

17UY0299-5 Motorlu Kara Taşıtları Alım Satım Sorumlusu Ulusal Yeterliliği Performans Sınavları Senaryosu

Genel olarak bakıldığında, Sorumlunun satın alınacak ve satılacak bir aracın alım-satım prosedürlerini bilmesi, uygulayabilmesi, uygulandığını kontrol edebilmesi gerekmektedir..

Ayrıca, kuruluşların diğer yaygın motorlu kara taşıtları (tır, kamyon, traktör, motosiklet vs.) ile ekspertiz raporu alınması zorunlu ve konsinye aracı içeren alım-satım senaryoları hazırlamaları gerekir. Aracın cinsine ve piyasada mesleğin yapılaş biçimine uygun olarak araç dosyaları hazırlanması gerekir.

Her Araç Tipine Göre Hazırlanmış Olması Gereken Belgeler (Sınav Materyalleri):

- Aracılık Hizmeti Makbuz - Fatura
- Araç Alım/Satım Teslim Belgesi
- Araç Ruhsatı
- Bakım – Onarım Gider Formu
- Banka Ödeme Formu
- Galeri – Park alanı Taşıtı Depo Stok Formu
- Gider Pusulası
- İkinci El Motorlu Kara Taşıtı Ticareti, Bilgi Sistemi Notu (Kalite ve güven sağlama anlamında işletmelere açık olacak olan sistem deki araç bilgisi)
- İkinci el satış garanti şartlarının geçerlik bilgi notu
- Kara Taşıtı Aracılık Hizmetleri ve Taşıtı Alım Teslim Belgesi (Konsinye)
- Kazalı - Arızalı Araç Teslim Alma Belgesi
- Müşteri Takip / Bilgi Formu
- Noter Satış Senedi
- Piyasa Araştırması Bilgi Notu
- Senet, çek, ödeme makbuzu
- Taşıtı Kontrol Formu
- Trafik Sigortası ve Mali Sorumluluk Sigortası
- TRAMER Bilgi Notu
- TSE hizmet yeterlilik belgesi bulunan anlaşmalı işletmeler tarafından düzenlenmiş Ekspertiz Raporu

BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.1	Çalışma alanının çalışmaya başlamadan önce işyeri talimatları doğrultusunda hazır hale getirilmesini sağlar.	Adaya temsili işyerine ilişkin İSG önlem uyarılarını da içeren bir talimat verilir. (İşyerinde satılan araç türü, iş hacmi, müşteri portföyü vb. bilgileri içerecek şekilde) Adayın bu talimata göre eksiklikleri tespit edip ofiste gerekli düzenlemelerin yapılması sağlanması beklenir. Örnek: Yeni silinmiş zeminde “Islak Zemin” uyarısının konulması; masa düzeni, İSG konusunda risk oluşturacak ekipman konulması, eksik ekipman konulması vb.
BY.2	İş ekipmanının kontrolünü yaparak bakımının yapılmasını sağlar.	Ofis ortamında yer alması gereken ekipman belirlenmiş olmalıdır. Adayın bu ekipmanlar içerisinde eksik olanları tespit etmesi istenir. Ayrıca bakım ve onarım gerektiren ekipmanlar ile kalibrasyon gerektiren ekipmanlar bulunmalı ve adayın bunları tespit etmesi beklenmelidir.
BY.3	Motorlu araçların bakımının yapılarak satış öncesi hazırlıklarının tamamlanmasını sağlar.	Satış öncesi hazırlıkların neler olduğunu açıklayarak işlemlerin yapılıp yapılmadığını kendisine sunulan dosya, iş talimatı ve gerçek araç üzerinden inceler ve yorumlar. Sınav ortamında mutlaka bir araç yer almalıdır. Adaya verilen iş talimatında satışa hazır bir araçta olması gerekenler belirtilmeli ve aday aracın buna uygun hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol etmelidir. (Örnek: İş talimatına göre temizliği ve genel bakımı yapılmış, aracın özelliklerini ve fiyatını gösteren tanıtım kartı aracın üzerine konulmuş ve araç galeri içerisinde uygun bir yere park edilmiş olmalıdır şeklinde verilen iş talimatına göre gerekli kontrol aday tarafından yapılmalı ve eksiklikler giderilmelidir.)

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.4	Alım yapılabilir araçlara ilişkin araştırma yaptırır.	Senaryoda her adaya özgü şirket politikası çerçevesinde satın alınacak araçların (değişik türlerde araçlar olabilir) marka, model, aracın durumu ile temel kriterleri belirlenerek araç alımı için araştırma yapılması talimatını verir. Bu aşamada şirket politikasında mali durumlar ile ilgili bilgiler olması da gerekir. Senaryoda mali kaynağa ilişkin bilgiler de olmalıdır. Araştırma sonucu, örneğin bir araç alınacaksa danışman tarafından hazırlandığı varsayılan en az üç aracın bilgilerini içeren bir dosya (dosyada araç bilgi formu, aracın fotoğrafı) verilir. Sorumlu kendisine sunulan dosyadan hangi aracın talimatına uygun olduğunu belirler ve neden bu aracı belirlediğini sınav yapıcıya ifade eder. Bu aşamada danışman kullanılması gerekmeyebilir. Sorumlunun işlemleri dosya üzerinde yapması ve yapılacak işleri sözlü olarak sınav yapıcıya anlatması yeterlidir. Sorumlu dosyadaki bilgilere istinaden doğru aracı seçer ve alım için gereken daha detaylı bilgilerin sağlanması ve pazarlık için satıcı ile irtibata geçilmesi talimatını verir.
BY.5	Alım yapmaya uygun potansiyel araçların durumunun tespit edilmesi için satıcılar ile irtibata geçilmesini sağlar.	
*BY.6	Aracın durumu hakkında resmi sorgulama yapar.	Bir aracın sorgulamasının nasıl yapılması gerektiğini açıklar. Aracın detaylı bilgileri (yine dosya şeklinde verilir) çerçevesinde ruhsat örneği, araç ekspertiz raporlarını vs. inceler. (Örnek: Araç bilgi formu veya ekspertiz raporundaki bilgiler ile TRAMER/hasar sorgulama sonucundaki bazı bilgiler arasındaki farklılıkların tespit edilip yorumlanması adaydan beklenebilir.) her aday için önceden hazırlanmış sorgulama mesajları kullanılır. Aday araç için belirlenmiş fiyatın uygun olup olmadığını ekspertiz raporu, sorgulama sonuçları, araç bilgi formları, fotoğraflar vs. kullanarak kontrol edip onaylar veya uygun bulmadıysa reddeder, her iki durumda da sebeplerini anlatır. Verilen dosyada hem onaylanması hem de reddedilmesi gereken durumlar olmalıdır. Onaylanması gereken durum için satın alma sürecinin devamında yapılması gerekenleri açıklamalıdır. Her adaya mutlaka bir olumlu bir de olumsuz sonuç olacak şekilde olay verilmelidir.

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
*BY.7	Satın alma sürecini değerlendirerek araç bedelini onaylar.	Belirlenen fiyatı değerlendirirken Sorumlu, Seviye – 4’te olduğu gibi bu fiyatın doğru olup olmadığını yani piyasa araştırmasının nasıl yapılacağını anlatır.
BY.8	Satın almaya ilişkin mali ve idari işlemleri takip edilmesini sağlar.	Satın alma sürecinin tamamlanması için şirketin senaryoda idari ve mali bir prosedürü olmalıdır. Bu prosedürde nakit ödemelerin nasıl yapılacağı, hangi durumlarda çek, senet vs. kabul edilip edilmeyeceği yer almalıdır. Sorumlu bu prosedüre göre gerekli işlemleri yapıp süreci kontrol edebilmelidir. Araç üzerinde hak mağduriyeti, haciz ve borç olup olmadığına ilişkin bilgi noterden sorgulanmadan ödeme gerçekleştirilmemelidir.
*BY.9	Ödemenin gerçekleştirilmesini takip eder.	Ödemenin yapıldığına dair gerekli kanıtların neler olduğunu söyler ve bunları ilgili kişiden talep eder.
BY.10	Aracın teslim alınarak işyeri kuralları doğrultusunda satış için hazırlanmasını sağlar.	Satın alınan aracın ekspertiz (alımda kullanılan) raporu ve araç bilgi formu esas alınarak aday yapılması gereken işlemleri belirlemelidir. (ekspertiz raporlarında araca ilişkin bazı eksiklikler olmalıdır; örneğin arka fren balataları bitmiş, araç lastikleri aşınmış, stop lambası yanmıyor vs.). Rapor üzerinden tespit edilen eksiklikler gerçek araç üzerinden kontrol edilmeli ve giderilmeyen eksiklikler belirlenerek gerekli önlemler alınmalıdır. (örneğin iş emri oluşturma, bakıma yönlendirme vb.)
*BY.11	Satışa çıkartılacak motorlu araçların fiyatını onaylar.	Aracın satış fiyatı, araca yapılan masraflar, şirketin kar politikası (kar miktarı senaryoda var olmalıdır) çerçevesinde belirlenip belirlenmediği aday tarafından kontrol edilmeli ve onaylanmalıdır. (Örnek: Danışman satış fiyatını belirlerken araca yapılan masrafları dikkate almadığı durumda aday dikkate alınmayan bu hususları tespit etmelidir.) Araç satış fiyatı onay aşamasında da yine aracın alımdaki dosyası kullanılabilir ancak araca yapılan masraflara ilişkin belgeler bu aşamada dosyada yer almalıdır.
BY.12	Motorlu araçların satış öncesi hazırlık işlemlerinin tamamlanmasını sağlar.	
BY.13	Müşterinin ihtiyacının tespit edilmesini sağlar.	Müşterinin ihtiyaçlarını sorgulayan bir form ve bu forma göre hazırlanmış bir ihtiyaç tespit raporu adaya sunulur. Aday müşteri tarafından doldurulan form ile raporu

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
		karşılaştırarak müşteri ihtiyaçları hakkında bilgi vermeli ve tespit edilen ihtiyaçlar ile müşteri ihtiyaç formunda uyuşmayan noktaları belirlemelidir.
BY.14	Müşteriye ihtiyacına uygun bilgi verilmesini sağlar.	Senaryo gereği danışman müşteriye araçla ilgili birkaç bilgiyi yanlış veya eksik vermelidir. (Örnek: Garanti süresi hatalı ve araçla ilgili km, hasar durumu vs. hatalı bildirilmiş olabilir.) Danışmanın müşteriye sözlü bilgilendirme yapması gerekmez. Satıştaki araca ilişkin gönderilen bir e-posta ya da dosya içerisine eklenmiş bir evrak da kullanılabilir. Aday müşteriye sunulan bilgideki eksik veya yanlış bilgiyi tespit edip giderilmesi için harekete geçebilmelidir. Bilgilendirmenin doğru yapılması için gerekli adımları açıklaması yeterlidir.
*BY.15	Satış sürecini değerlendirerek satış işlemini onaylar.	Açılmış iş emirlerinin tamamlanıp tamamlanmadığını ve müşteriyle anlaşılan fiyatı kontrol ederek satış onaylar.
BY.16	Satışa ilişkin mali ve idari işlemlerin takip edilmesini sağlar.	Satış sürecinde uygulanacak ödeme yöntemine ilişkin kurallar belirlenmiş olmalı ve aday bu kurallar doğrultusunda hangi bilgileri/kanıtları isteyeceğini açıklamalıdır. Farklı ödeme şekilleri uygulama içerisinde olmalıdır. Eğer ödemeler belli bir yüzde dâhilinde ise adaya yanlış yüzdeler verilerek bunun fark etmesi görülmelidir.
*BY.17	Tahsilatın gerçekleştirilmesini takip eder.	Tahsilatın gerçekleştiğini gösteren kanıtları talep etmelidir. Tahsilatta eksik ya da hatalı ödeme olmalı ve adayın bu hatayı fark etmesi beklenmelidir.
BY.18	Aracın teslim edilmesini sağlar.	Aracın teslimine ilişkin uyulması gereken kurallar ve yapılacakları açıklar ve teslim işleminin yapılması için gerekli işlemleri tanımlar. Gerçek araç kullanılarak bir aracın müşteriye teslimi aday tarafından yapılır.

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.1	Geçmiş dönemlerde yapılan satışları inceler.	Adaya şirketin geçmiş satışlarını gösteren, satış politikalarını da içeren bir dosya sunulur. Adayın bu dosyayı inceleyerek hangi tür araçların satıldığı, müşteri potansiyeli, fiyat politikası vb. konularda bilgi vermesi istenir.
*BY.2	Cari dönem için personelden gelen sipariş ihtiyacını değerlendirerek sipariş oluşturur.	Cari döneme ilişkin sunulan sipariş raporunu inceler, şirketin politikasına ve satış eğilimine uygun olacak şekilde siparişi oluşturur.
BY.3	Verilen siparişe ilişkin tedarik işlemlerinin takip edilerek kayıtlarının tutulmasını sağlar.	Tedarik sürecine ilişkin kayıtları inceler, hataları ve eksiklikleri tespit eder ve kayıtların düzgün tutulup tutulmadığı konusunda bilgi verir.
BY.4	Motorlu araçların sevkiyat işlemlerinin takip edilmesini sağlar.	Sevkiyat işlemlerine ilişkin süreci anlatır. Sevkiyat sürecine ilişkin hatalı bildirimleri tespit eder.
BY.5	Stok kayıtlarının kontrolünü yapar.	Stok listesinde yer alan araçları inceler ve gerekli yorumlamayı yapar.
*BY.6	Satış öncesi işlemlerinin marka standartlarına ve işyeri kurallarına uygun şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.	Marka standartları ile işyeri kuralları çerçevesinde satış öncesi işlemleri inceler ve uygun olmayan durumlar hakkında açıklama yapar.
*BY.7	Satışı yapılan aracın motorlu araç tescil işlemlerini takip eder.	Motorlu araç tescil işlemleri için yapılması gereken işlemleri açıklar. Gerçekleştirilen işlemleri kontrol ederek eksiklikleri tespit eder.
*BY.8	Marka standartlarına ve işyeri kurallarına uygun şekilde araç teslimi yapılmasını sağlar.	Araç teslimini işyeri kurallarına uygun olarak gerçekleştirir.
BY.9	Müşterinin satış sonrası hizmetler hakkında bilgilendirilmesini sağlar.	Satış sonrası hizmetlerin neler olduğunu araç türü ve müşteri potansiyelini göz önünde bulundurarak açıklar. Müşterinin nasıl bilgilendirileceği konusunda bilgi verir.
BY.10	Satış sonrası destek hizmetlerinin marka standartlarına ve işyeri uygulamalarına uygun şekilde yürütülmesini sağlar.	Satış sonrası çıkabilecek sorunlara ilişkin verilen bir örnek olay üzerinden yapılacak işlemler aday tarafından açıklanır.