

# Beratung und Verkauf von Individualreisen (FORBV5)

<b>Code des Moduls</b>	FORBV5
<b>Leistungsbaustein</b>	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
<b>Festgelegte Bewertungsmethoden</b>	3
<b>Beruf / Tätigkeit</b>	Agent de voyages
<b>Diplom / Zertifikat</b>	Diplôme d'aptitude professionnelle
<b>Bewertungsmethoden</b>	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

## Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

Der Auszubildende ist in der Lage, die Kundenwünsche in deutscher und französischer Sprache situationsorientiert zu ermitteln und sie auf Übereinstimmung mit den geografischen und den klimatischen Gegebenheiten zu prüfen.

Ausgewählt

#### Indikatoren

Die Fragetechniken zur Bedarfsermittlung des Kunden sind bekannt und werden in deutscher oder französischer Sprache angewandt.

Kundenprofile sowie Reisemotive sind bekannt und werden zugeordnet.

Kenntnisse bezüglich des Reiseziels, der Reisedauer, Reisesaison und Reiseroute werden mit den Vorstellungen und Wünschen des Kunden abgeglichen.

#### Sockel

Die Fragetechniken (offene, geschlossene, Alternativfragen...) werden erfolgreich angewandt.

Vertiefende Fragen werden gestellt.

Das Kundengespräch erfolgt in korrektem Deutsch oder Französisch.

Die verschiedenen Kundenprofile sowie Reisemotive sind korrekt zugeordnet.

Der Kundenwunsch ist aufgrund der vorhandenen Informationen ermittelt.

**Der Auszubildende ist in der Lage, Destinationskenntnisse und Reisetemen anhand verschiedener Informationsquellen kundenorientiert zu erarbeiten und selbstständig aufzubereiten.**

**Obligatorisch**

#### Indikatoren

Destinationskenntnisse (z.B. Währungsumrechnung, Klima, Zielgebiete, Unterkunftsmöglichkeiten, Zeitzone) und Reisetemen werden erarbeitet.

Die verschiedenen Informationsquellen :

- Kataloge
- Reservierungssysteme
- Internet
- Erfahrungsberichte
- Informationsmappe
- Reiseführer
- Fachzeitschriften

sind bekannt und werden angewandt.

#### Sockel

Die erarbeiteten Informationen über Destinationen und Reisetemen liegen vor.

Die passenden Informationsquellen wurden situationsbezogen, zielorientiert und selbstständig benutzt.

Die erarbeiteten Informationen sind korrekt und vollständig.

3

**Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden die Ein-, Ausreise- und Gesundheitsbestimmungen sowie die damit verbundenen Fristen umfassend zu erläutern.**

**Obligatorisch**

#### Indikatoren

Die Informationsquellen zur Beschaffung von Ein- und Ausreisebestimmungen sind bekannt.  
Die Ein- und Ausreisebestimmungen werden beachtet und dem Kunden erläutert.  
Die Formalitäten zur Visabeschaffung sind bekannt und werden dem Kunden erläutert.  
Die Informationsquellen zu den Hygiene- und Impfvorschriften sind bekannt.  
Die Hygiene- und Impfvorschriften werden dem Kunden erläutert.  
Die Fristen zur Visabeschaffung und Impfungen sind bekannt und werden dem Kunden erläutert.

#### Sockel

Die Informationen über Ein- und Ausreisebestimmungen, sowie Hygiene- und Impfvorschriften liegen vor und sind vollständig und aktuell. [0 % Fehlerquote] Die Ein- und Ausreisebestimmungen werden dem Kunden vollständig und verständlich erläutert.  
Die Hygiene- und Impfvorschriften werden dem Kunden vollständig und verständlich erläutert.  
Notwendige Maßnahmen zur Einhaltung der Fristen wurden durchgeführt.

4

**Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden umfassend über mögliche Anreisearten und -möglichkeiten und deren Tarife zu informieren.**

**Obligatorisch**

#### Indikatoren

Verschiedene Linienflugkombinationen (z.B. Airpass, Transatlantikflüge, Stopover-möglichkeiten, Gabelflug,...) sind bekannt.  
Preise werden berechnet und verglichen.  
Die Tarifbestimmungen der verschiedenen Airlines sind bekannt.  
Vor- und Nachteile verschiedener Anreisearten und – möglichkeiten sind bekannt und werden dem Kunden erörtert.

#### Sockel

Mögliche Quellen zur Ermittlung der Fluginformationen liegen vor.  
Die auftragsbezogenen Fluginformationen sind vollständig und korrekt.  
Die Preise und Bedingungen werden dem Kunden korrekt und vollständig erläutert.  
Vor- und Nachteile verschiedener Anreisearten und – möglichkeiten werden dem Kunden.

5

**Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden ein komplettes Angebot zu unterbreiten, dieses zu reservieren und die dazu gehörigen Reisedokumente (Tickets, Voucher, ...) auszustellen.**

**Obligatorisch**

#### Indikatoren

Die Preise der einzelnen Leistungen werden zusammengefasst und dem Kunden als Gesamtpaket unterbreitet und erläutert.

Die einzelnen Bausteine werden in den verschiedenen Reservierungssystemen gebucht.

Reiseversicherungen sind bekannt und werden dem Kunden erörtert.

Die notwendigen Reisedokumente sind bekannt und werden angefragt bzw. ausgestellt.

#### Sockel

Das Angebot ist komplett und stimmt mit dem Kundenwunsch überein.

Die Reservierungssysteme werden korrekt angewandt.

Mögliche Reiseversicherungen werden kundengerecht erläutert.

Die Reiseunterlagen liegen vollständig und korrekt vor.

6

**Der Auszubildende ist in der Lage, ein Berichtsheft termingerecht und übersichtlich zu führen, und die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich auf 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.

#### Sockel

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.

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.

7

**Der Auszubildende führt ein Kundengespräch fachgerecht und geht auf die Wünsche des Kunden ein.**

Ausgewählt

Sozial und persönlich

#### Indikatoren

Die Reaktion des Kunden wird erkannt und entsprechende Handlungsschritte werden vorgenommen.  
Die Wünsche des Kunden werden berücksichtigt.

#### Sockel

Die Kundenreaktion wird richtig erkannt.  
Die Handlung ist der Kundenreaktion angepasst.  
Dem Kunden wird aufmerksam zugehört.  
Das Gespräch verläuft adressatengerecht.

8

**Der Auszubildende ist in der Lage, die verschiedenen Reservierungssysteme selbstständig zu nutzen.**

Ausgewählt

Sozial und persönlich

#### Indikatoren

Die Reservierungssysteme sind bekannt und werden angewandt.

#### Sockel

Die Reservierungssysteme sind korrekt und selbstständig angewandt.  
Fristen (Optionen, Ticketlimits...) werden gewissenhaft berücksichtigt.

Der Auszubildende ist in der Lage, das erstellte Angebot selbstständig zu überprüfen und zu bewerten.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

#### Indikatoren

Das erstellte Angebot wird überprüft auf:

- Übereinstimmung mit dem Kundenwunsch,
- Preis-Leistungs-Verhältnis,
- Vollständigkeit,
- Kundenzufriedenheit.

#### Sockel

Das überprüfte Angebot liegt vor.

Die Selbsteinschätzung des erstellten Angebotes ist angemessen.

Anzahl der zu evaluierenden ausgewählten Kompetenzen 3 / 4

Anzahl der zu evaluierenden obligatorischen Kompetenzen 5