**Ek-11**

**e-TİCARET KATEGORİ SORUMLUSU (SEVİYE 6) ULUSAL MESLEK STANDARDI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Meslek:** | **e-TİCARET KATEGORİ SORUMLUSU** |
| **Seviye:** | **6 [[1]](#footnote-1)** |
| **Referans Kodu:** |  |
| **Standardı Hazırlayan Kuruluş:** | ASKON |
| **Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:** | **MYK Ticaret (Satış ve Pazarlama) Sektör Komitesi** |
| **MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:** |  |
| **Resmî Gazete Tarih/Sayı:** |  |
| **Revizyon No:** |  |

**TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR**

**ÇAPRAZ SATIŞ:** Aynı müşteriye birden fazla ürün satmayı,

**ENVANTER SAYIMI:** Fiziksel stok ile online stok verilerinin uyumlu olmasını sağlamak için yapılan ürün sayımı çalışmasını,

**e- TİCARET PLATFORMU:** Birden fazla firmaya ait ürün ve hizmetlerin online satışına izin veren elektronik ticaret ortamını,

**FATURA:** Satılan bir ürünün cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği basılı veya elektronik hesap pusulasını,

**İADE SATIŞ:** Çeşitli nedenlerden dolayı müşterinin ürün satın almaktan vazgeçmesini,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

**KAMPANYA:** Belli bir tarih aralığında belli ürün ve hizmetlerin, çoğunlukla kurum dışı online satış siteleri üzerinden satışa sunulduğu online satış yöntemini,

**KAMPANYALI SATIŞ:** İşletmenin kendi online mağazası üzerinden ya da farklı ticaret platformlarından, kampanya kapsamında yapılan online satışları,

**KATEGORİ:** Belli bir konsept kapsamında düşünülerek ortaya konulan ve birden fazla ürün veya hizmeti içeren ürün/hizmet bölümlemesini,

**KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD):** Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

**MARKA:** Bir ticari malı, herhangi bir nesneyi tanıtmaya, benzerinden ayırmaya yarayan özel ad veya işareti,

**MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ:** Elektronik ortamda yapılan satışlarla ilgili alıcı ve satıcının hak ve yükümlülüklerini düzenleyen sözleşme

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:** Bir işletme tarafından sunulan ürünler karşılığında sağlanan faydanın müşteri tarafından algılanma derecesini,

**MÜŞTERİ PORTFÖYÜ:** Bir işletmenin karlılık durumları farklı olan çeşitli müşteri gruplarından oluşturduğu müşteri varlığını,

**MÜŞTERİ SEGMENTASYONU:** Bir pazarda var olan müşterilerin; demografik, psikografik, coğrafi ve davranışsal kriterlere, göre alt gruplara sınıflandırılmalarını,

**ONLİNE ARAMA MOTORLARI:** Internet ortamında bilgi arama amaçlı kullanılan mekanizmayı,

**ONLİNE MAĞAZA:** Ürün ve hizmetlerin açıklama, görsel, fiyat, teslimat bilgisi gibi tüm satış ve satış sonrası bilgilerini içeren ve internet üzerinden müşterinin ürün/hizmet satın almasını sağlayan işletmenin kendisine ait dijital platformu,

**ONLİNE SATIŞ STRATEJİSİ:** İşletmenin kendi online mağazası ya da diğer e-ticaret platformları dahil tüm elektronik ortamlardan yapacağı online satışlarla ilgili kararlar bütününü,

**ONLİNE ÜRÜN KATALOĞU:** Internet ortamından erişilebilen, işletmenin rün ve hizmetlerini tanıtan kitapçık,

**PAZAR POTANSİYELİ:** Henüz, işletmeler tarafından tamamı ele geçirilmemiş ve içerisinde mal/hizmet satılabilecek müşteriler bulunduran pazarı,

**POS CİHAZI:** Kredi kartı tahsilat işlemlerinde kullanılan anlaşmalı banka cihazlarını,

**PROMOSYON:** Bir ürünü geniş kitlelere tanıtmak ve o malın sürümünü sağlamak amacıyla yapılan tutundurma çalışmalarını,

**RİSK:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**RİSK DEĞERLENDİRMESİ:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalarını,

**SADAKAT KART:** İşletme müşterilerinin o işletmeyi tercih etmelerini ve ihtiyaçlarını tekrar aynı işletmeden karşılamalarını amaçlayan bir uygulama türünü,

**SATIŞ:** Müşteri ihtiyaçlarının doğru biçimde tanımlanması, bu ihtiyacı karşılayacak çözümlerin ve müşterinin elde edeceği faydaların doğru bir yaklaşımla sunulması sonucunda satın alma arzusunun yaratılması ve müşteriye satın alma kararının verdirilebilmesine yönelik süreci,

**SATIŞ BÖLGESİ:** Bir satış personelinin sorumluluğuna verilen, coğrafi sınırları belli, mevcut müşteriler yanında potansiyel müşterilerden de oluşan pazar bölümünü,

**SATIŞ HACMİ:** Belirli bir dönemde satılan ürünlerin toplam birim sayısı ya da sağladığı toplam tutarı,

**SATIŞ HEDEFİ:** Bir zaman aralığı içinde işletmenin ulaşmayı planladığı satış miktarı/tutarını,

**SATIŞ KANALI:** Bir ürünün satışının yapıldığı veya müşteriye ulaştığı ortamı,

**SATIŞ YÖNETİMİ:** Müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatinin sağlanması amacıyla satış bölümünün organize edilmesi, satış gücünün yönetilmesi, satışların tahmin edilmesi, satış ve pazar potansiyelleri, satış bütçesinin hazırlanması, satış bölge ve kotalarının teslim edilmesi gibi görevleri içeren satış gücü hareket ve faaliyetlerinin planlanması, satış faaliyetinin analizi ile satışçıların verimlilik ve etkinliklerinin değerlendirilmesi sürecini,

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

**ÜRÜN:** Bir işletme tarafından üretilen malları ve/veya sunulan mal hizmetleri,

**ÜRÜN GAMI:** Farklı pazar segmentlerine hitap eden belirli bir ürün temelinde çeşitlendirilmiş ürün dizisini

ifade eder.

1. **GİRİŞ**

E-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Anadolu Aslanları İş Adamları Derneği (ASKON) tarafından hazırlanmıştır.

1. **MESLEK TANITIMI**
   1. **Meslek Tanımı**

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6); lojistik, depo ve online satış operasyonlarını yapan çalışanlarla birlikte İSG ve çevre ile ilgili önlemleri uygulayarak kalite sistemleri çerçevesinde; belli bir ürün veya hizmet grubu için online satış işlemlerini kampanyalar ve/veya doğrudan online mağaza üzerinden gerçekleştiren nitelikli kişidir.

* 1. **Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri**

**ISCO 08:** 3322

* 1. **Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler**

2872 sayılı Çevre Kanunu.

4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun.

4857 sayılı İş Kanunu.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu.

29/11/2006 tarihli ve 26361 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği.

27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik.

29/12/2012 tarihli ve 28512 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği.

25/4/2013 tarihli ve 28628 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Ekipmanlarının Kullanımında Sağlık ve Güvenlik Şartları Yönetmeliği.

15/5/2013 tarihli ve 28648 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik.

2/7/2013 tarihli ve 28695 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik.

17/7/2013 tarihli ve 28710 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik.

11/9/2013 tarihli ve 28762 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sağlık ve Güvenlik İşaretleri Yönetmeliği.

29/7/2015 tarihli ve 29429 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İlkyardım Yönetmeliği.

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

* 1. **Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat**

6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun

193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu(GVK)

213 sayılı Vergi Usul Kanunu

488 sayılı Damga Vergisi Kanunu

492 sayılı Harçlar Kanunu

556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname

3065 sayılı Katma Değer Vergisi Kanunu.

4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun.

4760 sayılı Özel Tüketim Vergisi Kanunu.

5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu.

5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu.

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu.

5941 sayılı Çek Kanunu.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.

6802 sayılı Gider Vergileri Kanunu.

13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik.

13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği.

10/3/2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik.

13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği.

17/6/2014 tarihli ve 29033 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik.

28/6/2014 tarihli ve 29044 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Fiyat Etiketi Yönetmeliği.

27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği.

14/1/2015 tarihli ve 29236 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği.

22/5/2015 tarihli ve 29363 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği.

15/07/2015 tarihli ve 29417 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik

26/08/2015 tarihli ve 29457 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Elektronik Ticarette Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik

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

* 1. **Çalışma Ortamı ve Koşulları**

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6), depodaki çalışmaları ve müşteri ziyaretleri dışında genelde oturarak çalışır. Çalışma ortamı, genelde ofis ortamı olmakla birlikte işlerin özelliğine göre depo ile yakın bir fiziksel ortamda çalışması gerekebilir. Çalışma ortamında bilgisayar ortamında yapılan online satışla ilgili işlemler, müşteriler, tedarikçiler ve kurum içi birimlerle telefon görüşmeleri ve web üzerinden yapılan satışların analizi ve raporlanması ile ilgili faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak bilişim teknolojisi araçları yoğun olarak kullanılmaktadır.

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6) çalışma alanına bağlı olarak gürültü, toz, kimyasallar gibi unsurlardan etkilenebilir. Kampanyalı satışların zamanında yetişmesi, online mağazada yaşanabilecek olası sorunlar ve müşteri şikayetlerinin çözümlenmesi gibi olası durumlardan dolayı yoğun iş temposunda stres altında çalışmayı, seyahat etmeyi ve süreçte ortaya çıkan güçlüklerin zamanında çözümlenmesi için esnek çalışma saatlerini gerektirebilir.

Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınmasını gerektiren iş kazası ve meslek hastalığı riskleri bulunmaktadır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

* 1. **Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler**

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

1. **MESLEK PROFİLİ**
   1. **Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **A** | İSG ve çevre güvenliği çalışmalarının yürütülmesini sağlamak | **A.1** | Kişisel güvenlik ve güvenli çalışma yöntemlerini takip etmek | **A.1.1** | Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır. |
| **A.1.2** | Çalışma ortamının tehlikelerden uzak tutulmasına katkı sağlar. |
| **A.1.3** | İşyeri faaliyetlerinden kaynaklanan ve iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye düşürebilecek durumlara karşı ilgili mevzuat ve standartlara göre gerekli önlemlerin alınmasını sağlar. |
| **A.2** | Riskleri değerlendirmek | **A.2.1** | Risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur. |
| **A.2.2** | Karşılaştığı risk etmenlerini veya karşılaşabileceği olası riskleri belirleyerek raporlar. |
| **A.3** | Acil durum prosedürlerini uygulamak | **A.3.1** | Acil durumlarda çıkış veya kaçış prosedürlerine uygun hareket eder. |
| **A.3.2** | Çalışma ortamında meydana gelen iş kazası gibi acil durumlarda temel ilk yardım önlemlerinin alınmasını sağlar |
| **A.4** | Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygulamak | **A.4.1** | Çalıştığı alanda ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere taşınmasını sağlar. |
| **A.4.2** | Kuruluş kaynaklarını (enerji, sarf malzemeleri vb.) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **B** | Kategoriye özel satış planlamasını yapmak | **B.1** | Kategoriye özel ürün, müşteri ve pazar analizi yapmak | **B.1.1** | Sorumlu olduğu kategorideki ürün ve hizmetlerin online satışı için yurtiçi ve yurtdışında yeni kanallar araştırır |
| **B.1.2** | e-Ticaret ve sorumlu olduğu kategoriye ilişkin trendleri takip ederek raporlar |
| **B.1.3** | Rakiplerin e-ticaret stratejileri ve faaliyetlerini araştırarak raporlar |
| **B.1.4** | Ürün gamını iyileştirmek için önerilerde bulunur |
| **B.1.5** | Online satış verileri üzerinden mevcut müşterilerin satın alma davranışlarını/eğilimlerini inceler |
| **B.1.6** | Online satış sitesindeki müşteri şikayet ve önerilerini inceler |
| **B.1.7** | Müşteri portföyünü genişletmek için yeni müşteri segmentleri belirler |
| **B.1.8** | Yaptığı araştırmalar sonucunda şehir, bölge ve ülke bazında yeni Pazar önerilerinde bulunur. |
| **B.2** | Online satış stratejisi geliştirme çalışmalarına katılmak | **B.2.1** | Ürün, müşteri ve pazar analizleri, geçmiş döneme ait online satış verileri, kurumun ürün ve satış stratejilerini dikkate alarak kategoriye özel online satış stratejileri tanımlar |
| **B.2.2** | Tanımladığı stratejileri yöneticisi ve ilgili birimlerle değerlendirir |
| **B.2.3** | Yöneticisinden ve diğer birimlerden aldığı geribildirimlere göre satış stratejilerini revize eder |
| **B.2.4** | Onaylanan stratejileri ilgili çalışanlar ve birimlerle paylaşır |
| **B.2.5** | Müşteri sadakatine yönelik stratejiler tanımlar |
| **B.2.6** | Sadık müşteriler için bağlılığı artıracak yöntemler (çapraz satış, indirim, hediye kuponu, müşteri sadakat kartı vb.) önerir |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **B** | Kategoriye özel satış planlamasını yapmak | **B.3** | Planlama sürecinde diğer birimlerle işbirliği yapmak | **B.3.1** | Kurum içindeki ilgili birimlere online satış tahminleri, hedefleri ve gerçekleşmeleri hakkında düzenli bilgi verir |
| **B.3.2** | Diğer çalışanlar veya birimlerden gelen talepler doğrultusunda gerekli toplantılara katılır |
| **B.3.3** | Toplantılar esnasında sorumlu olduğu kategori ve online satışlarla ilgili gerekli açıklama ve bilgilendirmeleri yapar |
| **B.3.4** | Toplantılarda edindiği geribildirimleri değerlendirerek ve yöneticisinin onayını alarak, kategorinin stratejileri ve iş planına uygun şekilde yansıtır |
| **B.4** | Dönemsel envanter sayımını yapmak | **B.4.1** | Envanter sayımının zamanlaması ve nasıl yapılacağıyla ilgili planlama yapar |
| **B.4.2** | Yıllık veya dönemsel sayım için depoda ve birim içinde gerekli hazırlıkları yaptırır |
| **B.4.3** | İlgili çalışanlarla beraber sayımların yapılmasını sağlar |
| **B.4.4** | Envanter kayıtlarını ve satış verilerini inceleyerek envanter sayımının tutarlılığını kontrol eder |
| **B.4.5** | Envanter sayımında tutarsızlık varsa yeniden sayım yaptırır |
| **B.4.6** | Envanter sayımı sonuçlarını raporlayarak ilgili birimlerle paylaşır |
| **B.4.7** | Envanter sonuçlarına göre yapılması gerekenleri içeren eylem planını hazırlar |
| **B.4.8** | Hazırladığı eylem planını, yöneticisinin onayıyla diğer çalışanlar ve/veya birim(ler)le paylaşır |
| **B.4.9** | Eylem planının uygulanma sürecini takip eder |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **B** | Kategoriye özel satış planlamasını yapmak | **B.5** | Yıllık satış tahmini ve bütçe önerisi hazırlamak | **B.5.1** | Mevcut online satış verileri, Pazar büyüklüğü, rakipler, satış hacmi, online satış trendleri, ekonomik konjonktür gibi verileri takip ederek değerlendirir |
| **B.5.2** | Değerlendirme sonuçlarını baz alarak ve satış tahmin tekniklerini kullanarak kategoriye özgü tahmini satış hedefleri oluşturur |
| **B.5.3** | Hazırladığı satış tahminini yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar |
| **B.5.4** | Onaylanan satış hedeflerine göre tahmini online satış bütçesi oluşturur |
| **B.5.5** | Hazırladığı satış bütçesini yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar |
| **B.5.6** | Onaylanan satış tahmini ve bütçesini ilgili birimlerle paylaşır |
| **B.6** | Kategoriye özel iş planını oluşturmak | **B.6.1** | Onaylanan satış tahmini ve bütçesi, pazar analizleri ve kategoriye ait satış stratejilerini referans alarak yıllık, aylık ve haftalık ve günlük iş planları hazırlar |
| **B.6.2** | İş planı hazırlamak için ilgili çalışan(lar)dan veya birimlerden üretim süreleri, ürün tedarik süreçleri, stok durumu, indirimler, bütçe, genel satış hedefleri gibi konularda bilgi alarak değerlendirir |
| **B.6.3** | Hazırladığı iş planını ilgili yöneticinin ve/veya birim(ler)in onayına sunar |
| **B.6.4** | Onaylanan iş planı doğrultusunda işleri önceliklendirir |
| **B.6.5** | Satış ekibini belirlenen ürün kategorisine uygun şekilde görevlendirir |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **B** | Kategoriye özel satış planlamasını yapmak | **B.6** | Kategoriye özel iş planını oluşturmak | **B.6.6** | Müşteri ziyaretlerini planlar |
| **B.6.8** | Mevcut personelin sorumlu olduğu satış kanallarını, müşteri kitlesini ve hedef satış rakamını bağlı olduğu yöneticisiyle beraber belirler |
| **B.6.9** | Yeni personele ihtiyaç duyması halinde, bu talebinin gerekçeleriyle beraber yöneticisiyle paylaşır |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| C | İlgili kategorinin satın alma ve tedarik süreçlerini takip etmek | **C.1** | İlgili kategorinin satın alma süreçlerine destek vermek | **C.1.1** | Onaylanan satış rakamlarına göre üretilmesi veya tedarik edilmesi gereken ürün bilgilerini (miktar, zaman, özellik gb.) raporlar |
| **C.1.2** | Tedarik edilecek ürünlerle ilgili bilgileri satın almadan sorumlu birime veya çalışana iletir |
| **C.1.3** | Kampanyalı satış veya müşteriye teslim sürelerine uygun şekilde ürün tedarik sürecini takip eder |
| **C.1.4** | Ürün stok durumunu raporlar ve takip eder |
| **C.1.5** | Optimum stok seviyesini sürdürebilmek için gerekli miktarda ürün satın alınmasını sağlar |
| **C.2** | Tedarikçilerle ilişkileri yürütmek | **C.2.1** | Ürün grubu ile ilgili tedarikçi değerlendirmelerini yapar |
| **C.2.2** | Tedarikçi sözleşmelerinin yenilenmesiyle ilgili kararını ilgili yöneticisine bildirir |
| **C.2.3** | Onaylanan kararları ilgili birimlere ileterek uygulanmasını sağlar |
| **C.2.4** | Ürün grubu ve kurumun prensiplerine uygun tedarikçileri araştırır |
| **C.2.5** | Tedarikçi değerleme kriterlerine göre alternatifleri analiz eder |
| **C.2.6** | Uygun tedarikçileri yöneticisinin onayına sunar |
| **C.2.7** | Yeni tedarikçilerle sözleşme sürecini ilgili birim veya çalışan(lar)la beraber takip eder |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **D** | Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek | **D.1** | Kategoriye özel kampanyaları planlamak | **D.1.1** | Müşteri ihtiyaçlarına uygun, çeşitli ürün ve/veya kategori önerileri geliştirir |
| **D.1.2** | Online arama motorlarındaki optimizasyona yardımcı olacak şekilde ürün kombinasyonları oluşturur |
| **D.1.3** | Ürünlerin istenen şekilde konumlandırılmasını sağlamak için online satış platformlarının uzmanlarıyla işbirliği yapar |
| **D.1.4** | e-ticaret platformlarını takip ederek döneme (yılbaşı, bayram ve diğer özel günler) ve müşteri kitlesine uygun ürün ve konsept önerilerinde bulunur |
| **D.1.5** | Farklı online satış siteleri ile görüşerek yıl içinde yaygın kampanyalar planlar |
| **D.1.6** | Satış kampanyalarının takvimlemesini yapar |
| **D.1.7** | Planlama dışı ortaya çıkan kampanyalarla ilgili gerekli üretimin yapılması ve/veya ürün tedarik edilmesi için ilgili birimlere bilgi verir |
| **D.2** | Kampanyalı satış işlemlerini gerçekleştirmek | **D.2.1** | Kampanyayı yayınlayacak online satış sitesi için ürün tanıtımlarını (ürün özellikleri, renk seçenekleri, garanti bilgisi, tedarik süresi, satış sonrası hizmetler gb.) oluşturur |
| **D.2.2** | Ürün tanıtımlarında kullanılacak fotoğraf, video vb. görsellerin hazırlanmasını sağlar |
| **D.2.3** | Ürün tanıtımlarında kullanılacak fotoğraf, video vb. dijital malzemelerin, kampanyanın yayınlanacağı online satış platformlarına ulaştırılmasını sağlar |
| **D.2.4** | Kampanyayı yayınlayacak müşteriye fiyat, indirim ve satış sonrası hizmetlere ilişkin bilgileri iletir |
| **D.2.5** | Kampanya süresince satışları takip eder ve raporlar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **D** | Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek | **D.3** | Kurumsal online satış platformu üzerinden kampanya dışı satışları gerçekleştirmek | **D.3.1** | Online mağaza için ürün tanıtımlarını (ürün özellikleri, renk seçenekleri, garanti bilgisi, tedarik süresi, satış sonrası hizmetler gb.) oluşturur |
| **D.3.2** | Ürün tanıtımlarında kullanılacak fotoğraf, video vb. görsellerin hazırlanmasını sağlar |
| **D.3.3** | Ürün tanıtımlarında kullanılacak fotoğraf, video vb. dijital malzemelerin online mağazaya doğru şekilde yerleştirilmesini sağlar |
| **D.3.4** | Online mağazadan gerçekleşen satış işlemlerini takip eder |
| **D.3.5** | Online mağazadan yapılan satışlarla ilgili müşterilerden gelen soruların cevaplanmasını ve müşterinin ürünü sorunsuz satın almasını sağlar |
| **D.3.6** | Bireysel olarak veya birimden ilgili kişi(ler)le beraber müşteri ziyaretleri gerçekleştirir ve raporlar |
| **D.4** | Satışla ilgili sözleşme süreçlerini yürütmek | **D.4.1** | Kampanya ve kampanya dışı satış sözleşmelerini kurumsal ilkeler, satış stratejileri ve müşteri taleplerine uygun şekilde hazırlar |
| **D.4.2** | Sözleşmenin müşteri tarafından imzalanmasını sağlar |
| **D.4.3** | Sözleşmenin kurum içindeki diğer birimlerin onay ve imza sürecinden geçmesini sağlar |
| **D.4.4** | Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **D** | Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek | **D.4** | Satışla ilgili sözleşme süreçlerini yürütmek | **D.4.5** | Gerekli olması durumunda, müşteri talepleri ve kurumun faydasını gözetecek şekilde sözleşme koşullarında uygun değişiklikleri yapar |
| **D.4.6** | Yöneticisinin ve ilgili birimlerin onayını aldıktan sonra sözleşmedeki değişikliklerin uygulanmasını sağlar |
| **D.5** | Ürün ve/veya hizmetlerin fiyatlamasını yapmak | **D.5.1** | Satın alma maliyetleri, vergiler ve nakliye masraflarını dikkate alarak kampanya ve kampanya dışı ürün satış fiyatlarını belirler |
| **D.5.2** | İndirim, promosyon ürün, 2 alana 1 bedava ve benzeri fiyatlama alternatifleri belirler |
| **D.5.3** | Fiyatlama ile ilgili alternatifleri, yöneticisi ve ilgili birimlerin onayına sunar |
| **D.5.4** | Onaylanan fiyatlama kararının uygulanmasını sağlar |
| **D.6** | Dış organizasyonlarda kurumunu temsil etmek | **D.6.1** | e-Ticaret, online satış ve kategoriyle ilgili fuar, kongre, sempozyum vb. etkinlikleri takip eder |
| **D.6.2** | Kurumun tanıtımı ve satış stratejileri için faydalı olacak fuar vb. etkinliklerden hangilerine katılacaklarını yöneticiyle beraber belirler |
| **D.6.3** | Etkinlik öncesinde kurumsal tanıtım, ürünler, kampanyalar ve e-ticaret faaliyetleriyle ilgili hazırlıkları yapar |
| **D.6.4** | Kararlaştırılan etkinliklere katılarak kurumu, ürünleri, kampanyaları ve e-ticaret faaliyetlerini tanıtır |
| **D.6.5** | Katıldığı etkinliklerle ilgili raporlamaları yapar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **D** | Kategoriye özel satış süreçlerini yönetmek | **D.7** | Düzenli raporlamaları yapmak | **D.7.1** | Kampanyalı satışları raporlar |
| **D.7.2** | Kurumsal online mağaza üzerinden yapılan satışları raporlar |
| **D.7.3** | Satışlar, ciro, giderler ve karla ilgili finansal hesaplamaları yapmak için ilgili birimlere online satışlarla ilgili gerekli verileri sağlar |
| **D.7.4** | Online mağaza veya arama motorlarındaki geri dönüş oranlarını iyileştirmek için web sitesi, kullanılan e-ticaret yazılımı vb. il ilgili analizleri yapar ve raporlar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **E** | Satış sonrası işleri yapmak | **E.1** | Tahsilat işlemlerini takip etmek | **E.1.1** | Yapılan satışlara ait fiş/fatura, irsaliye, garanti belgesi, mesafeli satış sözleşmesi gibi ödeme belgelerinin hazırlanmasını sağlar |
| **E.1.2** | Satışla ilgili tahsilatın yapılması için müşteriye ödeme bilgilerini iletir |
| **E.1.3** | Satış sonrası ödemelerin ulaşıp ulaşmadığını ilgili birim/çalışandan bilgi alarak takip eder |
| **E.2** | Tahsilat sonrası işlemlerin yapılmasını sağlamak | **E.2.1** | Satılacak ürünlerin teslimat işlemlerinin yapılması için lojistikle ilgili birime/sorumlu(lar)a nihai sipariş teslimat bilgilerini verir |
| **E.2.2** | Müşterilerin ürün, teslimat ve çalışma koşulları gibi konulardaki soru ve şikayetlerini takip eder |
| **E.2.3** | Şikayetlerin çözümlenmesi için sorumluluk alanıyla ilgili doğrudan inisiyatif alır, başka birim/çalışanları ilgilendiren konuları ilgililerine aktarır |
| **E.2.4** | Şikayetle ilgili alınan aksiyonun müşteriye ulaştırılmasını sağlar |
| **E.2.5** | İlgili birimlerle irtibatta kalarak ürünlerin, sözleşmeye uygun şekilde müşteriye teslim edilmesini sağlar |
| **E.2.6** | Yanlış veya eksik teslimat bilgilerini değerlendirerek çözüm geliştirir |
| **E.2.7** | Teslimat bilgilerinin müşteriye iletildiğini teyit eder |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **E** | Satış sonrası işleri yapmak | **E.3** | İade satış sürecini yürütmek | **E.3.1** | İade gelen satış verilerini takip eder |
| **E.3.2** | İade nedenlerini araştırarak raporlar |
| **E.3.3** | Yeniden satış için müşteriyle iletişime geçer |
| **E.3.4** | Müşteri yeniden satışı onayladıysa, D.2 veya D.3 işlem adımlarını uygulayarak satışı gerçekleştirir |
| **E.3.5** | Müşterinin talebi üzerine ya da stok, teslimat gibi aşamalardan kaynaklı sorunlardan dolayı gerektiğinde sipariş iptallerini gerçekleştirir |
| **E.3.6** | İade gelen ürünlerle ilgili stok ve diğer bilgilerin güncellenmesi için ilgili çalışan ve birimlere bilgi verir |
| **E.4** | Müşteri memnuniyetine yönelik araçlar geliştirmek | **E.4.1** | Satış sonrası müşteri memnuniyetinin, uygun araçlarla (online anket, maille geri bildirim, gölge müşteri gb.) ölçülmesini sağlar |
| **E.4.2** | Müşteri memnuniyeti verilerini raporlar |
| **E.4.3** | Müşteri şikayetlerini azaltmaya yönelik araçlar önerir |
| **E.4.4** | Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik önerilerini, ilgili yöneticisi ve birimlerin onayına sunar |
| **E.4.5** | Onaylanan öneriler doğrultusunda hazırladığı eylem planlarını ilgili çalışan ve birimlerle paylaşır |
| **E.4.6** | Uygulanan yöntemlerin müşteri memnuniyetine yansımalarını analiz ederek raporlar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **F** | Satış hedeflerini ve bütçesini takip etmek | **F.1** | Satış hedeflerini takip etmek ve raporlamak | **F.1.1** | Sorumlu olduğu kategoriye ait satış hedefleri ve gerçekleşmelerini karşılaştırarak raporlar |
| **F.1.2** | Gerçekleşen satış rakamlarını, piyasa koşulları ve rakiplerin satışlarını dikkate alarak değerlendirir |
| **F.1.3** | Satış hedeflerindeki sapmaların nedenlerini analiz ederek raporlar |
| **F.1.4** | Satış hedefine ulaşmak için alternatif öneriler geliştirerek satış planını revize eder |
| **F.1.5** | Revize satış planını ilgili çalışan ve birimlerle paylaşarak uygulanmasını sağlar |
| **F.2** | Satış bütçesini takip etmek | **F.2.1** | Sorumlu olduğu kategoriye ait satış bütçesini, ilgili çalışanlara ve birimlere paylaştırır |
| **F.2.2** | Satış bütçesinin daha önce ilgili birimlerce onaylanan hedeflere uygun şekilde kullanılmasını takip eder |
| **F.2.3** | Satış bütçesini etkileyen durumları ve karşısında yapılması gerekenleri raporlar |
| **F.2.4** | Gerekli durumlarda yöneticisi ve ilgili birimlerin onayıyla satış bütçesini revize eder |
| **F.2.5** | Revize satış bütçesini ilgili birim ve çalışanlara iletir |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **G** | Süreçlerin mevzuata, kalite sistemine ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu sağlamak | **G.1** | Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak | **G.1.1** | Sorumluluğundaki süreçlerin güncel yasal mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder. |
| **G.1.2** | Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir. |
| **G.2** | Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek | **G.2.1** | Sorumluluğundaki işlerle ilgili olarak, işletmenin hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine yardımcı olur. |
| **G.2.2** | İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır. |
| **G.2.3** | Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerilere göre mevcut bilgi ve becerilerini güncelleyerek yenilikleri uygular. |
| **G.2.4** | Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri kuruluş prosedürlerine göre raporlar. |
| **G.3** | Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek | **G.3.1** | Süreç, araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler. |
| **G.3.2** | Sorumluluk alanlarında saptanan hataları, bularak raporlar.  Sorumluluk alanlarında hataları bularak, raporlar. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görevler** | | **İşlemler** | | **Başarım Ölçütleri** | |
| **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Adı** | **Kod** | **Açıklama** |
| **H** | Mesleki gelişim çalışmalarını yürütmek | **H.1** | Bireysel mesleki gelişimini sağlamak | **H.1.1** | Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir. |
| **H.1.2** | e-ticaret ile ilgili yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip ederek çalışmalarına yansıtır. |
| **H.1.3** | Eğitim ihtiyaçlarına göre ilgili kuruluşlar tarafından satış ve diğer ilgili konulara ilişkin düzenlenen eğitim programlarını izleyerek katılır. |
| **H.1.4** | Eğitimlerden edindiği bilgi ve deneyimleri çalışmalarına yansıtır. |
| **H.1.5** | Sorumlu olduğu alanla ilgili yasal düzenleme de değişiklikleri bireysel olarak ya da ilgili birimler)in desteği ile takip ederek çalışmalarına yansıtır. |
| **H.2** | Ekip arkadaşlarının mesleki gelişimine destek olmak | **H.2.1** | Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere yetki ve sorumluluklarına uygun şekilde aktarır. |
| **H.2.2** | Kendisine bağlı çalışan astlarının eğiitm ihtiyaçlarını takip eder. |
| **H.2.3** | Astlarının eğitim taleplerini bağlı olduğu yöneticisine iletir. |
| **H.2.4** | Eğitim sonrası edinilen bilgilerin ekip içinde paylaşılmasını sağlar. |

* 1. **Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman**

1. Barkot okuyucu

2. Bilgi teknolojileri araçları (bilgisayar, tablet, mobil cihazlar ve benzeri)

3. Bilgi teknolojileri yazılımları (ofis programı, e-ticaret yazılımı/paket programı, fotoğraf ve video görüntüleme ve düzenleme programları, internet, e-posta uygulamaları, proje yönetimi uygulamaları ve benzeri)

4. El terminali

5. Görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, kamera, projeksiyon cihazı ve benzeri)

6. İletişim araçları (telefon, telsiz ve benzeri)

7. İlk yardım malzemeleri

8. İş sağlığı ve güvenliği malzemeleri (iş elbisesi, baret, maske, eldiven, gözlük, bone ve benzeri)

9. Ofis araç-gereçleri (hesap makinesi, makas, maket bıçağı, zımba ve benzeri)

10. Ofis ekipmanları (yazıcı, fotokopi makinesi, faks, tarayıcı, kasa, optik okuyucu/el tarayıcısı ve benzeri)

11. Satış dokümanları (ürün kataloğu, online ürün kataloğu, irsaliye, fatura, mesafeli satış sözleşmesi, sipariş formu ve benzeri)

12. Temizlik malzemeleri

13. Ürüne özel makine, cihaz ve ekipmanlar

14. Ürün alarm çeşitleri

15. Yangın söndürme ekipmanları

16. Yazılım sistemleri (faturalandırma, sevkiyat, araştırma, müşteri veri tabanı, fiyatlandırma, malzeme ihtiyaç planlaması, kurumsal kaynak planlaması ve benzeri)

* 1. **Bilgi ve Beceriler**

Acil durum bilgisi

Analitik düşünme becerisi

Araç, gereç ve ekipman bilgisi

Araştırma, analiz ve değerlendirme bilgi ve becerisi

Bilgisayar programları ve sosyal medyayı kullanma bilgi ve becerisi

Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi

Çalıştığı sektör ve satış ile ilgili mevzuat ve normlara dair bilgi

Sorumlu olduğu alandaki ürünler ve ürünlerin özelliklerine ilişkin bilgi

Esneklik

Finansal ve sayısal veri okuma ve yorumlama bilgi ve becerisi

Satış teknikleri bilgi ve becerisi

Fiyatlama, bütçe uygulamaları bilgi ve becerisi

İş Kanunu ve ilgili mevzuata dair bilgi

İş sağlığı ve güvenliği bilgisi

Planlama ve organizasyon becerisi

Raporlama becerisi

İşletmenin kalite, belgelendirme standartları bilgisi

Mesleki teknik terimler bilgisi

Problem çözme becerisi

Risk yönetimi bilgi ve becerisi

Satış süreçlerinde vergi mevzuatı ve uygulamaları bilgi ve becerisi

Sözleşme hazırlama bilgi ve becerisi

Takım çalışması becerisi

Takım yönetimi becerisi

Muhasebe bilgisi

Pazarlama bilgi ve becerisi

Ticaret Hukuku bilgisi

Tüketici hakları bilgisi

Yabancı dil bilgi ve becerisi

Müşteri odaklılık

İkna ve müzakere becerisi

Karar verme becerisi

Problem çözme becerisi

Dijital pazarlama bilgisi

* 1. **Tutum ve Davranışlar**

Bilgi, deneyim ve yetkililerine uygun şekilde karar vermek

Mevcut müşterileri elde tutmaya ve satışı artırmaya yönelik öneriler geliştirmek

Problemleri kapsamlı biçimde tanımlamak

Problemlere yönelik alternatif çözüm önerileri geliştirmek

Online satış süreçlerinde kalite ve müşteri odaklı olmak

Çalışma ortamında iş disiplini sağlamaya destek olacak davranışlar sergilemek

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

Dış görünüş ve kişisel bakımına özen göstermek

İşyeri çalışma prensiplerine uymak

İşyerinde doğru kişilerden, zamanında ve doğru bilgi almak ve aktarmak

İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek

Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek

Mesleğine ilişkin yeniliklere/yeni fikirlere açık olmak

Meslek etiğine uygun davranmak

Satış süreçlerinin yönetiminde mali, hukuki ve iktisadi detaylara özen göstermek ve bu konulardaki kuralların uygulanmasında duyarlı olmak

**4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

e-Ticaret Kategori Sorumlusu (Seviye 6) 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.

1. Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye (6) olarak belirlenmiştir. [↑](#footnote-ref-1)