|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Adayın Adı ve Soyadı:** | **Sınav Tarihi:** | | | |
| **T.C. Kimlik No:** | **Sınav Süresi: En fazla 2 saat** | | | |
| **Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:** | **Sınav Başlama Saati:** | | | |
| **Ölçme ve Değerlendirme Yeri:** | **Revizyon Tarihi: 01.08.2021** | | | **REV.01** |
| **Uygulama Sorusu**  **B.1. Ürün(Tur –konaklama-transfer) satışını yapınız.**  **B.2. Bilet satış işlemlerini yapınız.** | | | | |
| **BECERİ SINAVI DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ** | | **Değerlendirme**  **Puanı** | **Aldığı Puan** | |
| **A. ÖN HAZIRLIK** | | **(10 Puan)** |  | |
| Kişisel temizlik ve bakımını yapar. | | 2 |  | |
| Yapılan İşe uygun iş elbisesini kullanır. | | 2 |  | |
| Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kurallara uyar. | | 1 |  | |
| Acil durumda ne yapılacağını söyler. | | 1 |  | |
| Tur ve konaklama / bilet satışı işlem sırasını söyler. | | 2 |  | |
| Tur ve konaklama / bilet satışında kullanacağı araç-gereçleri hazırlar. | | 2 |  | |
| **B. UYGULAMA** | | **(80 Puan)** |  | |
| **B.1. ÜRÜN (TUR – KONAKLAMA-TRANSFER) SATIŞINI YAPINIZ.** | |  |  | |
| Kendilerine verilen kasa yedeğini(pilot para)teslim alır. | | 3 |  | |
| Günlük transfer, konaklama, turlar, rezervasyonlar ve satış durumları ile ilgili bilgileri alır. (sistemden alır.) | | 3 |  | |
| Rezervasyon iptalleri ve satış iadelerini takip eder. | | 3 |  | |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar. | | 3 |  | |
| Müşterinin taleplerini alır. | | 4 |  | |
| Detaylı Tur/konaklama /transfer tanıtımını yapar. | | 4 |  | |
| Tur/konaklama /transfer satışlarını belirlenen fiyatlar üzerinden gerçekleştirir. | | 4 |  | |
| Müşterinin özel isteklerini(vejetaryen yemeği, tekerlekli sandalye) kayıt eder. | | 4 |  | |
| Müşteri ile satış sözleşmesini yaparak ödemeyi tahsil eder ve sözleşmenin müşteri tarafından onaylanmasını sağlar. | | 4 |  | |
| Gerekli evrakları(tur satış sözleşmesi, broşür, fatura) vererek müşteriyi uğurlar. | | 4 |  | |
| Müşterinin Tur/konaklama /transfer dosyasında bulunması gereken evraka (tur listesi, oturma planı, iletişim bilgileri gibi) kaydını yapar. | | 4 |  | |
| Müşterinin zorunlu seyahat sigortasını yapılmasını sağlar. | | 4 |  | |
| Yapmış olduğu satış ile ilgili operasyona bilgi verir. | | 4 |  | |
| Satışları muhasebe departmanına bildirir. | | 4 |  | |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime (operasyon ve muhasebe) teslim eder. | | 4 |  | |
| Yaptığı satışları periyodik raporlar hazırlayarak ilgili birimlere bildirir. | | 4 |  | |
| Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını rapor eder. | | 4 |  | |
| Daha önceki satışlarla ilgili müşterinin satın aldığı seyahat acentesi ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar. | | 4 |  | |
| Müşterilerden gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir. | | 4 |  | |
| Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriyi bilgilendirir. | | 4 |  | |
| Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler. | | 4 |  | |
| **B.2. BİLET SATIŞ İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.** | |  |  | |
| Müşteriyi günün saatine göre selamlar. | | 3 |  | |
| Müşterinin seyahat edeceği yer ve tarihler hakkında bilgi alır. | | 3 |  | |
| Müşterinin öncelikli tercihlerinin (şirket, hizmet, parkur vb.) olup olmadığını öğrenir; yoksa alternatifleri sunar. | | 2 |  | |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması halinde, alternatif parkur ve seferleri sunar. | | 2 |  | |
| Hizmet sınıfı (first, business, ekonomi vb.), parkur ve sefer saatine göre fiyat alternatiflerini sunar. | | 2 |  | |
| Eğer var ise, promosyonel (özel kampanya) ücretler hakkında müşteriyi bilgilendirir. | | 2 |  | |
| Taşıma sözleşmesi ve kuralları hakkında müşteriyi bilgilendirir. | | 2 |  | |
| Yolcu seyahatine ait ücretin kısıtlamaları (sezon, duraklama, minimum/maksimum kalış süreleri vs.) ve varsa cezaları (sefer değişikliği, iptal, no-show) hakkında müşteriye bilgi verir. | | 2 |  | |
| Özel müşteri (sadakat) programıyla ilgili müşteriyi bilgilendirir ve ilgilenmesi halinde, müşteriye başvuru formunu doldurtur veya sisteme tanımlar. | | 2 |  | |
| Rezervasyon yapılacak müşterinin kimlik ve iletişim bilgilerinin kaydını yapar. | | 2 |  | |
| Müşterinin özel isteklerini (özel yemek, koltuk rezervasyonu vb.) öğrenir ve rezervasyonda/satışta belirtir. | | 2 |  | |
| Müşterinin özel hizmet gerektiren talepleri (evcil hayvan, tekerlekli sandalye, sedye vb.) var ise, rezervasyon/satış kaydında gerekli talepleri yapar ve taleplerin karşılanabilmesi için ilgili birimlere bildirimde bulunur. | | 2 |  | |
| Eğer var ise, özel/ilave hizmetlerin ücretleri ve istenen belgeler hakkında müşteriyi bilgilendirir. | | 2 |  | |
| Müşterinin talep ettiği sefer/seferlerin dolu olması ve yedek listenin açık olması halinde, müşteriye yedek kayıt alternatifini sunar. | | 2 |  | |
| Müşterinin üye olduğu ve kendisine birtakım ayrıcalıklar sağlayan (puan, mil, ödül gibi) özel bir müşteri programı varsa müşteri numarasını rezervasyona/satışa kaydeder. | | 2 |  | |
| Müşterinin özel bir indirime esas teşkil eden belgelerini kontrol eder veya kopyasını alır. | | 2 |  | |
| Ödül bilet/seyahat puanları işlemlerini yapar. | | 2 |  | |
| Müşterinin taleplerine uygun olan parkur ve tarihler için, en uygun ücretle rezervasyonu/satışı gerçekleştirir. | | 3 |  | |
| Müşteriden ödemeyi tahsil eder. | | 2 |  | |
| Gerekli evrakları(tur satış sözleşmesi, broşür, fatura) vererek müşteriyi uğurlar. | | 2 |  | |
| Rezervasyonun biletleme işlemlerini gerçekleştirir. | | 2 |  | |
| Müşteriyi seyahat edeceği destinasyona yönelik alınması gereken önlemler ve tedbirler hakkında bilgilendirir. | | 5 |  | |
| Bilet detaylarının müşteriye çeşitli iletişim araçları yoluyla (e-posta, faks, sms gibi) iletilmesini sağlar. | | 2 |  | |
| Gerçekleşen satışa ilişkin bilgi ve belgeleri ilgili birimlere iletir. | | 2 |  | |
| Talep halinde grup rezervasyonu/satış işlemlerini yapar. | | 2 |  | |
| Satışı yapılmış biletlerdeki değişiklik ve iptalleri, taşıma kurallarının izin verdiği ölçüde ve müşteri talebi doğrultusunda gerçekleştirir. | | 2 |  | |
| Bilet değişikliklerinden ortaya çıkan fiyat farkı ve iadeler hakkında müşteriyi bilgilendirir ve gerekli işlemleri gerçekleştirir. | | 2 |  | |
| Gün sonu hesabını kapatarak tahsil ettiği nakit para, para yerine geçen evrak ve hesapla ilgili diğer önemli dokümanları ilgili birime teslim eder. | | 2 |  | |
| Yaptığı satışları periyodik raporlar hazırlayarak ilgili birimlere bildirir. | | 3 |  | |
| Gerçekleşen değişiklik ve iptallerden doğan iade ve fiyat farklılıklarını rapor eder. | | 3 |  | |
| Müşterinin satın aldığı seyahat acentesi ürünü ile ilgili düşüncelerini öğrenmek için müşteri ile iletişim kurar. | | 3 |  | |
| Müşterilerden gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, müşteri memnuniyetine ilişkin görüş ve önerileri raporlar ve üstlerine bildirir. | | 3 |  | |
| Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve müşteriyi bilgilendirir. | | 3 |  | |
| Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde müşteriye geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler. | | 3 |  | |
| **C. UYGULAMA SONRASI** | |  |  | |
| Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. | | 2 |  | |
| Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır. | | 2 |  | |
| Araç gereçleri usulüne uygun toplar. | | 2 |  | |
| Evrakları dosyalar ve arşivler. | | 2 |  | |
| Sınavı verilen sürede tamamlar. | | 2 |  | |
| **TOPLAM** | | **100** |  | |
| **Notlar / Görüşler:** | | | | |
| **Sınav Değerlendiricisinin Adı Soyadı İmza:** | | | | |

* **Bu Form her bir sınav değerlendiricisi tarafından ayrı ayrı doldurulur. Verilen puanlar Sınav Sonuç Tutanağına yazılarak ortalaması alınır.**
* **Sınav sırasında adayın kendisine, çevresine ve işe zarar verebileceği durumların oluşması halinde değerlendiriciler tarafından gerekli uyarılar yapılarak önlem alınması sağlanır. Bu durumda değerlendiriciler, adayın sınava devam ettirilip ettirilmeyeceğine karar verir.**
* **Aday B.1veya B.2 bölümlerinden bir tanesinden sınava alınacaktır.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)** | | | | |
| **KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR** | | | | |
| İş Kıyafeti | | | | |
| Kişisel koruyucu donanım | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ** | | | | |
| 1. Ajanda | 2. Bilet | 3. Bilgisayar ve mesleği ile ilgili programlar | | |
| 4. Broşür | 5. El kitapları | 6. Faks makinesi | | |
| 7. Fotokopi makinesi | 8. Gerekli telefonlar rehberi | 9. Harita | | |
| 10. Hesap makinesi | 11. İletişim araçları (telsiz, telefon vb.) | 12. Kırtasiye malzemeleri | | |
| 13. Tur dosyası | 14. Satış kuponu (voucher) | 15. Sigorta belgesi | | |
| 16. Sözlük | 17. Para sayma makinesi | 18. POS cihazı | | |
| 19. Sahte para kontrol cihazı | 20. Tur ve konaklama ile ilgili matbu form ve raporlar | 21. Bilet satışı ile ilgili matbu form ve raporlar | | |
| **SINAV SARF MALZEME LİSTESİ \*** | | | **ADET** | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
| **• Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir.**  **• Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.** | | | |  |
|  | | | |  |