PAZARLAMA VE PERAKENDE



Öğrenci Etkinlik Kitabı

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL EĞİTİM VE REHBERLİK HİZMETLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

100 EĞİTİMİN YÜZYILI

unicef
her çocuk için

Pazarlama ve Perakende
Öğrenci Etkinlik Kitabı

Özel Eğitim ve
Rehberlik Hizmetleri
Genel Müdürlüğü

ANKARA
2026

Pazarlama ve Perakende Öğrenci Etkinlik Kitabı

Genel Yayın Yönetmeni

Doç. Dr. Mustafa OTRAR

Yayın Koordinatörü

Dr. Kader ARKAN SEZGİN, Meryem KABATAŞ

Editör

Prof. Dr. Mehmet Akif SÖZER, Doç. Dr. Meral Çilem ÖKÇÜN AKÇAMUŞ, Doç. Dr. Meryem ARGA ŞAHİNOĞLU, Murat TANRIKOLOĞLU, Yasemin Dilek ALTINTAŞ

Yazarlar

Bahar ASLAN, Ceren Su KAKALİÇOĞLU, Hasan UZUNLU, Merve Gül ŞAHİN, Serap ERDEĞER, İman DEMİRCİ, Gülnur TANRIKOLOĞLU

Dil Uzmanları

Sevil CANPOLAT, Hacer HAKLI ALTINTAŞ, Erkan ASLAN, İsmail Teoman GÜNEŞ, Salih KÖSE

Fotoğraflama

Kemal ÜLKÜ

Dizgi–Tasarım

Aren Tanıtım

Baskı ve Cilt

1. Baskı: Ankara, Nisan 2026

ISBN: 978-975-11-9574-6

Genel Yayın No: 10602

Yardımcı ve Kaynak Kitaplar Dizi No: 2381

Emniyet Mah. Gazeteci Muammer Yaşar Bostancı Cad. MEB Beşevler Kampüsü A Blok, 06560 Beşevler, Yenimahalle / ANKARA

http://orgm.meb.gov.tr

© Bu yayın Millî Eğitim Bakanlığı tarafından UNICEF'in teknik ve finansal desteği ile "Özel Eğitimde Mesleki Eğitimin Güçlendirilmesi Projesi" kapsamında hazırlanmıştır. Yayında ifade edilen görüşler kişilerin kendi sorumluluğundadır. Hiçbir şekilde Millî Eğitim Bakanlığının ve UNICEF'in görüş ve politikalarını yansıtmamaktadır.

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ V

Pazarlama Kavramlarını Öğreniyorum 8

Kuralına Uygun İletişim Kuruyorum 16

Kurum İçi İletişimdeyim 25

Müşteri Şikâyetlerini Karşılıyorum 36

Satış Yapıyorum 42

İade Alıyorum 52

Ürünleri Tanıyorum 60

Barkod Okutuyorum 67

Ürün Yükleme Sembollerini Öğreniyorum 75

Ürünleri Depoya Yerleştiriyorum 81

Depoya Gelen Ürünleri Teslim Alıyorum 89

Ürünleri Yerleştiriyorum 96

Ambalajlama Yapıyorum 102

Mağazamı Tanıyorum 110

Kasa Çevresindeki Eksikleri Tamamlıyorum 115

Reyon Düzenliyorum 124

Raf Düzenini Kontrol Ediyorum 134

Depomu Düzenliyorum 140

Vitrinimi Kontrol Ediyorum 146
Ürünü Doğru Donatıya Yerleştiriyorum 155
İndirim Hesaplıyorum 164
Hesap Makinesi Kullanıyorum 169
Ticari Belgeleri Öğreniyorum 177
Stok Kaydı Yapıyorum 184
Sipariş Giriyorum 191

SUNUŞ



Mesleki eğitim; özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin toplumsal yaşama etkin katılım sağlayabilmeleri, bağımsız yaşam becerileri geliştirebilmeleri ve üretken bireyler olarak yaşamlarını sürdürebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak öğrencilerimizin ilgi, yetenek ve gereksinimlerini dikkate alan nitelikli mesleki eğitim ortamlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

Genel Müdürlüğümüz koordinesinde ve UNICEF iş birliğiyle yürütülen "Özel Eğitimde Mesleki Eğitimin Güçlendirilmesi Projesi" ile ortaöğretim kademesinde mesleki eğitim veren özel eğitim okullarının kurumsal kapasitesinin geliştirilmesi ve sunulan eğitim hizmetlerinin işlevselliğinin artırılması hedeflenmiştir.

Proje çerçevesinde özel eğitim meslek okullarında yer alan meslek alanlarına yönelik öğretim süreçlerini desteklemek amacıyla 20 öğrenci etkinlik kitabı ve 20 öğretmen kılavuz kitabı hazırlanmıştır. Hazırlanan bu kaynaklar öğrencilerin mesleki becerileri aşamalı olarak edinmelerini desteklemek ve öğretmenlerin öğretim sürecini planlı ve sistematik bir biçimde yürütmelerine katkı sağlamak üzere geliştirilmiştir.

Ortaya konulan bu çalışma ile özel eğitim meslek okulları için ilk defa bu ölçekte, alanlara özgü ve sistematik içerikler hazırlanarak eğitim ortamlarının kullanımına sunulmuştur. Hazırlanan içerikler yalnızca özel eğitim meslek okullarıyla sınırlı kalmayıp, mesleki ve teknik anadolu liselerine devam eden ve kaynaştırma/bütünleştirme yoluyla eğitimlerini sürdüren özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin de yararlanabileceği kapsayıcı bir nitelik taşımaktadır.

Öğrenci etkinlik kitaplarında yer alan içerikler öğrencilerin öğrenme özellikleri dikkate alınarak kısa ve açık yönergeler, görsel destekler, tekrar fırsatları ve pekiştirme ögeleri ile yapılandırılmıştır. Bu yapı sayesinde öğrencilerin bir beceriyi adım adım öğrenmeleri, uygulamaları ve kendi performanslarını değerlendirebilmeleri amaçlanmıştır. Öğretmen kılavuz kitapları ise öğrenci etkinlik kitaplarının öğretim sürecinde etkili biçimde kullanılmasına rehberlik edecek şekilde hazırlanmıştır. Kılavuzlarda yer alan örnek ders planları ve uygulama önerileri öğretmenlerin planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerinde yol gösterici niteliktedir.

Hazırlanan bu çalışmaların öğretmenlerimizin sınıf içi uygulamalarını destekleyeceğine, öğrencilerimizin mesleki beceriler kazanarak üretime katılan bireyler olarak toplumsal yaşama daha güçlü biçimde hazırlanmasına katkı sağlayacağına inanıyoruz. Bu içeriklerin eğitim ortamlarında etkin biçimde kullanılarak öğrencilerimize fayda sağlamasını diliyoruz.

Bu çalışmanın yürütülmesine katkı sunan tüm akademisyenlere, destek veren öğretmenlerimize, sahada görev yapan tüm eğitim paydaşlarına ve Bakanlığımız personeline teşekkür ederiz. Ayrıca bu çalışma vesilesi ile hazırlanan eserlerin Millî Eğitim Bakanlığımızın ilgili birimleri ile sürece katkı sunan tüm kurum ve kuruluşlara faydalı olmasını diler, çalışmalarımıza verdikleri desteklerinden dolayı Bakanımız Sayın Prof. Dr. Yusuf TEKİN'e teşekkürlerimizi arz ederim.

Doç. Dr. Mustafa OTRAR
Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri
Genel Müdürü

1 Öğrenme Zamanı Pazarlama Kavramlarını Öğreniyorum



- Bu etkinlikte, pazarlamanın temel kavramlarını öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Kavram kartları (Pazarlamanın temel kavramlarının yazılı olduğu kartlar)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Pazarlamanın temel kavramlarını sıralayacağım.
- Pazarlamanın temel kavramlarını kendi cümlelerimle ifade edeceğim.
- Pazarlamanın temel kavramlarını örneklendireceğim.

PAZARLAMANIN TEMEL KAVRAMLARI



Ürün: İnsanların ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için üretilen mal veya hizmetin ortaya çıkmış son halidir.



Üretim: İnsanların ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için mal ve hizmetlerin ortaya konulması sürecidir.



İhtiyaç: Yaşamın devamı için zorunlu olan, karşılanmadığında eksiklik ya da sıkıntı yaşatan unsurlardır.



Üretici: Mal veya hizmeti ortaya koyan, üreten kişi ya da kuruluş demektir.



Tüketici: İhtiyaç ve isteklerini karşılamak için ürün ya da hizmeti satın alan ve kullanan kişidir.



Fiyat: Bir mal veya hizmetin değeri karşılığında ödenmesi gereken para tutarıdır.



Dağıtım: Üretilen mal veya hizmetlerin üreticiden tüketiciye ulaştırılması sürecidir.



İstek: Belirli bir gereksinimi karşılayacağı düşünülen nesne veya duruma karşı duyulan özlem, arzudur.



Tutundurma: Bir ürün veya hizmetin tüketici tarafından tanınması, beğenilmesi ve satın alınmasının sağlanması için yapılan tanıtım ve iletişim faaliyetleridir.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Kurallarına Uygun İletişim Kuruyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek kurallarına uygun iletişim kuralım.



ÜRETİM



İSTEK



ÜRÜN



FİYAT



TUTUNDURMA



İHTİYAÇ



ÜRETİCİ



TÜKETİCİ



DAĞITIM

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Doğru Kavramları İşaretliyorum.

Pazarlama ile ilgili verilen temel kavramları verilen durumlara en uygun şekilde belirteceğim.

Doğru seçeneğin başındaki kareyi işaretleyeceğim.

1. Merve çok susamış ve marketten su satın alıyor.

☐ İhtiyaç ☐ Ürün ☐ Dağıtım ☐ Tatmin

2. Merve bir şişe su alıyor.

☐ Dağıtım ☐ Ürün ☐ Talep ☐ Tatmin

3. Merve suyun tadını ve serinliğini çok beğeniyor, ferahlıyor.

☐ Değer ☐ Tatmin ☐ Talep ☐ İstek

4. Merve, markasını beğendiği suyu satın almak istiyor.

☐ İhtiyaç ☐ Talep ☐ İstek ☐ Dağıtım

5. Merve, parası olduğu için su satın alıyor.

☐ İstek ☐ Talep ☐ Ürün ☐ Tatmin

6. Su, Merve'ye göre hem serinletici hem sağlıklı olduğu için değerli.

☐ Fiyat ☐ Ürün ☐ Değer ☐ Tutundurma

7. Su markette 10 TL'ye satılıyor.

☐ Tatmin ☐ Fiyat ☐ Talep ☐ Değer

8. Merve suyu satın alırken bakkal ona promosyon bir ürün de sunuyor.

☐ Üretici ☐ Pazarlama karması ☐ Tatmin ☐ Tutundurma

9. Su, fabrikada şişelenerek piyasaya sunuluyor.

☐ Ürün ☐ Üretim ☐ Dağıtım ☐ Tatmin

10. Merve'nin aldığı suyu üreten firma X şirketidir.

☐ Üretici ☐ Ürün ☐ Tüketici ☐ Değer

11. Merve marketten suyu alır ve içer.

☐ Tüketici ☐ Dağıtım ☐ Tatmin ☐ Üretici

12. Su, üretim tesisinden markete tırlarla taşınıyor.

☐ Talep ☐ Tüketim ☐ Dağıtım ☐ Fiyat

13. Merve suyu içerek susuzluğunu gideriyor.

☐ Tatmin ☐ Üretim ☐ Tüketim ☐ Fiyat

14. Su, içecek sektöründe yer alan bir üründür.

☐ Ürün ☐ Sektör ☐ Fiyat ☐ İhtiyaç

15. Su firması fiyat, dağıtım, tutundurma ve ürün kararlarını birlikte plan-lıyor.

☐ Pazarlama karması ☐ Tatmin ☐ Talep ☐ Tüketim

Etkinlik 2: Kelime Avı

Aşağıdaki kutucuklarda gizlenmiş olan kelimeleri bulup daire içine alacağım. Kelimeler sağ, sol, yukarı ve aşağı yazılmış olabilir.

Bulmam gereken kelimeler:

- İhtiyaç
- İstek
- Talep
- Değer
- Fiyat
- Tatmin
- Sektör
- Ürün
- Üretim
- Üretici
- Tüketim
- Tüketici
- Dağıtım
- Tutundurma
- Pazarlama Karması

Ç	G	İ	S	T	E	K	L	M	D	Z	B	P	H	F	Ü
Ü	R	İ	T	İ	C	İ	Y	A	A	R	U	A	K	T	R
R	Ö	H	P	V	E	T	T	L	Ğ	J	C	Z	İ	Ü	E
E	K	T	U	T	U	N	D	U	R	M	A	A	S	K	T
T	Ş	İ	C	D	A	Ğ	I	T	I	M	L	R	H	E	İ
İ	J	Y	Ü	İ	S	E	K	T	Ö	R	Ç	L	O	T	C
M	U	A	B	Y	L	O	N	H	G	D	V	A	Y	İ	İ
A	Z	Ç	T	Ü	K	E	T	İ	M	İ	K	M	İ	C	A
B	Ü	R	Ü	N	D	J	P	V	Ö	Z	H	A	U	İ	C
P	A	Z	A	R	L	A	M	A	K	A	R	M	A	S	I
T	A	L	E	P	G	Ü	R	B	I	J	Z	A	R	O	D
Ü	R	E	T	İ	C	İ	T	A	T	M	İ	N	O	V	B
K	N	L	D	E	Ğ	E	R	A	B	C	D	S	P	R	Y

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Noktalı alanlara aşağıda verilen pazarlamanın temel kavramlarından uygun olanını yazacağım.

İhtiyaç	Tatmin	Ürün	Talep	Üretim
Üretici	Değer	Tüketim	Tüketici	Tutundurma
Dağıtım	İstek	Pazarlama Karması	Fiyat	Sektör

1–....., insanların giderilmesi gereken zorunlu durumlarıdır.

2–....., kişilerin sahip olmak istedikleri ama zorunlu olmayan şeylerdir.

3–....., insanların sahip oldukları gelirle belirli bir ürünü satın alma isteklerini ifade eder.

4– ....., bir ürünün veya hizmetin tüketici gözündeki önemini ve karşılığını gösterir.

5– ....., müşterinin satın alacağı ürüne vermeyi kabul ettiği değerdir.

6– ....., tüketicinin bir ürünü satın aldıktan sonra hissettiği memnuniyet seviyesidir.

7– ....., benzer türdeki ürün veya hizmetlerin sunulduğu iş dalıdır.

8–....., bir işletmenin müşterilerine sunduğu mal veya hizmettir.

9– ....., ihtiyaçları karşılamak amacıyla malların ya da hizmetlerin üretilmesi sürecidir.

10– ....., ürün ya da hizmet üreten kişilerdir.

11–....., ürünlerin veya hizmetlerin kullanılma sürecidir.

12–....., bir ürün ya da hizmeti satın alan ya da kullanan kişidir.

13–....., ürünlerin üreticiden son kullanıcıya ulaşması sürecidir.

14– ....., ürünlerin pazarda tanıtımını yapmak ve satışlarını artırmak amacıyla yapılan faaliyetlerdir.

15–....., pazarlama faaliyetlerinin belirli bir stratejiyle birleştirilmesi için kullanılan bir kavramdır.

1 Öğrenme Zamanı Kuralına Uygun İletişim Kuruyorum



- Bu etkinlikte, kuralına uygun iletişim kurmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Kartlar
- Görseller

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte. neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Karşımdaki kişiyi dinlemeyi öğreneceğim.
- İlgili konu üzerinde konuşmayı sürdüreceğim.
- İletişim sürecinde ilgili konu üzerine sorular soracağım.
- İletişim sürecinde göz teması kuracağım.
- İletişim sürecinde sıra alarak iletişim kuracağım.
- İletişim sürecinde kişiler arası bir kol boyu mesafeyi koruyacağım.
- İletişim kurarken dik duracağım.
- İletişim sürecinde ses tonumu ayarlayacağım.
- İletişim sürecinde nezaket sözcükleri kullanacağım.
- İletişim sürecinde uygun beden dili kullanacağım.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Kuralına Uygun İletişim Kuruyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek kuralına uygun iletişim kuralım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. İletişim sürecinde karşındaki kişiyi dinle.
	2. İlgili konu üzerinde konuşmayı sürdür.
	3. İletişim sürecinde ilgili konu üzerine sorular sor.
	4. İletişim sürecinde göz teması kur.

Basamaklar	Yönerge
	5. İletişim sürecinde sıra alarak iletişim kur.
	6. İletişim sürecinde kişiler arası bir kol boyu mesafeyi koru.
	7. İletişim kurarken dik dur.
	8. İletişim sürecinde ses tonunu ayarla.
	9. İletişim sürecinde nezaket sözcükleri kullan.
	10. İletişim sürecinde uygun beden dili kullan.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: İletişimde Ne Yapmalıyım?

Aşağıdaki durumları dikkatlice okuyacağım. Duruma en uygun davranışı ✅ ile işaretleyeceğim.

1– Bir arkadaşın bir şey anlatırken sen başka yöne bakıyorsun.

☐ Göz teması kurmam gerekmez.
☐ Konuşmayı bölüp konuyu değiştiririm.
☐ Göz teması kurarak dikkatle dinlerim.
☐ Başka yöne bakmaya devam ederim.

2– Konuşma sırasında sürekli sen konuşuyorsun, karşı taraf hiç konuşamıyor.

☐ Konuşmaya devam ederim.
☐ Karşı tarafa söz hakkı veririm.
☐ Konuyu kapatırım.
☐ Başka bir konuya geçerim.

3– Konuşma sırasında sessizce, omuzların düşmüş şekilde duruyorsun.

☐ Böyle durmak normal, kimse fark etmez.
☐ Konuşmacının sözünü keserim.
☐ Konuşmayı bırakıp telefonumla ilgilenirim.
☐ Dik durarak, göz teması kurarak ve başımı sallayarak ilgimi gösteririm.

4– Sohbet sırasında çok yakın duruyorsun, karşı taraf rahatsız oluyor.

☐ Yakın durmam sorun değil.
☐ Bir kol boyu mesafe bırakırım.
☐ Daha da yaklaşırım.
☐ Onun rahatsız olması beni ilgilendirmez.

5– Karşıdaki kişi seninle paylaşım yaparken onun sözünü kesiyorsun.

☐ Karşımdakini dinlemeye devam eder, konuşma sırası bana gelince paylaşım yaparım.
☐ Bu beni rahatsız etmez, önemli olan benim ne söyleyeceğim.
☐ Sözünü kesmekte sakınca yoktur, aklımdaki hemen söylemeliyim.
☐ Sözünü kesip kendi konuma geçerek konuşmaya devam ederim.

6– Öğretmenin sana bir şey anlatıyor ama sen başka konudan bahsediyorsun.

☐ Başka konudan bahsetmeye devam ederim.

☐ Öğretmenin sözünü kesip alakasız bir soru sorarım.

☐ Hiç cevap vermem.

☐ Öğretmeni dinler, anlattığı konu hakkında konuşurum

7– Sohbet sırasında "lütfen", "teşekkür ederim", "rica ederim" gibi kelimeleri kullanmıyorsun.

☐ Nezaket önemli değil, zaman kaybı.

☐ Her zaman resmi ve uzun cümlelerle konuşurum.

☐ Direkt konuşurum, kibar ifadeler kullanmak zayıflık göstergesidir.

☐ İhtiyaç olunca kibar ifadeler eklerim ve nezaket kurallarına uyarım.

8– Sınıf arkadaşınla konuşurken çok yüksek sesle konuşuyorsun, çevrenizdekiler rahatsız oluyor.

☐ Sesimi ayarlamam gerekmez.

☐ Ses tonumu ortam için uygun şekilde ayarlarım.

☐ Daha da yüksek sesle konuşurum.

☐ Etrafımda kimin olduğu önemli değildir.

9– Sohbet sırasında hiçbir soru sormuyorsun, sadece dinliyorsun.

☐ Konu dışında sorular sorarım.

☐ İlgili sorular sorarım.

☐ Dinlemek yeterlidir.

☐ Konuyu kapatırım.

10– Konuşurken kollarını bağlamışsın, yüzün asık.

☐ Beden dilim önemli değil, ne söylediğim yeterli.

☐ Gülümseyerek, kollarımı çözerek ve açık bir beden diliyle konuşurum.

☐ Kimseye bakmam ve konuşmacıyı dinlemiyormuş gibi bir izlenim veririm.

☐ Konuşmacının rahatsız olup olmaması beni ilgilendirmez.

Etkinlik 2: İletişim Sürecini İnceliyorum

"Elif Alışverişte" öyküsünü okuyup ilgili soruları cevaplayacağım.

Bir gün, Elif annesiyle birlikte yeni bir mont almak için mağazaya gitti. Montları incelerken yanına bir satış görevlisi yaklaştı.



Satış görevlisi gülümseyerek Elif'e baktı ve göz teması kurarak konuşmaya başladı.

"Merhaba, size yardımcı olabilir miyim?" dedi.

Elif göz teması kurarak ve nazikçe, "Evet, kışlık bir mont bakıyorum." diye yanıtladı.

Satış görevlisi Elif'i dikkatle dinledi. Ardından, "Hangi beden ve renkleri tercih ediyorsunuz?" diye sordu.

Elif, "Orta beden ve lacivert olabilir," dedi. Satış görevlisi başını sallayarak Elif'in söylediklerini onayladığını gösterdi.

Birlikte montlara doğru yürüdüler. Satış görevlisi, Elif ile arasına bir kol boyu mesafe bırakarak yanında durdu. Elif bir montu gösterdi, "Bu nasıl?" diye sordu. Satış görevlisi, "Bence bu size çok yakışır. Denemek ister misiniz?" dedi.

Elif başını sallayarak "Evet, lütfen," dedi. Deneme kabinine giderken sırasını bekledi. Montu denerken aynada dik durdu. Denemeden sonra annesiyle birlikte karar vermeye çalışırken satış görevlisine dönerek "Sizce bu mont bana yakıştı mı?" diye sordu.

Satış görevlisi ses tonunu uygun şekilde ayarlayarak "Evet, çok güzel oldu, üstelik rengi size çok yakıştı." dedi. Elif teşekkür etti, "Yardımınız için çok teşekkür ederim." dedi.

Satış görevlisi de nazikçe "Rica ederim, iyi günlerde kullanın." diyerek veda etti.

Bu öyküde fark ettiğim iletişim becerilerini aşağıdaki kutucuklara işaretleyeceğim.

İletişim sürecinde karşısındaki kişiyi dinleme	☐
İletişim sürecinde itiraz etme	☐
İletişim sürecinde ilgili konu üzerine sorular sorma	☐
İletişim sürecinde göz teması kurma	☐
İletişim sürecinde sıra alarak iletişim kurma	☐
İletişim sürecinde kişiler arası bir kol boyu mesafeyi koruma	☐
İletişim kurarken dik durma	☐
İletişim sürecinde ses tonunu ayarlama	☐
İletişim sürecinde nezaket sözcükleri kullanma	☐
İletişim sürecinde şakalaşma	☐

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Sınıf Arkadaşımla İletişim Kuruyorum. Aşağıdaki yönergeyi okuyacağım. Yönergeye uygun olarak sınıf arkadaşımla iletişim kuracağım.

Sınıf arkadaşınla eşleş. Biriniz müşteri, diğeriniz satış danışmanı olsun. Aşağıdaki adımları takip ederek bir hikâye canlandır:

- ☐ "Merhaba" diyerek konuşmaya başla.
- ☐ Kendini tanıt.
- ☐ Göz teması kur.
- ☐ Bir kol boyu mesafeyi koru.
- ☐ Karşındaki kişiyi dikkatle dinle.
- ☐ İlgili konu hakkında soru sor.
- ☐ Nezaket sözcükleri kullan.
- ☐ Uygun beden dili ve ses tonu ile konuş.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



- Aşağıdaki adımları takip ederek kuralına uygun iletişim kurma performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	İletişim sürecinde karşımdaki kişiyi dinledim.				
2.	İlgili konu üzerinde konuşmayı sürdürdüm.				
3.	İletişim sürecinde ilgili konu üzerine sorular sordum.				
4.	İletişim sürecinde göz teması kurdum.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	İletişim sürecinde sıra alarak iletişim kurdum.				
6.	İletişim sürecinde kişiler arası bir kol boyu mesafeyi korudum.				
7.	İletişim kurarken dik durdum.				
8.	İletişim sürecinde ses tonumu ayarladım.				
9.	İletişim sürecinde nezaket sözcükleri kullandım.				
10.	İletişim sürecinde uygun beden dili kullandım.				

1 Öğrenme Zamanı Kurum İçi İletişimdeyim



- Bu etkinlikte kurum içinde iletişim kurmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Rol kartları (iş arkadaşı, yönetici, müşteri)
- Diyalog kartları
- Dönüt kartları (doğru/yanlış ifadeler)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- İş arkadaşlarımla kurallara uygun iletişim kuracağım.
- Yöneticimle kurallara uygun iletişim kuracağım.
- Müşteriyle kurallara uygun iletişim kuracağım.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: İş Arkadaşlarımla Kurallara Uygun İletişim Kurarım

Aşağıdaki basamakları takip ederek kuralına uygun iletişim kuralım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. İş arkadaşının söylediklerini dikkatle dinle.
	2. İş arkadaşına konu ile ilgili sorular sor.
	3. İş yerinde arkadaşlarınla göz teması kur.
	4. İş ortamında kendinden emin ol ve dik dur.
	5. İş arkadaşlarına nezaket sözcükleri kullan.

▶ Etkinlik 2: Yöneticim ile Kurallara Uygun İletişim Kurarım
Aşağıdaki basamakları takip ederek kuralına uygun iletişim kuralım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Yöneticinin söylediklerini dikkatle dinle.
	2. Yöneticine konu ile ilgili sorular sor.
	3. Yönetici ile göz teması kur.
	4. Yöneticinle görüşürken kendinden emin ol ve dik dur.
	5. Yöneticine nezaket sözcükleri kullan.

▶ Etkinlik 3: Müşteri ile Kurallara Uygun İletişim Kurarım

Aşağıdaki basamakları takip ederek kuralına uygun iletişim kuralım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Müşterinin söylediklerini dikkatlice dinle.
	2. Müşteriye konu ile ilgili açıklamalar yap.
	3. Müşteri ile göz teması kur.
	4. Müşteriyle görüşürken kendinden emin ol ve dik dur.
	5. Müşteriye nezaket sözcükleri kullan.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: "Doğru mu Yanlış mı?"

Aşağıda çalışma arkadaşımın kurduğu cümleleri okuyacağım. Cümle doğru ise "Doğru" kutucuğunu, yanlış ise "Yanlış" kutucuğunu işaretleyeceğim.

Cümle	Doğru	Yanlış
Hemen gel buraya!	☐	☐
Yardımınıza ihtiyacım var, müsait misiniz?	☐	☐
Sana söyledim, neden yapmadın?	☐	☐
Teşekkür ederim yardımınız için.	☐	☐
Şimdi olmaz, sonra konuşalım.	☐	☐
Sen zaten hep böyle yapıyorsun!	☐	☐
Birlikte çözebilir miyiz acaba?	☐	☐
Bu senin suçun!	☐	☐
Sizi dinliyorum, buyurun.	☐	☐

▶ Etkinlik 2: Hangisi Uygun?

Aşağıdaki diyaloglarda eksik bölümü, verilen kelimelerle tamamlayacağım.

Uygunsan	Arkadaşım	Müsaitseniz	Müdürüm
İsterseniz	Rica etsem	Efendim	

1. İş arkadaşınla bir görevi paylaşman gerekiyor.

Ne söylersin?

"....., bu dosyayı birlikte tamamlayalım mı?"

2. Yöneticine bir problemden bahsedeceksin.

Ne söylersin?

"..... bir durum hakkında görüşmek isterim."

3. Müşteriye ürünü tanıtacaksın.

Ne söylersin?

"....., bu ürün hakkında size bilgi vereyim."

4. İş arkadaşına çay molasına çıkmayı öneriyorsun.

Ne söylersin?

"....., birlikte kısa bir mola verelim mi?"

5. Yöneticinden izin talebinde bulunuyorsun.

Ne söylersin?

"....., kısa bir izin hakkında konuşabilir miyiz?"

6. Müşteriye kampanyayı anlatacaksın.

Ne söylersin?

"....., şu an geçerli olan indirimden bahsedeyim."

7. İş arkadaşından yardım istiyorsun.

Ne söylersin?

"....., şu konuda bana destek olur musun?"

▶ Etkinlik 3: Nasıl Konuşmalıyım?

Aşağıdaki durumları dikkatle okuyacağım. En uygun davranışı işaretleyeceğim.

1. İş arkadaşın senden yardım istiyor ama sen çok meşgulsün.

☐ Ben ilgilenmiyorum, kendi işini kendin hallet.

☐ Şu an önemli bir işi bitirmem gerekiyor, sonra yardımcı olabilirim. Ne zaman uygun olabileceğimi söyleyeyim mi?

☐ Cevap vermeden göz teması kurup tekrar işime dönerim.

☐ Sürekli benden yardım istiyorsun, ben senin sekreterin değilim.

2. Yöneticine bir konuda soru sormak istiyorsun.

☐ Şef, sen bu işi nasıl yapıyordun, unuttum.

☐ Müdür Bey vaktiniz varsa bir konuda size bir şey danışmak istiyorum.

☐ Sana bir soru soracağım, ama önce ben mi haklıyım sen mi ona karar verelim.

☐ Hemen şimdi gel, acil bir sorunum var!

3. Müşteri ürün hakkında bilgi istiyor ama ne sorduğunu tam anlayamadın.

☐ Ben ilgilenmiyorum.

☐ Başka birine yönlendiririm, benim kafam karıştı.

☐ Doğru bilgi vermek isterim. Lütfen bir kez daha, hangi ürünün/özelliğin detayını öğrenmek istediğinizi açıklar mısınız?

☐ Duymazlıktan gelirim.

4. İş arkadaşınla müşteri iletişimi konusunda aynı fikirde değilsin.

☐ Sen hiç bilmiyorsun bu işi, ben bu işte tecrübeliyim.

☐ Farklı yaklaşımlarımız var gibi görünüyor. Bakış açılarımızı birleştirip en iyi çözümü nasıl bula biliriz?

☐ Seninle çalışmak zor! Her zaman yanlış yoldasın.

☐ Tartışmaya gerek yok, benim söylediğimi yapmak zorundasın.

5.Yöneticin sana görev verirken sen başka bir iş yapıyorsun.

☐ Cevap vermem ve işime devam ederek onu bekletirim.

☐ Bu işi yapamam, zaten başım çok kalabalık.

☐ Bekle biraz, görmüyor musun çok önemli bir şeyle uğraşıyorum!

☐ Hemen şimdi bitirmem gereken şu işi tamamlar tamamlamaz yanınıza geleceğim.

6.Müşteri sinirli şekilde konuşuyor.

☐ Aynı şekilde cevap veririm, bana bağıramazsınız!
☐ Ortamdan hiçbir açıklama yapmadan uzaklaşırım.
☐ Hiçbir şey demeden telefonu/görüşmeyi kapatırım.
☐ Sizi anlıyorum, bu durumun sizi ne kadar öfkelendirdiğinin farkındayım. Lütfen sakin olun, yardımcı olmak için buradayım.

7. İş arkadaşın senin fikrini sordu.

☐ Boş ver benim fikrimi, zaten benimkini hiç dinlemiyorsun.
☐ Soruyu duymazlıktan gelerek yanıt vermem.
☐ Bence şöyle bir yöntem izleyebiliriz, bu sana mantıklı geliyor mu/ne dersin?
☐ Sen karar ver, sorumluluk sana ait olsun.

8. Yöneticinle karşılaştın. Sana selam verdi.

☐ Kafamı çevirir, onu görmezden gelirim.
☐ İşime devam eder, sadece başımla hafifçe selam veririm.
☐ Hiçbir şey demem, hızla yanından geçerim.
☐ Merhaba Müdür Bey/Hanım, nasılsınız? İyi günler dilerim.

9. Müşteri teşekkür etti.

☐ Tamam, ne yapalım ki?
☐ Rica ederim, size yardımcı olabildiğime sevindim.
☐ Cevap vermem, bir sonraki işime odaklanırım.
☐ Gözlerimi devirip kafamı çeviririm.

10. İş arkadaşın işe geç kaldı, sen erkenden geldin.

☐ Yine geç kaldın, işine ve bize hiç önem vermiyorsun sanırım.
☐ Derhal yöneticime şikayet ederim, senin düzenli olman gerekiyor.
☐ Beni ilgilendirmez.
☐ Merhaba, umarım her şey yolundadır, geç kalmışsın.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek iş arkadaşlarımla kurallara uygun iletişim kurma performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	İş arkadaşımın söylediklerini dikkatle dinledim.				
2.	İş arkadaşıma konu ile ilgili sorular sordum.				
3.	İş yerinde arkadaşlarımla göz teması kurdum.				
4.	İş ortamında kendimden emin oldum ve dik durdum.				
5.	İş arkadaşlarıma nezaket sözcükleri kullandım.				

Aşağıdaki adımları takip ederek yöneticimle kurallara uygun iletişim kurma performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Yöneticimin söylediklerini dikkatle dinledim.				
2.	İş arkadaşıma konu ile ilgili sorular sordum.				
3.	Yöneticim ile göz teması kurdum.				
4.	Yöneticimle görüşürken kendimden emin oldum ve dik durdum.				
5.	Yöneticime nezaket sözcükleri kullandım.				

▶ Aşağıdaki adımları takip ederek müşteri ile kurallara uygun iletişim kurma performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Müşterinin söylediklerini dikkatle dinledim.				
2.	Müşteriye konu ile ilgili açıklamalar yaptım.				
3.	Müşteri ile göz teması kurdum.				
4.	Müşteriyle görüşürken kendimden emin oldum ve dik durdum.				
5.	Müşteriye nezaket sözcükleri kullandım.				

1 Öğrenme Zamanı Müşteri Şikâyetlerini Karşılıyorum



- Bu etkinlikte, müşterinin şikayet etmesi durumunda yapmam gereken işlem basamaklarını uygulamayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Şikâyet formu (kâğıt ve dijital)
- Ses kayıt cihazı (varsa)
- Drama kartları (rol kartları)
- Çözüm yolları tabloları

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Müşteri şikâyetini almayı öğreneceğim.
- Müşteri şikâyeti durumunda şikâyetin incelenmesi için ilgili birime yönlendirmeyi öğreneceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Şikâyet Basamaklarını Öğreniyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek müşteri şikâyeti işlem basamaklarını uygulayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Müşteri şikâyetini dikkatle dinle.
	2. Şikâyeti yazılı olarak kaydet.
	3. Müşterinin şikâyetini ilgili birime ilet.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Hangi Birime Yönlendireceğim?

Aşağıdaki şikâyetleri ilgili birimlere yönlendirmek için çizerek eşleştirme yapacağım.

Elektrikli kettle çalışmıyor.	Müşteri Hizmetleri
Poşetin içinde eksik ürün var.	İnsan Kaynakları
Kasiyer sert konuştu.	Satış Kontrol
Ödeme iadesi yapılmadı.	Teknik Servis

▶ Etkinlik 2: Şikâyet Formu Dolduruyorum

Aşağıdaki "Müşteri ile Diyalog" metnini okuyacağım ve şikâyet formunu dolduracağım.



Müşteri ile Diyalog

Müşteri: Merhaba, geçen hafta buradan aldığım televizyon açılmıyor. Çok üzgünüm, televizyonu kullanamıyorum.
Kasiyer: Anlıyorum, çok kötü olmuş. Sorununuzu hemen not alacağım. Size birkaç soru sorabilir miyim?
Müşteri: Tabii, buyurun.
Kasiyer: Öncelikle şikâyetinizi anlatır mısınız?
Müşteri: Televizyon hiç açılmıyor, televizyonu fişe takıyorum ama çalışmıyor.
Kasiyer: Anladım. İsminizi ve ürünü aldığınız tarihi öğrenebilir miyim?
Müşteri: Adım Merve Koç. Televizyonu aldığım tarih 14 Haziran 2025.
Kasiyer: Teşekkürler Merve Hanım. Şikâyetinizi ilgili teknik servise yönlendireceğim. Başka eklemek istediğiniz bir şey var mı?
Müşteri: Hayır, sadece en kısa zamanda çözülmesini istiyorum.
Kasiyer: Tamamdır. Şimdi şikâyet formunu dolduruyorum.

Şikâyet Formu
Tarih:.....
Müşteri Adı:.....
Şikâyet: ....
Yönlendirilen Birim:.....

▶ Etkinlik 3: Şikâyet Formları

Aşağıdaki şikâyet formlarında yer alan eksik kısımları uygun şekilde tamamlayacağım.

Örnek 1 –

Tarih: 25.09.2025

Müşteri Adı: Selin Kaya

Şikâyet: Geçen hafta aldığım buzdolabının kutusunda eksik aksesuarlar vardı.

Yönlendirilen Birim: _____

Örnek 2 – İnsan Kaynakları

Tarih: 24.09.2025

Müşteri Adı: Emre Yıldız

Şikâyet: _____

Yönlendirilen Birim: İnsan Kaynakları

Örnek 3 – Teknik Servis

Tarih: 25.09.2025

Müşteri Adı: Merve Koç

Şikâyet: Geçen hafta aldığım televizyon açılmıyor, fişe taktığım halde çalışmıyor.

Yönlendirilen Birim: _____

Örnek 4– Teknik Servis

Tarih: 22.09.2025

Müşteri Adı: Ahmet Yılmaz

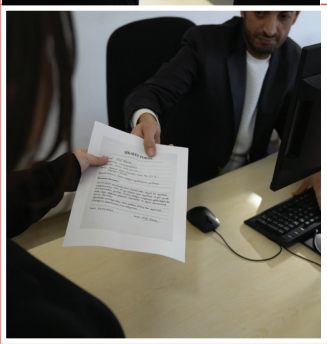
Şikâyet:_____

Yönlendirilen Birim: Teknik Servis

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Müşteri şikâyetini dikkatle dinledim.				
2.	Şikâyeti yazılı veya sözlü olarak kaydettim.				
3.	Şikâyeti ilgili birime ilettim.				

1 Öğrenme Zamanı Satış Yapıyorum



- Bu etkinlikte, satış işlemini satış basamaklarına uygun olarak gerçekleştirmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Etiketli ürünler
- Barkod okuyucu
- Paketleme malzemeleri
- Fiş ve fatura örnekleri
- Görsel materyaller

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Müşteriyi güler yüzle karşılamayı öğreneceğim.
- Müşterinin ihtiyacını belirleyeceğim.
- Müşteriyi istediği ürüne yönlendireceğim.
- Müşterinin karar vermesine yardımcı olacağım.
- Satın almaya karar veren müşteriyi kasaya yönlendireceğim.
- Ürünün alarmı varsa çıkaracağım.

- Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okutacağım.
- Ürünün ödeme şekline göre farklı ödeme yöntemleri sunacağım.
- Ürünü paketleyeceğim.
- Ürünün fişini vereceğim.
- Ürünün faturasını vereceğim.

4 Adım Adım Yapalım

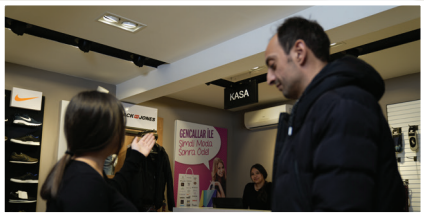


▶ Etkinlik 1: Satış Yapıyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek satış işlemini satış basamaklarına uygun olarak yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Müşteriyi güler yüzle karşıla.
	Müşterinin ihtiyacını belirlemek için müşteri–ye "Size nasıl yardımcı olabilirim?" diye sor.
	3. Müşteriyi istediği ürünün olduğu bölüme yönlendir.
	4. Müşterinin karar vermesini beklerken müşteriye ürün hakkında tatmin edici bilgi ver.

Basamaklar	Yönerge
	5. Müşteri ürünü almaya karar verdiyse müşteriyi kasaya yönlendir.
	6. Ürünün alarmı varsa kasada ürünün alarmını çıkar.
	7. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okut.
	8. Müşteriye farklı ödeme yöntemleri sun.
	9. Satın alınan ürünü paketle.
	10. Müşteriye fişi ver.
	11. Müşteriye fatura ver.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte, öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Satış İşlem Basamaklarını Sıralayacağım

Aşağıdaki satış işlemini satış basamaklarına uygun olarak 1'den başlayarak 11'e kadar sıralayacağım.

Eylem	Sırala
Ürünün alarmı varsa kasada ürünün alarmını çıkar.	
Müşteri ürünü almaya karar verdiyse müşteriyi kasaya yönlendir.	
Müşterinin karar vermesini beklerken müşteriye ürün hakkında tatmin edici bilgi ver.	
Müşterinin ihtiyacını belirlemek için	
Müşteriye " Size nasıl yardımcı olabilirim?" diye sor.	
Müşteriyi güler yüzle karşıla.	
Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okut.	
Müşteriye fişi ver.	
Müşteriyi istediği ürünün olduğu bölüme yönlendir.	
Satın alınan ürünü paketle.	
Müşteriye farklı ödeme yöntemleri sun.	

▶ Etkinlik 2: Bu Durumda Ne Yapmalıyım?

Aşağıdaki durumları dikkatlice okuyacağım ve bir satış temsilcisi olarak duruma uygun olan davranışı ✅ ile işaretleyeceğim.

1. Müşteri mağazaya girdi ama sen başka tarafa bakıyorsun.

- ☐ Müşteriye bakmam gerekmez.
- ☐ "Hoş geldiniz." diyerek selam vermeliyim.
- ☐ Kendi işime devam etmeliyim.
- ☐ Asık suratla karşılamalıyım.

2.Müşteri çorap almak istediğini söyledi.

- ☐ Elbise reyonunu gösteririm.
- ☐ Yiyecek reyonunu gösteririm.
- ☐ Cevap vermeden geçerim.
- ☐ "Size çorap reyonunu göstereyim." derim.

3.Müşteri ürünleri inceledi ama kararsız kaldı.

- ☐ Onu yalnız bırakırım.
- ☐ "Almasanız da olur." derim.
- ☐ Kasaya yönlendiririm.
- ☐ "İsterseniz yardımcı olabilirim." derim.

4. Müşteri ürünü almaya karar verdi.

- ☐ Ürünü yerine bırakırım.
- ☐ Ürünün ona uygun olmadığını söylerim.
- ☐ "Kasada işleminizi yapabiliriz." derim.
- ☐ Onu görmezden gelirim.

5.Müşteri kredi kartıyla ödemek istiyor.

- ☐ Sadece nakit alırım.
- ☐ "Kredi kartınızı alabilirim." derim.
- ☐ Ödeme şekliyle ilgilenmem.
- ☐ Ürünü satmaktan vazgeçerim.

6.Müşteri fatura da talep etti.

- ☐ Fatura hazırlamam.
- ☐ Faturayı veririm.
- ☐ "Fiş yeterlidir" derim.
- ☐ Müşterinin talebini umursamam.

▶ Etkinlik 3: Koşu Ayakkabısı Telaşı

Aşağıda yer alan hikâyeyi okuyacağım. Hikâyede belirlediğim hataları, hikâyenin altında yer alan boşluğa yazacağım.

"Koşu Ayakkabısı Telaşı"



Yusuf, sabah koşularına başlamak için kendine uygun bir spor ayakkabı arıyordu. Şehrin en çok bilinen spor mağazalarından birine girdi. İçeri girdiği anda, mağazada görevli olan satış danışmanı Burak onu fark etti ve ona güler yüzle yaklaştı.

"Hoş geldiniz, size yardımcı olabilir miyim?" dedi Burak.

Yusuf ,"Evet, sabah koşuları için rahat ve hafif bir ayakkabı arıyorum." diye yanıtladı.

Burak, müşterisinin ihtiyacını dikkatle dinledikten sonra onu spor ayakkabı reyonuna yönlendirdi. "Bu tarafta koşuya uygun modellerimiz var. Özellikle bu marka son zamanlarda çok tercih ediliyor." dedi ve birkaç model gösterdi.

Yusuf birkaç ayakkabıyı denedi ama hangisinin daha iyi olacağına karar veremedi. Burak, bu aşamada fazla yardımcı olamadı çünkü hangi ayakkabının hangi zemin için uygun olduğunu açıklamakta yetersiz kaldı. Sadece "Hepsi iyi aslında, hangisi hoşunuza gittiyse onu alın." dedi.

Yusuf kararsız kaldı ama sonrasında kırmızı renkteki hafif bir modeli beğenip almaya karar verdi, "Tamam, bunu alıyorum." dedi.

Burak "Kasaya geçelim isterseniz," diyerek müşteriyi kasaya yönlendirdi. Ayakkabının üzerindeki alarmı çıkardı ve barkodunu barkod okuyucuya okuttu.

Ancak ödeme aşamasına gelindiğinde Burak, hiçbir ödeme seçeneğinden bahsetmeden doğrudan "Kartınızı alayım." dedi. Yusuf, aslında nakit ödeme yapmak istiyordu ama hazırda kartı olduğu için sorun etmedi.

Burak, ödemeyi aldıktan sonra ayakkabıyı hızlıca paketledi ve Yusuf'a uzattı. Ancak aceleyle hem fişi vermeyi unuttu hem de faturayı kesmeyi atladı. Yusuf, dışarı çıkarken fark etti ama aceleyle başka bir yere yetişmesi gerektiği için geri dönmedi.

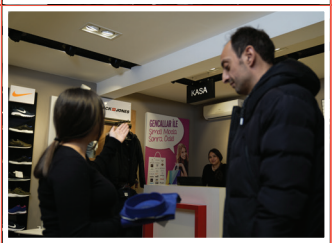
Mağazadan çıktığında ayakkabısından memnundu ama içinden "Umarım değişim gerekmez çünkü ne fişim var ne faturam." diye düşündü.

Bu öyküdeki hatalar:

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Müşteriyi güler yüzle karşıladım.				
2.	Müşterinin ihtiyacını belirledim.				
3.	Müşteriyi istediği ürüne yönlendirdim.				
4.	Müşterinin karar vermesine yardımcı oldum.				
5.	Satın almaya karar veren müşteriyi kasaya yönlendirdim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
6.	Ürünün alarmı varsa çıkardım.				
7.	Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okuttum.				
8.	Ürünün ödeme şekline göre farklı ödeme yöntemlerini sundum.				
9.	Ürünü paketledim.				
10.	Ürünün fişini verdim.				
11.	Ürünün faturasını verdim.				

1 Öğrenme Zamanı İade Alıyorum



- Bu etkinlikte iade işlem basamaklarını uygulamayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- İade ürünleri (bozulmamış ambalajlı ürünler)
- Örnek fiş/fatura belgeleri
- İade takip formu
- İade süresi çizelgesi

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- İade edilen ürünü nasıl kontrol edeceğimi öğreneceğim.
- Fiş/fatura kontrolünü öğreneceğim.
- İade süresini kontrol etmeyi öğreneceğim.
- İade edilen ürün miktarını kontrol etmeyi öğreneceğim.
- İade edilecek ürünün fiyatını kontrol etmeyi öğreneceğim.
- İade sonunda müşterinin tercihine göre iade şeklini belirlemeyi öğreneceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: İade İşlemini Gerçekleştiriyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek iade işlemini gerçekleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. İade edilecek ürünü kontrol et.
	2. İade edilecek ürünün fişini/faturasını kontrol et.
	3. İade süresini kontrol et.

Basamaklar	Yönerge
	4. Ürünün miktarını kontrol et.
	5. Ürünün fiyatını kontrol et.
	6. Müşteri tercihine göre iade şeklini (para iadesi, değişim vb.) belirle.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Hangisini İade Kabul Edeceğim?

Fatura tarihi, iade süresi ve kullanım durumları göz önüne alındığında aşağıdaki ürün örneklerinin 1 Nisan 2025 tarihinde iade edilme durumlarını işaretleyeceğim. İade edilebilirse "evet", edilemezse "hayır" kutucuğunu işaretleyeceğim.

Ürün	Fatura Tarihi	İade Süresi	Durumu	İade Edilebilir mi? (İşaretle)
Çikolata	25.03.2025	15 gün	Paket açılmamış	☐ Evet ☐ Hayır
Krem	15.03.2025	30 gün	Açılmış	☐ Evet ☐ Hayır
Tişört	25.03.2025	14 gün	Etiketli	☐ Evet ☐ Hayır
Kitap	10.03.2025	30 gün	Sayfaları eksik	☐ Evet ☐ Hayır

Etkinlik 2: İade Durumuna Karar Veriyorum

Aşağıda farklı iade durumları yer almaktadır. Bir satış danışmanı olarak bu iadeleri onaylayacağım ya da reddedeceğim.

1. Leyla 2 gün önce kazak almış. Bedeninin ona uygun olmadığını söylüyor ve değiştirmek istiyor.

☐ Onayla ☐ Reddet

2. Ayşe 3 gün önce çikolata almış. Ürünü açmış ve tadını beğenmemiş. Başka bir çikolata almak istiyor.

☐ Onayla ☐ Reddet

3. Emre 5 gün önce arkadaşına pantolon almış. Arkadaşı rengini beğenmemiş ve hiç kullanmamış. İade etmek istiyor.

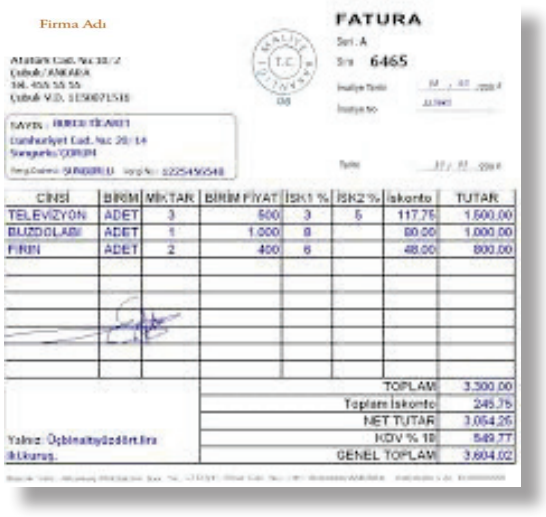
☐ Onayla ☐ Reddet

4. Hasan 1 ay önce bilgisayar almış. Bilgisayarı kullanmakta zorlandığını ve iade etmek istediğini söylüyor.

☐ Onayla ☐ Reddet

▶ Etkinlik 3: İade Alacak mıyım?

Aşağıda verilen fiş ve faturaları inceleyeceğim. Verilen tarihlerde iade alınıp alınamayacağını işaretleyeceğim.



Firma Adı

FATURA

Seri : A
Sıra : 6465

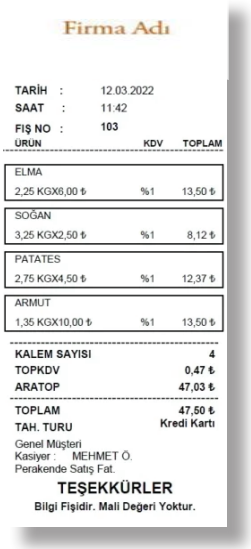
CİNSİ	BİRİM	MİKTAR	BİRİM FİYAT	İSK1 %	İSK2 %	İskonto	TUTAR
TELEVİZYON	ADET	3	600	3	5	117,75	1.600,00
BUZDOLABI	ADET	1	1.000	8		80,00	1.000,00
FIRIN	ADET	2	400	6		48,00	800,00

TOPLAM	3.300,00
Toplam İskonto	245,75
NET TUTAR	3.054,25
KDV % 18	549,77
GENEL TOPLAM	3.604,02

İade edilmek istenen ürünlerin faturası yandadır. Faturanın düzenlenme tarihi dikkate alınarak 18.05.2006 tarihinde iade alınabilir mi?

☐ İade alınabilir.

☐ İade alınamaz.



Firma Adı

TARİH : 12.03.2022
SAAT : 11:42
FİŞ NO : 103

ÜRÜN	KDV	TOPLAM
ELMA 2,25 KGX8,00 ₺	%1	13,50 ₺
SOĞAN 3,25 KGX2,50 ₺	%1	8,12 ₺
PATATES 2,75 KGX4,50 ₺	%1	12,37 ₺
ARMUT 1,35 KGX10,00 ₺	%1	13,50 ₺

KALEM SAYISI	4
TOPKDV	0,47 ₺
ARATOP	47,03 ₺
TOPLAM	47,50 ₺
TAH. TURU	Kredi Kartı

Genel Müşteri
Kasiyer : MEHMET Ö.
Perakende Satış Fat.

TEŞEKKÜRLER
Bilgi Fişidir. Mali Değeri Yoktur.

İade edilmek istenen ürünlerin faturası yandadır. Faturanın düzenlenme tarihi dikkate alınarak 18.05.2006 tarihinde iade alınabilir mi?

☐ İade alınabilir.

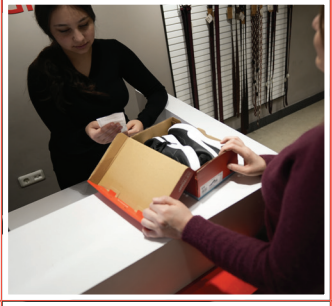
☐ İade alınamaz.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	İade edilecek ürünü kontrol ettim.				
2.	Fiş/faturayı kontrol ettim.				
3.	İade süresini kontrol ettim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Ürün miktarını kontrol ettim.				
5.	Ürün fiyatını kontrol ettim.				
6.	Müşteri tercihine göre iade şeklini belirledim.				

1 Öğrenme Zamanı Ürünleri Tanıyorum



- Bu etkinlikte ürün kategorilerini sınıflandırmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Gerçek veya maket ürünler (gıda, temizlik, tekstil, kozmetik, kırtasiye vs.)
- Kategori etiket kartları (renkli ve simgeli)
- Görsel kartlar
- Sınıflandırma panosu veya yapıştırmalı tahta

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ürün kategorilerini sınıflandırmayı öğreneceğim.
- Ürün kategorilerine örnek vereceğim.

ÜRÜN KATEGORİLERİ



Kırtasiye Ürünleri

Okulda, ofiste veya evde yazı yazmak, çizim yapmak ve bu alanları düzenlemek için kullanılan araç gerecin bulunduğu kategoridir.



Gıda Ürünleri

Yenilebilir veya içilebilir ürünlerin yer aldığı kategoridir.



Temizlik Ürünleri

Ev, iş yeri veya kişisel alanların temizliğinde kullanılan ürünlerin yer aldığı kategoridir.



Giyim Ürünleri

İnsanların giyinmek, korunmak ve temiz görünmek için kullandıkları ürünlerin olduğu kategoridir.



Kozmetik Ürünleri

Kişisel bakım ve güzellik amacıyla kullanılan ürünlerin bulunduğu kategoridir.

4 Adım Adım Yapalım



Etkinlik 1: Ürün Kategorilerini Eşleştireceğim.
Ürünleri, verilen kategorilerle çizgi çizerek eşleştirelim.











Temizlik Ürünleri Kategorisi

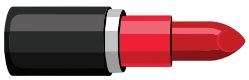
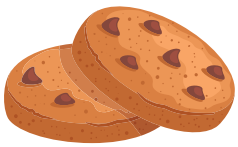
Gıda Ürünleri Kategorisi

Kırtasiye Ürünleri Kategorisi

Giyim Ürünleri Kategori

Kozmetik Ürünleri Kategorisi

▶ Etkinlik 2: Hangi Kategori Olduğunu İşaretleyeceğim Ürünlerin ait oldukları kategoriyi işaretleyelim.

Ürün Adı	Görsel	Hangi Kategoriye Ait? İşaretle.
Süt		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Deterjan		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Tişört		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Ruj		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Kalem		☐ Gıda ☐ Kırtasiye ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Kitap		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Kırtasiye
Kolonya		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim
Bisküvi		☐ Gıda ☐ Temizlik ☐ Kozmetik ☐ Giyim

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1 : "Doğru mu Yanlış mı?" Karar Vereceğim

Aşağıdaki cümlelerde yer alan ürünlerin doğru kategoriye ait olup olmadığını değerlendireceğim.

"Doğruysa ✅", "Yanlışsa ❌" şeklinde işaretleyeceğim.

Cümle	Doğru	Yanlış
1. Diş macunu temizlik ürünleri kategorisindedir.		
2. Çikolata kırtasiye ürünleri kategorisindedir.		
3. Parfüm kozmetik ürünleri kategorisindedir.		
4. Pantolon gıda ürünleri kategorisindedir.		
5. Defter kırtasiye ürünleri kategorisindedir.		
6. Sabun giyim ürünleri kategorisindedir.		
7. Kuruyemiş gıda ürünleri kategorisindedir.		
8. Oje temizlik ürünleri kategorisindedir.		
9. Ceket giyim ürünleri kategorisindedir.		
10. Silgi kozmetik ürünleri kategorisindedir.		

▶ Etkinlik 2: Hangi Ürün Hangi Kategoride Karar Veriyorum
Her kategorinin yanındaki boşluğa uygun ürünleri yazacağım.

Kategori	Ürünler (Boşluğu Doldur)
Temizlik ürünleri kategorisi	_____
Kırtasiye ürünleri kategorisi	_____
Giyim ürünleri kategorisi	_____
Gıda ürünleri kategorisi	_____
Kozmetik ürünleri kategorisi	_____

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum. Aşağıdaki cümleleri, belirtilen ürünlere göre uygun ürün kategorisiyle tamamlıyorum.

- ▶ Şampuan, kişisel bakım için kullanılan bir üründür ve _____**kategorisindedir.**
- ▶ Kalem, defter, silgi gibi okulda kullanılan ürünler _____**kategorisindedir.**
- ▶ Ekmek, süt, peynir gibi ürünler _____ **kategorisindedir.**
- ▶ Ruj, allık ve far gibi ürünler _____ **kategorisindedir.**
- ▶ Tişört, elbise ve mont gibi kıyafetler _____ **kategorisindedir.**
- ▶ Çamaşır suyu ve yüzey temizleyici gibi ürünler _____**kategorisindedir.**
- ▶ Kolonya, hem temizlik hem de hijyen amaçlı kullanılır, bu nedenle _____ **kategorisindedir.**
- ▶ Romanlar, hikâye kitapları ve sözlükler _____ **kategorisindedir.**
- ▶ Bisküvi, çikolata ve kuru yemiş gibi atıştırmalıklar _____**kategorisindedir.**
- ▶ Pantolon, ayakkabı ve gömlek gibi ürünler _____**kategorisindedir.**

1 Öğrenme Zamanı
Barkod Okutuyorum



- Bu etkinlikte barkod okutma işlemi yapmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Barkod okuma cihazı
- Barkod okuma ekranı
- Farklı kategorilerde barkodu olan ürünler

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Barkod okuyucuyu nasıl çalıştıracağımı öğreneceğim.
- Ürünün üzerindeki barkodu bulacağım.
- Barkodu okuyucuya doğru biçimde okutmayı öğreneceğim.

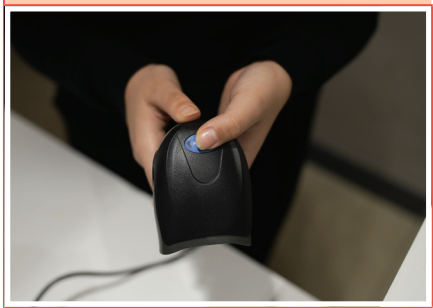
4 Adım Adım Yapalım

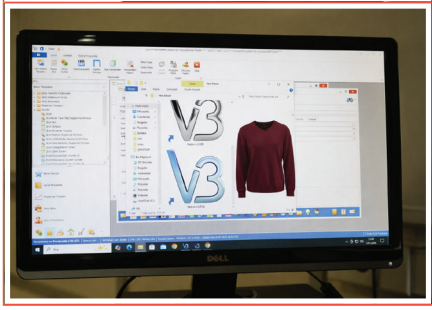


▶ Etkinlik 1: Barkod Okutuyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek barkodu barkod okuyucuya okutalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Barkod okuyucuyu açma kapama düğmesine basarak çalıştır.
	2. Ürünü eline al.
	3. Ürünün barkod olan kısmını bul.

Basamaklar	Yönerge
	4. Ürünün barkod olan kısmını barkod okuyucuya yaklaştır.
	5. Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okut.
	6. Ekranda ürün bilgilerini kontrol et.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Eşleştiriyorum

Barkodu barkod okuyucuya okutma adımlarını gösteren görselleri, doğru işlem sırasına göre eşleştiriyorum.



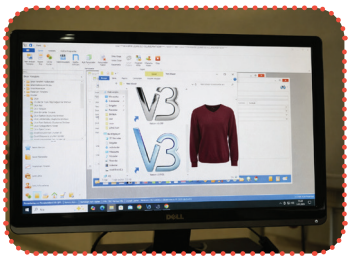
1



2



3



4



5



6

ETKİNLİK 2

▶ Etkinlik 2: Doğru Sıralama

Aşağıda karışık verilen barkodu barkod okuyucuya okutma adımlarını doğru sıralayacağım. Yanına 1, 2, 3, 4, 5, 6 yazacağım.

- ☐ Ürünü eline al.
- ☐ Barkodu okuyucuya yaklaştır.
- ☐ Barkod okuyucuyu çalıştır.
- ☐ Ekranda ürün bilgisini kontrol et.
- ☐ Ürünün barkod kısmını bul.
- ☐ Barkodu okuyucuya okut.

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Boşluk Doldurma

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere uygun kelimeleri yazacağım.

okuyucuya	açma/kapama	barkod

- ▶ Barkod okuyucuyu açmak için _____ düğmesine basarım.
- ▶ Ürünü elime alır ve _____ kısmını bulurum.
- ▶ Barkodu _____ yaklaştırır ve okuturum.

▶ Etkinlik 4: Doğruyu Bul!

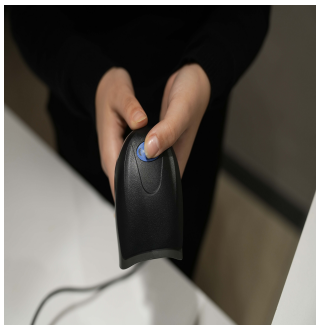
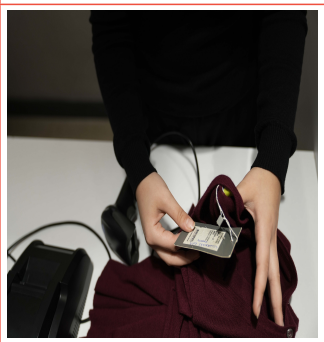
Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Doğruysa ✅ yanlışsa ❌ şeklinde işaretleyeceğim.

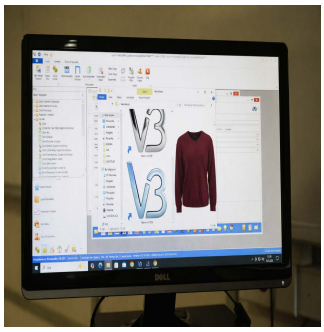
- ☐ Barkod okuyucu açma kapama düğmesine basılarak çalıştırılır.
- ☐ Barkod okuyucu olmadan barkod okutulabilir.
- ☐ Barkodu okuyucuya uzak tutarsak her zaman doğru okur.
- ☐ Barkodu okutmak için ürünün barkod kısmını bulmak gerekir.
- ☐ Barkod okutmak ürünleri kayıt altına almayı sağlar.
- ☐ Barkodu okutmak için ürünün herhangi bir yerine okutmak yeterlidir.
- ☐ Barkod okutmak ürünlerin bilgilerini ekrana doğru şekilde yansıtır.
- ☐ Barkod okutmak için ürünün barkod kısmı okuyucuya yaklaştırılır.
- ☐ Barkod okutmak satış işlemlerini yavaşlatır.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Barkod okuyucuyu açma kapama düğmesine basarak çalıştırdım.				
2.	Ürünü elime aldım.				
3.	Ürünün barkod olan kısmını buldum.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Ürünün barkod olan kısmını barkod okuyucuya yaklaştırdım.				
5.	Ürünün barkodunu barkod okuyucuya okuttum.				
6.	Ekranda ürün bilgilerini kontrol ettim.				

1 Öğrenme Zamanı Ürün Yükleme Sembollerini Öğreniyorum



- Bu etkinlikte ürün yükleme sembollerini öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Yükleme sembolleri içeren görsel kartlar

3 Neler Öğreneceğim?



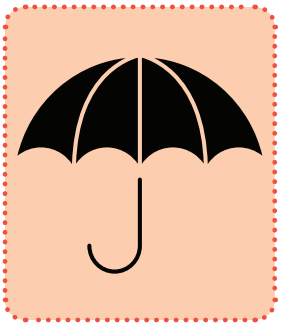
Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- İstenen yükleme sembolünü göstermeyi öğreneceğim.
- Gösterilen yükleme sembolünün ismini söylemeyi öğreneceğim.

Ürün Yükleme Sembolleri



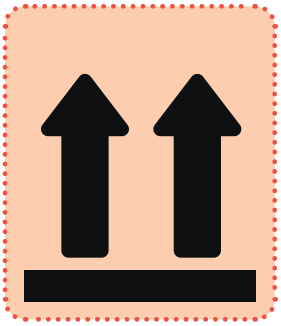
Kırılabilir



Islanabilir



Ateş/Yanıcı Ürün



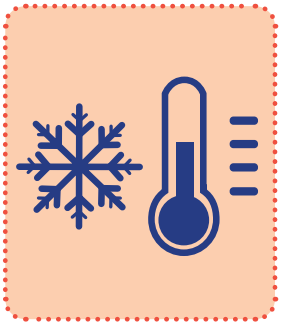
Bu Yönde İşareti



Dikkatli tutun



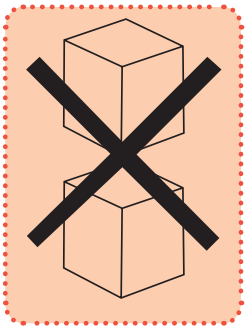
Tehlikeli Madde



Soğuk Ortam İşareti



Ağır Eşya



İstifleme Yapılmaz.

4 Adım Adım Yapalım



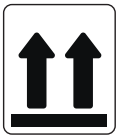
Etkinlik 1: Yükleme Sembollerini Tanıyorum

Aşağıda verilen yükleme sembollerini anlamları ile eşleştirelim.



















Islanabilir

Dikkatli Tutun

Kırılabilir

Ateş/Yanıcı Ürün

Soğuk Ortam İşareti

Tehlikeli Madde

Bu Yönde İşareti

Ağır Eşya

İstifleme Yapılmaz.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Doğrusunu Bul!

Aşağıdaki durumlara en uygun yükleme sembolünün anlamını işaretleyeceğim.

▶ Yeni aldığınız cam vazoyu taşıyorsunuz. Üzerinde hangi sembol olmalı?

☐ Islanabilir ☐ Bu yönde işareti ☐ Kırılabilir ☐ Dikkatli tutun

▶ Bir kolideki ürünün kesinlikle nemden uzak tutulması gerekiyor. Üzerinde hangi sembol olmalı?

☐ Ateş/yanıcı ürün ☐ Islanabilir ☐ İstifleme yapılmaz ☐ Soğuk ortam

▶ Bir paketin üzerinde ürünün hangi yönde durması gerektiğini gösteren sembol nedir?

☐ Tehlikeli madde ☐ Ağır eşya ☐ Bu yönde işareti ☐ Dikkatli tutun

▶ Kolideki ürünün yanıcı maddeler içerdiğini belirten sembol hangisidir?

☐ İstifleme yapılmaz ☐ Dikkatli tutun işareti ☐ Ateş/yanıcı ürün sembolü ☐ Ağır eşya

▶ Kırılgan olmayan ama yine de özenle taşınması gereken bir ürün paketi üzerinde hangi sembol bulunur?

☐ Kırılabilir ☐ Dikkatli tutun işareti ☐ Soğuk ortam ☐ İstifleme yapılmaz

▶ Dondurulmuş gıdaların taşınması gereken sıcaklık aralığını gösteren sembol nedir?

☐ İstifleme yapılmaz ☐ Islanabilir ☐ Soğuk ortam ☐ Dikkatli tutun

▶ Ürünün çok ağır olduğunu ve birden fazla kişi veya ekipmanla taşınması gerektiğini gösteren sembol hangisidir?

☐ Dikkatli tutun işareti ☐ Kırılabilir ☐ Ağır eşya ☐ Islanabilir

▶ Ürünlerin üst üste yığılmaması gerektiğini belirten sembol hangisidir?

☐ Bu yönde ☐ Ağır eşya ☐ İstifleme yapılmaz ☐ Islanabilir

▶ Sağlığa zararlı olabilecek ürünlerin taşındığını belirten sembol hangisidir?

☐ Dikkatli tutun ☐ Ağır eşya ☐ Tehlikeli madde ☐ Islanabilir

6 Kendimi Değerlendiriyorum



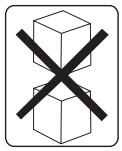
Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

▶ Etkinlik 1: Yükleme Sembollerini Tanıyorum

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere uygun yükleme sembolünün adını yazıyorum.

- Bu ürünün taşınması sırasında ..... sembolünü görürseniz çok dikkatli olmalısınız çünkü ürün kırılabilir.
- Ürünün yağmurdan veya nemden korunması gerektiğinde ..... sembolü kullanılır.
- Kutunun üzerinde ..... sembolü varsa bu, ürünün her zaman bu yönde tutulması gerektiği anlamına gelir.
- Eğer bir paketin üzerinde ..... sembolü varsa bu ürün yanıcı maddeler içeriyor demektir.
- Bu ürünün paketini taşırken ..... sembolünü görürseniz çok narin olduğunu ve özenle tutmanız gerektiğini unutmayın.
- Belirli bir sıcaklık aralığında taşınması gereken ürünlerde genellikle ..... simgesi bulunur.
- Ağır bir yük taşırken ..... simgesini görürseniz tek başınıza taşımayın, yardımcı alın.
- Bu ürünün ağırlığı fazla olduğu için ..... sembolü ile belirtilmiştir, taşıma sırasında dikkatli olun.
- Kutunun üzerinde ..... sembolü varsa bu ürünün üst üste istiflenmemesi gerektiğini gösterir.
- Bu sembolü ..... görenler, ürünü taşırken tek başına taşıyamayacaklarını ve yardım almaları gerektiğini bilmelidir.
- Çevreye duyarlı bir ürün olduğu için ambalajında genellikle ..... işareti bulunur.
- Genel bir uyarı veya tehlike durumunda ..... sembolü kullanılır.

▶ Etkinlik 2: Aşağıda Verilen Yükleme Sembollerinin İsimlerini Yanındaki Kutucuğa Yazıyorum

1 Öğrenme Zamanı Ürünleri Depoya Yerleştiriyorum



- Bu etkinlikte ürünü depoya yerleştirmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Gerçek/temsili ürünler (gıda, temizlik, elektronik vb.)
- Etiketli depo kutuları
- Raflar
- Renkli etiketler
- Depo haritası (renkli alanlarla belirlenmiş)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ürünün yerleştireceği depoyu ürünün çeşidine göre seçmeyi öğreneceğim.
- Ürün çeşidine göre seçtiğim depoya ürün yerleştireceğim.

4 Adım Adım Yapalım



Etkinlik 1: Depoya Ürün Yerleştiriyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek depoya ürün yerleşimi yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ürünü eline al.
	2. Ürünün çeşidini belirle.
	3. Uygun depoyu bul.
	4. Ürünü uygun depoya yerleştir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Eşleştirelim

Ürünleri yerleştirileceği depo ile eşleştireceğim.













Kuru Gıda Deposu



Soğuk Hava Deposu



Sebze Ürünleri Deposu



Temizlik Ürünleri Deposu



Kırtasiye Ürünleri Deposu



Elektronik Ürünleri Deposu



▶ Etkinlik 2: Depomu Düzenliyorum

Bugün bir depoyu düzenliyorum. Birçok farklı ürün var. Görevim, aşağıdaki ürünleri alıp doğru depolama alanlarına yerleştirmek.

Dikkat: Bazı ürünler iki depoya da yazılabilir!

Seçtiğim deponun altında bulunan kutucuğa ✅ işareti koyacağım.

Ürünler	Soğuk hava deposu	Kuru gıda deposu	Temizlik ürünleri deposu	Sebze–meyve deposu	Elektronik ürün deposu	Kırtasiye deposu
Dondurulmuş tavuk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pirinç	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Çamaşır suyu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elma	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dizüstü bilgisayar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Defter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Konserve bezelye	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Havuç	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Şarj aleti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kurşun kalem	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Etkinlik 3: Hangi Depoya Yerleştireceğim

Aşağıdaki cümleleri tamamlayacağım. Uygun olan depoyu boşluğa yazacağım.

soğuk hava deposuna	kuru gıda deposuna	temizli ürünlri deposuna
sebze–meyve deposuna	elektronik ürün deposuna	kırtasiye deposuna

- Taze sebzeler ve meyveler _____ yerleştirilir.
- Dondurulmuş ürünler, balık ve etler _____ yerleştir.
- Un, şeker, bakliyat gibi nemden uzak tutulması gereken ürüler _____ yerleştirilir.
- Tabletler, televizyonlar ve buzdolapları gibi eşyalar _____ yerleştirilir.
- Silgi, kalem, kağıt gibi okul ve ofis malzemeleri _____ yerleştirilir.
- Çamaşır deterjanı, yüzey temizleyici gibi kimyasal maddeler _____ yerleştirilir.

ETKİNLİK 4

▶ Etkinlik 4: Doğru mu Yanlış mı? Karar Veriyorum.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyacağım. Cümle doğruysa "✅ Doğru" şeklinde işaretleyeceğim, yanlışsa "❌ Yanlış" şeklinde işaretleyeceğim

	Cümle	✅ Doğru ❌ Yanlış
1	Dondurulmuş sebzeler kuru gıda deposuna yerleştirilebilir.	☐
2	Temizlik ürünleri, gıda ürünleriyle aynı depoya yerleştirilebilir.	☐
3	Pilavlık pirinç, kuru gıda deposunda yer alabilir.	☐
4	Serin ve kuru depolara bilgisayar gibi elektronik ürünler yerleştirilebilir.	☐
5	Kalem ve defterler kırtasiye deposuna yerleştirilebilir.	☐
6	Muz ve çilek gibi taze meyveler soğuk hava deposuna yerleştirilebilir.	☐
7	Oyuncaklar elektronik ürün deposuna yerleştirilebilir.	☐

ETKİNLİK 5

▶ Etkinlik 5 : Doğruyu İşaretleyelim

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyeceğim.

1. Dondurulmuş pizzayı hangi depolama alanına yerleştirirsin?

a) Kuru gıda deposu b) Soğuk hava deposu

c) Temizlik ürünleri deposu d) Kırtasiye deposu

2. Aşağıdaki ürünlerden hangisi "kuru gıda deposu"na yerleştirirsin?

a) Yoğurt b) Çamaşır deterjanı c) Pirinç d) Akıllı telefon

3. Taze meyve ve sebzeleri yerleştirmek için en uygun depo hangisidir?

a) Elektronik ürün deposu b) Temizlik ürünleri deposu

c) Sebze–meyve deposu d) Soğuk hava deposu

4. Hangi depolama alanına şampuan ve sabun gibi ürünler yerleştirirsin?

a) Kuru gıda deposu b) Kırtasiye deposu

c) Temizlik ürünleri deposu d) Sebze–meyve deposu

5. Defter ve kalem gibi ürünleri hangi depolama alanına yerleştirirsin?

a) Soğuk hava deposu b) Elektronik ürün deposu c) Kırtasiye deposu d) Kuru gıda deposu

6. Televizyon ve bilgisayar gibi ürünler hangi depolama alanına yerleştirirsin?

a) Temizlik ürünleri deposu b) Elektronik ürün deposu

c) Sebze–meyve deposu d) Kuru gıda deposu

7. Aşağıdaki ürün–depo yerleştirmelerinden hangisi yanlıştır?

a) Elma – Sebze–meyve deposu

b) Dondurma – Soğuk hava deposu

c) Kitap – Elektronik ürün deposu

d) Çamaşır suyu – Temizlik ürünleri deposu

8. Aşağıdaki ürünlerden hangisini hem "soğuk hava deposuna" hem de "sebze–meyve deposuna" yerleştirirsin?

a) Konserve bezelye b) Dondurulmuş çilek c) Taze portakal d) Kuru üzüm

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ürünü elime aldım.				
2.	Ürünün çeşidini belirledim.				
3.	Uygun depoyu buldum.				
4.	Ürünü uygun depoya yerleştirdim.				

1 Öğrenme Zamanı
Depoya Gelen Ürünleri Teslim Alıyorum



- Bu etkinlikte depoya gelen ürünleri teslim almayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Etiketli ürün kutuları
- Teslim belgesi örnekleri
- Barkod görselleri / okutucusu (gerçek ya da simülasyon)
- Yükleme sembolleri görselleri
- Sayma materyalleri

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Depoya gelen ürünü teslim belgesi üzerinden kontrol edeceğim.
- Depoya gelen ürünün yükleme sembollerini kontrol edeceğim.
- Ürünün barkod kontrolünü yapacağım.
- Depoya gelen ürünü sayarak teslim alacağım.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Depoya Gelen Ürünleri Teslim Alıyorum.
Aşağıdaki adımları takip ederek ürün teslim alma işlemlerini yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Depoya gelen ürünün teslim belgesini kontrol et.
	2. Depoya gelen ürünün yükleme sembollerini kontrol et.
	3. Depoya gelen ürünün barkod kontrolünü yap.
	4. Depoya gelen ürünü sayarak teslim al.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Doğru mu Yanlış mı? Karar Veriyorum

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyacağım. Doğruysa ✅, yanlışsa ❌ işareti koyacağım.

Cümle	✅ / ❌
1. Teslim belgesine bakmadan ürünleri yerleştirebilirim.	☐
2. Semboller ürünün nasıl taşınacağını gösterir.	☐
3. Ürünleri saymak gerekmez, hepsi gelmiştir.	☐
4. Barkodu kontrol etmek ürünün doğru geldiğini anlamamı sağlar.	☐
5. Gelen koli ezilmişse kontrol etmeme gerek yoktur.	☐
6. Barkodu farklıysa ürün yanlış olabilir.	☐
7. Teslim belgesinde yazan miktarla gelen miktar aynı olmalı.	☐
8. Teslim edilen ürünü taşıma aracına yüklemeden önce kontrol etmeliyim.	☐
9. Sembolleri bilmesem de ürünü taşıyabilirim.	☐
10 Teslim belgesinde olmayan bir ürün geldiyse bildirmem gerekir.	☐

▶ Etkinlik 2: Doğrusunu Seçiyorum

Aşağıdaki depo durumlarını dikkatlice okuyacağım. Duruma en uygun olan seçeneği ✅ ile işaretleyeceğim.

1. **Gelen koli sayısı teslim belgesinde 12 yazıyor, ancak depoya sadece 10 koli gelmiş.**

☐ Her şey yolunda.
☐ Rafa yerleştirilebilir.
☐ Eksik ürün bildirilmeli.
☐ Teslim alınabilir.

2. **Ürün kolisinin üzerinde kırık cam sembolü (kırılabilir) var ama ürün diğer kolilerle birlikte sertçe konulmuş.**

☐ Üzerindeki sembol önemli değil.
☐ Her şey yolunda.
☐ Ürün hemen rafa konmalı.
☐ Koli açılıp kontrol edilmeli.

3. **Barkod okuyucu ile okutulan ürünün kodu, teslim belgesi ile uyuşmuyor.**

☐ Ürün kabul edilmeli.
☐ Rafa yerleştirilebilir.
☐ Sayıma devam edilmeli.
☐ Teslim sorumlusuna bilgi verilmeli.

4. **Ürünlerin üzerinde taşıma yönünü gösteren sembol var ama koli ters çevrilmiş.**

☐ Sayıma devam edilmeli.
☐ Her şey yolunda.
☐ Sembol önemli değil.
☐ Koli doğru yöne çevrilmeli.

5. Teslim belgesinde yazmayan bir koli depoya bırakılmış.

- [ ] Koli kontrolsüz kabul edilmeli.
- [ ] Ürün sayıma dahil edilmeli.
- [ ] Sorumlu kişiye bilgi verilmeli.
- [ ] Her şey yolunda.

6. Barkodu olmayan koliler teslim edilmiş.

- [ ] Hemen rafa yerleştirilmeli.
- [ ] Etiketleme yapılmadan kullanılmamalı.
- [ ] Her şey yolunda.
- [ ] Barkod eksikliği bildirilip etiket hazırlanmalı.

7. Ürünler tam sayıda ve düzgün, ancak teslim belgesi eksik.

- [ ] Teslim alınmalı.
- [ ] Belge olmadan işlem yapılmamalı.
- [ ] Her şey yolunda.
- [ ] Teslim belgesi sonra alınabilir.

8. Gelen ürün koli üzerinde "Nemden korunmalı" sembolü var ama koli hafif nemli.

- [ ] Hemen yerleştirilmeli.
- [ ] Kontrol edilmeli ve hasar varsa bildirilmeli.
- [ ] Her şey yolunda.
- [ ] Koli kurutulup tekrar değerlendirilmelidir.

9. Depoya gelen koliler sayıldı ve belgeyle tam uyumlu.

- [ ] Ürünler tekrar sayılmalı.
- [ ] Teslim alma işlemi yapılabilir.
- [ ] Ürün reddedilmeli.
- [ ] Yetkiliye olumsuz dönüş yapılmalı.

10. Teslim edilen koli çok ağır, ama sembol ve taşıma uyarısı yok.

- [ ] Ürün kabul edilmeli.
- [ ] Kendi başına hemen taşınmalı.
- [ ] Ürün taşınırken sembole gerek yok.
- [ ] Uyarı eksikliği yetkiliye bildirilmelidir.

▶ Etkinlik 3: Ne Yapmalıyım?

Aşağıdaki durumları dikkatlice okuyacağım. Her duruma uygun doğru davranışı aşağıdaki boşluğa yazacağım.

Durum	Ne Yapmalıyım?
1. Gelen koli sayısı, teslim belgesinde yazan sayıdan az.	1._____
2. Ürünün barkod numarası teslim belgesinden farklı.	2._____
3. Teslim belgesinde yer almayan bir ürün geldi.	3._____
4. Ürünün üzerinde herhangi bir sembol bulunmuyor.	4._____
5. Barkod okuyucu çalışmıyor.	5._____
6. Ürünü saymadan teslim aldım, sonra eksik olduğunu fark ettim.	6_____

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Depoya gelen ürünün teslim belgesini kontrol ettim.				
2.	Depoya gelen ürünün yükleme sembollerini kontrol ettim.				
3.	Depoya gelen ürünün barkod kontrolünü yaptım.				
4.	Depoya gelen ürünü sayarak teslim aldım.				

1 Öğrenme Zamanı Ürünleri Yerleştiriyorum



- Bu etkinlikte depodaki ürünleri yerlerine yerleştirmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Etiketli ürün kutuları, ürünler
- Sınıf içi raf alanı
- Taşıma ekipmanı (transpalet, sepet vb.)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ürünlerin saklama koşullarını kontrol edeceğim.
- Ürünleri saklama koşullarına göre raflara yerleştirmeyi öğreneceğim.
- Ürünleri belirlenen depo rafına uygun araçla taşımayı öğreneceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik: Uygun Depoyu Seçiyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek depodaki ürünleri yerlerine yerleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ürünlerin saklama koşullarını kontrol et.
	2. Ürünlerin saklama koşullarına göre yerleştirileceği rafı belirle.
	3. Ürünleri belirlenen depo rafına uygun araçla yerleştir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Doğru–Yanlış Tablosu

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyacağım.

Doğruysa ✅, yanlışsa ❌ işareti koyacağım.

Cümle	✅ / ❌
1. Süt kolisi oda sıcaklığında depolanır.	☐
2. Deterjan ürünleri gıda rafına konulabilir.	☐
3. Transpalet, ağır ürünleri taşımak için kullanılır.	☐
4. Çay paketleri hafif olduğu için elde taşınabilir.	☐
5. Elektronik ürünler nemsiz ve kuru ortamda saklanmalıdır.	☐

▶ Etkinlik 2: Doğru Rafı Yazıyorum

Aşağıda ürünlerin yerleştirilebileceği iki depo rafı seçenek olarak verilmiştir. Ürünün yerleştirileceği rafı seçeneklerden seçerek kutucuğa yazacağım.

 Yoğurt	a) Gıda ürünü rafı b) Temizlik ürünü rafı	.....
 Telefon	a) Gıda ürünü rafı b) Camekân	.....
 Tuğla	a) Alt raf b) Üst raf	.....
 Deterjan	a) Temizlik ürünleri rafı b) Soğuk hava deposu rafı	.....
 Bilgisayar	a) Teknolojik ürünler rafı b) Tekstil ürünü rafı	.....
 Elma	a) Temizlik ürünleri rafı b) Gıda ürünü rafı	.....
 Süpürge	a) Gıda ürünü rafı b) Temizlik ürünü rafı	.....
 Konserve	a) Teknoloji ürünleri rafı b) Kuru gıda ürünleri rafı	.....

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Boyama Görevim

Ürünleri saklama koşullarına göre boyayacağım:

Soğukta saklanacak:
Mavi

Kuru yerde saklanacak:
Yeşil

Kimyasal ürün:
Sarı

Ağır ürün:
Kahverengi

Ürün	Saklama Şartı	Boyama Alanı
 Yoğurt	Soğukta Saklanacak	
 Makarna	Kuru Yerde Saklanacak	
 Deterjan	Kimyasal Ürün	
 Tuğla	Ağır Ürün	
 Sıvı Sabun	Kimyasal Ürün	
 Kitap	Kuru Yerde Saklanacak	

ETKİNLİK 4

▶ Etkinlik 4: Ne İle Taşırım?

Aşağıdaki ürünleri inceleyeceğim. Ürünü aşağıdaki özelliklere göre değerlendireceğim. Doğru seçeneği işaretleyeceğim.

* Ürün ağır mı hafif mi?
* Taşımak için ne kullanmalıyım?

Ürün	Hafif / Ağır	Taşıma Aracı
Şampuan Kolisi	☐ Hafif ☐ Ağır	☐ El ☐ Transpalet
Çay Paketi	☐ Hafif ☐ Ağır	☐ El ☐ Transpalet
Süt Kolisi	☐ Hafif ☐ Ağır	☐ El ☐ Transpalet
Tablet	☐ Hafif ☐ Ağır	☐ El ☐ Transpalet
Tuğla	☐ Hafif ☐ Ağır	☐ El ☐ Transpalet

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ürünlerin saklama koşullarını kontrol ettim.				
2.	Ürünlerin saklama koşullarına göre yerleştirileceği rafı belirledim				
3.	Ürünleri belirlenen depo rafına uygun araçla yerleştirdim.				

1 Öğrenme Zamanı Ambalajlama Yapıyorum



- Bu etkinlikte ambalajlama işlemi yapmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Ürün örnekleri (Tekstil kategorisine ait ürünler: kazak, pantolon, tişört, eşofman, nevresim vb.)
- Ambalaj malzemeleri (poşet, bant, etiket, ambalaj kâğıdı, kutu)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Ürünü ambalajlamayı öğreneceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik1: Ambalajlama Yapıyorum.

Aşağıdaki basamakları takip ederek ürün ambalajlama işlemi gerçekleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Ambalajlanacak ürünü seç
	2. Ambalajlama yapmak için gereken malzemeleri hazırla.
	3. Hazırlanan ürünü ambalaj malzemesine yerleştir.

Basamaklar	Yönerge
	4. Ambalajın ağzını kapat.
	5. Ambalajlanması tamamlanan ürünü güvenli şekilde poşete yerleştir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Eşleştirme

Ambalajlama adımlarının görsellerini beceri basamaklarıyla eşleştireceğim.



Ambalajlama için gereken malzemeleri hazırla.



Ambalajın ağzını kapat.



Ambalajlanması tamamlanan ürünü güvenli şekilde poşete yerleştir.



Ambalajlanacak ürünü seç.



Katlanmış ürünü ambalaj malzemesine yerleştir.

ETKİNLİK 2

▶ Etkinlik 2: Doğru Sıralama

Aşağıdaki numaraları ambalajlama yapma işlem basamaklarına göre doğru ifadenin yanına yazacağım.

1 2 3 4 5

.....Ambalajın ağzını kapat.
.....Hazırlanan ürünü ambalaj malzemesine yerleştir.
.....Ambalajlanacak ürünü seç
.....Ambalajlanması tamamlanan ürünü güvenli şekilde poşete yerleştir.
.....Ambalajlama yapmak için gereken malzemeleri hazırla.

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Hata Avcısı (Doğru mu Yanlış mı?)

Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Doğruysa ✅, yanlışsa ❌ işaretleyeceğim.

Durum	✅ / ❌
Ürünü katlamadan ambalajlayabilirim.	☐
Ambalaj malzemesi yırtıksa değiştiririm.	☐
Temiz olmayan bir yüzeyde çalışabilirim.	☐
Ambalajın ağzını kapatmak ürünü korur.	☐
Sadece büyük ürünleri ambalajlarım.	☐

Etkinlik 4: Görsele Bak – Cevapla

Aşağıdaki durumları inceleyeceğim ve soruları cevaplayacağım.



Sorular:

Bu şekilde ambalaj doğru mu? ☐ Evet ☐ Hayır

Ne yapmalısın?

_____



Sorular:

Katlama yapılmış mı? ☐ Evet ☐ Hayır

Bu durumu düzeltmek için ne yapmalısın?

_____



Sorular:

Eksik malzeme nedir?

_____

İşe başlamadan önce ne yapmalısın?

_____

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Ambalajlanacak ürünü seçtim.				
2.	Ambalajlama yapmak için gereken malzemeleri hazırladım.				
3.	Hazırlanan ürünü ambalaj malzemesine yerleştirdim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Ambalajın ağzını kapattım.				
5.	Ambalajlanması tamamlanan ürünü güvenli şekilde poşete yerleştirdim.				

1 Öğrenme Zamanı Mağazamı Tanıyorum



- Bu etkinlikte mağazayı tanımayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Mağaza ortamı ya da görseli
- Mağaza ortamında kasa alanı ya da görseli
- Mağaza ortamında reyonlar ya da görseli
- Mağaza ortamında raflar ya da görseli
- Mağaza ortamında depo ya da görseli
- Mağaza ortamında vitrin ya da görseli
- Mağaza ortamında kabin ya da görseli

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak kasayı göstereceğim.
- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak reyonları göstereceğim.
- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak rafları göstereceğim.
- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak depoyu göstereceğim.
- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak vitrini göstereceğim.
- Mağaza içerisinde düzenlenecek yer olarak kabinleri göstereceğim.

Kasa



Depo



Soyunma kabini



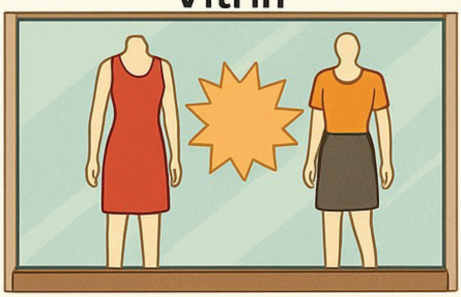
Raf



Reyon



Vitrin



4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Mağaza İçi Düzenleme Alanlarını Göstereceğim

Aşağıdaki görselde mağaza içi düzenleme alanlarının görselleri verilmiştir. Her bir düzenleme alanının ismini uygun boşluğa yazalım.

Kasa | Reyon | Vitrin | Depo | Raf | Soyunma Kabini



5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1 : Kelime Avı Etkinliği

Aşağıdaki kutucuklarda gizlenmiş olan kelimeleri bulacağım ve daire içine alacağım.

Kelimeler sağ, sol, yukarı ve aşağı bir şekilde yazılmış olabilir.

Kasa | Reyon | Vitrin | Depo | Raf | Soyunma Kabini

C	A	Y	D	S	M	K	O	R	H	I	B	V
S	O	Y	U	N	M	A	K	A	B	İ	N	İ
C	A	S	F	G	H	S	F	F	G	Y	G	T
A	R	E	Y	O	N	A	G	D	S	C	K	R
C	D	E	P	O	N	M	G	H	R	E	M	İ
G	G	H	R	E	M	Y	O	D	S	S	F	N

6 Kendimi Değerlendiriyorum

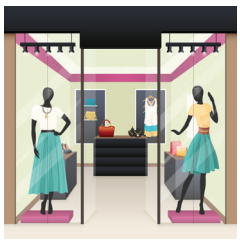


▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Soru: Aşağıda mağaza içi düzenleme alanlarına ait bazı görseller var. Görseller mağazanın hangi bölümüne ait? İşaretliyorum.

a) Kasa b) Reyon c) Kabin d) Vitrin





a) Kabin b) Vitrin c) Raf d) Soyunma kabini

a) Reyon b) Soyunma kabini c) Vitrin d) Depo





a) Depo b) Vitrin c) Raf d) Kasa

1 Öğrenme Zamanı
Kasa Çevresindeki Eksikleri Tamamlıyorum



- Bu etkinlikte kasa çevresindeki eksik ürünleri tamamlamayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



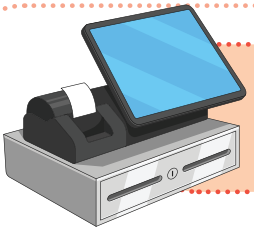
- Kasa alanı
- Kasada satışa yardımcı olarak kullanılan ürünlerin listesi
- Kasada satışa yardımcı olarak kullanılan ürünler: alışveriş poşeti, fiş/fatura rulosu, zımba teli, kasa kalemi, iade fişleri, hediye paketleri, hediye çekleri, kasa önü ürünler, anahtarlık, toka, pil, sakız vb.
- Ürün listesi/ürün planogramı
- Ürün taşıma sepeti veya kutusu

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Kasa çevresindeki eksik ürünleri tespit etmeyi öğreneceğim.
- Eksik olduğunu belirlediğim ürünleri depodan bulacağım.
- Depodan bulduğum ürünleri kasa çevresindeki doğru yerlere yerleştireceğim.



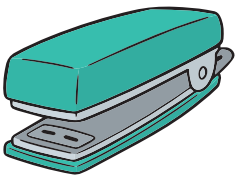
Kasa Çevresinde Olan Ürünler



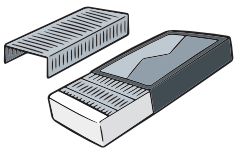
Alışveriş Poşeti



Fatura Rulosu



Zımba



Zımba Teli



Kasa Kalemi



İade Fişleri



Hediye Çeki



Hediye Pkati

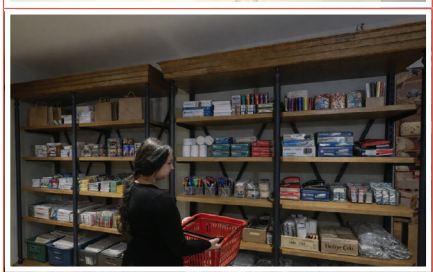
4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Ambalajlama Yapıyorum.

Aşağıdaki basamakları takip ederek ürün ambalajlama işlemi gerçekleştirelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Kasada satışa yardımcı olarak kullanılan ürünleri listeden kontrol et.
	2. Eksik olan ürünleri listede işaretle.
	3. Listene göre depoya git.
	4. Listedeki eksik ürünleri depoda bul.

Basamaklar	Yönerge
	5. Ürünleri sepetine yerleştir.
	6. Sepetle kasa alanına dön.
	7. Her ürünü, kasa çevresindeki ilgili yere koy.

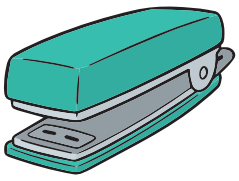
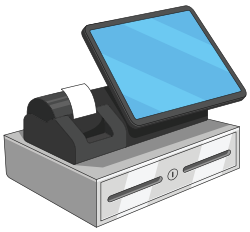
5 Sıra Bende!

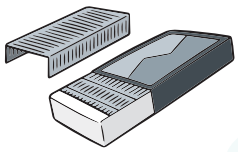


Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Hangi Ürün Doğru?

Kasa alanında olması gereken ürünleri daire içine alacağım.










▶ Etkinlik 2: Eksikleri Buluyorum

Kasa çevresini dikkatle incele.

Kasa çevresini dikkatlice inceleyeceğim ve eksik ürünleri aşağıdaki kutucuğa yazacağım.



▶ Etkinlik 3: Sıralı Kartlar

Aşağıdaki ifadeleri kasa çevresindeki eksik ürünleri tamamlama işlem basamaklarına göre 1'den 7'ye kadar sıralayacağım.

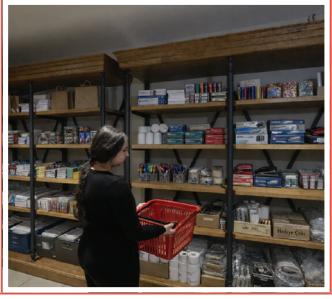
1	2	3	4	5	6	7

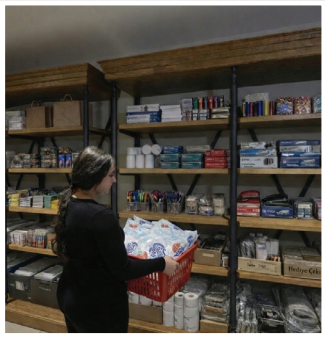
.....Her ürünü, kasa çevresindeki ilgili yere koy.
.....Ürünleri sepetine yerleştir.
.....Sepetle kasa alanına dön.
.....Kasada satışa yardımcı olarak kullanılan ürünleri listeden kontrol et.
.....Listene göre depoya git.
.....Eksik olan ürünleri listede işaretle.
.....Listedeki eksik ürünleri depoda bul.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki basamakları takip ederek "kasa çevresindeki eksik ürünleri tamamla" ile ilgili performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Kasada satışa yardımcı olarak kullanılan ürünleri listeden kontrol ettim.				
2.	Eksik olan ürünleri listede işaretledim.				
3.	Listeme göre depoya gittim.				
4.	Listedeki eksik ürünleri depoda buldum.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Ürünleri sepetime yerleştirdim.				
6.	Sepetle kasa alanına döndüm.				
7.	Her ürünü, kasa çevresindeki ilgili yere koydum.				

1 Öğrenme Zamanı Reyon Düzenliyorum



- Bu etkinlikte reyon düzenleme adımlarını öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Ürün kutuları
- Paspas ve temizlik kovası
- Toz alma bezi
- Barkod okuyucu
- Etiketler

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Reyona belirtilen miktarda ürün koymayı öğreneceğim.
- Reyonda bulunan son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırmayı öğreneceğim.
- Reyon zeminini nasıl paspaslayacağımı öğreneceğim.
- Reyonlardaki ürünlerin tozunu uygun malzeme ile silmeyi öğreneceğim.
- Reyonlardaki ürünleri düzenlemeyi öğreneceğim.
- Reyonda fiyat etiketi olmayan ürünlere fiyat etiketlerini yerleştirmeyi öğreneceğim.

4 Adım Adım Yapalım



Etkinlik 1: Reyonumu Hazırlıyorum

Aşağıdaki basamakları takip ederek reyon düzenleyeceğim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Reyona belirtilen miktarda ürün yerleştir.
	2. Reyonda bulunan son kullanma tarihi geçen ürünleri ayır.
	3. Reyon zeminini paspasla.

Basamaklar	Yönerge
	4. Reyonlardaki ürünlerin tozunu uygun malzeme ile al.
	5. Reyonlardaki ürünleri düzenle.
	6. Reyonda fiyat etiketi olmayan ürünlere etiket yerleştir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Boşluk Doldurma

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun kelimelerle dolduracağım.

Barkod okuyucu	ürüne göre	toz	dikkatli	etiketleme cihazı
boyutuna göre temiz	rengine göre	sağlığımız	düzenli	

1. Son kullanma tarihi geçmiş ürünler _____ için zararlı olabilir. Bu yüzden onları ayırmalıyız.

2. Reyon zeminini paspaslayarak marketin _____ ve _____ görünmesini sağlarız.

3. Ürünlerin üzerindeki _____ müşterilerin ürünü almasını engelleyebilir. Bu yüzden düzenli olarak silmeliyiz.

4. Reyondaki ürünleri _____, _____ veya _____ gibi farklı özelliklerine göre düzenleyebiliriz.

5. Fiyat etiketi olmayan bir ürün gördüğümüzde hemen bir _____ veya _____ yardımıyla fiyat etiketini oluşturup yapıştırmalıyız.

6. Reyon düzenlemesi yaparken _____ olmalı ve her adımı dikkatlice uygulamalıyız.

▶ Etkinlik 2: Reyonda Çalışırken

Aşağıdaki soruları "Reyonda Çalışırken" metnine göre yanıtlayacağım.

Reyonda Çalışırken

Benim adım Can. Bir alışveriş merkezinde çalışıyorum ve görevim reyonları düzenlemek. Bugün işe içecek reyonundan başladım. Raflara kaç adet su şişesi koymam gerektiği önceden belirtilmişti ama ben saymadan bulduğum tüm şişeleri rastgele yerleştirdim. Sanırım 10 tane olması gerekirken 15 tane koydum.



Meyve suyu reyonunda dolaşırken bazı kutuların son kullanma tarihlerinin geçtiğini fark ettim. Hemen hepsini reyondan kaldırdım.

Reyonun zemini biraz kirli görünüyordu. Hemen bir paspas alarak zemini güzelce sildim.

Oyuncak reyonundaki arabaların üzerinde toz vardı. Temizlemek için bulduğum sert bir kartonu kullandım ama ne yazık ki bazı arabaların boyası çizildi.

Reyonlardaki ürünler biraz dağınıktı. Aceleyle bütün kutuları üst üste ve yan yana gelişigüzel dizdim. Ancak bazı kutuların etiketlerini görünmeyecek şekilde yerleştirmişim.

Oyuncak reyonunda fiyat etiketi olmayan bir oyuncak bebek buldum. Hemen oyuncak bebeğin barkodunu okuttum, doğru fiyat etiketini yazdırdım ve oyuncağın altına yapıştırdım.

Saat 14.30 olduğunda mesaim sona ermişti.

1. Can reyonu düzenlemeye dair hangi adımları doğru yaptı?

2. Can reyonu düzenlemeye dair hangi adımları yanlış yaptı?

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Doğruyu Seç!

Aşağıdaki ifadeleri okuyacağım. Doğru olanların yanına "D", yanlış olanların yanına "Y" yazacağım.

1. Ürünleri rastgele yerleştirmek doğrudur. _____
2. Her ürünün etiketi olmalıdır. _____
3. Tarihi geçmiş ürünler ayıklanmalıdır. _____
4. Raflar düzenli olmalıdır. _____
5. Reyonlara istediğimiz kadar ürün koyulabilir. _____
6. Son kullanma tarihi geçmiş ürünleri diğer ürünlerin arasına saklamalıyız._____
7. Reyon zeminini sadece çok kirlendiğinde paspaslamamız yeterlidir. _____
8. Ürünlerin tozunu almamıza gerek yoktur, müşteriler nasılsa alır._____
9. Aynı türdeki ürünleri reyonda yan yana düzenlemek müşterilerin işini kolaylaştırır. _____
10. Fiyat etiketi olmayan bir ürün gördüğümüzde fiyatını tahmin edip yazabiliriz. _____

▶ Etkinlik 4: Reyonda Ne Yapmalıyım?

Aşağıdaki durumları dikkatlice okuyacağım. Her duruma uygun doğru seçeneği işaretleyeceğim.

1. Reyona 30 adet süt yerleştirmen gerekiyor. 20 tanesini koyduktan sonra ne yapmalısın?

A) Ürünleri gelişigüzel bırakırım.
B) Geri kalan ürünleri de tamamlarım.
C) Sadece ön sırayı dizerim.
D) Sütün tarihine bakarım.

2. Reyondaki yoğurtların son kullanma tarihlerini kontrol ettin. İki tanesinin tarihi geçmiş. Ne yapmalısın?

A) Rafta bırakırım.
B) Tarihi geçmiş ürünleri ayırırım.
C) Üzerine yeni tarih yazarım.
D) Ürünleri arkaya dizerim.

3. Reyon zemini kirlenmiş. Ne yapmalısın?

A) Işıklandırmayı ayarlarım.
B) Zemini paspaslarım.
C) Ürünleri düzenlerim.
D) Kirli zemini görmezden gelirim.

4. Reyondaki ürünlerin üstü tozlanmış. Ne yapmalısın?

A) Tozları üflerim.
B) Havalandırmayı çalıştırırım.
C) Uygun temizlik malzemesiyle toz alırım.
D) Sadece ön sıradakileri silerim.

5. Şampuanlar rafta karışık duruyor. Ne yapmalısın?

A) Karışık da olsa dokunmam.
B) Ürünleri düzenli şekilde dizerim.
C) Kutusuna geri koyarım.
D) Sadece yeni gelenleri dizerim.

6. Reyondaki bazı ürünlerin fiyat etiketleri eksik. Ne yapmalısın?

A) Etiketsiz bırakırım.

B) B) Müşteriye fiyatını söylerim.

C) C) Fiyat etiketlerini yerleştiririm.

D) D) Ürünleri reyondan kaldırırım.

7. Sütlerin son kullanma tarihi yaklaşıyor ama henüz geçmemiş. Ne yapmalısın?

A) Eski tarihli ürünleri öne dizerim.

B) Yeni tarihli ürünleri öne dizerim.

C) Hepsini karışık dizerim.

D) Tarihe bakmadan dizerim.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki basamakları takip ederek "kasa çevresindeki eksik ürünleri tamamla" ile ilgili performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Reyona belirtilen miktarda ürün yerleştirdim.				
2.	Reyonda bulunan son kullanma tarihi geçen ürünleri ayırdım.				
3.	Reyon zeminini paspasladım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Reyonlardaki ürünlerin tozunu uygun malzeme ile aldım.				
5.	Reyonlardaki ürünleri düzenledim.				
6.	Reyonda fiyat etiketi olmayan ürünlere etiket yerleştirdim.				

1 Öğrenme Zamanı Raf Düzenini Kontrol Ediyorum



- Bu etkinlikte raf düzenini kontrol etmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Raf örneği
- Ürün kutuları
- Fiyat etiketleri
- Tarih çizelgesi ve örnek son kullanma tarihli ürünler
- Kontrol formu
- Toz kontrol kartı

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Raflardaki ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihlerini kontrol edeceğim.
- Rafların temizliğini kontrol edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin düzenini kontrol edeceğim.
- Raflardaki ürünlerin fiyat etiketi olup olmadığını kontrol edeceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Raf Kontrol Planım

Aşağıdaki basamakları takip ederek raf düzenleme işlemini yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Raflardaki ürün sayısını kontrol et.
	2. Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihine bak.
	3. Rafların yüzeyinin temizliğini kontrol et.

Basamaklar	Yönerge
	1. Raflarda bulunan ürünlerin düzenini kontrol et.
	2. Raflardaki ürünlerde fiyat etiketi eksik olan ürün var mı kontrol et.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Doğruyu İşaretle

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyacağım. Doğruysa ✅, yanlışsa ❌ işareti koyacağım.

Cümle	✅ / ❌
1. Raflarda toz olabilir, bu önemli değildir.	☐
2. Her ürünün fiyat etiketi olmalıdır.	☐
3. Raflardaki ürünler düzenli dizilmelidir.	☐
4. Ürünlerin son kullanma tarihi önemli değildir.	☐
5. Raflardaki ürün sayısı kontrol edilmelidir.	☐

Etkinlik 2: Raf Düzeni

Aşağıdaki durumları okuyarak raf düzenini sağlamak için hangi işlemleri yapmam gerektiğine karar vereceğim. Doğru cevabı işaretleyeceğim.

1. Bir gün Ayşe, marketin raflarını kontrol ediyordu. Raflardan birinde ürün sayısının eksik olduğunu fark etti. Ayşe, bu durumu düzeltmek için ne yapmalı?

A) Rafları temizlemeli.
B) Ürünlerin etiketlerini kontrol etmeli.
C) Raftaki eksik ürünleri tamamlamalı.
D) Raf düzenleme planı hazırlamalı.

2. Bir rafın ürünlerinin son kullanma tarihlerini kontrol eden Ayşe, bazı ürünlerin tarihinin geçmiş olduğunu gördü. Ne yapmalı?

A) Rafları düzenlemeli.
B) Ürünleri türüne göre sıralamalı.
C) Tarihi geçmiş ürünleri kaldırmalı.
D) Ürünleri saymalı.

3. Bir rafın üzerinde tozlar birikmişti ve Ayşe, rafları temizlemek istiyordu. Hangi işlemi yapmalı?

A) Rafları temizlemeli.
B) Ürünlerin etiketlerini kontrol etmeli.
C) Ürünlerin son kullanma tarihini kontrol etmeli.
D) Raftaki ürünleri saymalı.

4. Bir rafın ürünleri karışıktı ve Ayşe, ürünlerin düzenini sağlamak istiyordu. Ne yapmalı?

A) Ürünleri türüne göre sıralamalı.
B) Ürünlerin etiketlerini kontrol etmeli.
C) Rafları paspaslamalı.
D) Eksik ürünleri stoklamalı.

5. Bir rafın bazı ürünlerinde fiyat etiketleri yoktu. Ayşe, eksik fiyat etiketlerini tamamlamak için ne yapmalı?

A) Ürünleri türüne göre sıralamalı.
B) Ürünlerin son kullanma tarihini kontrol etmeli.
C) Fiyat etiketi yapıştırmalı.
D) Rafları temizlemeli.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Raflardaki ürün sayısını kontrol ettim.				
2.	Raflardaki ürünlerin son kullanma tarihine baktım.				
3.	Rafların yüzeyinin temizliğini kontrol ettim.				
4.	Raflarda bulunan ürünlerin düzenini kontrol ettim.				
5.	Raflardaki ürünlerde fiyat etiketi eksik olan ürün var mı kontrol ettim.				

1 Öğrenme Zamanı Depomu Düzenliyorum



- Bu etkinlikte depoyu düzenlemeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Depo maketi veya gerçek depo alanı
- Ürün kutuları (temsilî)
- Sipariş formu
- Kalem
- Raf temizleme bezleri
- Temizlik spreyi
- Paspas
- Su kovası
- Son kullanma tarihi etiketleri
- Raf yerleştirme şemaları

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Depoda belirtilen miktarda ürün yoksa ürün siparişi vermeyi öğreneceğim.
- Depodaki son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırmayı öğreneceğim.
- Deponun raflarını uygun malzeme ile temizlemeyi öğreneceğim.
- Deponun yerlerini paspaslamayı öğreneceğim.
- Depodaki ürünleri yerleştirme düzenine uygun şekilde yerleştireceğim.

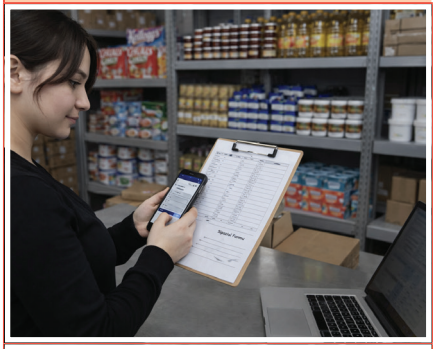
4 Adım Adım Yapalım



Etkinlik 1: Depo Kontrol Planım

Aşağıdaki basamakları takip ederek depoyu düzenleyelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Depoda belirtilen miktarda ürün yoksa ürünün siparişini ver.
	2. Depodaki son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayır.
	3. Deponun raflarını uygun malzeme ile temizle.

Basamaklar	Yönerge
	4. Deponun yerlerini paspasla.
	5. Depodaki ürünleri yerleştirme düzenine uygun şekilde yerleştir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Durum Değerlendirme!

Aşağıdaki depo durumlarını okuyacağım ve uygun kutucuğu işaretleyeceğim.

1. Depo raflarında son kullanma tarihi yaklaşmış veya geçmiş ürünler tespit edildi.

- ☐ Rafları temizlemeliyim.
- ☐ Depo zemini paspaslanmalı.
- ☐ Ürünleri satış alanına taşımalıyım.
- ☐ Tarihi geçmiş ürünleri ayırıp imha sürecine sokmalıyım.

2. Depodaki ağır paletlerin altındaki zemin kirlenmiş ve tozlanmıştır.

- ☐ Rafların tozunu almalıyım.
- ☐ Depo yerlerini paspaslamalıyım.
- ☐ Eksik ürün siparişi vermeliyim.
- ☐ Ürünleri yerleştirme düzenine göre yerleştirmeliyim.

3. Sayım raporuna göre bazı temel ürünlerin stoğu kritik seviyenin altındadır.

- ☐ Depo raflarını silmeliyim.
- ☐ Depodaki tarihi geçmiş ürünleri kontrol etmeliyim.
- ☐ Eksik ürünlerin siparişini vermeliyim.
- ☐ Zemin temizliği yapmalıyım.

4. Yeni teslim edilen ürünler gelişigüzel bir şekilde depo girişine bırakılmıştır.

- ☐ Deponun raflarını uygun malzeme ile temizlemeliyim.
- ☐ Depodaki ürünleri yerleştirme düzenine uygun şekilde yerleştirmeliyim.
- ☐ Son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırmalıyım.
- ☐ Depo zemini paspaslanmalı.

5. Depo içindeki metal ve plastik raflar üzerinde belirgin bir toz tabakası birikmiştir.

- ☐ Deponun raflarını uygun malzeme ile temizlemeliyim.
- ☐ Depo zemini temizlenmeli.
- ☐ Ürün siparişi vermeliyim.
- ☐ Yanlış yerleştirilen ürünleri düzeltmeliyim.

6. Depo sorumlusu olarak depoda belirtilen minimum stok miktarının altında ürün olduğunu fark ettin. Yapılması gereken ilk eylem nedir?

- ☐ Depo raflarını silmek.
- ☐ Son kullanma tarihi geçen ürünleri ayırmak.
- ☐ Ürünün siparişini vermek.
- ☐ Depo zemini paspaslamak.

ETKİNLİK 2

▶ Etkinlik 2: Durum Kartlarıyla Müdahale Planı

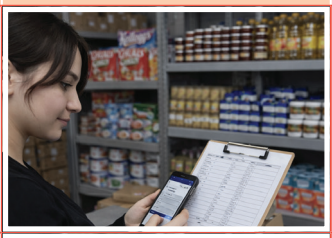
Aşağıda depo durumunu gösteren ifadeleri okuyarak uygun müdahaleyi yanındaki alana yazacağım.

Senaryo	Ne Yapmalı
Raflarda eksik ürünler görülüyor.	
Tarihi geçmiş ürünler bulunuyor.	
Raflar ve zemin kirli durumda.	
Ürünler düzensiz yerleştirilmiş.	
Her şey temiz ve düzenli.	

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Depoda belirtilen miktarda ürün yoksa ürünün siparişini verdim.				
2.	Depodaki son kullanma tarihi geçmiş ürünleri ayırdım.				
3.	Deponun raflarını uygun malzeme ile temizledim.				
4.	Deponun yerlerini paspasladım.				
5.	Depodaki ürünleri yerleştirme düzenine uygun şekilde yerleştirdim.				

1 Öğrenme Zamanı
Vitrinimi Kontrol Ediyorum



- Bu etkinlikte vitrin düzenini kontrol etmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Vitrin maketi veya mağaza simülasyonu
- Ürün kutuları (temsilî)
- Fiyat etiketleri (karton üzerine yazılmış)
- Vitrin camı maketi (şeffaf pleksi veya cam panel)
- Bez, temizlik spreyi
- Işıklandırma maketi (ledli)
- Zemin alanı (temsilî halı veya zemin parçası)

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Vitrindeki ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını kontrol edeceğim.
- Vitrindeki ürünlerin düzenini kontrol edeceğim.
- Vitrinde bulunan ürünlerin fiyat etiketlerini kontrol edeceğim.
- Vitrinin ışıklandırmasının belirtilen miktarda olup olmadığını kontrol edeceğim.
- Vitrin camlarının temizliğini kontrol edeceğim.
- Vitrin zemininin temizliğini kontrol edeceğim.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Ambalajlama Yapıyorum.

Aşağıdaki basamakları takip ederek vitrin düzenini kontrol edelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Vitrinde bulunan ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit et.
	2. Vitrinde bulunan ürünlerin düzenini kontrol et.
	3. Vitrinde bulunan ürünlerin fiyat etiketlerini kontrol et.

Basamaklar	Yönerge
	4. Vitrin ışıklandırmasının belirtilen miktarda olup olmadığını kontrol et.
	5. Vitrin camlarının temizliğini kontrol et.
	6. Vitrin zemininin temizliğini kontrol et.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Vitrin Kontrolü

Aşağıdaki vitrin durumlarını okuyacağım ve uygun kutuyu ✅ ile işaretleyeceğim

1. Vitrindeki ürünlerin yarısı eksik. Fiyat etiketleri yok. Işık yetersiz.

- ☐ Her şey yolunda, bu durum müşteriyi cezbeder.
- ☐ Zemin silinmeli, diğer sorunlar önemsiz.
- ☐ Vitrin eksiksiz ve etiketli ürünlerle yeniden düzenlenmeli.
- ☐ Cam temizlenmeli, ışıklandırma bir sorun değil.

2. Ürünler tam. Etiketler tam. Camda lekeler var.

- ☐ Her şey yolunda, camdaki lekeler görünmez.
- ☐ Cam temizlenmeli ve parlatılmalı.
- ☐ Ürünler eksik, cam temizliği öncelikli değil.
- ☐ Işıklandırma ayarlanmalı, camdaki leke önemli değil.

3. Vitrin zemini kirli ama ürünler düzenli.

- ☐ Her şey yolunda, ürünler düzenliyse zemin önemsizdir.
- ☐ Zemin hemen temizlenmeli ve paspaslanmalı.
- ☐ Ürünler eksik, kirli zemin dikkate alınmaz.
- ☐ Cam temizlenmeli, zemin kirli kalabilir.

4. Ürünler belirtilen miktarda, etiketli ve düzenli. Işıklandırma yetersiz.

- ☐ Her şey yolunda, ışıklandırma önemli bir etken değildir.
- ☐ Ürünler eksik, önce stok kontrolü yapılmalı.
- ☐ Işıklandırma güçlendirilmeli veya ayarlanmalı.
- ☐ Cam temizlenmeli, ışıklandırma sorunu kendiliğinden düzelir.

5. Tüm ürünler eksiksiz ve düzenli, etiketler yerinde. Vitrin camları temiz, zemin de temiz.

- ☐ Her şey yolunda ve gerekli kontroller tamamlanmıştır.
- ☐ Zemin temizlenmeli, yeterince temiz değil.
- ☐ Vitrin düzenlenmeli, ürünlerin yeri değiştirilmeli.
- ☐ Işıklandırma ayarlanmalı, çok parlak duruyor.

6. Fiyat etiketleri eksik, bazı ürünler düzgün duruyor, ışıklandırma ise iyi.

- ☐ Her şey yolunda, küçük düzensizlikler sorun değil.
- ☐ Zemin temizlenmeli, etiketler sonra halledilir.
- ☐ Işıklandırma ayarlanmalı, çok fazla ışık var.
- ☐ Eksik etiketler güncellenmeli ve ürünlerin duruşu düzeltilmelidir.

7. Vitrin düzenli ama bazı ürünlerin fiyat etiketi silik.

- ☐ Her şey yolunda, silik etiketler müşteriyi yormaz.
- ☐ Silik olan etiketler yeni ve okunaklı etiketlerle güncellenmeli.
- ☐ Ürünler eksik, etiketler önemli değil.
- ☐ Işıklandırma ayarlanmalı, etiket silikliği ışık sorunudur.

▶ Etkinlik 2: Görsel Eşleştirme

Aşağıda verilen vitrin görüntülerini inceledikten sonra ilgili açıklamayı işaretleyeceğim.

Görsel Alan	Açıklama
	☐ Eksik ürün var. ☐ Cam kirli. ☐ Vitrin düzenli.
	☐ Vitrin düzenlenmeli. ☐ Her şey tamam. ☐ Etiketler eksik.
	☐ Işık yetersiz. ☐ Etiketler eksik. ☐ Cam kirli.
	☐ Zemin temizlenmeli. ☐ Ürün eksik. ☐ Her şey tamam.
	☐ Etiket eksik. ☐ Cam temizlenmeli. ☐ Işık az.
	☐ Işık eksik. ☐ Ürünler düzenlenmeli. ☐ Etiket eksik.
	☐ Cam kirli. ☐ Etiket eksik. ☐ Vitrin kontrolü tamam.

Etkinlik 3: Kelime Yerleştirme

Aşağıda verilen cümlelerde boşluklara uygun kelimeleri yerleştireceğim.

ışığı	camı	etiketi	düzenli	eksik

1. Vitrinin temiz görünmesi için _____ silinmelidir.
2. Ürünlerin fiyatının doğru görünmesi için her ürünün fiyat _____ yerinde olmalıdır.
3. Vitrinde bazı ürünler yoksa "ürünler _____ " denilmelidir.
4. Vitrindeki ürünler karışık değil, belli bir sırayla yerleştirildiyse "vitrin _____ görünüyor" denilmelidir.
5. Vitrinde kullanılan spot _____ yeterince parlak değilse ürünler iyi görünmez.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Vitrinde bulunan ürünlerin belirtilen miktarda olup olmadığını tespit ettim.				
2.	Vitrinde bulunan ürünlerin düzenini kontrol ettim.				
3.	Vitrinde bulunan ürünlerin fiyat etiketlerini kontrol ettim.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
4.	Vitrin ışıklandırmasının belirtilen miktarda olup olmadığını kontrol ettim.				
5.	Vitrin camlarının temizliğini kontrol ettim.				
6.	Vitrin zemininin temizliğini kontrol ettim.				

1 Öğrenme Zamanı Ürünü Doğru Donatıya Yerleştiriyorum



- Bu etkinlikte, ürünleri mağaza içindeki doğru donatı çeşidine göre yerleştirmeyi öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Ürün örnekleri (tişört, kalem, süt, çanta, indirimli ürün vb.)
- Donatı çeşitleri (askı, bukalemun, tırmık, garden seperasyon, duvar standı, gondol, indirim sepeti, raf, soğutucu, camekân, manken vb.).

3 Neler Öğreneceğim?



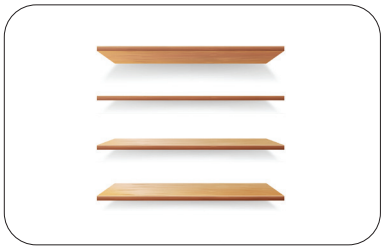
Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Mağazadaki donatı çeşitlerinin ismini söyleyeceğim.
- Söylenen donatı çeşidinde hangi ürünün sergilendiğini söyleyeceğim.
- Gösterilen donatı çeşidinde hangi ürünün sergilendiğini söyleyeceğim.

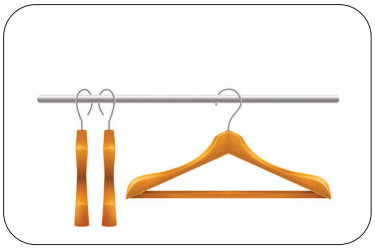
Donatı Çeşitleri



Bukalemun



Raf



Askı



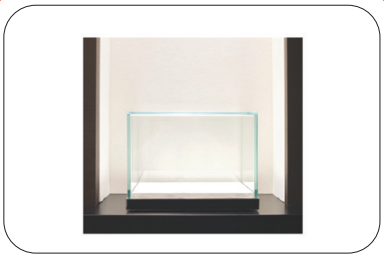
Tırmık



Soğutucu Dolap



İndirim Sepeti



Camekân

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Ürünleri Donatıya Yerleştiriyorum

Ürünleri yerleştirileceği donatı ile eşleştirelim.



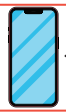
5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

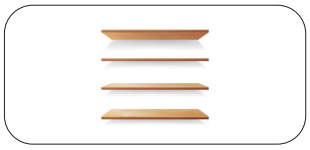
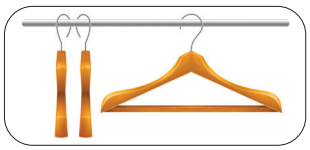
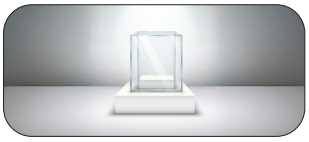
▶ Etkinlik 1: Mağazayı Düzenliyorum!

Bugün bir mağazayı düzenliyorum. Birçok farklı ürün var. Görevim, aşağıdaki ürünleri alıp doğru donatılara yerleştirmek. Dikkat bazı ürünler iki donatıya da yazılabilir! Seçtiğim donatıya ✅ işareti koyacağım.

Ürünler	Askı	Bukalemun	Soğutucu dolap	Tırmık	Raf
 Tişört					
 Yoğurt					
 Şampuan					
 Pantolon					
 Oyuncak Kutusu					
 Çikolata					
 Kadın Çantası					
 Kitap					
 Peluş Oyuncak					
 Cep Telefonu					

▶ Etkinlik 2: Tamamlıyorum.

Aşağıda donatı görselleri verilmiştir. Donatı görselinin yanına donatının adını ve bu donatıda hangi ürünlerin sergileneceğini yazacağım.

Donatı	Donatı Adı	Hangi ürün sergilenir?
		
		
		
		
		
		
		

▶ Etkinlik 3: Doğru mu Yanlış mı?

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyacağım. Cümle doğruysa "✅ Doğru" kutucuğunu, yanlışsa "❌ Yanlış" kutucuğunu işaretleyeceğim.

No	Cümle	✅ Doğru	❌ Yanlış
1	Gömlekler genellikle askıya asılarak sergilenir.	☐	☐
2	Deterjanlar manken üzerinde sergilenir.	☐	☐
3	İndirimli ürünler indirim sepetine konularak teşhir edilir.	☐	☐
4	Süt ve yoğurt gibi ürünler camekân içinde saklanır.	☐	☐
5	Telefon aksesuarları bukalemun standında sergilenebilir.	☐	☐
6	Kitaplar genellikle raflarda yer alır.	☐	☐
7	Bahçe ürünleri garden seperasyon ile düzenlenir.	☐	☐
8	Mankenler deterjan tanıtımında kullanılır.	☐	☐
9	Gondol raflar, ürünlerin ortada düzenli durmasını sağlar.	☐	☐
10	Duvar standı genellikle sıvı gıdaların saklanması için kullanılır.	☐	☐

6 Kendimi Değerlendiriyorum



Aşağıdaki soruları yanıtlayarak neler öğrendiğimi değerlendiriyorum.

▶ Etkinlik 1: Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Uygun olan donatıyı boşluğa yazacağım.

indirim seperi	askı	manken	duvar standı
tırmık	soğutucu	raf	camekân

- Tişört gibi kıyafetler mağazada genellikle _____ üzerine asılır.
- Süt, yoğurt ve meyve suyu gibi ürünler _____ içinde sergilenir.
- Cam eşyalar kırılmasın diye _____ içinde sergilenir.
- Pantolon ve gömlek gibi kıyafetler bazen _____ üzerine giydirilir.
- Kravat, şal gibi ürünler _____ ile düzenli şekilde gösterilir.
- Kitaplar, şampuanlar gibi ürünler mağazada _____ üzerine yerleştirilir.
- İndirimli ürünler genellikle _____ içine konur.
- Duvarda sergilenecek ürünler _____ üzerine monte edilir.

▶ Etkinlik 2: Aşağıdaki soruları cevaplayacağım.
Doğru cevapları ✅ ile işaretleyeceğim.

1. Tişörtleri asmak için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Garden seperasyon ☐ Askı ☐ Raf ☐ Camekân

2. Küpe, toka, kolye gibi küçük aksesuarları küçük kancalara asmak için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Bukalemun ☐ Duvar standı ☐ Camekân ☐ Askı

3. Çorap, eldiven, bere gibi küçük tekstil ürünlerini askıya takarak sergilemek için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Tırmık ☐ Soğutucu ☐ İndirim sepeti ☐ Raf

4. Bahçe ürünleri (küçük el aletleri, eldivenler) bir bölmede ayrılarak sergilemek için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Garden seperasyon ☐ Askı ☐ Manken ☐ Tırmık

5. Duvarda sabit olarak duran ve çeşitli ürünleri kanca ile asmam gerekiyorsa hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Duvar standı ☐ Gondol ☐ Camekân ☐ Raf

6. Kampanya ürünleri karışık şekilde ve dikkat çekici biçimde sergilenecek. Hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ İndirim sepeti ☐ Bukalemun ☐ Camekân ☐ Raf

7. Kitap, şampuan, deterjan gibi düzenli dizilmesi gereken ürünleri sergilemek için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Raf ☐ Manken ☐ Tırmık ☐ Duvar standı

8. Süt, yoğurt, içecek gibi ürünleri nerede sergilemeliyim?

☐ Soğutucu ☐ Raf ☐ Duvar standı ☐ İndirim sepeti

9. Değerli veya kırılabilir ürünleri kapalı bir alanda ama görünür şekilde sergilemek için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Camekân ☐ Askı ☐ Tırmık ☐ İndirim sepeti

10. Elbise, mont, takım elbise gibi kıyafetleri gerçekçi şekilde göstermek için hangi donatıyı kullanmalıyım?

☐ Manken ☐ Tırmık ☐ Bukalemun ☐ Askı

1 Öğrenme Zamanı
İndirim Hesaplıyorum



- Bu etkinlikte verilen yüzdelik değere göre indirim tutarını hesaplamayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Etiketli ürün kartları (fiyat bilgisi içeren)
- Yüzdelik indirim kartları
- Hesap makinesi veya dört işlem kartları
- Renkli kalemler
- Görsel destekli işlem çizelgeleri
- Öğrenci etkinlik kâğıtları

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarpmayı öğreneceğim.
- Çarpım sonucunu 100'e böleceğim.
- Çıkan sonucun indirim tutarı olduğunu söyleyeceğim ve yazacağım.

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Hesaplıyorum!

Aşağıdaki basamakları takip ederek verilen yüzdelik değere göre indirim tutarını hesaplayalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarp. (100*20)
	2. Çarpım sonucunu 100'e böl. (2000/100)
	3. Çıkan sonucun indirim tutarı olduğunu söyle.(20)

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: İndirim Tutarını Basamaklarla Hesaplıyorum

Aşağıdaki tabloyu adım adım dolduracağım. Her satırda bir ürünün fiyatı ve indirim oranı var. Önce çarpıp sonra 100'e böleceğim, sonucu "İndirim Tutarı" kutusuna yazacağım.

Ürün Fiyatı	İndirim Oranı	Fiyat X Oran	Çarpımı 100'e Böl	İndirim Tutarı
100 TL	%20			
80 TL	%25			
150 TL	%10			
60 TL	%50			
120 TL	%30			

ETKİNLİK 2

▶ Etkinlik 2: Doğruyu Bulalım/İndirim Tutarını Yazalım

Her ürün için doğru indirim tutarını bulacağım ve indirim tutarı kısmına yazacağım.

Ürün	Fiyat	İndirim Oranı	İndirim Tutarı
Mont	200 TL	%10	
Kitap	120 TL	%25	
Ayakkabı	100 TL	%30	
Gömlek	150 TL	%20	
Cüzdan	60 TL	%50	

ETKİNLİK 3

▶ Etkinlik 3: Hangi Ürün Ne Kadar İndirimli?

Aşağıdaki problemleri okuyacağım ve işlemleri yaparak soruların cevabını yazacağım.

1. Bir defterin fiyatı 70 TL. %20 indirim uygulanırsa indirim tutarı ne olur?
➤ İndirim tutarı: _____ TL
2. Spor ayakkabının fiyatı 200 TL. %10 indirim uygulanırsa indirim tutarı ne olur?
➤ İndirim tutarı: _____ TL
3. Kalemin fiyatı 40 TL. %25 indirim uygulanırsa indirim tutarı ne olur?
➤ İndirim tutarı: _____ TL
4. Tişörtün fiyatı 200 TL. %30 indirim uygulanırsa indirim tutarı ne olur?
➤ İndirim tutarı: _____ TL
5. Çantanın fiyatı 250 TL. %50 indirim uygulanırsa indirim tutarı ne olur?
➤ İndirim tutarı: _____ TL

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki basamakları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Verilen sayıyı verilen yüzdelik ile çarptım.				
2.	Çarpım sonucunu 100'e böldüm.				
3.	Çıkan sonucun indirim tutarı olduğunu söyledim.				

1 Öğrenme Zamanı
Hesap Makinesi Kullanıyorum



- Bu etkinlikte hesap makinesi kullanmayı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Hesap makinesi
- Eğitim materyali olarak sayılar ve işlemler içeren kartlar

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Hesap makinesini açıp kapatmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesindeki sembolleri söylemeyi öğreneceğim.
- Hesap makinesinde toplama işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde çıkarma işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde çarpma işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde bölme işlemi yapmayı öğreneceğim.
- Hesap makinesinde verilen sayının yüzdesini hesaplamayı öğreneceğim

4 Adım Adım Yapalım



▶ Etkinlik 1: Hesaplıyorum!

Aşağıdaki basamakları takip ederek hesap makinesi kullanalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Hesap makinesinin açma düğmesine bas.
	2. Hesap makinesindeki sembolleri söyle.
	3. Hesap makinesiyle iki sayıyı toplamak için "+" sembolüne bas.
	4. Hesap makinesiyle iki sayı arasındaki farkı bulmak için (çıkarma işlemi yapmak için) "–" sembolüne bas.

Basamaklar	Yönerge
	5. Hesap makinesiyle iki sayıyı çarpmak için "*" sembolüne bas.
	6. Hesap makinesiyle iki sayıyı bölmek için "/" sembolüne bas.
	7. Yüzde hesaplamak için "%" sembolüne bas ve ardından sayıyı yaz.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Hesap Makinesi Kullanımı

Aşağıdaki işlemleri hesap makinesi ile yapacağım. Çıkan sonucu yanındaki boşluğa yazacağım.

- 12 + 8 işlemini yap. _____
- 20 – 5 işlemini yap. _____
- 6 X 3 işlemini yap. _____
- 100 ÷ 4 işlemini yap. _____
- 50'nin %30'unu hesapla. _____
- 20 + 18 işlemini yap. _____
- 38 – 15 işlemini yap. _____
- 11 X 5 işlemini yap. _____
- 65 / 5 işlemini yap. _____
- 80'in %20'sini hesapla. _____

▶ Etkinlik 2: İşlemleri Yap

Şimdi hesap makinesi kullanarak para üstü hesaplamaya çalışacağım. Aşağıdaki işlemleri 1. örnekte yapılan işlemde olduğu gibi yaparak doğru para üstünü bulacağım.

1. Ürün fiyatı: 25 TL
Ödeme: 50 TL
İşlem: 50 TL – 25 TL
Para üstü: 25 TL

2. Ürün fiyatı: 40 TL
Ödeme: 50 TL
İşlem: _____
Para üstü: _____ TL

3. Ürün fiyatı: 13 TL
Ödeme: 20 TL
İşlem: _____
Para üstü: _____ TL

4. Ürün fiyatı: 22 TL
Ödeme: 30 TL
İşlem: _____
Para üstü: _____ TL

5. Ürün fiyatı: 10 TL
Ödeme: 10 TL
İşlem: _____
Para üstü: _____ TL

▶ Etkinlik 3: Problemleri Çözelim

Aşağıdaki problemleri hesap makinesi ile işlem yaparak çözeceğim. Doğru cevabı yazacağım

1. Bir kitap 15 TL, bir defter ise 5 TL. Bu ikisini alırsak toplam kaç TL öderiz?

İşlem:

_____ + _____= _____ TL

2. Bir markette 30 TL'ye bir ürün alıyorsunuz, 10 TL'lik bir indirim aldınız. İndirimli fiyat ne kadar olur?

İşlem:

_____– _____ = _____ TL

3. Bir ürün 12 TL. Eğer 3 tane alırsak toplamda ne kadar öderiz?

İşlem:

_____ x _____ = _____ TL

4. Bir markette 60 TL'ye 5 elma alabiliyorsunuz. Eğer 1 elmanın fiyatını öğrenmek isterseniz, ne kadar olacaktır?

İşlem:

_____÷ _____ = _____ TL

5. Bir ürün 200 TL. %15 indirimli fiyatı ne kadar olur?

İşlem:

_____ x _____ = _____

_____ ÷ _____ = _____ TL

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki basamakları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Hesap makinesinin açma düğmesine bastım.				
2.	Hesap makinesindeki sembolleri söyledim				
3.	Hesap makinesiyle iki sayıyı toplamak için "+" sembolüne bastım.				
4.	Hesap makinesiyle iki sayı arasındaki farkı bulmak için (çıkarma işlemi yapmak için) "–" sembolüne bastım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Hesap makinesiyle iki sayıyı çarpmak için "*" sembolüne bastım.				
6.	Hesap makinesiyle iki sayıyı bölmek için "/" sembolüne bastım.				
7.	Yüzde hesaplamak için "%" sembolüne basıp ardından sayıyı yazdım.				

1 Öğrenme Zamanı
Ticari Belgeleri Öğreniyorum



- Bu etkinlikte ticari belgeleri öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Örnek Fatura
- Örnek Tahsilat Makbuzu
- Örnek Sevk İrsaliyesi
- Örnek Sipariş Fişi
- Örnek Yazar Kasa Fişi Örnekleri

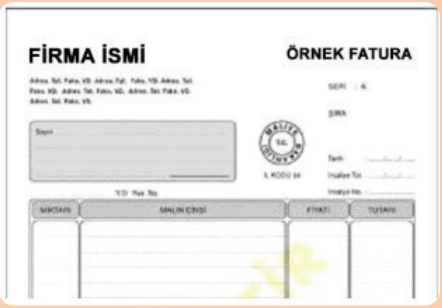
3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Faturanın ticari bir belge olduğunu söyleyeceğim.
- Tahsilat makbuzunun ticari bir belge olduğunu söyleyeceğim.
- Sevk irsaliyesinin ticari bir belge olduğunu söyleyeceğim.
- Sipariş fişinin ticari bir belge olduğunu söyleyeceğim.
- Yazar kasa fişinin ticari bir belge olduğunu söyleyeceğim

Ticari Belgeler
(Ticari belgeler satıcı tarafından düzenlenir.)


FİRMA İSMİ

ÖRNEK FATURA

SERİ : A

SIRA

Sayın

Tarih

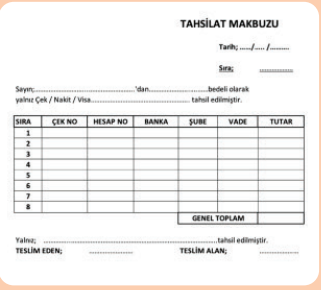
İrsaliye No

MALİYE BAKANLIĞI T.C.

İl Kodu: 34

MİKTARI | MALIN CİNSİ | FİYATI | TUTARI

Fatura: Satılan mal veya hizmetin türünü, miktarını, fiyatını ve toplam bedelini gösteren, alıcıya satıcı tarafından verilen ticari bir belgedir.


TAHSİLAT MAKBUZU

Tarih; ...../...../.....

Sıra; .....

Sayın;.....'dan.....bedeli olarak yalnız Çek / Nakit / Visa..... tahsil edilmiştir.

SIRA	ÇEK NO	HESAP NO	BANKA	ŞUBE	VADE	TUTAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
				GENEL TOPLAM		

Yalnız; .....tahsil edilmiştir.

TESLİM EDEN; ..... TESLİM ALAN; .....

Tahsilat Makbuzu: Bir kişi ya da işletmenin, müşterisinden nakit, kredi kartı veya banka aracılığıyla yaptığı tahsilatı belgeleyen evraktır.


MALİYE BAKANLIĞI T.C.

İl Kodu: 35

SEVK İRSALİYESİ

SERİ : A

SIRA

Düzenleme Tarihi :...../...../200.....

Fiili Sevk Tarihi :...../...../200.....

Fatura No :.....

Sayın :.....

Adres :.....

M.V.D. :..... Hesap / T.C.No:.....

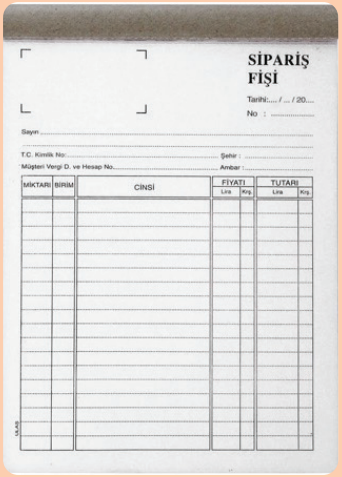
MALIN CİNSİ	MİKTARI Adet	Cilt

PROVA BASKIDIR

1. NÜSHA

Teslim Eden Teslim Alan

Sevk İrsaliyesi: Satılan malın taşınması ve alıcıya teslim edilmesi sürecinde düzenlenen resmi belgedir.


SİPARİŞ FİŞİ

Tarihi: ... / ... / 20...
No :

Sayın ...

T.C. Kimlik No: ... Şehir : ...
Müşteri Vergi D. ve Hesap No. ... Ambar : ...

MİKTARI	BİRİM	CİNSİ	FİYATI Lira	FİYATI Krş.	TUTARI Lira	TUTARI Krş.

Sipariş Fişi: Bir müşterinin satın almak istediği mal veya hizmeti, miktarıyla birlikte satıcıya iletmek için düzenlenen belgedir.


Firma Adı

İŞYERİ NU: 205655633
19/08/2006 20:32

TAKSİTLİ SATIŞ (03)
2465 **** **** 4462
SON KUL. TAR. 11/07
NECLA AYDIN
TUTAR 75,00 YTL
KARŞILIĞI MAL VE HİZMETİ ALDIM.
ONAY KODU: K09767

PUAN %1.00
KAZANILAN PUAN: 0,75
KULLANILABİLİR PUAN 14.00

BU İŞLEME AİT TAKSİTLER(YTL)
3 TAKSİT

19/09/06	25,00
19/10/06	25,00
19/11/06	25,00

001 35Oİ 4656548 R:EA546

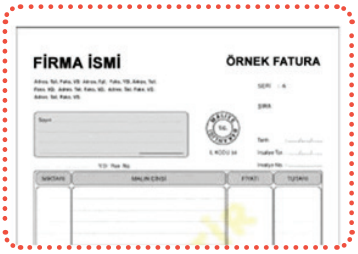
Yazar Kasa Fişi: Alışveriş yapan müşteriye verilen ve satın alınan mal veya hizmetin bedelini, miktarını ve ödemenin yapıldığını gösteren belgedir.

4 Adım Adım Yapalım

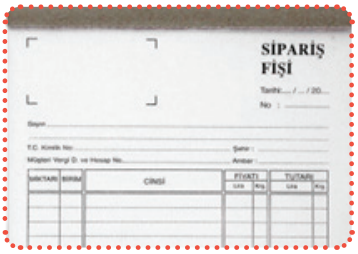


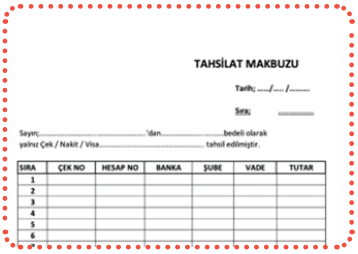
▶ Etkinlik 1: Eşleştiriyorum.

Kavramları ilgili görsel ile eşleştirelim.











Sevk İrsaliyesi

Fatura

Tahsilat Makbuzu

Yazar Kasa Fişi

Sipariş Fişi

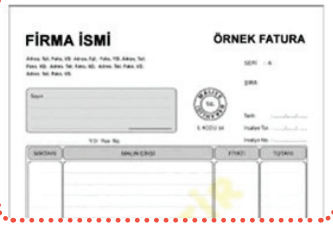
5 Sıra Bende!



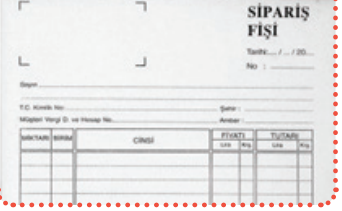
Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Niçin Kullanılır?

Aşağıda verilen ticari belgelerin niçin kullanılacağını yazacağım.











▶ Etkinlik 2: Doğru Yanlış Buluyorum.

Aşağıdaki cümleleri okuyacağım. Doğruysa ✅, yanlışsa ❌ işaretleyeceğim.

☐ 1. Fatura, bir müşterinin ödediği parayı gösteren kısa bir belgedir.

☐ 2. Tahsilat makbuzu, müşteriden alınan ödemenin kaydını gösterir.

☐ 3. Sevk irsaliyesi, ürün taşınırken ve teslim edilirken düzenlenen resmi bir belgedir.

☐ 4. Sipariş fişi, müşterinin almak istediği ürünleri satıcıya iletmek için düzenlenir.

☐ 5. Yazar kasa fişi, alışveriş yapan müşteriye verilen ve ödemeyi gösteren kısa belgedir.

☐ 6. Fatura, elektronik mağazalardan alınan ürünlerin fiyatını ve toplam bedelini gösterir.

☐ 7. Tahsilat makbuzu, sadece nakit ödemelerde kullanılır.

☐ 8. Sevk irsaliyesinin ürünlerin taşınması ile ilgisi yoktur.

☐ 9. Sipariş fişi, ürünlerin teslimatını belgeleyen resmi bir evraktır.

☐ 10. Yazar kasa fişi, marketlerde yapılan alışverişlerde müşteriye verilen belgedir.

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki basamakları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

1. Aşağıdaki durumlara uygun belgeyi boş bırakılan kısma yazıyorum.

fatura | yazar kasa fişi | sipariş fişi | sevk irsaliyesi | tahsilat makbuzu

- Ayşe, 2 ekmek ve 1 süt aldı. Ödemesini yaptı ve belgesini aldı. Belge: .....
- Depodan ürün mağazaya taşındı. Belge: .....
- Müşteri ürün sipariş etti. Belge :.....
- Market, tüm ürünlerin toplam bedelini kaydetti. Belge: .....
- Satış sonrası alınan ödemeler belgelendi. Belge: .....

2. Verilen duruma uygun ticari belgeyi işaretliyorum.

- Ali, marketten süt aldı ve ödemesini yaptı.
  ☐ Fatura ☐ Tahsilat makbuzu ☐ Sevk irsaliyesi ☐ Yazar kasa fişi
- Bir müşteri, 5 kg elma sipariş etti.
  ☐ Sipariş fişi ☐ Tahsilat makbuzu ☐ Yazar kasa fişi ☐ Sevk irsaliyesi
- Müşteri aldığı buzdolabı için ödeme yaptıktan sonra belgesini aldı.
  ☐ Yazar kasa fişi ☐ Fatura ☐ Sevk irsaliyesi ☐ Tahsilat makbuzu
- Ürünler depodan mağazaya taşındı.
  ☐ Sevk irsaliyesi ☐ Fatura ☐ Sipariş fişi ☐ Tahsilat makbuzu
- Mağaza, müşteriye daha önceden sattığı ürünlerin ödemesini çek ile aldı.
  ☐ Tahsilat makbuzu ☐ Fatura ☐ Yazar kasa fişi ☐ Sipariş fişi

1 Öğrenme Zamanı Stok Kaydı Yapıyorum



- Bu etkinlikte, stok giriş adımlarını uygulamayı öğreneceğim..

2 Araç Gerecim



- Bilgisayar/tablet
- Kasa programı (demo)
- Ürün etiketleri
- Barkod okuyucu
- Ürün görselleri
- Temizlik talimatları kartları

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Kasa programını açmayı öğreneceğim.
- Stok modülünü açmayı öğreneceğim.
- Stok kartı tanımlamayı öğreneceğim.
- Barkod girişini yapmayı öğreneceğim.
- Ürünün görselini yükleyeceğim.
- Ürüne ait temizleme talimatının girişini yapacağım.

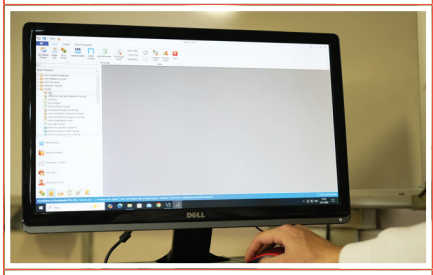
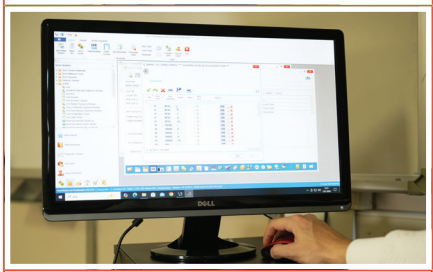
4 Adım Adım Yapalım

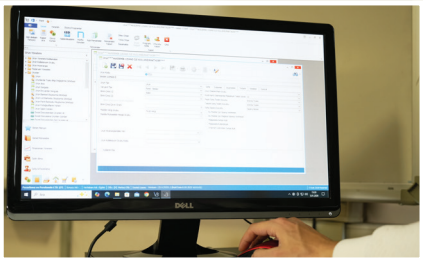
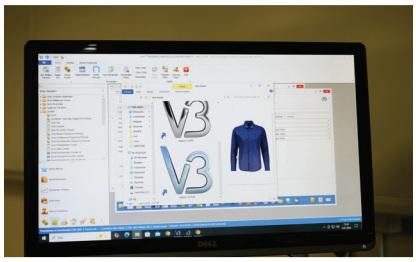
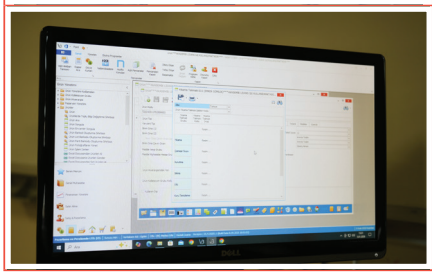


▶ Etkinlik 1: Stok Giriş Basamakları

Aşağıdaki basamakları takip ederek stok girişi yapalım.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Kasa programını aç.
	2. Stok modülünü aç.
	3. Stok kartını tanımla.
	4. Barkod girişi yap.

Basamaklar	Yönerge
	5. Ürün bilgilerini gir.
	6. Ürün görselini yükle.
	7. Temizleme talimatını gir.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Stok Girişi Tablosunu Dolduralım.

Aşağıdaki ürünlere ait verilen bilgileri okuyarak inceleyeceğim.

Verilen Ürün Bilgileri:

1. Ürün Adı: Sıvı sabun
Barkod No: 8691234567890
Kategori: Temizlik
Miktar: 20 gr
Temizlik talimatı: Direkt güneş ışığından uzak tutunuz.

2. Ürün Adı: Mikrofiber bez
Barkod No: 8699876543210
Kategori: Temizlik
Miktar: 50
Temizlik talimatı: Ilık suda elde yıkayınız.

3. Ürün Adı: Cam temizleyici
Barkod No: 8691122334455
Kategori: Temizlik
Miktar: 30 ml
Temizlik talimatı: Serin yerde saklayınız.

İncelememi bitirdikten sonra 3 farklı ürünü seçerek aynı tabloyu kendi araştırmama göre dolduracağım.

Ürünler	Barkod No	Kategori	Miktar	Temizlik Talimatı
1. Ürün				
2. Ürün				
3. Ürün				

▶ Etkinlik 2: Senin Görevin

Aşağıdaki "Ürün Veri Tablosu"nda ürünlere ait bilgiler verilmiştir. Tabloyu inceleyeceğim ve soruları cevaplayacağım.

Ürün Veri Tablosu

Ürün Adı	Barkod	Kategori	Birim Fiyat	Miktar	Görsel Dosya Adı	Temizlik Talimatı
Kutulu 1 l süt	8690000000012	Süt Ürünleri	45.00	24	sut1l.jpg	Nemli bezle siliniz.
Pamuklu havlu 30x30	8690000000013	Temizlik Ürünleri	12.50	50	havlu30.jpg	30°C'de yıkayınız.
Kuru gıda paket 250g	8690000000014	Gıda	18.00	100	gida250.jpg	Kuru yerde saklayınız.

1. Aşağıda verilen soruların cevaplarını tablodan bakıp yazacağım.

- Barkodu 8690000000013 olan ürünün adı nedir?
- Yanıt: _____
- "Kuru yerde saklayınız." talimatı hangi ürün için geçerlidir?
- Yanıt: _____
- Birim fiyatı en yüksek ürün hangisidir?
- Yanıt: _____

2. Aşağıdaki ifadeleri tabloya göre Doğru (D) veya Yanlış (Y) olarak işaretleyeceğim.

( ) Kutulu 1 litre sütün görsel dosya adı sut1l.jpg'dir.
( ) Pamuklu havlunun miktarı 30'dur.
( ) Kuru gıda paket 250g'nin birim fiyatı 18.00 TL'dir.

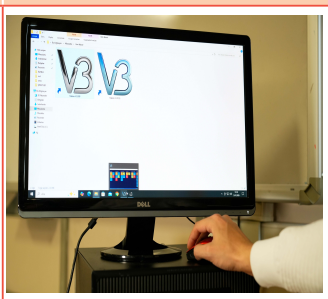
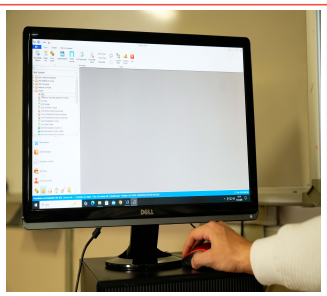
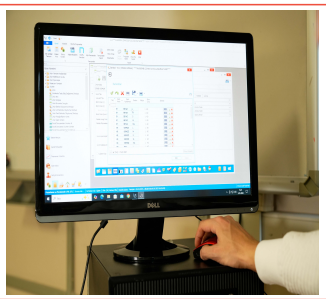
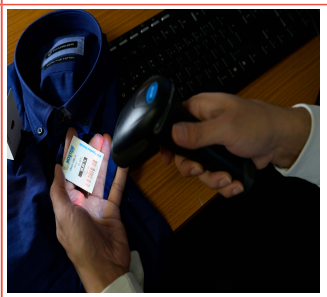
3. Aşağıdaki yanlış bilgileri tabloya bakıp düzelteceğim:

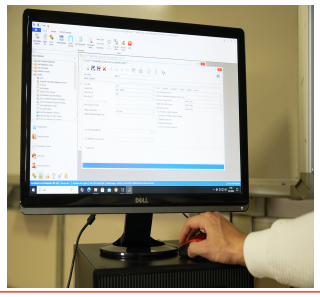
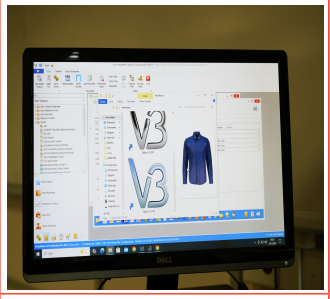
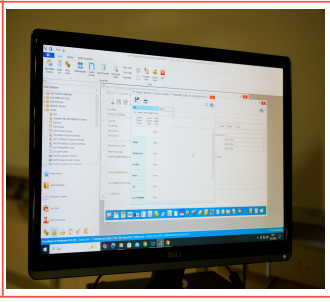
- Kutulu süt 1 l → Birim Fiyat: 40.00 → Doğrusu: _____
- Pamuklu havlu 30x30 → Miktar: 30 → Doğrusu: _____
- Kuru gıda paket 250g → Temizlik talimatı: Buzdolabında saklayınız. → Doğrusu:_____

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Kasa programını açtım.				
2.	Stok modülünü açtım.				
3.	Stok kartını tanımladım.				
4.	Barkod girişi yaptım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Ürün bilgilerini girdim.				
6.	Ürün görselini yükledim.				
7.	Temizleme talimatını girdim.				

1 Öğrenme Zamanı Sipariş Giriyorum



- Bu etkinlikte kasa programında sipariş girişini nasıl yapacağımı öğreneceğim.

2 Araç Gerecim



- Kasa programı
- Örnek sipariş listeleri
- Sipariş fişi çıktısı

3 Neler Öğreneceğim?



Bu etkinlikte, neler öğreneceğimizi birlikte inceleyelim:

- Kasa programını nasıl açacağımı öğreneceğim.
- Sipariş modülünü açmayı öğreneceğim.
- İlgili alana siparişini yapmayı öğreneceğim

4 Adım Adım Yapalım

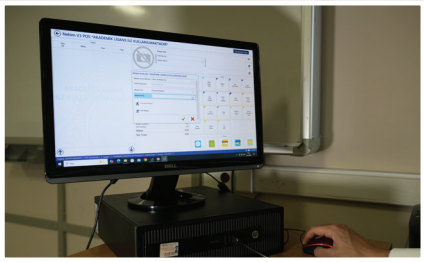
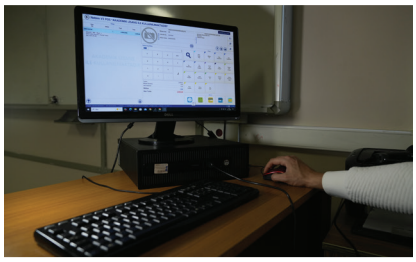
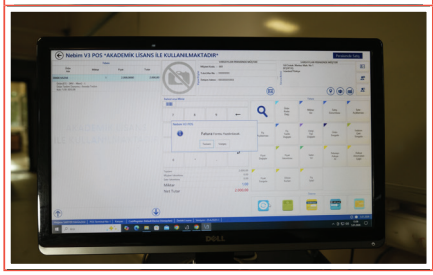


▶ Etkinlik 1: Sipariş Girişi Aşamaları

Aşağıdaki basamakları takip ederek sipariş girme işlemini öğrenelim.

Benim Etkinlik Çizelgem

Basamaklar	Yönerge
	1. Bilgisayarı aç.
	2. Kasa programı simgesine tıkla.
	3. Kullanıcı adını yaz.
	4. Kullanıcı şifresini yaz.

Basamaklar	Yönerge
	5. Ana menüdeki "Sipariş" modülüne tıkla.
	6. Sipariş bilgilerini (ürün adı, miktar, fiyat vb.) yaz.
	7. "Kaydet" tuşuna tıkla.

5 Sıra Bende!



Bu etkinlikte öğrendiklerimi kullanacağım.

▶ Etkinlik 1: Sipariş Giriş İşlemlerini Sıralıyorum

Aşağıdaki işlemleri okuyacağım. Sipariş girişi yapma basamaklarına uygun olarak sıralayacağım ve sıra numaralarını yanlarındaki kutuya yazacağım.

İşlem	Sıra No
Sipariş bilgilerini yaz	
Kullanıcı şifreni yaz	
Kasa programını aç	
Kaydet tuşuna bas	
Sipariş modülünü aç	
Kullanıcı adını yaz	

▶ Etkinlik 2: Hangisinin Girişi Yapılabilir?

Aşağıda bir sipariş listesi verilmiştir. Listede yer alan ürünlerin sipariş girişi yapmaya uygun olup olmadığını belirleyeceğim. Uygun olanların yanına '✅', uygun olmayanların yanına '❌' işareti koyacağım.

Ürün Adı	Miktar	Fiyat	Değerlendirme
Kalem	10	200 TL	
Defter	–	50 TL	
Silgi	5	–	
–	3	300 TL	
Cetvel	2	100 TL	
Kitap	–	200 TL	
Yapıştırıcı	4	80 TL	
Makas	2	–	
–	3	60 TL	
Ataş	–	100 TL	
Zımba	1	30 TL	

▶ Etkinlik 3: Siparişi Düzeltelim

Aşağıda yer alan sipariş girişlerinde bazı hatalar bulunmaktadır. Hatalı kısımları belirleyeceğim ve siparişin doğru şekilde yazılmasını sağlayacağım.

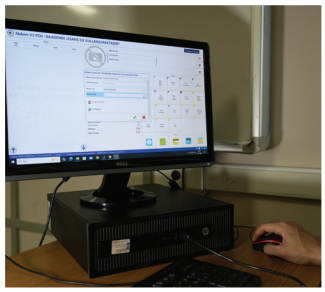
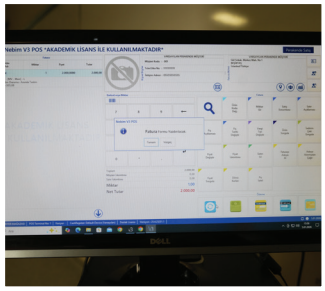
Hatalı Sipariş Girişi	Doğrusu (Sen Düzelt)
Ürün Adı: Miktar: 10 adet Fiyat: 200 TL	
Ürün Adı: Silgi Miktar: – adet Fiyat: 10 TL	
Ürün Adı: Kalem Miktar: 5 adet Fiyat: TL	
Ürün Adı: Defter Miktar: adet Fiyat: 60 TL	
Ürün Adı: Kalemlik Miktar: 2 adet Fiyat: TL	
Ürün Adı: Miktar: 2 adet Fiyat:	

6 Kendimi Değerlendiriyorum



▶ 1. Aşağıdaki adımları takip ederek performansımı değerlendiriyorum.

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
1.	Bilgisayarı açtım.				
2.	Kasa programı simgesine tıkladım.				
3.	Kullanıcı adını yazdım.				
4.	Kullanıcı şifresini yazdım.				

Basamak No	Beceri Basamağı	Görsel	Yaptım	Yardım Aldım	Yapamadım
5.	Ana menüdeki "Sipariş" modülünü tıkladım.				
6.	Sipariş bilgilerini yazdım. (Ürün adı, miktar, fiyat.)				
7.	"Kaydet" tuşuna tıkladım.				

2. Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretliyorum.

1. Müşteri 3 paket deterjan istedi. Aşağıdakilerden hangisini önce yaparsın?

A) Kasa programını açarım.
B) Kaydet tuşuna basarım.
C) Sipariş bilgilerini girerim.
D) Sipariş modülünü açarım.

2. Müşteri 4 koli su sipariş etmiştir. Kasa programını açtıktan sonra hangi modüle girmem gerekir?

A) Stok girişi
B) Sipariş girişi
C) Cari takibi
D) Fatura girişi

3. Müşteri 5 paket un siparişi verdi. Kullanıcı adını yazdıktan sonra hangi adım uygulamalısın?

A) Kullanıcı şifresini yazmalısın.
B) Sipariş bilgilerini girmelisin.
C) Kaydet tuşuna basmalısın.
D) Bilgisayarı açmalısın.

4. Müşteri 2 koli çikolata sipariş etti. Sipariş girişi yapmak için ilk önce ne yapmalısın?

A) Kullanıcı adını yazmalısın.
B) Bilgisayarı açmalısın.
C) Kaydet tuşuna basmalısın.
D) Sipariş modülünü açmalısın.

5. Müşteri 2 koli süt siparişi verdi. Sipariş bilgilerini yazdıktan sonra işlemi tamamlamak için ne yapmalısın?

A) Kaydet tuşuna basmalısın.
B) Kasa programını açmalısın.
C) Sipariş modülünü açmalısın.
D) Kullanıcı şifresini yazmalısın.

6. Müşteri 6 koli çay siparişi verdi. Bilgisayarı açtıktan sonra hangi programı açmalısın?

A) İnternet tarayıcısı
B) Müzik çalar
C) Kasa programı
D) Stok takibi

7. Müşteri 6 şişe kola sipariş etti. Şifreyi girdikten sonra hangi bölüme girmelisin?

A) Sipariş modülü
B) Stok girişi
C) Cari takibi
D) Fatura girişi

8. Müşteri 1 paket kahve sipariş etti. Sipariş modülünü açtıktan sonra hangi işlemi yapmalısın?

A) Sipariş bilgilerini yazmalısın.
B) Kullanıcı adını yazmalısın.
C) Kaydet tuşuna basmalısın.
D) Bilgisayarı kapatmalısın.

9. Müşteri 3 kutu bisküvi siparişi verdi. Kasa programını açtıktan sonra hangi bilgiyi girmelisin?

A) Kullanıcı adı
B) Kaydet
C) Sipariş bilgileri
D) Şifre


ÖZEL EĞİTİMDE MESLEKİ EĞİTİMİN GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ