

Meslek	BT SATIŞ SORUMLUSU
Seviye	5^I
Referans Kodu	12UMS0254-5
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

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) 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 konumun 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 artırılmasına 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, sipariştten 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 Sorumlusu (Seviye 5) 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 Sorumlusu (Seviye 5) 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 Sorumlusu (Seviye 5), 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 organize eden, biriminin iş planlamasını gerçekleştiren, yerinde veya müşteri ziyaretleriyle tanıtım yapan, kurumsal veya bireysel satış faaliyetlerini organize eden ve 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 : 2434 (Bilgi ve iletişim teknolojileri satışı ile ilgili profesyonel meslek mensupları)

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 Sorumlusu (Seviye 5), 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	İlk yardım ve acil müdahale araçlarını gerektiğinde uygun şekilde 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	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre iş güvenlik önlemleri uygulama ve İSG kurallarına uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak denetler.
				A.2.7	İşlemler sırasında çalışanların sağlık ve güvenlik açısından tehlikeli davranışta bulunduğunu tespit ederse, kendisine verilen eğitim ve talimatlar doğrultusunda uyarır.
A.2.8	Çalışanların iş süreçlerinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda, işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde amire bildirimde bulunur.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG önlemleri almak	A.3	Çalışılan alanlarda İSG önlemlerini almak	A.3.1	İSG araç ve donanımlarını, talimatlar doğrultusunda çalışmanın yapılacağı alanda konumlandırır.
				A.3.2	İşe özgü olarak alınan havalandırma, ısıtma-soğutma, aydınlatma gibi önlemleri çalışmaya başlamadan önce talimatlara göre uygular.
				A.3.3	Çalışma ortamındaki güvenlik ve sağlık işaret ve levhalarına uygun davranır.
				A.3.4	İşe özgü olarak varsa talimatlarda belirtilen güvenli çalışma sürelerine uyar.
				A.3.5	Çalışmalarda kullanılan araç, gereç ve aletleri güvenlik talimatlarına uygun olarak kullanır.
		A.4	İşletmenin acil durum önlemlerinin uygulanmasını sağlamak	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 durumlara ilgili birim tarafından müdahale edilmesini sağlar.
				A.4.4	Uygulanan işleme özel acil durum yöntem ve kurallarını uygular.
				A.4.5	Acil durumlarda çalışanlarının çıkış veya kaçış yöntem ve kurallarını uygulamasını koordine eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma önlemleri alınmasını sağlamak	B.1	Çevresel tehlikeleri değerlendirmek	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.2.5	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre çevre koruma önlemlerine uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak denetler.
		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/kullanılmasını sağlar.
				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.
				B.3.4	Çalışanların iş süreçlerinde; ilgili talimatlara göre işletme kaynaklarının verimli kullanılmasına uygun davranma durumunu planlı ve plansız olarak denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite uygulamalarını yürütmek	C.1	Yapılan 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	Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu denetler.
				C.1.4	Çalışmayla alakalı kalite yönetim sistemi formlarını doldurur.
		C.2	Süreçlerin iyileştirilmesi, saptanan hata ve arızaların engellenmesi 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 ekiplerinin 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 yapılacak faaliyetlerin sınıflamasını ve sıralamasını yaparak tahmini işlem sürelerini saptar.
				D.2.2	İş emrine konu olan bilgisayar donanımlarının özelliklerine ve ortam koşullarına göre, uygun çalışma alanının (donanımların bulunduğu alan veya özel atölye) neresi olduğuna karar verir.
				D.2.3	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yaparak amirine onaylatır.
				D.2.4	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.
		D.3	Personel yönlendirmesi yapmak	D.3.1	Onaylanmış iş planlamasına göre ekipler/personel arasında iş dağılımı yapar.
				D.3.2	Gerçekleştirilen işleri denetler.
				D.3.3	İşlerin özelliklerine göre gerekli durumlarda işlere nezaret eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Çalışılan alanın işe uygun düzenlenmesini sağlamak	D.4.1	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.
				D.4.2	İş alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirilmesine ve standartlaştırılmasına katkıda bulunur.
				D.4.3	Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımların elektriğini keser.
				D.4.4	Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile iletişim sağlar.
		D.5	Üst yönetime bilgilendirme ve raporlama yapmak	D.5.1	Yapılan işlemlerin sonuçları hakkında işletme formatlarına uygun şekilde raporlar hazırlar.
				D.5.2	Gerçekleştirilemeyen işlemleri, nedenleri ile değerlendirerek amire raporlar.
				D.5.3	Tamamlanmış işlemler hakkında talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verir.
				D.5.4	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 faaliyetlerini organize etmek (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	BT ürün ve hizmetleriyle ilgili gerçekleştirilecek kamu ve özel sektör ihalelerini takip eder.
				E.2.3	Satışı yapılan ürün ve hizmetlerin, piyasadaki muadilleri ve fiyatları hakkında bilgi toplar.
				E.2.4	Piyasada oluşan satış fiyatlarını tespit ederek birim sorumlusuna bildirir.
				E.2.5	İşletme kural ve yöntemlerine göre, bayilerin stok bilgisini inceleyerek olası ürün gereksinimlerini tespit eder.
				E.2.6	Ticaret rehberleri ve diğer sektör kaynaklarını kullanarak, potansiyel bayileri tespit eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış öncesi hazırlık faaliyetlerini organize etmek	E.3	İşletmenin BT ürün ve hizmet satış kapasitesini belirlemek	E.3.1	Haftalık, aylık, dönemsel veya yıllık olarak hazırlanmış geçmiş dönemlere ait ürün ve hizmet satış raporlarını kontrol eder.
				E.3.2	İşletmenin hizmet sunabilme kapasitesini, malzeme, işgücü ve planlanmış hizmet takvimine göre belirler.
				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 oluşturur.
				E.3.5	Müşteri bazında satış analizleri yapar.
		E.4	BT ürünlerinin tedarik sürecine katkı sağlamak	E.4.1	Ürün ve hizmet bazında satış analizi yapar.
				E.4.2	Ekibi tarafından tedarik edilmesi talep edilen ürünlerin tedarikçilerden sipariş edilme zamanını belirler.
				E.4.3	Satın alma sorumlusunun tedarikçilere verdiği siparişleri kontrol eder.
				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 (devamı var)	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.1.5	Teknolojik gelişmeler hakkındaki yenilikleri müşterilerle paylaşır.
		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	E-posta bültenleri ile ürün ve hizmetler hakkında güncel bilgileri müşterilere iletir.
				F.2.4	Gerekli durumlarda ve işletme politikasına göre bayilere deneme veya teşhir amaçlı ürün numuneleri gönderir.
		F.3	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımı için saha çalışması yapmak	F.3.1	Satış fırsatları oluşturmak için potansiyel müşterilerle satış toplantıları organize eder.
				F.3.2	Satış potansiyelini artırmak için önemli ürünlerin numuneleri ile tanıtımını yapar.
				F.3.3	Mevcut bayilere düzenli ziyaretlerde bulunur.
				F.3.4	Bayi yetkilileri ile sosyal iletişim fırsatları oluşturur.
				F.3.5	Bayileri, satış amaçlı görsellerin etkin kullanılması konusunda yönlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımını yapmak	F.4	İnternet üzerinden BT ürün ve hizmetlerinin tanıtımlarına katkı sağlamak	F.4.1	İşletme web sitesine ürün ve hizmet tanıtımlarının eklenmesi ve güncellenmesi konusunda önerilerini belirler.
				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	Donanım inceleme sitelerinde satışı yapılan BT ürünleri hakkında tanıtım çalışmaları yürütür.
				F.4.4	Donanım inceleme sitelerinde yer alan ürün incelemeleri, tanıtımları ve yorumlarını pazarlama aracı olarak kullanır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını yapmak (devamı var)	G.1	Fiyat teklifini oluşturmak	G.1.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre satışı yapılacak ürünlerin maliyet analizini yapar.
				G.1.2	Ürün özelliklerinin dikkate alarak işletme kural ve yöntemlerine göre satış fiyatı, ödeme seçenekleri ve satış yöntemi konusunda öneriler belirler.
				G.1.3	Ürün satışı için geliştirdiği önerilere yöneticisinden onay alır.
		G.2	Müşteriye satış fiyatı verme yöntemleri geliştirmek	G.2.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilebileceği kanalları belirler.
				G.2.2	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşteriye fiyat ve stok bilgilerinin verilmesini sağlar.
				G.2.3	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre teklif mektupları hazırlar/hazırlattırır.
				G.2.4	Gerekli durumlarda işletme kural ve yöntemlerine göre proforma fatura hazırlar.
		G.3	Bayi kanalının satış performansını artırıcı çalışmalar yapmak	G.3.1	Bayilerin bölgesel veya potansiyel müşteri niteliklerine uygun satış avantajlarını tespit etmesine yardımcı olur.
				G.3.2	İşletme kural ve yöntemlerine göre verilebilecek mali satış destekleri, indirim ve iskontoları tespit eder.
				G.3.3	Bayilerini, satın alımlarda karşılaşılabilecekleri olası mali ve teknik riskler konusunda zamanında uyarır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	BT ürün ve hizmetlerinin kurumsal satışını yapmak	G.4	Müşteri siparişlerini takip etmek	G.4.1	İşletme kural ve yöntemlerine göre müşterilerden sipariş kabul edebileceği kanalları tespit eder.
				G.4.2	Telefon, e-posta, anlık mesajlaşma veya e-ticaret yazılımları üzerinden müşterinin alım tekliflerine erişir.
				G.4.3	Müşterinin taleplerini, stok, kapasite ve müşterinin ticari risklerini dikkate alarak değerlendirir.
				G.4.4	Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını değerlendirir.
				G.4.5	Müşterinin ödeme durumunu onaylar.
		G.5	Satışı yapılan ürün teslimatlarının yapılıp yapılmadığını kontrol etmek	G.5.1	Satışı yapan elemandan ürünlerin müşteriye hangi yöntemle teslim edileceği bilgisini alır.
				G.5.2	Müşteriye teslim edilecek ürünün çıkışı ile ilgili düzenlenen fatura, irsaliye vb. evrakları kontrol eder.
				G.5.3	Satışı yapılan ürünlerin teslimatlarının işletme kural ve yöntemlerine uygun biçimde gerçekleştirilmesini sağlar.
				G.5.4	Gereğinde satılan ürünlerin kurulum ve yapılandırma hizmetleri için müşteriye yönlendirir.
		G.6	Satışı yapılan hizmetlerin uygulanmasını değerlendirmek	G.6.1	Hizmetin verileceği zaman için işletme ekiplerinin iş kapasitesini dikkate alarak planlama yapar.
				G.6.2	Hizmetin verileceği zaman, yer ve hizmetin kapsamı hakkında ilgili ekipleri bilgilendirir.
				G.6.3	Hizmetlerin verilebilmesi için gerekli olan ürün, araç ve ekipmanların sevk edilmesini sağlar.
				G.6.4	Müşterilere verilen hizmetler sonrasında işletme ekiplerinden ve müşteriden gelen geri bildirimleri değerlendirir.
				G.6.5	Müşterilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda hizmet uygulamasına yönelik iyileştirme önerileri geliştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	BT ürün ve hizmetlerinin bireysel kullanıcı satışını yapmak	H.1	İletişim araçları veya internette satış sistemleri üzerinden sipariş emirlerinin alınmasını sağlamak	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 bilgilerinin verilmesini sağlar.
				H.1.3	Satış / ticari yönetim yazılımına girilen sipariş formlarını stok ve kapasite düzeyine göre onaylar.
		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 uyuştuğundan 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 raporlarını hazırlamak	I.1.1	Biriminden yapılan satışların günlük, aylık, dönemsel veya yıllık olarak raporlarını talep eder.
				I.1.2	Satış işlemlerinde özel durumlardan kaynaklanan fiyat farklılıklarına ilişkin raporlamaları değerlendirir.
				I.1.3	Satış iptalleri ve iade işlemlerinin nedenlerine ilişkin raporları değerlendirir.
				I.1.4	Birimine verilmiş olan satış hedeflerini gerçekleştirme durumlarını raporlar.
				I.1.5	Birimine verilmiş olan satış hedeflerinin değiştirilmesini gerektiren durumları tespit ederek raporlar.
		I.2	Satış sonrası oluşabilecek sorunların giderilmesini sağlamak	I.2.1	Yanlış ve düzensiz fiyatlandırmalardan doğabilecek zararların giderilmesine yönelik işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir.
				I.2.2	Değişen bayi ticari riskleri hakkında birim yöneticisi ve muhasebe ekibini zamanında bilgilendirir.
				I.2.3	Muhasebe kayıtlarını oluşabilecek hataları dikkate alarak inceleyerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlar.
				I.2.4	Kargo veya özel sevkiyat sorunlarının giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine göre öneriler geliştirir.
		I.3	Müşterilerden gelen geri bildirimleri değerlendirmek	I.3.1	Ürünler hakkında müşterilerden gelen beğeni ve/veya eleştirilere ilişkin hazırlanan raporları inceler.
				I.3.2	Müşteri geri bildirimlerinden elde ettiği sonuçlara göre satış işlemlerinin iyileştirilmesine yönelik öneriler geliştirir.
		I.4	Bayilerin satış performanslarını değerlendirmek	I.4.1	İşletme kural ve yöntemlerine uygun olarak bayilerin satış performans değerlendirmesini yapar.
				I.4.2	Bayilerin satış performansında görülen eksikliklerin giderilmesine ilişkin işletme kural ve yöntemlerine uygun çözüm önerileri geliştirir.
				I.4.3	Bayiler tarafından işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak geliştirilen satış performansını artırıcı uygulamalarının yapılıp yapılmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölütleri	
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 değerlendirir.
				I.5.2	İlgili bölümlerle iletişime geçerek sorunların çözümüne yönelik öneriler geliştirerek yönetimden onay alır.
				I.5.3	Çözüm sürecinde müşteri ile olan iletişim ve bilgi akışını denetler.
				I.5.4	Uygulanacak çözüm için işletme kuralları ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli müşteri onaylarının alınmasını sağlar.
				I.5.5	Çözüm sonrasında müşteri memnuniyetine ilişkin yapılan raporlamaları değerlendirir.
				I.5.6	Müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerilerini birim sorumlusuna bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	J.1	Eğitim planlaması ve organizasyonu çalışmalarını gerçekleştirmek	J.1.1	Günlük deneyim ve gözlemler çerçevesinde kendisinin ve ekibindeki elemanların eğitim ihtiyaçlarının konusunu, içeriğini tespit eder.
				J.1.2	Periyodik ve bir defaya özgü eğitimleri zaman planlaması açısından değerlendirir.
				J.1.3	Çalışanların tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde düzenlenen eğitim programlarına katılımını sağlar.
		J.2	Bireysel mesleki gelişim konusunda çalışmalar yapmak	J.2.1	Meslek ve sektördeki yeni araç-gereç, donanım, yeni yöntem, yeni sistem gibi teknolojik gelişmeleri sürekli yayınları, internet, dergi gibi kaynaklardan güncel olarak izler.
				J.2.2	Tespit ettiği ihtiyaçlar çerçevesinde düzenlenen eğitim programlarına katılır.
		J.3	Yardımcı elemanlar ve diğer çalışanlarla mesleki bilgilerini paylaşmak	J.3.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.
				J.3.2	Meslek ile ilgili sınırlı seviyede bilgilendirme ve eğitimleri uygular.

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 yönetimi 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 çalışma mevzuatı bilgisi
26. Ticaret kanunu 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 Sorumlusu (Seviye 5) 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.