Moduldetails konsultieren

Kundenbetreuung während und nach der Reise - FORBV6

Code des Moduls:	FORBV6
Leistungsbaustein:	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
Festgelegte Bewertungsmethoden:	1
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über das europäische und luxemburgische Reiserecht zu informieren.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Quellen zur Information über das Europäische und Luxemburgische Reiserecht sind bekannt und werden genutzt.
Die Informationen über das Reiserecht in Luxemburg und Europa werden dem Kunden erörtert.

SOCKEL

Die allgemeinen Informationen bezüglich des Reiserechts sind bekannt.
Die Informationen bezüglich des Reiserechts werden adressatengerecht dem Kunden erläutert.
Der Kunde ist vollständig aufgeklärt worden.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden in Ausnahmesituationen (z.B. bei Naturkatastrophen, Streik, Unfall, Ver von Reisedokumenten, …) fachgerecht zu beraten und zu betreuen.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die Maßnahmen bezüglich möglicher Ausnahmesituationen sind bekannt.
Die zuständigen Ansprechpartner der Leistungsträger (Reiseleitung, Versicherung,…) sind bekannt und werden gegebenenfalls kontaktiert.
Notfallpläne des Unternehmens und der Partner sind bekannt und werden angewandt.
Eine fachgerechte Kundenbetreuung wird gewährleistet.

SOCKEL

Die Ausnahmesituation wird korrekt erkannt.
Die der Situation entsprechenden Maßnahmen sind bekannt und werden unverzüglich eingeleitet.
Der zuständige Ansprechpartner ist bekannt.
Die Notfallpläne sind bekannt und werden korrekt angewandt.
Der Kunde wird fachgerecht betreut.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, Umbuchungen vorzunehmen und Rückerstattungen anzufragen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Verfahren zur Umbuchung und Rückerstattung bei den verschiedenen Leistungsträgern (Airlines, Versicherungen, Hotels,…) sind bekannt und werden angewandt.

SOCKEL

Die Umbuchung und die Anfrage der Rückerstattung sind fehlerfrei ausgeführt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, Kundenreklamationen anzunehmen und diese selbstständig zu bearbeiten.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Beschwerde des Kunden wird erkannt und adressatengerecht angenommen.
Die entsprechenden Kommunikationstechniken werden situationsbezogen angewandt.
Interne Prozesse zur Kundenreklamation und Zuständigkeiten im Betrieb und bei den Leistungsträgern sind bekannt.
Der eigene Aufgabenbereich und die damit verbundene Verantwortlichkeit sind bekannt.
Die Reklamationsfristen sind bekannt und werden berücksichtigt.
Die Notwendigkeit der Weiterverfolgung einer Reklamation ist bekannt und wird angewandt.

SOCKEL

Er hört dem Kunden aufmerksam zu.
Mimik und Gestik sind der Situation angemessen.
Die zuständigen Ansprechpartner werden kontaktiert.
Der eigene Aufgabenbereich und die damit verbundene Verantwortlichkeit werden nicht überschritten.
Die Kundenreklamation wird fristgerecht bearbeitet. Bei Bedarf wird beim Leistungsträger nachgefragt.
Der Kunde wird über den Stand der Reklamationsbearbeitung adressatengerecht informiert.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, ein Berichtsheft selbstständig und termingerecht zu führen und die in der Ausbildung behandelten Themen darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich fest und achtet auf eine verständliche Ausdruckweise sowie korrekte Formulierungen in deutscher oder französischer Sprache.
Er ordnet die Aufzeichnungen übersichtlich an und überprüft sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit.
Er wendet dabei die richtigen Fachbegriffe an.
Er vervollständigt das Berichtsheft durch themenbezogene Dokumente.
Das Berichtsheft wird termingerecht abgeben.

SOCKEL

Alle wesentlichen Angaben zu Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.
Die Berichte sind korrekt auf Französisch oder Deutsch erfasst.
Die Fachbegriffe werden korrekt angewandt.
Beigefügte Dokumente stimmen mit den Berichten überein.
Das gesamte Berichtsheft ist zum vereinbarten Termin vollständig abgeben.

6

Der Auszubildende kommuniziert in Ausnahmesituationen fachgerecht mit den Kunden und geht auf deren Bedürfnisse ein.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die Ausnahmesituation und die hiermit verbundenen Bedürfnisse des Kunden werden erkannt.
Die eigene Verhaltensweise wird der Situation angepasst.

SOCKEL

Die Kundenreaktion wird richtig erkannt.
Er hört dem Kunden verständnisvoll und geduldig zu.
Mimik und Gestik sind der Situation angemessen.
Die Verhaltensweise ist der Kundenreaktion angepasst.