nihai sipariş teslimat bilgilerini verir.
				D.2.2	Müşterilerin ürün, teslimat ve çalışma koşulları gibi konulardaki soru ve şikâyetlerini takip eder.
				D.2.3	Şikâyetlerin çözülmesi için sorumluluk alanıyla ilgili doğrudan inisiyatif olarak başka birim/çalışanları ilgilendiren konuları ilgililerine aktarır.
				D.2.4	Şikâyetle ilgili yapılan işlemi müşteriye iletilmesini sağlar.
				D.2.5	İlgili birimlerle irtibatla kalarak ürünlerin, sözleşmeye uygun şekilde müşteriye teslim edilmesini sağlar.
				D.2.6	Yanlış veya eksik teslimat bilgilerini değerlendirerek çözüm geliştirir.
				D.2.7	Teslimat bilgilerinin müşteriye iletildiğini teyit eder.
		D.3	İade ve değişim sürecini yürütmek	D.3.1	İade ve değişim taleplerini takip eder.
				D.3.2	İade ve değişim nedenlerini araştırarak raporlar.
				D.3.3	Yeniden satış için müşteriyle iletişime geçer.
				D.3.4	Müşterinin onayına göre yeniden satışı gerçekleştirir.
				D.3.5	Müşterinin talebi üzerine ya da stok, teslimat gibi aşamalardan kaynaklı sorunlardan dolayı gerektiğinde sipariş iptallerini yapar.
				D.3.6	İade gelen ürünlerle ilgili stok ve diğer bilgilerin güncellenmesi için ilgili çalışan ve birimlere bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Satış sonrası işleri yapmak	D.4	Müşteri memnuniyeti çalışmalarına destek vermek	D.4.1	Müşteri memnuniyetinin, uygun yöntemlerle (çevrimiçi anket, e-posta ile geri bildirim ve benzeri) ölçülmesini sağlar.
				D.4.2	Çevrimiçi satışa ilişkin müşteri memnuniyeti verilerini raporlar.
				D.4.3	Müşteri şikâyetlerine yönelik çözüm önerileri geliştirir.
				D.4.4	Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik önerilerini, ilgili yöneticisi ve birimlerin onayına sunar.
				D.4.5	Onaylanan öneriler doğrultusunda hazırladığı eylem planlarını ilgili çalışan ve birimlerle paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış hedeflerini ve bütçesini takip etmek	E.1	Satış hedeflerini takip etmek ve raporlamak	E.1.1	Sorumlu olduğu kategoriye ait satış hedefleri ve gerçekleştirmelerini karşılaştırarak raporlar.
				E.1.2	Gerçekleşen satış rakamlarını, piyasa koşulları ve rakiplerin satışlarını dikkate alarak değerlendirir.
				E.1.3	Satış hedeflerindeki sapmaların nedenlerini analiz ederek raporlar.
				E.1.4	Satış hedefine ulaşmak için revize satış planları oluşturarak ilgili yönetici ve/veya birim(ler)in onayına sunar.
				E.1.5	Yönetici ve/veya birim onayının ardından, revize satış planını uygulamaya koyar.
		E.2	Satış bütçesini takip etmek	E.2.1	Sorumlu olduğu kategoriye ait satış bütçesini, ilgili çalışanlara ve birimlere paylaşır.
				E.2.2	Satış bütçesinin daha önce ilgili birimlerce onaylanan hedeflere uygun şekilde kullanılmasını takip eder.
				E.2.3	Satış bütçesini etkileyen durumları ve karşısında yapılması gerekenleri raporlar.
				E.2.4	Gerekli durumlarda yöneticisi ve ilgili birimlerin onayıyla satış bütçesini revize eder.
				E.2.5	Revize satış bütçesini ilgili birim ve çalışanlara iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Süreçlerin mevzuata, kalite sistemine ve işyeri kurallarına uygunluğunu sağlamak	F.1	Sorumlu olduğu süreçlerle ilgili mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulamak	F.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel mevzuata ve işyeri kurallarına uygunluğunu kontrol eder.
				F.1.2	Mevzuat/işyeri kurallarındaki değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.
		F.2	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	F.2.1	Sorumluluğundaki işlemlerle ilgili olarak, işletmenin hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine yardımcı olur.
				F.2.2	İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.
				F.2.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri uygulamaya geçirir.
				F.2.4	Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri, işletme kurallarına uygun şekilde raporlar.
		F.3	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	F.3.1	İş süreçleri, kullanılan araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.
				F.3.2	Sorumluluk alanlarında saptanan hataları bularak raporlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek	G.1	Bireysel ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	G.1.1	Bireysel ve mesleki gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.
				G.1.2	e-ticaret ile ilgili yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip ederek çalışmalarına yansıtır.
				G.1.3	Gelişim ihtiyaçlarına uygun eğitim, seminer ve benzeri programlara katılır.
				G.1.4	Eğitimlerden edindiği bilgi ve deneyimleri çalışmalarına yansıtır.
		G.2	Ekip arkadaşlarının mesleki gelişimine destek olmak	G.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere yetki ve sorumluluklarına uygun şekilde aktarır.
				G.2.2	Astlarının eğitim ihtiyaçlarını takip eder.
				G.2.3	Astlarının eğitim taleplerini bağlı olduğu yöneticisine iletir.
				G.2.4	Eğitim sonrası edinilen bilgilerin ekip içinde paylaşılmasını sağlar.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Barkod okuyucu
2. Bilgi teknolojileri araçları (bilgisayar, tablet, mobil cihazlar ve benzeri)
3. Bilgi teknolojileri yazılımları (ofis programı, e-ticaret yazılımı/paket programı, internet, e-posta uygulamaları, kurumsal kaynak planlama yazılımları ve benzeri)
4. Görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, kamera, projeksiyon cihazı ve benzeri)
5. İletişim araçları (telefon, telsiz ve benzeri)
6. İlk yardım malzemeleri
7. İş sağlığı ve güvenliği malzemeleri (iş elbisesi, baret, maske, eldiven, gözlük, bone ve benzeri)
8. Ofis araç-gereçleri (kırtasiye malzemeleri, yazıcı, fotokopi makinesi, faks, tarayıcı ve benzeri)
9. Satış dokümanları (ürün kataloğu, irsaliye, fatura, mesafeli satış sözleşmesi, sipariş formu ve benzeri)
10. Yangın söndürme ekipmanı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma, analiz ve değerlendirme bilgi ve becerisi
5. Bilgisayar programları ve sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi
6. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
7. Çalıştığı sektör ve satış ile ilgili mevzuat ve normlara dair bilgi
8. Etkili iletişim becerisi
9. Finansal ve sayısal veri okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi
10. Fiyatlama, bütçe uygulamaları bilgi ve becerisi
11. İş Kanunu ve ilgili mevzuata dair temel bilgi
12. İşletmenin kalite, belgelendirme standartları bilgisi
13. Karar verme becerisi
14. Mesleki teknik terimler bilgisi
15. Pazarlama bilgi ve becerisi
16. Planlama ve organizasyon becerisi
17. Problem çözme becerisi
18. Raporlama becerisi
19. Risk yönetimi bilgi ve becerisi
20. Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi
21. Satış teknikleri bilgi ve becerisi
22. Satışta kullanılan ticari belgeler ve kıymetli evrak bilgisi
23. Sorumlu olduğu alandaki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi
24. Sözleşme hazırlama bilgi ve becerisi
25. Takım çalışması becerisi

26. Takım yönetimi becerisi
27. Temel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
28. Temel Ticaret Hukuku bilgisi
29. Temel tüketici hakları bilgisi
30. Yabancı dil bilgi ve becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, deneyim ve yetkilerine uygun şekilde karar vermek
2. Bireysel ve mesleki gelişimine dikkat etmek, takım içinde bu davranışı özendirmek
3. Çalışma ortamında iş disiplini sağlamaya destek olacak davranışlar sergilemek
4. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
5. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Çevrimiçi satış süreçlerinde kalite ve müşteri odaklı davranmak
8. Dış görünüş ve kişisel bakımına özen göstermek
9. İşyeri çalışma ilkelerine uymak
10. İşyerinde doğru kişilerden, zamanında ve doğru bilgi almak ve aktarmak
11. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
12. Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak
13. Meslek etiğine uygun davranmak
14. Mevcut müşterileri elde tutmaya ve satışı artırmaya yönelik öneriler geliştirmek
15. Problemlere yönelik alternatif çözüm önerileri geliştirmek
16. Problemleri kapsamlı biçimde tanımlamak
17. Takım çalışmasına özen göstermek ve teşvik etmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6) 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 Mesleki Yeterlilik Kurumu, Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.