

Kunden betreuen (FORVR5)

Code des Moduls	FORVR5
Leistungsbaustein	Appliquer les processus élémentaires de vente 2 (VENT2)
Festgelegte Bewertungsmethoden	2
Beruf / Tätigkeit	Vendeur-Retouche
Diplom / Zertifikat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	<p>Der Auszubildende beachtet grundlegende betriebliche Strukturen und setzt betriebliche Regeln um.</p> <p>Obligatorisch</p>
<p>Indikatoren</p> <p>Der Auszubildende kennt das Organigramm des Ausbildungsbetriebs und kann es in seinen Grundzügen beschreiben. Die internen betrieblichen Regelungen : · Aufgabengliederung · Arbeitsanweisungen · Zuständigkeiten · Kompetenzen · Anordnungsbefugnis sind bekannt und werden beachtet.</p>	
<p>Sockel</p> <p>Der Auszubildende erläutert das Organigramm seines Betriebes korrekt und kann auf Fragen bezgl. den Zuständigkeiten antworten.</p>	

2

Der Auszubildende führt die Wünsche des internen Kunden aus und erledigt sie termingerecht.

Obligatorisch

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende hört den Arbeitskollegen, Bürokollegen, Vorgesetzten und Betriebsleitern aktiv zu.

Der Auszubildende stimmt sich mit Kollegen/Vorgesetzten über die anstehenden Arbeiten ab.

Der Auszubildende plant die notwendigen Arbeitsschritte.

Der Auszubildende kennt und beachtet die betrieblichen Dienstwege.

Der Auszubildende kommuniziert entsprechend den betriebsinternen Vorgaben mit den verschiedenen Abteilungen. Wünsche interner Kunden werden umgesetzt.

Sockel

Der Wunsch des internen Kunden wird sorgfältig ausgeführt.

Die Dienstwege sind bekannt und werden eingehalten.

3

Der Auszubildende kennt die Typologie verschiedener Kunden und ist in der Lage, auf den Kunden im betrieblichen Verkaufsgespräch angemessen einzugehen.

Obligatorisch

Indikatoren

Die verschiedenen Techniken des Verkaufsgesprächs werden angewendet.

Die Typologie verschiedener Kunden ist bekannt und wird beachtet.

Der Auszubildende geht durch zugewendetes Verhalten und situationsangemessene Fragen auf die Anliegen des Kunden ein.

Der Auszubildende beachtet während des Gesprächs das Wohlbefinden des Kunden.

Sockel

Das Gespräch wird zielgerichtet und verkaufsfördernd geführt.

Die Ansprache des Kunden ist angemessen.

Die beiden Sprachen (Luxemburgisch und Französisch oder Deutsch) werden im Großen und Ganzen korrekt angewendet.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden ein Warenangebot zu unterbreiten, das sein Anliegen aufnimmt. Er ist in der Lage, dem Kunden das Warenangebot in Luxemburgisch und in deutscher oder französischer Sprache zu erläutern.

Obligatorisch

Indikatoren

Er legt mehrere Gegenstände/Waren/ Artikel der Sortengruppe/ Artikelgruppe des Sortiments/ Warenangebots, welche den Wünschen des Kunden entsprechen vor.
Unterschiede im vorgelegten Sortiment werden in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch verständlich erläutert.

Sockel

Die vorgelegten Artikel entsprechen den Wünschen des Kunden.
Die Unterschiede im Sortiment können erklärt werden. (Standard: 80% der Erklärungen sind stimmig)
Die beiden Sprachen werden im Großen und Ganzen korrekt angewendet. (80 Prozent der Ausdrucksweise ist korrekt, Ausdrucksweise entspricht Niveau B1).

5

Der Auszubildende ist in Lage, sich mit den (technischen) Begleitdaten eines angebotenen Produktes vertraut zu machen und kann diese benennen.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende versteht die Angaben der Gebrauchsanweisung.
Produktangaben · Gebrauchsanweisungen, · Angaben auf der Verpackung, · technische Begleitdaten, · Garantiekarten, · Abgabebedingungen sind bekannt und können (auftragsbezogen) betrieblichen Vorgesetzten/Kunden erklärt werden.

Sockel

Grundlegende Produktangaben werden korrekt benannt.
Die Garantien (gesetzlich und erweitert) können beschrieben werden.
Spezifische Abgabebedingungen von Produkten können sachgerecht erläutert werden.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, eine Reklamation entgegenzunehmen, ihre Berechtigung zu prüfen und einen Umtausch vorzunehmen (unter Anwendung geltender Regeln und betrieblicher Vorgaben).

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende nimmt die zurückgebrachten Waren in Empfang.

Der Auszubildende informiert sich über Ursache/Grund der Reklamation/Art der Beanstandung.

Der Auszubildende nimmt die Mängel in Augenschein.

Der Auszubildende prüft die Berechtigung der Reklamation/Beanstandung.

Die geltenden Garantiebestimmungen/betrieblichen Vorgaben sind bekannt und werden beachtet.

Sockel

Die Berechtigung der Reklamation kann geprüft werden.

Die Garantievorschriften werden eingehalten.

7

Der Auszubildende ist fähig, an der Bearbeitung von Reklamationen im Betrieb mitzuwirken.

Obligatorisch

Indikatoren

Die einzelnen Schritte der Bearbeitung werden mit dem Vorgesetzten abgestimmt.

Bestehende Erstattungsmöglichkeiten wie Nachbesserung, Neulieferung, Schadenersatz, Preisminderung werden unterschieden und können in einen Zusammenhang gebracht werden.

Die Art der Erstattung wird ausgewählt und gegenüber dem Vorgesetzten begründet.

Die Gutschrift wird nach betrieblichen Vorgaben ausgestellt.

Sockel

Die Durchführung der Arbeit erfolgt planvoll.

Ein abgestimmter Plan zur Durchführung der Aufgabe liegt vor.

Bestehende Erstattungsmöglichkeiten sind korrekt erläutert und angewendet worden.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, die Ware unter Beachtung betrieblicher Regeln anlass- und themenbezogen zu verpacken.

Ausgewählt

Professionell

Indikatoren

Der Auszubildende kennt die Anforderungen der Verpackung von Waren und setzt sie sachgerecht um.
Die betriebsinternen Verpackungsverordnungen sind bekannt und werden beachtet.
Kundenwünsche hinsichtlich Geschenkverpackungen werden aufgenommen und umgesetzt.

Sockel

Die Artikel werden sachgerecht, themen- und anlassgemäß verpackt.

9

Der Auszubildende kennt die bestehenden betrieblichen Sicherheitsregeln und befolgt sie.

Obligatorisch

Indikatoren

Bei Alarm und im Notfall befolgt er mit der notwendigen Ruhe und Umsicht die Sicherheitsanleitungen/Anweisungen.
Der Auszubildende kann die Fluchtwege sowie die Sammelstelle korrekt beschreiben.
Die verschiedenen Alarm-Töne sowie betriebsinternen spezifische Ansagen werden korrekt erkannt.
Die entsprechenden Sicherheitsanweisungen werden ausgeführt.

Sockel

Alle betrieblichen Sicherheitsregeln werden befolgt.

10

Der Auszubildende ist in der Lage, die im Betrieb geltenden Anti-Diebstahlmaßnahmen anzuwenden.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende stimmt sich mit den Kollegen über die im Betrieb einzusetzenden Anti-Diebstahlmittel ab.
Er beachtet die rechtlichen Grundlagen und betriebsinternen Handlungsregeln bei Ladendiebstahl.
Er kennt die verschiedenen Diebstahlverhinderungsmittel und kann sie produktbezogen anwenden.

Sockel

Alle betrieblichen Anti-Diebstahlmaßnahmen werden befolgt.

11

Der Auszubildende ist fähig, sich unter Einbeziehung verschiedener Medien über aktuelle/neue Produkte im betrieblichen Warensortiment zu informieren.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende setzt sich systematisch mit dem vorgegebenen Warensortiment auseinander.
Der Auszubildende beschafft und sammelt selbstständig Informationen und Unterlagen.
Der Auszubildende wertet Informationen aus und hält die Ergebnisse fest.

Sockel

Der Auszubildende beschreibt und reflektiert die Ergebnisse.
Der Auszubildende dokumentiert seine selbst erworbenen Kenntnisse.

12	<p>Der Auszubildende ist in der Lage, die Änderungsmöglichkeiten an Großstücken (z.B. Sakko, Mantel, Blazer) festzustellen und den Kunden über den Preis möglicher Änderungen zu informieren.</p> <p>Obligatorisch</p>
	<p>Indikatoren</p> <p>Der Auszubildende erkennt wie z.B. Weite und/oder Länge verändert werden können. Der Auszubildende beschreibt die Änderungsmöglichkeiten. Der Auszubildende informiert den Kunden anhand der betriebsüblichen Preisliste über die Änderungskosten.</p>
	<p>Sockel</p> <p>Die Änderungsmöglichkeiten an Großstücken sind richtig erkannt. Die Änderungsmöglichkeiten sind korrekt erläutert. Die Preise sind dem Kunden laut Vorgaben mitgeteilt.</p>
13	<p>Der Auszubildende ist in der Lage, alternative Änderungsvorschläge unter Berücksichtigung der Modellgestaltung sowie Einhaltung der Modelltreue vorzuschlagen.</p> <p>Ausgewählt</p>
	<p>Indikatoren</p> <p>Der Auszubildende präsentiert dem Kunden geeignete Änderungsvorschläge. Die Änderungsvorschläge werden auf Modellgestaltung und Modelltreue überprüft.</p>
	<p>Sockel</p> <p>Die Alternativen sind dem Kunden verständlich erläutert. Die Modelltreue ist gewährleistet.</p>

14

Der Auszubildende ist in der Lage, die zu machenden Änderungen an Großstücken nach der Silhouette des Kunden abzustecken.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende kann die Änderungen (z.B. Schulterbreite/ Schräge, Taillenumfang) an Großstücken (z.B. Mantel, Blazer), unter Berücksichtigung des Körperbaus, abstecken. Der Auszubildende steckt die Änderungen fachgerecht mit den betriebsüblichen Hilfsmitteln ab und überzeugt sich vom richtigen Sitz des Kleidungsstückes nach vorgenommener Absteckung. Holt das Einverständnis des Kunden ein.

Sockel

Die Körpermaße sind korrekt berücksichtigt.
Die Änderungen sind exakt abgesteckt.
Der Kunde bestätigt das Ergebnis.

15

Der Auszubildende ist fähig, sich mit dem Kunden über das Abholdatum abzustimmen.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende ist über die betriebsinterne Auftragslage informiert.

Sockel

Das Datum wurde entsprechend der Auftragslage und des Kundenwunschs festgelegt.

Der Auszubildende ist in der Lage, unter Anleitung des Tutors ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen und die in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/Aufgaben darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/ Aufgaben (auch Teilaufgaben) in einem Fließtext fest.

Er achtet auf eine verständliche Ausdruckweise und korrekte Formulierungen in deutscher oder französischer Sprache.

Er ordnet die Aufzeichnungen übersichtlich an und überprüft sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit.

Sockel

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.

Alle wesentliche Angaben zu Themen/Inhalten/Aufgaben in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten Die Berichte sind korrekt auf Französisch oder Deutsch geschrieben.

Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester.

Anzahl der zu evaluierenden ausgewählten Kompetenzen 2 / 4

Anzahl der zu evaluierenden obligatorischen Kompetenzen 12