

Belgelendirme Kapsamı	Bu program, 17UY0323-4/00 Satış Danışmanı Seviye 4 adaylarının belgelendirilmesine yönelik olarak yapılacak olan sınav için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, kabul şartlarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi kapsamaktadır.																																			
İş ve Görev Tanımı	Satış Danışmanı (Seviye 4) 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.																																			
Şart Koşulan Yeterlilik	<p>Teorik Sınav 17UY0323-4 Satış Danışmanı Seviye 4 Ulusal Yeterliliğinde belirtilen öğrenme çıktısı, başarımlar ölçütleri veya kontrol listelerinde belirtilen bilgi ve beceri ifadeleri ile eşleştirilmiş şekildedir.</p> <table border="1" data-bbox="448 622 1522 864"> <thead> <tr> <th>Zorunlu Birimler</th> <th>Sınav Türü (Teorik)</th> <th>Başarı Notu</th> <th>Soru Sayısı</th> <th>Sınav Süresi (dk.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1 17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu</td> <td>T1</td> <td>70</td> <td>25</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları</td> <td>T1</td> <td>70</td> <td>20</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri</td> <td>T1</td> <td>70</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Performans Sınavı 17UY0323-4 Satış Danışmanı Seviye 4 birime yönelik beceri ve yetkinlik ifadeleri diğer birimlerin beceri ve yetkinlik kontrol listelerinde tanımlanmış olup, bu kapsamda söz konusu beceri ve yetkinlik ifadelerinin ölçme ve değerlendirmesi yapılacaktır.</p> <table border="1" data-bbox="448 1055 1497 1232"> <thead> <tr> <th>Zorunlu Birimler</th> <th>Sınav Türü (Performans)</th> <th>Başarı Notu</th> <th>Soru Sayısı</th> <th>Sınav Süresi (dk.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları</td> <td>P1</td> <td>70</td> <td>Uygulama</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri</td> <td>P1</td> <td>70</td> <td>Uygulama</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ölçme ve Değerlendirme Satış Sorumlusu (Seviye 4) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların mesleki yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olmaları şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavları her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirilmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>	Zorunlu Birimler	Sınav Türü (Teorik)	Başarı Notu	Soru Sayısı	Sınav Süresi (dk.)	A1 17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu	T1	70	25	50	A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları	T1	70	20	40	A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	T1	70	10	20	Zorunlu Birimler	Sınav Türü (Performans)	Başarı Notu	Soru Sayısı	Sınav Süresi (dk.)	A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları	P1	70	Uygulama	60	A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	P1	70	Uygulama	30
Zorunlu Birimler	Sınav Türü (Teorik)	Başarı Notu	Soru Sayısı	Sınav Süresi (dk.)																																
A1 17UY0323-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu	T1	70	25	50																																
A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları	T1	70	20	40																																
A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	T1	70	10	20																																
Zorunlu Birimler	Sınav Türü (Performans)	Başarı Notu	Soru Sayısı	Sınav Süresi (dk.)																																
A2 17UY0323-4/A2: Satış Alanı Uygulamaları	P1	70	Uygulama	60																																
A3 17UY0323-4/A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri	P1	70	Uygulama	30																																
Beceriler	<ul style="list-style-type: none"> Acil durum bilgisi Araç, gereç ve ekipman bilgisi Bilgisayar okuryazarlığı (ofis programları dâhil) becerisi Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi Çalıştığı sektör ve satışla ilgili mevzuat ve normları işe göre uygulama bilgi ve becerisi Çalıştığı sektörde çevre koruma yöntemleri bilgisi Çalıştığı sektörde temel stoklama bilgisi Çalıştığı sektörde hizmet/üretim süreçleri ile standartlarına dair temel bilgi Çalıştığı sektörde kişisel koruyucu donanım kullanım ve bakım bilgisi Çalıştığı sektördeki ürün ve malzemeler ile bunların standartlarına dair temel bilgi Çalıştığı sektördeki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi Çalıştığı sektörle ilgili mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi Ekip içinde çalışma bilgi ve becerisi Hijyen bilgisi İş organizasyonu bilgi ve becerisi İş sağlığı ve güvenliği bilgisi İşletme yerleşim plan bilgisi İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi Mesleki matematik bilgisi 																																			

	<ul style="list-style-type: none">• Mesleki teknik terim bilgisi• Muhakeme becerisi• Müşteri ilişkileri beceri• Müşteriler ve çalışanları ikna etme becerisi• Ödeme araçları ve sistemleri bilgisi• Öğrenme, öğrendiklerini aktarma ve kendini geliştirme becerisi• Problem çözme becerisi• Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi• Satış tekniklerini kullanma bilgi ve becerisi• Sayısal ve sayılarla düşünme becerisi• Sözlü ve yazılı iletişim becerisi• Süreç izleme ve koordinasyon becerisi• Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgisi ve becerisi• Temel çalışma mevzuatı bilgisi• Temel iş planlama bilgisi• Temel muhasebe bilgisi• Ticari ve mali belgelere ilişkin bilgi• Tüketici hakları bilgisi• Ürünlerin satışa uygunluğuna dair temel bilgi• Yangın önleme ve yangınla mücadele bilgisi• Zamanı iyi kullanma becerisi
Ön Şartlar	Yok
Davranış Kuralları	<ul style="list-style-type: none">• Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek• Çalışma ortamında iş disiplini sağlamada doğru, etkili tutum ve davranışlara sahip olmak• Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak• Çalışmalarında planlı ve organize olmak• Çevre korumaya karşı duyarlı olmak• Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek• Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak• Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek• Güvenli çalışma şartlarına uymak• İşyeri çalışma prensiplerine uymak• İşyerinde ilgili kişilerden, zamanında bilgi almak ve aktarmak• İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek• Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek• Kişisel bakımına özen göstermek• Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek• Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
Sınavda Kullanılacak KKD'ler	Yok
İlk Belgelendirme Kriterleri	<p>Adaylar direk veya web sitesi üzerinden başvuru formunda talep edilen bilgileri doldurarak ıslak imzalı olarak TESKO' ya ulaştırır. Yeterlilik kapsamına göre belgenin verilebilmesi için;</p> <p>a) Başvurunun alınması ve değerlendirilmesinin, Belgelendirme prosedüründe yazan şartlara göre yerine getirilmesi ve kabulünün sağlanması.</p> <p>b) Ölçme ve değerlendirme sonuçlarının belgelendirme programına göre yeterli olması gerekir.</p> <p>Aday bu adımlardan sonra ilk belgeyi almaya hak kazanır.</p> <p>Belgenin geçerlilik süresi adayın performans sınavından başarılı olduğu tarihte başlar ve 5 yıl süresince geçerlidir.</p>
Yeniden Belgelendirme Kriterleri	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>

Gözetim Yöntemleri ve Kriterleri	Yok
Belgenin Askıya Alınması	Belge aşağıdaki tanımlanmış hususlarda askıya alınır: <ul style="list-style-type: none">- Belgelendirilmiş kişinin Personel Belgelendirme Sözleşmesine aykırı bir tutum içinde bulunması durumunda, belge öncelikli olarak askıya alınır. Bu durum belge sahibine bildirilir, hatanın düzeltilmesi için 15 gün süre verilir.- Gözetim tarihi geçen belge sahipleri için belge öncelikle 15 gün askıya alınır ve gözetim sürecinin tamamlanması beklenir.- Gözetim sonucu performansı yeterli bulunmayan veya belge sahiplerinden kaynaklanan nedenlerle gözetimi yapılamayan belge sahiplerinin belgeleri askıya alınır. Askı sebebi ortadan kalktığında belgenin geçerliliği, belge geçerlilik süresi sonuna kadar devam eder. Askıya alındıktan sonraki 3ay içerisinde herhangi bir bildirim olmazsa belge iptal edilir.
Belgenin İptal Edilmesi	Belge aşağıda tanımlanmış hususlarda iptal edilir: <ul style="list-style-type: none">- Gözetim süreci bitmiş, askıya alma süresini geçmiş belgeler,- Personel Belgelendirme Sözleşmesine göre yanıtıcı şekilde kullanılmış ve düzeltme talebi istenmiş, ama düzeltme yapılmamış belgeler,- Belgelendirme ve gözetim proseslerinde kasti olarak yanıtıcı ve yanlış bilgileri beyan ettiği anlaşılan ve /veya sahte evraka göre düzenlendiği belirlenen belgeler,- TURKAK ve MYK tarafından TESKO'nun yetkilerinin iptali durumunda; verilen belgelerin iptali; eğer belge, gözetim prosesine uğramamış ise gözetim prosesi zamanında, gözetim prosesine uğramış belgeler için ise belge süresinin sonuna kadar geçerlidir.
Belgelendirmenin Kapsamı veya Seviyesinin Değiştirilmesi için Kriterler	Belgelendirme programında ilave değerlendirme gerektirecek şekilde bir değişiklik olduğunda (Revizyon vb.), ilgili program kapsamında belgeli tüm adaylar mümkün olduğunda e-mail, mümkün olmadığında SMS veya telefonla bilgilendirilir. Belgelendirilmiş kişinin değişen şartları karşıladığını doğrulamak için teorik ve performans sınavı seçeneklerinden biri veya birkaçı kullanılabilir. Uygulanabilir olduğunda yeniden belgelendirme süreci kişinin değişen şartları karşıladığını doğrulamak için kullanılır.
Sınav ve Belge Ücretleri	Sınav ücreti Tesko web sayfası üzerinde ücret politikası başlığı altında kamunun erişimine açık haldedir. Belge Ücreti: MYK sayfasında belirtilen belge ücreti Ücretlerin sınav öncesi Akbank TR66 0004 6012 7788 8000 0456 82 Iban numaralı TESKO Kalite Gözetim ve Belgelendirme firması TL hesabına yatırılması gerekmektedir. Girdiği ilk sınavda başarısız olan adaylar başarısız olduğu yeterlilik birimleri ve sınav türleri için ilave sınav ücreti ödemededen ilk sınav tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde 2 kez daha sınava girebilirler.
Şikâyet ve İtiraz Süreci	Şikâyet ve İtiraz hakkında ayrıntılı bilgilendirmeye www.tesko-nde.com web adresi üzerinden ulaşabilirsiniz. İtirazlar için zaman aşımı süresi belgelendirme kararının ilanından itibaren 15 iş günüdür.