|  |  |
| --- | --- |
| **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.** |  |
|  |  |