

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Müşteriyi beklerken müşteri, grup veya acentanın isminin yazılı olduğu karşılama levhasını taşır.	D.1.2	1.1.	P1
BY.2	Müşteriyi görebileceği ve müşteri tarafından görülebileceği bir noktada bekler.	D.1.3	1.1.	P1
BY.3	Müşteriyi güler yüzle karşılar.	Tutum ve Davranışlar -9-	1.1.	P1
BY.4	Müşteri ile ilişkilerinde nazik ve saygılıdır.	Tutum ve Davranışlar -8/9-	1.1.	P1
BY.5	Transfer aracının sürücüsü ile koordinasyonu sağlar.	D.1.4	1.1.	P1
BY.6	Müşterilerin belirli bir noktada toplanmasını sağlar.	D.2.2	1.2.	P1
BY.7	Müşterilere transfer aracı hakkında (numara, plaka vb.) bilgi verir.	D.2.2	1.2.	P1
BY.8	Gelen müşteri ile isim listesinin karşılaştırmasını yapar.	D.2.1	1.2.	P1
BY.9	Müşterinin transfer aracına sorunsuz bir şekilde binmesini sağlar.	D.2.2	1.2.	T1,P1
BY.10	Müşterilerin taleplerine ve protokol kurallarına göre oturmasını sağlar.	Bilgi ve Beceriler -12-	1.2.	T1,P1
BY.11	Müşterinin bagajlarının müşteriye ait olup olmadıklarının kontrolünden sonra transfer aracına yerleştirilmesini sağlar.	D.2.3	1.2.	P1
BY.12	Transferdeki tüm güzergâhları sürücüye bildirir.	E.1.1	2.1.	P1
BY.13	Transfer süresince yardımcı personel tarafından müşterilere verilecek hizmetlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesini sağlar.	E.1.2	2.1.	P1
BY.14	Transfer süresi, transfer güzergâhı, bölge, döviz vb. hakkında müşteriye kısa bilgiler verir.	E.2.2	2.2.	T1,P1
BY.15	Müşterinin transfer sürecindeki ihtiyaçları ve taleplerini işyeri kurallarına uygun olarak karşılar.	E.2.1 E.2.3	2.2.	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.16	Müşteri memnuniyet formunun doldurulmasını sağlar.	E.2.4	2.2.	P1
BY.17	Müşteri memnuniyet formunu ilgili birime teslim eder.	E.2.4	2.2.	P1
BY.18	Müşterinin transfer aracından şahsi eşyalarını almış olarak inişini sağlar.	F.1.1	3.1.	P1
BY.19	Müşterinin bagajını eksiksiz olarak almasını sağlar.	F.1.2	3.1.	P1
BY.20	Müşteriyi check-in bankosuna veya resepsiyona yönlendirir.	F.2.1	3.2.	P1
BY.21	Check-in işlemlerinin tamamlandığını kontrol eder.	F.2.3	3.2.	T1,P1
BY.22	Transfer sonu durum raporunu yetkiliye iletir.	F.3.1	3.3.	P1
BY.23	Verilen senaryoya göre ortaya çıkan sorunlarla ilgili gerekli çözümleri üretir.	F.3.2	3.3.	P1