

**SATIŞ DANIŞMANI
SEVİYE 3
SINAV ŞARTNAMESİ**

Doküman No	MDL-ŞRT.12
Yayın Tarihi	01 Kas. 2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--

Revizyon No:	Revizyon Tarihi:	Bölüm	Açıklama:
00	-	KYS	İlk Yayın

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **MODEL MDL Belgelendirme ve Eğitim Ltd. Şti.**' ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, **KAŞELİ** ve **İMZALI** olmadığı durumlarda bilgi içindir

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, 17UY0323-3 Satış Danışmanı Ulusal Yeterliliği kapsamında yapılacak sınavlarda ki usul ve esasları belirlemektir. Bu alanda yapılacak sınavlar için temel şartları, yeterlilik alanını, sınav koşullarını, sınav sürelerini, başarı puanlamalarını ve belgelendirme süreci hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Model MDL'nin sınav ve belgelendirme süreçlerinde ki tüm hizmet faaliyetlerini kapsar.

2.UYGULAMA ALANI

Firmanın Hizmet faaliyetlerinin tamamında uygulanmalıdır.

3.TANIMLAR

Teorik Sınav: Ulusal Yeterlilik kapsamında adayların bilgi seviyelerini ölçmek için çoktan seçmeli sorular ile yapılan yapıllı sınavlardır.

Performans Sınav: Ulusal Yeterlilik adayların beceri, tutum ve davranışlarını ölçmek için uygulamalı olarak yapılan sınavlardır.

4.BAŞVURU SÜRECİ

4.1.Başvuru Talebi

Başvurunun kabul edilmesi için belge talebinde bulunan kişiler aşağıda belirtilen belgeleri temin etmek zorundadır.

- Ücretin yatırıldığına dair dekont
- Nüfus Cüzdanı Fotokopisi
- İmzalanmış Belgelendirme Başvuru Formuna

4.2.Başvurunun Kabulü

Belge talebinde bulunan kişinin belgelerinin uygunluğu kontrol edilir. Başvuruda bulunmuş kişinin belgeleri uygun olması halinde, kişi aday havuzuna kaydedilerek sınav planlaması yapılır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

5.SINAV İÇERİĞİ VE SINAV SÜRECİ

5.1.Ulusal Yeterliliğin Birimleri

Ulusal Yeterlilik aşağıdaki birimlerden oluşur.

17UY0323-3 /A1: İş Sağlığı Ve Güvenliği, Çevre Koruma Ve İş Organizasyonu Yeterlilik Birimi	Zorunlu Birim
17UY0323-3 /A2: Satış Uygulamaları Yeterlilik Birimi	Zorunlu Birim

Belge almak isteyen aday her iki birimden de başarılı olmak zorundadır.

5.2.Teorik Sınav İçeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

(T1) Çoktan Seçmeli Sorularla Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az yirmi (20) soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav (T1) uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir-iki (1-2) dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az %70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir

Teorik sınav cevap kâğıtlarının puanlandırılması cevap anahtarı kullanılarak yapılır ve her bir yeterlilik birimi için aday tarafından işaretlenmiş doğru cevap sayısı tespit edilerek, veriler sınav geçme kriterlerine göre değerlendirilip sonuçlar belirlenir. Teorik sınav sonuçlarının değerlendirilmesinde doğru cevap sayısı esastır. Yanlış ve boş cevap sayısı dikkate alınmaz. Silinmiş ve uygunsuz işaretlemeler yanlış sayılır. Her soru için yalnız bir tane doğru cevap işaretlenmelidir, birden fazla işaretleme olan sorular yanlış sayılır.

ZORUNLU BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SORU SAYISI (EN AZ)	SINAV SÜRESİ (SORU BAŞINA)
------------------	------------	----------------------	---------------------	----------------------------

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

17UY0323-3 /A1: İş Sağlığı Ve Güvenliği, Çevre Koruma Ve İş Organizasyonu Yeterlilik Birimi	T1	% 70	20	1,5 DK
17UY0323-3 /A2: Satış Uygulamaları Yeterlilik Birimi	T1	% 70	20	1,5 DK
SEÇMELİ BİRİMLER	Seçmeli birim yoktur.			

5.3.Performans Sınav İçeriği, Sınav Süresi ve Başarım Puanlaması

(P1): A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2’de yer alan “Beceriler ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Performans sınavında; beceri ve yetkinlik ifadelerinde yer alan ölçütlere uygun senaryo(lar), bilgi notları ve diğer açıklayıcı dokümanlar kullanılarak, adayların satış alanı düzenleme ve satış sürecinde; düzenleme, ikna ve iletişim becerileri, satış noktasında iş kapsamına uygun inisiyatif alma, alana-sürecesatış tekniklerine hakimiyeti gözlemlenecektir. Bu amaçla;

- Ek A2-2’de yer alan beceri ve yetkinlik uygulamalarını yapması istenecektir.
- Değerlendiriciler gerekli gördükleri noktalarda, belirlenecek kurallara göre sözel sorular sorup açıklamalar isteyebilirler. Bu soru ve açıklamaların içeriği ve kapsamı performans kontrol listelerinde tanımlanacaktır. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi, uygulamanın kapsamına göre tespit edilerek sınav kontrol listesinde belirtilir. Performansa dayalı sınav gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında ve çalışma ekipmanları ile gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

BİRİMLER	SINAV TÜRÜ	BAŞARIM NOTU (EN AZ)	SINAV SÜRESİ (SORU BAŞINA)
17UY0323-3/A2: Satış Uygulamaları	P1	% 70	35 DK

5.4.Kritik Adımlar

Adaylar başarılı sayılabilmesi için, başarım ölçütlerinde ki belirtilen tüm kritik adımlardan

BY.1 Belirlenen ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.

BY.6 Müşteriye ve duruma uygun satış görüşmesi süreci adımlarını (karşılama, ağırlama, ihtiyaç belirleme, faydayı sunma, itirazları karşılama, bilgilendirme ve uğurlama) uygular

BY.8 Kasada kredi kartı ile tahsilat işlemlerini yapar.

BY.9 Satışa çıkartılacak motorlu araçların fiyatını onaylar.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

5.7. Ölçme ve Değerlendirme

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için T1 ve P1 sınavından başarılı olması gerekir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır. Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

6. SINAV KURALLARI

- Aramızda gribal enfeksiyon, ateş, öksürük ve boğaz ağrısı gibi şikayetleri olanlar varsa sınav hakkınız saklı kalmak kaydıyla sınav alanından ayrılabilirsiniz. Pandemi döneminde olası salgın hastalıkların yayılmaması için MYK'nın yayınladığı rehber doğrultusunda tüm önlemler MODEL BELGELENDİRME tarafından alınmıştır.
- Sınavda kullanmanız gereken formlara bilgilerinizi okunaklı şekilde ve eksiksiz doldurmalısınız.
- Sınava giren adaylar, sınavın **ilk 10 dakikasında** ve **son 10 dakikasında** sınav alanını terk edemezler. Sınavın **ilk 10 dakikasından sonra** gelen adaylar sınava alınmazlar.
- Sınavda, cep telefonu, çağrı cihazı vb. haberleşme araçlarını kullanmak yasaktır. Lütfen mobil cihazlarınızı kapalı konuma getiriniz.
- Adayların sınav alanına delici, kesici ve yaralayıcı aletler ile ateşli silahları getirmesi yasaktır.
- Sınav süresince adaylar birbirleri ile konuşamazlar. Sınav sırasında kopya çeken, kopya veren adayların sınavları geçersiz sayılır. Sınavımız kameralar ile kayıt altına alınmaktadır.
- Sınav süresince sınav alanında içme suyu, şeker ve alınması zorunlu ilaçlar hariç yiyecek ve içecek bulundurmak, tütün ve tütün ürünlerini kullanmak yasaktır.
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır. Sınav kurallarına aykırı hareket edenler sınav alanından çıkartılır ve sınavı geçersiz sayılır.
- Başvuru esnasında kritik adımlar tarafınıza bildirilmiştir. Kritik adımlardan herhangi birinden dahi başarısız olmanız halinde sınavdan başarısız sayılırsınız.
- Sağlık problemi dışında ve bizden kaynaklı verilen molalar sınav sürenize eklenecektir.
- Sınav sonrasında www.modelbelgelendirme.com web sitemizdeki bilgiler dâhilinde kuruluşumuza itiraz ve şikâyetlerinizi bildirebilirsiniz.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

Sınavınızın geçersiz sayılacağı durumları okuyorum, dikkatli bir şekilde dinleyelim lütfen.

- Başvuru şartlarını taşımadığı hâlde sınava girilmesi,
- Adayların, iş sağlığı ve güvenliği kurallarını ihlal ettiği ve bu nedenle kendilerini veya sınav alanında bulunan diğer kişileri tehlikeye düşürdüğü değerlendirici tarafından tespit edilmesi,
- Adayların sınav düzenini bozacak veya başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunması,
- Sınav sırasında aday/adayların kopya çektiği veya kopya verdiğinin tespit edilmesi,
- Sınav evraklarının görevlilere teslim edilmemesi,
- Adayın yerine başkasının sınava girmesi,
- Bu sebeplerin dışında sınav iptal edilir ise gerekçesi ile birlikte katılımcılara duyurulacaktır.

7. BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ

Satış Danışmanı (Seviye 3) mesleki yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.

8. BELGE YENİLEME YÖNTEMİ

5 yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı, aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; 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. Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan performansla dayalı sınavlardan (P1) başarılı olmak. Bu şartlardan en az birini yerine getiren adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.

10. İTİRAZ VE ŞİKÂYET

Başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden ve onların işverenlerinden ve diğer kesimlerden belgelendirme süreci ve kriterleri konusunda itiraz veya şikâyetlerin olması halinde, itiraz/şikâyet sahibi www.modelbelgelendirme.com web sitesinden İtiraz veya Şikâyet Formunu doldurup, imzalayarak (şahsen müracaat yapıldı ise) MODEL MDL 'ye teslim eder veya faks, e-posta vb. ile gönderir.

11. ARŞİVLEME

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

11.REVİZYON BİLGİLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
Revizyon 00	-	-

HAZIRLAYAN VE KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Genel Müdür