

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

TANIM

Tüketici grubunun özelliğine ve tüketici haklarına göre hizmet veren, reyon temizleyen ve düzenleyen, mal ve hizmetlerin tedarikini sağlayan, müşterilerin ürün iade, şikâyet, özel sipariş, taşıma ve teslimat, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yürüten, ürünleri paketleyen, satış belgelerini düzenleyen, tüketici sorunları hakem heyetlerine gelen şikâyet işlemlerini takip ederek müşteri memnuniyeti sağlayan kişidir.

A-GÖREVLER

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

- Reyon temizliği yapar ve ürünleri reyonlara yerleştirir,
- Ürünün görsel sunumunu planlar,
- Ürünlerin raf ömürlerini kontrol eder,
- Ürünlerin fiş veya etiketlenmesini yapar,
- Satış yapılacak mal/hizmet hakkında bilgi verir, tüketicinin karar vermesine yardımcı olur,
- Mal ya da hizmet hakkında bilgi ve tüketicinin sorularına cevap verir,
- Fiyat ve ödeme koşulları hakkında bilgi verir,
- Ödeme işlemlerini ve satış işlemlerini gerçekleştirir,
- Siparişlerin verilmesi işlerini yapar,
- Satılan malı teslim eder,
- Teslim edilmeyen malın teslim tarihi hakkında bilgi verir,
- Paketleme işini yapar,
- Teslim ve montaj işlerini takip eder,
- Satılan malların dökümünü yapar,
- Günlük satış bedellerini hesaplar ve satış fişlerini mal çıkış defterine kaydeder, mutabakat tutanağı ile karşılaştırır, muhasebeye bildirir,
- Tüketiciler tarafından yapılan şikâyet ve önerileri değerlendirir, çözüm yolları arar,
- Garanti kapsamındaki ürünlerin bakım onarım ihtiyaçları ile ilgili tüketici isteklerini değerlendirir, gerekli yönlendirmeyi yapar,
- Garanti kapsamı dışındaki ürünlerin bakım onarım ihtiyaçları ile ilgili tüketici isteklerini değerlendirir, gerekli yönlendirmeyi yapar,
- Stok ve ihtiyaçları belirler,
- Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.

KULLANILAN ARAÇ GEREÇ VE EKİPMAN

- Bilgisayar,
- Telefon,
- Pos makinası, yazarkasa, barkot okuyucu
- Hesap makinası,
- Kataloglar.

İşin ve işletmenin özelliğine göre kullanılan araç ve gereçler değişkenlik gösterebilir.

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

B- MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ GENEL ÖZELLİKLER

Tüketici Hizmetleri Elemanı olmak isteyen kişilerin;

- İnsanlarla etkili iletişim kurabilen,
- Düzgün ve anlaşılır diksiyona sahip olan,
- Sabırlı ve ikna kabiliyeti yüksek,
- Problemleri kendi başına ve hızlı çözebilen,
- Empati kurabilen,
- Sorumluluk sahibi, dikkatli,
- Yenilikleri takip eden,
- Planlama ve uygulama yeteneğine sahip,
- Ekip çalışmasına yatkın,

kişiler olmaları gerekir.

C- ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI:

Ticaret ile uğraşılan işletmelerde görev alırlar. Çalışma ortamları genellikle kapalı mekânlardır. Fakat işin gerektirdiği durumlarda açık ortamlarda çalışabilir. İş başında çalışılan firmaya ait üniformaları giyerler. En çok firma müşterileriyle, çalışma esnasında ise kasiyer, reyon görevlisi, yönetici, ürün alımı yapılan firmaların temsilcileri vb. kişilerle birebir iletişimde bulunurlar.

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

D- MESLEK EĞİTİMİ

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

Mesleğin eğitimi mesleki ve teknik ortaöğretim okul/kurumlarının Aile ve Tüketici Hizmetleri alanının “Tüketici Hizmetleri” dalında verilmektedir.

MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI

- Ortaokulu tamamlamış olmak,
- Milli Eğitim Bakanlığınca okul türlerine ve alan/dala göre belirlenen giriş koşullarını taşımak.

EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

- Mesleğin eğitim süresi 4 yıldır.
- Ortak genel kültür dersleri ve alanın temel ortak kazanımları içeren meslek dersleri 9. sınıfta verilmekte olup yılsonunda öğrenci dal/mesleğini belirler.
- 9. sınıfın sonunda, bölgesel ve sektörel ihtiyaçlar, okulun donanımı, öğretmen ve fizikî kapasitesi ile öğrencilerin ilgi ve istekleri de dikkate alınarak dal/meslek seçimi yapılmaktadır.
- Dal/mesleğe ait kazanımları içeren dersler 10, 11. ve 12. sınıfta verilmektedir.
- Başarı düzeyleri iyi derece olanlar akademik destek dersleri içeren programı tercih etme hakkına sahiptir.

Mesleki eğitim okulda teorik/uygulamalı, işletme ve atölye ortamlarında ise uygulamalı olarak verilmektedir.

EĞİTİM SONUNDA ALINAN BELGE-DİPLOMA

Meslek eğitimi bitirenler “Meslek Lisesi” diploması verilmektedir.

Ayrıca, 3308 sayılı kanunda belirtilen hükümler doğrultusunda, ustalık belgesinin yetki ve sorumluluklarını taşıyan mesleklerinde bağımsız işyeri açma belgesi de verilmektedir.

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

E -ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

Tüketici hizmetleri elemanının yaptığı işler, bilgiye dayalı olduğu kadar kişisel yetenek ve beceriye dayandığından iş bulmada girişimcilik önemli rol oynamaktadır. Hizmet sektörünün gelişmesine paralel olarak Tüketici Hizmetleri Elemanı mesleğinin önemi ve bu meslek elemanlarına duyulan ihtiyaç artmaktadır. Büyük market ve alışveriş merkezlerinin ortaya çıkışı, nitelikli eleman ihtiyacını daha da artırmaktadır.

Tüketici Hizmetleri Elemanı, büyük alışveriş merkezlerinde, toptan ve perakende satış hizmeti veren firmalarda, tanıtım ve pazarlama şirketlerinde, tüketiciye hizmet veren kamu kuruluşu ve özel kuruluşlarda, sivil toplum kuruluşlarında, organizasyon firmalarında, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında, tüm ticari işletmelerde çalışabilirler.

F- EĞİTİM SÜRESİNCE VE EĞİTİM SONRASI KAZANÇ

EĞİTİM SÜRESİNCE

- 3308 sayılı “Mesleki Eğitim Kanunu” gereğince, asgari ücretin net tutarının yirmi ve üzerinde personel çalıştıran işyerlerinde yüzde 30’undan, yirmiden az personel çalıştıran işyerlerinde yüzde 15’inden aşağı olmamak üzere ücret verilir.
- Eğitim gören öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalıkları ile ilgili sigorta primleri devletçe karşılanır.
- Öğrenciler, mesleki eğitim yaptıkları işletmelerin sosyal imkânlarından faydalanır.

EĞİTİM SONRASI

Kamu sektöründe istihdam edilenler tabi olunan mevzuata göre ücret alırlar.

Özel sektörde ise çalışanların asgari ücretten başlayan kazanç durumu, çalışılan işyerinin büyüklüğü, kişinin tecrübesi, bilgisi, yeteneği, çalışma kapasitesi ve sektörün ücret düzeyine göre değişebilmektedir.

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

G- MESLEKTE İLERLEME

MESLEKİ EĞİTİMDE İLERLEME

Meslek liselerinin Aile ve Tüketici Hizmetleri alanının “Tüketici Hizmetleri” dalından mezun olanlar, alanın/bölümün devamı niteliğinde olan ve YKS Kılavuzunda belirtilen yükseköğretim ön lisans programlarını tercih ettikleri takdirde ek puan verilmektedir.

Teknoloji Fakültelerinin, Sanat ve Tasarım Fakültelerinin, Turizm Fakültelerinin, mesleki ve teknik orta öğretim kurumları (M.T.O.K) mezunlarına ayrılan kontenjanlarını tercih etmeleri halinde öncelikli olarak yerleştirilmektedir.

Ayrıca mezunlar, yükseköğretime giriş sınavlarında başarılı oldukları takdirde, YKS Kılavuzunda belirtilen programlara yerleştirilebilirler.

Meslekte uzmanlaşma ve yükselmeyi sağlayan, tecrübe veya ek bilgi ve beceri kazandıracak kurslar, seminerler, hizmet-içi eğitim gibi olanaklar aracılığıyla nitelik artışı sağlanabilir.

İŞ HAYATINDA İLERLEME

-

BENZER MESLEKLER.

- Müşteri Temsilcisi,
- Satış Destek Elemanı,
- Pazarlamacı.

TÜKETİCİ HİZMETLERİ ELEMANI

H – EK BİLGİLER

-

I- KAYNAKÇA

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

İ- AYRINTILI BİLGİ İÇİN

- İlgili eğitim kurumları,
- <https://kariyerkapisi.cbiko.gov.tr/>,
- 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.