



SATIŞ DANIŞMANI (SEVİYE 4) MYK BELGESİ ADAY BİLGİLENDİRME KILAVUZU



1. GİRİŞ

Bu kılavuz, Satış Danışmanı (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği kapsamında yapılacak teorik ve performans sınavı hakkında adaylara bilgi sunmak amacıyla hazırlanmıştır. Adayların sınav süreci, sınavın kapsamı ve başarı kriterleri bu kılavuzda açıklanmaktadır.

2. SINAV TÜRLERİ

Sınav iki aşamadan oluşmaktadır:

1. Teorik Sınav
2. Performans (Uygulama) Sınavı

Adayların başarılı sayılabilmesi için her iki sınavdan da başarıyla geçmeleri gerekmektedir.

3. TEORİK SINAV

Teorik sınav, adayların günlük iş hayatında karşılaşılabileceği temel konulara uygun düzenlenmiştir.

- Sınavda çoktan seçmeli sorular yer alır. Yanlış cevaplar doğru cevapları etkilemez.
- Her soruda 4 seçenek bulunur ve yalnızca 1 doğru cevap vardır.
- Sorular, eğitim ve iş hayatınızda zaten aşına olduğunuz konuları içerir.

Soru Dağılımları:

- A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre Koruma ve İş Organizasyonu (25 Soru)
- A2: Satış Alanı Uygulamaları (20 Soru)
- A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri (10 Soru)

Önemli Not: Sorular günlük hayatta işinizi yaparken kullanacağınız bilgileri ölçmektedir. Karmaşık formüller, zorlayıcı hesaplamalar veya ezbere dayalı detaylar sorulmaz.

3. PERFORMANS SINAVI

Performans sınavı iki farklı birimden ve ardışık olarak iki oturumda gerçekleştirilir.

A2: Satış Alanı Uygulamaları Performans Sınavı;

Aday sınav sürecinde, kendisine verilen bir senaryoyu okuyarak, senaryoda anlatılanlar ve verilen bilgiler üzerinden, aşağıdaki konulara yönelik sorulmuş sorulara yazılı olarak yanıtlar verir.

- Satışla ilgili verileri belirlenen kriterlere göre ilişkilendirerek tablo haline getirir.
- Kaybedilen müşterinin geri kazanımına yönelik belirlenen koşullara uygun faaliyetleri içeren eylem planı hazırlar.
- Ürün, malzeme ve satış alanı için planlamaya uygun tanzim ve teşhir uygulaması yapar.



SATIŞ DANIŞMANI (SEVİYE 4) MYK BELGESİ ADAY BİLGİLENDİRME KILAVUZU



- İş sağlığı ve güvenliği önlemlerini, mekân ve/veya uygulamanın özelliğine göre belirler.
- Satış alanındaki personel ve müşteriler için güvenlik risklerini mekânın özelliklerine göre belirler.
- Satış alanındaki acil bir durumda, personel ve müşteriler için uygulanacak önlemleri, mekânın özelliklerine göre belirler.

A3: Satış ve Müşteri Hizmetleri Performans Sınavı;

Adaya sınavda Satış Danışmanı olarak üç adet farklı ürün ve bu ürünlerin temel özelliğini gösteren bir ürün kataloğu verilir. (Örneğin 3 farklı model cep telefonu) Müşteri rolü yapan bir kişi, cep telefonu almak için müşteri danışmanının yanına gelir, telefonlar hakkında bilgi alır ve satış danışmanı müşteri talebine uygun bir ürünü müşteriye önerir. Sınav süreci şu yeterliliği karşılamalıdır;

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

5. BAŞARI VE BELGELENDİRME

- Adayın teorik sınavda başarılı olduğu birimler ile performans sınavını başarıyla tamamlaması halinde Mesleki Yeterlilik Belgesi düzenlenir.
- Belge, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından onaylanır ve 5 yıl süreyle geçerlidir. 5 yılın sonunda çalışma kaydı sunarak sınavsız 5 yıl daha belge geçerliliği uzatılabilir.
- Başarısız olduğunuz bölüm olursa, sadece başarısız olduğunuz bölümden 2. hakkınızda tekrar ücretsiz sınav olabilirsiniz. Tüm bölümleri başarıyla tamamlayanlara MYK belgesi ve Satış Danışmanı kimlik kartı düzenlenir. Belgeniz e Devlet sistemine işlenir.

6. İLETİŞİM

Sınav ve belgelendirme süreci hakkında detaylı bilgi için bize ulaşın veya [web sayfamızı inceleyiniz.](#)

MEYEM Mesleki Yeterlilik ve Belgelendirme Merkezi
Web: www.meyem.com.tr Telefon: +90 324 502 1105 / +90 553 908 92 33
E-Posta: basvuru@meyem.com.tr