

TANITIM ELEMANI (SEVİYE 3) ULUSAL MESLEK STANDARDI

| | |
|--|---|
| Meslek: | TANITIM ELEMANI |
| Seviye: | 3¹ |
| Referans Kodu: | 17UMS0622-3 |
| Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar): | Ankara Ticaret Odası (ATO) |
| Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi: | MYK Ticaret Sektör Komitesi |
| MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı: | 23/08/2017 Tarih ve 2017/70 Sayılı Karar |
| Resmî Gazete Tarih/Sayı: | 17/10/2017 - 30213 |
| Revizyon No: | 00 |

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

DAĞITIM AĞI ARACILARI: Üretimi tamamlanmış ürünlerin fiziksel dağıtımını üstlenen, ürünlerin mülkiyet ve değer değişimine yardımcı olan kişi, kurum, kuruluşlarını,

DEMO: Bir ürünü tanıtmak ya da deneyimletmek amacıyla yapılan sunumu,

FİRMA: Tanıtımı yapılacak marka ve/veya ürünlerin üretimi/satışını yapan gerçek ya da tüzel kişiliği,

İKAME ÜRÜN: Eşit, denk, eş değer ürünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

LANSMAN: Bir ürünün pazara girmesi amacıyla yürütülen tanıtım faaliyetlerinin bütünü,

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

MENŞEİ: Bir ürünün üretildiği yeri, kökenini, ekonomik milliyetini,

MÜŞTERİ PROFİLİ: İşletmenin müşterilerine ait detaylı bilgileri,

PAZAR: Mal ve hizmetlerin satışa sunulduğu, alıcıların ve satıcıların bir araya geldikleri, malların sahipliğinin değişiminin yapıldığı yeri,

PAZARLAMA: Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini anlama ve bu çerçevede ürün/hizmetlerin sağlanması, fiyatlandırılması, tutundurulması ve dağıtımının planlaması, yürütülmesi ve kontrol edilmesi sürecini,

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

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

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

TANITIM ALANI: Bir marka veya ürüne tüketicinin dikkatini çekmek, ürünü tanıtmak veya hatırlatmak amacıyla tanıtım aktivitelerinin gerçekleştirildiği fuar, mağaza, alışveriş merkezi, sokak ve aktivite alanları gibi kapalı ve açık alanları,

TANITIM STANDI: Bir ürünü sergilemek ve tanıtmak maksadıyla kurulan sistemlerin her birini,

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 hizmetleri

ifade eder.

1. GİRİŞ

Tanıtım Elemanı (Seviye 3) 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 Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği Ankara Ticaret Odası tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Ticaret Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Tanıtım Elemanı (Seviye 3), Tanıtım Sorumlusu (Seviye 4)'ün tam nezareti altında, iş sağlığı, güvenliği ve çevre koruma ile ilgili önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde; iş organizasyonu yapan, ürün tanıtım hazırlıkları yapan, ürün tanıtımı yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5242 (Satış Tanıtım Elemanları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.
4857 sayılı İş Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.
6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili alt mevzuatı.

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.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

551 sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
556 sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname
4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.
6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili alt mevzuatı.

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Tanıtım Elemanı (Seviye 3); her türlü ürün tanıtımının yapıldığı; fuar, mağaza, alışveriş merkezi, sokak ve aktivite alanı gibi kapalı ve açık alanlarda çalışır. Tanıtım esnasında uzun süreli ayakta çalışmaya bağlı kas ve eklem sorunları ile duruş bozuklukları riski olabilir. Çalışma ortamındaki fiziksel ve kimyasal risk unsurlarından etkilenme olasılığı bulunmaktadır. Mesleğe yönelik olarak ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu risklerin bertaraf edilebilmesi için gerekli önlemleri alınır. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda uygun kişisel koruyucu donanım kullanarak çalışır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| A | İş sağlığı güvenliği ve çevre koruma kurallarını uygulamak | A.1 | Tanıtım alanında ISG kurallarını uygulamak | A.1.1 | Kendi tanıtım alanını ISG kurallarına uygun olarak düzenler. |
| | | | | A.1.2 | Ürün tanıtımı esnasında, ürünün kullanımına yönelik belirlenmiş ISG kurallarını uygular. |
| | | | | A.1.3 | Tanıtım alanında firma tarafından belirlenen ISG kurallarını uygular. |
| | | | | A.1.4 | Tanıtım alanında firma tarafından belirlenen KKD'leri kullanır. |
| | | A.2 | Tanıtım alanında acil durum prosedürlerini uygulamak | A.2.1 | Tanıtım alanına ilişkin acil durum eylem planlarını uygular. |
| | | | | A.2.2 | İş süreçlerinde, acil çıkış kapılarının, merdivenlerin ve benzerinin işlevselliğini engellemeyecek şekilde çalışır. |
| | | A.3 | Tanıtım alanında çevre güvenliği kurallarını uygulamak | A.3.1 | Kendi tanıtım alanını çevre koruma kurallarına uygun olarak düzenler. |
| | | | | A.3.2 | Kendi tanıtım alanındaki atıkları prosedürlerine göre imha eder. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|-------------------------|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| B | İş organizasyonu yapmak | B.1 | İş planı yapmak | B.1.1 | Tanıtımını yapacağı ürün ve yere ilişkin bilgileri ilgili kaynaklardan (sistem üzerinden/ilgili birimlerden/kişilerden ve benzeri) düzenli olarak alır. |
| | | | | B.1.2 | Tanıtımını yapacağı ürün ve yer(ler)e göre iş planını hazırlar. |
| | | B.2 | İş süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlamak | B.2.1 | Yürüttüğü faaliyetler ile ilgili; tanıtım standında bulundurulacak ürün çeşitliliği, miktarı, tanıtım yöntemi, tanıtım standının konumu ve benzeri durumlara ilişkin iyileştirme önerileri geliştirir. |
| | | | | B.2.2 | Geliştirdiği önerileri işyeri prosedürlerine uygun yöntem ve teknikleri kullanarak yetkililerle iletir. |
| | | B.3 | Raporlama yapmak | B.3.1 | Tanıtım sürecinde müşterilerin ürünü tercih etme ve etmeme nedenleri, tanıtımı yapılan ürünün satış potansiyeli ve satışa dönme oranı gibi veri ve bilgileri işyeri prosedürlerine uygun yöntem ve teknikler ile raporlar. |
| | | | | B.3.2 | Tanıtımını yaptığı ürünün ve/veya markanın rakipleri hakkında Rekabet Hukuku çerçevesinde edindiği bilgileri işyeri prosedürlerine uygun yöntem ve teknikler ile raporlar. |
| | | | | B.3.3 | Tuttuğu raporların arşivlemesini yapar/yapılmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|----------------------------------|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| C | Ürün tanıtım hazırlıkları yapmak | C.1 | Ürün/marka/firma hakkında bilgi toplamak | C.1.1 | Tanıtımını yapacağı ürünlere ilişkin; ürünün teknik özellikleri, hazırlanma yöntemi, faydaları, satışı artırmaya yönelik özellikleri, kullanım alanları, bakımı, ikame ürünler, değişim ve iade bilgileri, satış sonrası hizmetler, ürünün kullanımında oluşabilecek olası risk ve arıza durumları, satış fiyatı ve benzeri konularda işyeri tarafından düzenlenen eğitimlere katılarak bilgi alır. |
| | | | | C.1.2 | Tanıtım yapılacak markanın ilgili ürününe ilişkin pazar payı, pazarlama ve tanıtım stratejisi, ürün hakkında yapılan reklamlar, hedef müşteri kitlesi, menşei, kullanılan teknoloji ve benzeri konular hakkında eğitim ve benzeri yöntemlerle bilgi alır. |
| | | | | C.1.3 | Marka ve/veya ürünlerinin tanıtımı yapılacak firmanın sektörel geçmişi, sahip olduğu diğer markalar, referansları, ödülleri, kalite belgeleri, teknik servis ve dağıtım ağı araçları ve benzeri konular hakkında eğitim ve benzeri yöntemlerle bilgi alır. |
| | | | | C.1.4 | Rakip ürünlere ilişkin; ürünün teknik özellikleri, faydaları, satışı artırmaya yönelik özellikleri, kullanım alanları, ürünün bakımı, ikame ürünler ve satış sonrası hizmetler, ürünün kullanımında oluşabilecek olası risk ve arıza durumları, satış fiyatı ve benzeri hakkında Rekabet Hukuku'na uygun yöntem ve kuralları kullanarak bilgi alır. |
| | | C.2 | Ürün tanıtımı yapılacak alanı düzenlemek | C.2.1 | Ürün tanıtımında kullanacağı tanıtım materyallerinin (demo standı, ürün tanıtım kartı, varsa promosyon ürünleri, demo ürünler ve benzeri) miktar ve niteliklerini, gerekli kontrolleri yaparak teslim alır. |
| | | | | C.2.2 | Ürüne ilişkin görsel tanıtım materyallerini, standın üzerindeki reklamı kapatmayacak ve firmanın/işyerinin belirlediği kurallara uygun şekilde yerleştirir. |
| | | | | C.2.3 | Marka ve/veya ürünlerinin tanıtımı yapılacak firma tarafından lansman, özel günler, kampanyalar gibi etkinlikler için belirlenmiş uygulamaları prosedürlerine göre yürütür. |
| | | | | C.2.4 | Sorumlu olduğu marka ile ilgili tanıtım alanı ve ürünleri, temiz ve düzenli olarak bulundurulur/bulundurulmasını sağlar. |
| | | C.3 | Tanıtım öncesi hazırlık faaliyetleri yürütmek | C.3.1 | Tanıtım yapılacak marka veya firmaya özgü tasarlanmış şapka, önlük, eldiven, aksesuar ve benzeri tanıtım aksesuarlarını/kıyafetlerini giyerek kişisel hazırlığını yapar. |
| | | | | C.3.2 | Ürün tanıtımı için kullanılan görsel materyaller ve ürün etiketlerindeki bilgilerin doğruluğunu kontrol eder. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|----------------------|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | Ürün tanıtımı yapmak | D.1 | Müşterinin ihtiyacını belirlemek | D.1.1 | Müşteri ile hizmet standartları ve tanıtım tekniklerine uygun olarak iletişimi başlatır. |
| | | | | D.1.2 | Müşteriye talep ettiği ürün, üründen beklentileri ve benzeri hakkında sorular sorarak müşterinin ihtiyacını belirler. |
| | | D.2 | Müşteriye ürün hakkında tanıtıcı bilgiler vermek | D.2.1 | Ürünün ayırt edici özellikleri ve sağladığı faydayı ön plana çıkararak müşteriye ürün hakkında bilgi verir. |
| | | | | D.2.2 | Müşterinin ürünü deneyimleyebilmesine yönelik; ürün uygulama, denettirme, sunum, tattırma ve benzeri yöntemleri kullanarak ürünün tanıtımını yapar. |
| | | | | D.2.3 | Müşterilere ürünle ilgili hazırlanmış broşür, bilgilendirme kartları, promosyon gibi tanıtım ve reklam materyallerini verir. |
| | | | | D.2.4 | Firmanın belirlediği kurallar çerçevesinde müşteriye ürünle ilgili; iade-değişim, kullanım koşulları, servis, satış fiyatı, ödeme koşulları ve benzeri hakkında bilgi verir. |
| | | | | D.2.5 | Tanıtımını yaptığı ürün hakkında firma/işyeri prosedürlerine uygun yöntem ve teknikleri (anket, form, sözlü ve benzeri) uygulayarak müşteriden geri bildirim alır. |
| | | D.3 | Müşteriyi satış birimine yönlendirmek | D.3.1 | Tanıtımını yaptığı ve müşterinin talep ettiği ürüne ilişkin bilgileri (marka, model, ve benzeri) satış danışmanına iletir. |
| | | | | D.3.2 | Müşteriyi satış işlemlerini sonlandırmak üzere ödeme noktasına/birimine yönlendirir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak | E.1 | Bireysel mesleki gelişimini sağlamak | E.1.1 | İlgili birim veya kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim programlarını takip ederek işyerinin planlamasına göre, ihtiyaçlarına uygun olan eğitim programlarına katılır. |
| | | | | E.1.2 | Meslek ve sektördeki gelişmeleri, sektörel ve ilgili kaynaklardan takip ederek gelişmeleri iş süreçlerine yansıtır. |
| | | | | E.1.3 | Kişisel kariyer hedeflerine göre mesleki gelişimini kısa ve uzun dönemli olarak planlar. |
| | | E.2 | Ekip arkadaşlarına mesleki gelişimine destek vermek | E.2.1 | İşe yeni başlayan meslektaşlarına, yürüttüğü işlerle ilgili iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır. |
| | | | | E.2.2 | Görev yaptığı tanıtım alanının satış elemanlarına/ilgili personele ürün özellikleri hakkında bilgi verir. |
| | | | | E.2.3 | Ekip arkadaşlarına gerektiğinde işi uygulamalı olarak gösterir. |

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgi ve iletişim araçları (telefon, e-posta ve benzeri)
2. Demo araç ve gereçleri
3. Görüntüleme cihazları (Fotoğraf makinesi, kamera, projeksiyon cihazı ve benzeri)
4. İş kıyafeti (önlük, şapka, eldiven ve benzeri)
5. KKD (eldiven, önlük, bone ve benzeri)
6. Ofis araç-gereçleri (makas, maket bıçağı, zımba ve benzeri)
7. Ofis ekipmanları (fotokopi makinesi, faks, tarayıcı ve benzeri)
8. Paketleme malzemeleri (hediye paketi, kurdele ve benzeri)
9. Stok kontrol programı
10. Ürün görselleri (broşür, katalog ve benzeri)
11. Yangın ekipmanları

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve ekipman kullanım becerisi
3. Bilişim Teknolojileri okuryazarlığı bilgisi
4. Çalışma ortamındaki tehlike işaretleri bilgisi
5. Çalıştığı sektör ile ilgili temel mevzuat ve norm bilgisi
6. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Etkili sorun çözme bilgi ve becerisi
9. Etkili zaman yönetimi becerisi
10. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
11. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
12. Kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
13. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
14. Stok kontrol bilgisi
15. Tanıtımını yaptığı ürünlerin üretim süreçleri ile standartları temel bilgisi
16. Tanıtımını yaptığı ürünler ve bunların kullanım özellikleri bilgisi
17. Tanıtımını yaptığı ürünler ile ilgili temel teknik terimleri bilgisi
18. Tüketici hakları bilgisi
19. Tanıtım süreçleri bilgisi
20. Tanıtım uygulamaları bilgi ve becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma ortamında iş disiplinine sahip olmak
3. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak
4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
8. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
9. Kaynakların verimli kullanılmasına özen göstermek
10. Mesleğine ilişkin konulara yönelik hayat boyu öğrenmeyi benimsemek
11. Mesleğine ilişkin konularda paylaşımcı olmak
12. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
13. Meslek etiğine uygun davranmak
14. Problemleri eksiksiz olarak üstlerine aktarmak
15. Sorumluluğu dâhilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
16. Tanıtım süreçlerinde dikkatli gözlem yapmak
17. Tanıtım süreçlerinde müşteri odaklı olmak
18. Tanıtım süreçlerinde risklere karşı öngörülü ve hazırlıklı olmak
19. Tanıtım süreçlerinin yürütülmesinde hızlı ve pratik davranmak
20. Tehlike durumlarını dikkatle algılayıp ilgilileri bilgilendirmek
21. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek
22. Yoğun iş temposunda ve stres altında etkili çalışmak
23. Yeni ilişkiler kurma ve çevre edinmede aktif olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Tanıtım Elemanı (Seviye 3) 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 15/10/2015 tarihli ve 29503 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu, Sınav, Ölçme, Değerlendirme ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.