

Meslek	BT SATIŞ ELEMANI
Seviye	4¹
Referans Kodu	12UMS0253-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş	İTO Koordinasyonunda TBV Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih / Sayı	29.08.2012 Tarih ve 64 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı	16/10/2012 - 28443 (Mükerrer)
Revizyon No	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

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

BT: Bilgi teknolojilerini,

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

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

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

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

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

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

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

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

GÜRÜLTÜ: İşitme kaybına yol açan veya sağlığa zararlı olan veya başka tehlikeleri ortaya çıkaran bütün sesleri,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İRSALİYE: Satılan malın taşınırken yanında bulunması gereken resmi evrakı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

OFİS ERGONOMİSİ: Ofis ekipmanları ve genel ofis çalışma ortamının çalışanların fiziksel ve zihinsel olarak rahat çalışmasına ve verimliliklerinin arttırılmasına yönelik olarak düzenlenmesini,

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

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

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

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

SİPARİŞ EMİRLERİ: Müşteriden gelen ürün taleplerini,

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

TEDARİK SÜRECİ: Ürünün, siparişten stoklara girişine kadar geçen sürecini,

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

TERMAL KONFOR: Çalışma ortamında çalışanların büyük çoğunluğunun ısı, nem, hava akım hızı ve termal radyasyon gibi iklim şartları açısından, bedensel ve zihinsel faaliyetlerini sürdürürken belli bir rahatlık içinde bulunmasını,

TERMAL RADYASYON : İletimi için maddesel bir ortama gerek olmayan ısı türünü,

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

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

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

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

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

ifade eder.

1. GİRİŞ

BT Satış Elemanı (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası (İTO) koordinasyonunda TBV Türkiye Bilişim Vakfı ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmıştır.

BT Satış Elemanı (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

BT Satış Elemanı (Seviye 4), İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre; bilişim teknolojileri sektöründe; BT ürün ve hizmetlerinin satış öncesi hazırlık faaliyetlerini yürüten, tanıtımını yapan, kurumsal veya bireysel satış faaliyetlerini gerçekleştiren, satış sonrası işlemleri ve mesleki gelişim çalışmalarını yürüten nitelikli meslek elemanıdır.

Meslek elemanının, yaptığı işlemlerde, satış işlemini gerçekleştirebilecek düzeyde genel bilgisayar donanım ve çevre birimleri, internet ve ofis programları kullanım bilgisine sahip olması esastır.

İşlemlerin yapılmasında iş talimatlarına uygun çalışır ve sorumluluk alanı dışında kalan arızaları ve hataları ilgili kişilere bildirir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08 : 3322 (Ticari satış temsilcileri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Elle Taşıma İşleri Yönetmeliği

Güvenlik ve Sağlık İşaretleri Yönetmeliği

Hazırlama, Tamamlama ve Temizleme İşleri Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü

İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik

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

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

BT Satış Elemanı (Seviye 4), genelde kapalı alanlarda, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış, termal konfor koşullarında ve uygun gürültü düzeyinde, ofis ergonomisine uygun hazırlanmış ortamlarda ayakta veya oturarak çalışır. Çalışma ortamı ve koşulları alt sektörlere göre farklılıklar gösterir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG önlemleri almak (devamı var)	A.1	Risk etmenlerini azaltmak	A.1.1	Tehlikelerin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi çalışmalarına katkıda bulunur.
				A.1.2	Talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlikeler ve riskleri İSG birimine/görevlisine veya amire, önlem önerisiyle birlikte iletir.
				A.1.3	Çalışma ortamında belirlenen tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin ortadan kaldırılması çalışmalarına katkıda bulunur.
		A.2	Çalışanlarla ilgili İSG önlemlerini almak	A.2.1	Önlenemeyen risklerden korunmak amacıyla yapılacak işe uygun nitelikteki kendisine verilen kişisel koruyucu donanımı talimatlara uygun olarak kullanır.
				A.2.2	Bilgisayar ekranının yüksekliğini boyun ve göz sağlığına uygun şekilde konumlandırır.
				A.2.3	Ekran çözünürlüğünü, donanımsal olarak önerilen sınırlar içerisinde, rahat okunabilirliği sağlayacak şekilde ayarlar.
				A.2.4	Masa başında beden sağlığını korumaya yönelik belirtilen kurallara uygun şekilde oturur.
				A.2.5	Masa başında aralıksız oturma süresini ve mola verme aralıklarını kurallara uygun şekilde ayarlar.
				A.2.6	İşlemler sırasında çalışanların sağlık ve güvenlik açısından tehlikeli davranışta bulunduğunu tespit ederse, kendisine verilen eğitim ve talimatlar doğrultusunda uyarır.
				A.2.7	Çalışanların iş süreçlerinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda, işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde amire bildirimde bulunur.
				A.2.8	İlk yardım ve acil müdahale araçlarını gerektiğinde uygun şekilde kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG önlemleri almak	A.3	Çalışılan alanlarda İSG önlemlerini almak	A.3.1	Çalışma ortamındaki güvenlik ve sağlık işaret ve levhalarına uygun davranır.
				A.3.2	İşe özgü olarak talimatlarda belirtilen havalandırma, ısıtma-soğutma, aydınlatma gibi önlemlerin çalışma öncesinde uygulanmasını sağlar.
				A.3.3	İşlemler sırasında kullanılan ofis araç ve gereçlerini güvenlik talimatlarına uygun olarak kullanır.
		A.4	İşletmenin acil durum önlemlerini uygulamak	A.4.1	Aldığı eğitime ve yapılan görevlendirmeye göre; işletmenin afet-acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.
				A.4.2	Acil durum ve acil tahliye tatbikatlarında yapılan plana göre, verilen görevleri uygun yöntemler kullanarak gerçekleştirir.
				A.4.3	Çalışma esnasında oluşan ve anında giderilemeyecek tehlikeli durumları amirlerine, yetkililere veya gereken durumlarda işletme dışında ilgili kurumlara bildirir.
				A.4.4	Uygulanan işleme özel acil durum yöntem ve kurallarını uygular.
				A.4.5	Acil durumlarda çıkış veya kaçış yöntem ve kurallarını uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma önlemleri almak	B.1	Çevresel tehlikeleri belirlemek	B.1.1	Çalışma ortamı ile ilgili çevresel etkilerin değerlendirilmesine ve olası tehlikelerin belirlenmesine katkıda bulunur.
				B.1.2	Varsa talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlikeler ve riskleri ilgili birime/görevliye veya amire, önlem önerisiyle birlikte iletir.
				B.1.3	Belirlenen çevresel tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerin ortadan kaldırılması çalışmalarına katkıda bulunur.
		B.2	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	B.2.1	İş süreçleri sırasında oluşabilecek çevresel etkilere ve olası tehlikelere ilişkin belirlemelerine göre, işletme talimatlarına uygun şekilde önlemler alır.
				B.2.2	Tedbirlere rağmen gerçekleşen zararlı sonuçların giderilmesine ilişkin acil önlemleri, işletme kurallarına ve teknik yöntemlerine uygun olarak uygular.
				B.2.3	İş süreçleri sırasında oluşan atıkların, işletme talimatlarına göre bertaraf edilmesini sağlar.
				B.2.4	Çevresel olarak olumsuz etki yaratabilecek fonksiyonlarına karşı, kullanılan cihaz, donanım ve araçların güvenli ve sağlıklı çalışma tedbirlerini alır.
		B.3	İşletme kaynaklarının verimliliğini sağlamak	B.3.1	Kullanılan enerji, sarf malzemeleri, zaman, gibi işletme kaynaklarını, iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.
				B.3.2	İş süreçlerinde kullanılmak üzere talep edilecek elektronik malzeme, donanım ve araçların, enerji tasarrufu ve verimlilik sağlayan özelliklerde olmasını önerir.
				B.3.3	Sistem ve cihazların asgari enerji ile azami verimde çalışması amacıyla; cihaz ve sistemlerin talimatlarda belirlenen çalışma önlemlerini uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite uygulamalarına destek vermek	C.1	Yaptığı çalışmaların kalitesini denetim altında tutmak	C.1.1	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre uygular.
				C.1.2	Kullanılan ofis araç ve gereçlerinin kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışır.
				C.1.3	Yaptığı işlemlerin standartlara uygunluğunu denetler.
				C.1.4	Çalışmayla alakalı kalite yönetim sistemi formlarını doldurur.
		C.2	Süreçleri iyileştirme, saptanan hata ve arızaları engelleme çalışmalarına katılmak	C.2.1	Çalışmalar sırasında saptanan sorunları yetkiliye bildirir.
				C.2.2	Sorunları oluşturan nedenlerin belirlenmesine ilişkin inceleme ve değerlendirme çalışmalarına, verilen görevlere göre katılır.
				C.2.3	İş süreçlerinin iyileştirilmesine ve hataları gidermeye yönelik kendisinin ve diğer çalışanların yaptığı gözlemleri, geliştirdiği görüş ve önerilerini işletme kurallarına göre amire/ilgili yetkiliye iletir.
				C.2.4	İşletmenin sorun gidermeyle ilgili yöntem ve kurallarını uygular/uygulanmasını sağlar.
				C.2.5	Yetkisinde olmayan veya gideremediği sorunları amire/ilgili yetkiliye bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	D.1	İş emirlerini almak	D.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alır.
				D.1.2	Gelen iş emirlerinin içerdiği işlemlere dair mevcut durum hakkında ilgili kaynaklardan bilgi toplar.
				D.1.3	Edindiği bilgilere göre iş emirlerindeki işlerin teknik özelliklerine dair ilgili amirle gerektiğinde değerlendirme yapar.
				D.1.4	Periyodik iş takvimlerinden günü gelmiş işlemleri belirler.
		D.2	İş planlaması yapmak	D.2.1	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre gerçekleştirilecek işlemleri saptar.
				D.2.2	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yapar.
				D.2.3	Yaptığı iş planını amirine onaylatır.
				D.2.4	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.
		D.3	Çalışılan alanın işe uygun düzenlenmesini sağlamak	D.3.1	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.
				D.3.2	İş alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirilmesine ve standartlaştırılmasına katkıda bulunur.
				D.3.3	Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımların elektriğini keser.
				D.3.4	Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Üst yönetime bilgilendirme ve raporlama yapmak	D.4.1	Yapılan işlemlerin sonuçları hakkında işletme formatlarına uygun şekilde raporlar hazırlar.
				D.4.2	Gerçekleştirilemeyen işlemleri, nedenleri ile değerlendirerek, amire raporlar.
				D.4.3	Tamamlanmış işlemler hakkında talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verir.
				D.4.4	İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre aksaklıkları üstlerine sözlü ve/veya yazılı olarak bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış öncesi hazırlık yapmak (devamı var)	E.1	BT ürün ve hizmetlerini satışa hazırlamak	E.1.1	Satışı gerçekleştirilecek BT ürün ve hizmetlerinin, satış sırasında önem taşıyan teknik özelliklerini tespit eder.
				E.1.2	Satışı gerçekleştirilecek bilgisayar bileşenlerinin birbirleriyle olan uyumluluklarını tespit eder.
				E.1.3	BT ürünleri hakkında yapılan test, inceleme ve kıyaslama analizlerini araştırır.
				E.1.4	BT ürün ve hizmetleri ile ilgili teknolojik gelişmeleri takip eder.
				E.1.5	Ürün ve hizmetlere dair garanti ve diğer yasal uyumluluk belgeleri ile ilgili süreçlerini takip eder.
		E.2	BT ürün ve hizmetleriyle ilgili basit düzeyde piyasa araştırması yapmak	E.2.1	Piyasadaki arz ve talep hareketleri hakkında bilgi toplar.
				E.2.2	Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin, piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında bilgi toplar.
				E.2.3	Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirir.
				E.2.4	İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini tespit eder.
		E.3	İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesinin belirlenmesine katkıda bulunmak	E.3.1	Geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satışlarını haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak raporlar.
				E.3.2	İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesinin malzeme, işgücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirlenmesi için öneriler geliştirir.
				E.3.3	İşletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde ve belirlenen ölçütlere göre stok takibi yapar.
				E.3.4	Ürün ve hizmetlere ait stok, kapasite ve fiyat sınırlamalarını içeren satış listesi oluşturulmasına katkı sağlar.
				E.3.5	Müşteri bazında satış analizleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış öncesi hazırlık yapmak	E.4	BT ürünlerinin tedarik sürecine katkı sağlamak	E.4.1	Ürün ve hizmet bazında satış analizi yapar.
				E.4.2	Tedarik edilmesi gereken ürünleri satın alma sorumlusuna bildirir.
				E.4.3	Ürünlerin, tedarikçilerden sipariş edilme zamanının belirlenmesine yardımcı olur.
				E.4.4	Tedarik edilmekte olan ürünlerin yükleme ve teslimat süreçlerini takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapmak	F.1	BT ürün ve hizmetleri hakkında müşterilere bilgi vermek	F.1.1	Satışı yapılan ürün ve hizmetler hakkında müşterileri bilgilendirir.
				F.1.2	Varsa ürün ve hizmetlerin tedariki ile ilgili özel durumları açıklar.
				F.1.3	Müşterilerin beklentilerini tespit etmeye çalışarak, doğru teknolojik ürün ve hizmete yönlendirmeye çalışır.
				F.1.4	Ürün ve hizmetlerin, müşteri kararını etkileyecek önemli avantaj ve dezavantajlarını uygun biçimde açıklar.
		F.2	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımında iletişim araçlarını kullanmak	F.2.1	Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle hangi kanallardan iletişim kurabileceğini tespit eder.
				F.2.2	Mevcut bayiler ile düzenli biçimde telefon, anlık mesajlaşma yazılımları veya e-posta mesajları aracılığı ile iletişim kurar.
				F.2.3	Gerekli durumlarda ve işletme politikasına göre bayilere deneme veya teşhir amaçlı ürün numuneleri gönderir.
		F.3	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için saha çalışması yapılmasına destek vermek	F.3.1	Satış potansiyelini artırmak için önemli ürünlerin numuneleri ile tanıtımını yapar.
				F.3.2	Bayileri, satış amaçlı görsellerin etkin kullanılması konusunda yönlendirir.
		F.4	İnternet üzerinden BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımlarına katkı sağlamak	F.4.1	İşletme web sitesine ürün ve hizmet tanıtımlarının eklenmesi ve güncellenmesi için ilgili personele yardımcı olur.
				F.4.2	Üretici web sitelerinde yer alan ürün bilgileri ile işletme web sitesinde yer alan ürün bilgilerini karşılaştırarak ürün tanıtımlarının doğruluğunu sınar.
				F.4.3	Yaptığı değerlendirme sonucunda ürün tanıtımına ilişkin görüş ve önerilerini amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını yapmak (devamı var)	G.1	Fiyat tekliflerini sunmak	G.1.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları tespit eder.
				G.1.2	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerini verir.
				G.1.3	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektupları hazırlar.
		G.2	Bayi kanalının satış performansını artırıcı çalışmalar yapmak	G.2.1	Bayilerin bölgesel veya potansiyel müşteri niteliklerine uygun satış avantajlarını tespit etmesine yardımcı olur.
				G.2.2	İşletme kural ve yöntemlerine göre verilebilecek mali satış destekleri, indirim ve iskontolar hakkında bilgi verir.
		G.3	Sipariş emirleri almak	G.3.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edebileceği kanalları tespit eder.
				G.3.2	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşterinin alım tekliflerine erişir.
				G.3.3	Müşterilerin ürün alım tekliflerini değerlendirir.
				G.3.4	Müşteri cari hesaplarını ve risklerini kontrol eder.
				G.3.5	Müşterinin taleplerini, stok, kapasite ve müşterinin ticari risklerini dikkate alarak kabul eder.
				G.3.6	Sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına girer.
				G.3.7	İşletme kural ve yöntemlerine göre ürün ve hizmet ödenmesine ilişkin muhasebe işlemlerinin yapılmasını sağlar.
G.3.8	Ödeme durumu onaylanmış siparişlerde yer alan ürünleri sevk edilebilir olarak tanımlar.				
G.3.9	Ödeme durumu onaylanmış hizmetlerin uygulanması için gerekli işlemleri başlatır.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını yapmak	G.4	Satışı yapılan ürün teslimatlarının yapılmasını takip etmek	G.4.1	Satışı yapılan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceğini tespit eder.
				G.4.2	Müşteriye doğrudan teslimatı yapılacak ürünler için depo sorumlusu ile iletişim sağlar.
				G.4.3	Müşteriye kargo veya özel sevkiyat ile teslimatı yapılacak ürünler için, depo çıkış listelerini hazırlar.
				G.4.4	Ürün çıkışı ile ilgili düzenlemesi gereken fatura, irsaliye vb. evrakları hazırlar.
				G.4.5	Ürün teslimatlarının doğru biçimde gerçekleştirildiğinin kontrolünü sağlar.
				G.4.6	Gereğinde satılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşteriye yönlendirir.
		G.5	Satışı yapılan hizmetlerin uygulanmasını takip etmek	G.5.1	Hizmetin verileceği zaman için işletme ekiplerinin iş kapasitesini dikkate alarak planlama önerisinde bulunur.
				G.5.2	Hizmetin verileceği zaman, yer ve hizmetin kapsamı hakkında ilgili ekiplerden bilgi alır.
				G.5.3	Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli olan ürün, araç ve ekipmanların sevk edilmesini sağlar.
				G.5.4	Müşterilere verilen hizmetler sonrasında işletme ekiplerinden ve müşteriden geri bildirim alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	BT ürün ve hizmetlerinin bireysel kullanıcı satışını yapmak	H.1	İletişim araçları veya internetten satış sistemleri üzerinden sipariş emirlerini almak	H.1.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edilebilecek kanalları tespit eder.
				H.1.2	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerini verir.
		H.2	İşletme içinde sipariş almak	H.2.1	Müşterinin satın alma kararını verdiği ürün veya hizmet ile ilgili olarak temel beklenti ve ürün özelliklerinin uyduğundan emin olur.
				H.2.2	Ürünün kullanımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.
				H.2.3	Stok ve kapasite düzeyini dikkate alarak sipariş formlarını satış / ticari yönetim yazılımına girer.
				H.2.4	İşletme kural ve yöntemlerine göre ödeme ve teslimat işlemleri için müşteriye rehberlik eder.
		H.3	Satışı yapılan ürünlerin müşteriye teslim edilmesini takip etmek	H.3.1	Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini alır.
				H.3.2	Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları kontrol eder.
				H.3.3	Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini sağlar.
				H.3.4	Satışı yapılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşterinin yönlendirilmesini sağlar.
		H.4	Veri güvenliği ve gizliliğini sağlamak	H.4.1	İşletmenin veri güvenliği ve gizliliği ilkelerine uygun hareket eder.
				H.4.2	Müşterilere ait bilgilerin gizliliğini sağlama önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Satış sonrası işlemleri yürütmek (devamı var)	I.1	Satış raporları hazırlamak	I.1.1	Yaptığı satışları günlük, aylık, dönemsel veya yıllık olarak raporlar.
				I.1.2	Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarını raporlar.
				I.1.3	Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerini araştırarak raporlar.
				I.1.4	Varsa kendisine verilmiş olan satış hedeflerini gerçekleştirme durumlarını raporlar.
				I.1.5	Varsa kendisine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlar.
		I.2	Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesine katkı sağlamak	I.2.1	Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine katkı sağlar.
				I.2.2	Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında bilgilendirir.
				I.2.3	Muhasebe kayıtlarında oluşabilecek hataların giderilmesine katkı sağlar.
				I.2.4	Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesini sağlar.
		I.3	Müşterilerden geri bildirim toplamak	I.3.1	Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirileri tespit ederek raporlar.
				I.3.2	İşletme kural ve yöntemlerine göre toplanan geri bildirimleri birim sorumluları, satın alma yetkilileri ve tedarikçiler ile paylaşır.
		I.4	Bayilerin satış performanslarını izlemek	I.4.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre tespit edilen bayi stoklarında kalan ürünlerin sebeplerini araştırır.
				I.4.2	Bayi stoklarında uzun süreli olarak satılmayan ürünler için çözüm yolları bulmasına yardımcı olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Satış sonrası işlemleri yürütmek	I.5	Müşteri geri bildirimlerine çözüm sağlamak	I.5.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden gelen arıza, sorun ve benzeri diğer bildirimleri alır.
				I.5.2	Kayıt altına aldığı şikayet ve bildirimleri çözüm ve servis departmanlarına iletir.
				I.5.3	Gerektiğinde sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçerek sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır.
				I.5.4	Çözüm sürecinde müşteri ile gerekli durumlarda iletişim ve bilgi akışı sağlar.
				I.5.5	Üretilmesine karar veren çözüm için işletme kuralları ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli müşteri onaylarını alır.
				I.5.6	Satışı yapılan ürünlerin geri alınmasına karar verilmesi halinde, iade işlemlerini gerçekleştirir.
				I.5.7	Çözüm sonrasında müşteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli iletişimlerini sağlar.
				I.5.8	Çözüm sonrasında elde edilen müşteri memnuniyetini tespit ederek raporlar.
				I.5.9	Müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri birim sorumlusuna bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	J.1	Eğitim çalışmalarına katılmak	J.1.1	Eğitim ihtiyaçlarını ilgili birime iletir.
				J.1.2	Planlanan eğitim çalışmalarına katılır.
				J.1.3	Mesleği ile ilgili yenilikleri takip eder ve öğrenir.
		J.2	Yardımcı elemanlar ve diğer çalışanlarla mesleki bilgilerini paylaşmak	J.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır, eğitimleri uygular.
				J.2.2	Birlikte çalıştığı kişilerin gelişimine katkıda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Depolama medyaları (CD, DVD, disket)
2. Faks ve fotokopi makinesi
3. İnternet bağlantılı bilgisayar
4. İşletim sistemleri ve ofis yazılımları
5. Kablolü ve kablosuz iletişim araçları (telefon, cep telefonu, telsiz)
6. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
7. Projeksiyon cihazı
8. Ticari yazılımlar

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Atıkların ayrıştırılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
3. Basit ilkyardım bilgisi
4. Bilgisayar donanımları ve çevre birimleri bilgisi
5. Çevre koruma yöntemleri ve yasal düzenlemeler bilgisi
6. Doğal kaynakların etkin kullanımı bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. İkna becerisi
9. İnternet kullanım bilgisi
10. İş organizasyonu ve planlama becerisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. Kalite standartları ve uygulama teknikleri bilgisi
13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
14. Mesleki terim ve yabancı dil bilgisi
15. Muhakeme ve karar verme becerisi
16. Müşteri ilişkileri bilgi ve becerisi
17. Ofis programları kullanım bilgisi
18. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
19. Ön muhasebe bilgisi
20. Problem çözme becerisi
21. Satış teknikleri bilgi ve becerisi
22. Sektöre ve işyerine özel ulusal ve uluslararası talimatlar, standartlar ve yönetmelikler bilgisi
23. Standart ölçüler bilgisi
24. Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgi ve becerisi
25. Temel düzeyde ticaret kanunu bilgisi
26. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
27. Tüketici hakları bilgisi
28. Veri toplama, kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
29. Yangın önleme, yangınla mücadele, acil durum ve tahliye bilgisi
30. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
31. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
2. Amirlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
3. Beraber çalıştığı kişilerle işe göre koordinasyon sağlamak ve uyumlu hareket etmek
4. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
5. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
6. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
8. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
9. Gerekli ve acil durumlarda donanımın çalışmasını durdurmak
10. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
11. İş güvenliğine dikkat etmek
12. İşletme kaynaklarının kullanımı ve geri kazanım konusunda duyarlı olmak
13. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
14. Kendini geliştirme konusunda istekli olmak
15. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
16. Meslek etiği ve yasal düzenlemelere uygun davranmak
17. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
18. Programlı ve düzenli çalışmak
19. Sakin ve sabırlı olmak
20. Sorumluluklarını bilmek ve zamanında yerine getirmek
21. Süreç kalitesine özen göstermek
22. Talimat ve kılavuzlara uymak
23. Tehlike ve risk durumları konusunda duyarlı olmak ve ilgilileri bilgilendirmek
24. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
25. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
26. Yetkisinde olmayan işlemler hakkında ilgilileri bilgilendirmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

BT Satış Elemanı (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 Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.