

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

TANIM

Şirketleri müşterilere ve müşterileri şirketlere tanıtan, müşterilerle olumlu ilişkiler geliştirilmesini ve sürdürülmesini sağlamak için gerekli çalışmaları yürüten kişidir.

A- GÖREVLER

İş süreçlerinde, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına, çevre koruma düzenlemelerine, mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak;

- İş organizasyonu yapar,
- Halkla ilişkiler ve organizasyon araştırma dosyalarını hazırlar,
- Bilgisayarda dosyaları hazırlar,
- Haber toplar ve bunları yazıya döker,
- Fikirlerini destekleyici görsel unsurlardan faydalanır,
- Kişiler arası iletişimi sağlar,
- Sunum hazırlar ve sunar,
- İşletmenin ürün ve hizmetleriyle ilgili hazırlıkları yapar,
- Müşteri ilişkilerini sağlar ve sürdürür,
- Reklam kampanyalarını planlar,
- Reklamcılıkta yaratıcı faaliyetleri takip eder,
- Reklamla ilgili araştırma ve durum analizi yapar,
- Sergilerde ve fuarlarda işletmeyi temsil eder,
- Müşteri memnuniyetini artırmak için çalışır,
- Ortaya çıkabilecek sorunların tespitine ve çözümüne yönelik çalışmalar yapar.
- Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.

KULLANILAN ARAÇ GEREÇ VE EKİPMAN

- Bilgisayar,
- Dijital fotoğraf makinesi,
- Projeksiyon,
- Yazıcı, tarayıcı (scanner)
- Telefon, internet,
- Gazete ve dergiler, basın bültenleri,
- Afiş, broşür,
- İlan panoları, billboardlar ve duvar gazeteleri.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

B- MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ GENEL ÖZELLİKLER

Müşteri Temsilcisi olmak isteyenlerin;

- Düzgün ve anlaşılır diksiyona sahip olma,
- Beden dilini etkili biçimde kullanabilen,
- İkna kabiliyeti yüksek,
- Estetik anlayışı yüksek,
- İnsanlarla empati kurabilen, Sabırlı
- Analiz yeteneği yüksek,
- Temiz ve düzenli,
- Sorumluluk duygusu yüksek,
- Programlı çalışmayı seven,
- Etkili iletişim kurma becerisine sahip kişiler olmaları gerekir.

C- ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Müşteri Temsilcileri genellikle büro ortamında oturarak çalışır. Bazen de büro dışında konferans, seminer, fuar gibi kültürel ve sosyal nitelikteki etkinliklerde görev alabilir. Müşteri Temsilcileri çalışırken, yöneticilerle, meslektaşlarıyla, kurum elemanlarıyla ve kurumla ilişkisi olan diğer kişilerle ve müşterilerle iletişim halindedir.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

D- MESLEK EĞİTİMİ

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

Mesleğin eğitimi; özel eğitim kurum ve kuruluşları tarafından verilmektedir. Ayrıca, firmalar müşteri temsilcisi adaylarına özel eğitim vermektedirler.

MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI

- En az lise mezunu olmak,

EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

Özel kurslarda genellikle 456 ile 680 saat arasındadır. Eğitim boyunca; kelime işlemci, elektronik tablo, sunu, bilgisayarla iletişim, diksiyon, insan ilişkileri, iletişim, iletişim süreci ve türleri, ürün iadesi, satış sonrası destek, tüketici hakları, tüketici şikâyetleri gibi dersleri alırlar.

EĞİTİM SONUNDA ALINAN BELGE-DİPLOMA

Meslek eğitimini bitirenlere “Kurs Bitirme Belgesi” verilmektedir.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

E- ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

Müşteri Temsilcilerinin çalışmaları oldukça geniştir. Şirketlerin halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri birimlerinde, kurumsal iletişim, satış, pazarlama ve tanıtım bölümlerinde, görsel ve işitsel medya kuruluşlarında, reklam ajanslarında, çağrı merkezlerinde, organizasyon ve fuar şirketlerinde, turizm şirketlerinde, ticaret odalarında, medya takip ajanslarında, haber ajanslarında, kamuoyu ve pazar araştırma şirketlerinde çalışabilirler.

F- EĞİTİM SÜRESİNCE VE EĞİTİM SONRASI KAZANÇ

EĞİTİM SÜRESİNCE

Eğitim süresince kazanç söz konusu değildir.

EĞİTİM SONRASI

Genellikle asgari ücretle işe başlarlar. Mesleki bilgi, beceri ve yeteneğe bağlı olarak alınan ücrette değişiklik olabilmektedir. Ayrıca, işyerinin özelliğine ve yapılan anlaşmaya bağlı olarak da ücret artışı söz konusu olabilmektedir.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

G- MESLEKTE İLERLEME

MESLEKİ EĞİTİMDE İLERLEME

İŞ HAYATINDA İLERLEME

Çalışılan kurum ve şirkete göre değişiklik göstermektedir. Halkla ilişkiler, insan kaynakları, pazarlama ve satış birimlerinde yükselme olanakları vardır.

BENZER MESLEKLER

- Satış Temsilcisi,
- Halkla İlişkiler ve Tanıtım Elemanı,
- Organizasyon Sorumlusu,
- Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Elemanı.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ

H- EK BİLGİLER

I- KAYNAKÇA

- Meslek elemanları,
- 3308 Sayılı “Mesleki Eğitim Kanunu”,
- Milli Eğitim Bakanlığı MEGEP projesine ait yayın ve dokümanlar,
- Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması – ISCO-08,
- Meslek Danışma Komisyonu (MEDAK) üyesi kuruluşlar.

İ- AYRINTILI BİLGİ İÇİN

- İlgili eğitim kurumları,
- Türkiye İş Kurumu web sayfası www.iskur.gov.tr,
- Mesleğim Hayatım web sitesi <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/>,
- T.C. Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi <http://osym.gov.tr/>,
- Bünyesinde Meslek Bilgi Merkezi Bulunan Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri/Hizmet Merkezleri.

Bu dosya; meslek seçme aşamasında olan gençleri bilgilendirme amaçlı olup, meslek mensupları, işyerleri, mesleğin eğitim yerleri ve meslek odalarından bilgi alınarak oluşturulmuştur.