

Code des Moduls:	FORVR11
Leistungsbaustein:	Komplexe Verkaufs- und Änderungsprozesse durchführen (PRCOV)
Festgelegte Bewertungsmethoden:	2
Beruf / Tätigkeit:	Vendeur-Retouche
Diplom / Zertifikat:	Diplôme d'aptitude professionnelle

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	<p>Der Auszubildende führt alle bei der Vorbereitung der Kasse anfallenden Arbeiten/Tätigkeiten selbstständig und verantwortungsvoll durchn.</p> <p>Obligatorisch</p>
<p>INDIKATOREN</p> <p>Er überprüft die Sauberkeit des Arbeitsplatzes bei Dienstantritt. Er bereitet die Kasse vor, überprüft das bereitgestellte Wechselgeld und befolgt die Anweisungen. Er kontrolliert das Kleinmaterial auf Vollständigkeit: • Ersatzrollen für Kassen-Drucker und Cetrel- Drucker • Schere • Klebeband • Rolle • Kugelschreiber • Notizbock, Taschenrechner • Vordrucke (Quittungsvordrucke, Gutscheine, Garantiebelege) Er säubert regelmäßig die Scanner und das Transportband. Er überprüft das Vorhandensein von Verpackungsmaterial, Tragetaschen, Verkaufstragetaschen in ausreichender Menge.</p> <p>SOCKEL</p> <p>Der Arbeitsplatz ist sauber. Das Kleinmaterial ist überprüft. Scanner und Transportband sind gesäubert.</p>	

2

Der Auszubildende führt den Kassiervorgang ordnungsgemäß, schnell und zuverlässig durch.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er begrüßt den Kunden.
Er scannt den Artikel mit dem Barcodescanner (zieht die Ware über den Scanner).
Er kennt den EAN Code des Ausbildungsbetriebs und tippt ihn ein.
Er gibt die PLU Zahl ein (Product Lockup Code).
Er nennt deutlich die zu zahlende Summe und sieht den Kunden dabei an.
Er nimmt das Bargeld entgegen, prüft es, legt es an einer vorgegebenen Stelle in Sichtweite des Kunden ab, erfasst die erhaltene Geldmenge und nennt den Betrag des Rückgeldes.
Er gibt dem Kunden den Kassenzettel und das Rück-geld heraus. (Geld-Ablagefläche oder in die offene Hand).
Nach Abschluss dieses Vorganges legt er die Geldscheine und das Kleingeld in die Kasse (Geldschublade).
Kreditkarten werden automatisch eingelesen, die Identität des Inhabers durch dessen Unterschrift oder PIN geprüft.
Er erstellt einen Kaufbeleg falls dies erforderlich ist (Garantie).
Falls erwünscht stellt der Auszubildende nach Abschluss des Zahlungsvorgangs eine Rechnung/Quittung aus, auf der die MwSt. ausgewiesen ist.
Er bedankt und verabschiedet sich.

SOCKEL

Der Kunde wird begrüßt.
Alle Artikel sind fachgerecht gescannt.
Die zu zahlende Summe wird deutlich genannt.
Der Zahlvorgang ist ordnungsgemäß durchgeführt.
Die Vorgänge werden schnell aber sorgfältig durchgeführt.

3

Der Auszubildende wickelt Umtausch und Reklamationen kassentechnisch korrekt ab und berücksichtigt die betrieblich Vorgaben bei Preisnachlässen und Annahme von Warengutscheinen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er berücksichtigt Preisnachlässe und Warengutscheine beim Kassieren der Ware.
Er wickelt Umtausch und Reklamation kassentechnisch ab, nimmt die entsprechenden Umbuchungen vor, überprüft die Vorgänge auf Korrektheit.

SOCKEL

Warengutscheine sind korrekt angenommen.
Preisnachlässe sind beachtet und registriert.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über die betriebsüblichen Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile informieren und wendet die betriebsüblichen Vorschriften beim Umgang mit Fremdwährungen an.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Er informiert den Kunden über die betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten (Ticket Restaurant, chèque-cadeau....).
Er kennt die Modalitäten dieser Zahlungsmöglichkeiten (z.B. Gebühren für Zahlungsvorgänge mit Debit-Karten sind niedriger als mit Kreditkarten) und erläutert deren Vor- und Nachteile.
Er kennt die betrieblichen Vorschriften hinsichtlich der Annahme von Fremdwährungen und wendet sie an.

SOCKEL

Die Modalitäten der betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten sind bekannt und werden dem Kunden verständlich erläutert.
Der Umgang mit Fremdwährungen wird beherrscht.
Die Vorschriften sind eingehalten.

5

Der Auszubildende ist fähig, sich an der Kasse einen Überblick über die zu registrierenden Waren zu verschaffen und w dabei die betriebsüblichen Kontrollvorschriften an.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die folgenden betriebsüblichen Kontrollvorschriften sind bekannt und werden angewendet: Er verschafft sich Einsicht in den Korb/ Einkaufswagen (und ähnliches).
Er vergewissert sich, dass alle zu registrierenden Artikel/die ganze Ware auf dem Band liegt.
Er kontrolliert ob Kunden (insbesondere Kinder) Ware in den Händen halten.
Er überprüft den Haken am Einkaufswagen.
Er kontrolliert Hohlkörper, geöffnete Packungen.
Er überprüft Verpackungen auf Fremdinhalt.
Die beim Kassieren vorgelegten Teile werden auf Zusammengehörigkeit/ Übereinstimmung überprüft.
Eventuelle Unstimmigkeiten in der Zusammengehörigkeit der Teile werden erkannt und dem Kunden mitgeteilt.

SOCKEL

Wesentliche Kontrollmaßnahmen bei der Registrierung der Waren werden eingehalten.
Versteckte Artikel sind nicht übersehen worden.
Merkmale zur Überprüfung der Übereinstimmung von vorgelegten Warenteilen sind bekannt und werden beachtet.
Eventuelle Unstimmigkeiten werden erkannt.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kassenbestand am Ende des Tages/der Arbeitsschicht zu ermitteln, Kassenabrechnungen durchzuführen, Kassenberichte zu erstellen und auszuwerten sowie bei Bedarf/Unstimmigkeiten Kassenkontrolle nach betrieblichen Vorgaben durchzuführen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er rechnet die Kasse ab.

Er erstellt einen Kassenbericht gemäß Vorgaben.

Er wirkt bei der Zusammenfassung der Kassenberichte mit.

Der Kassenbericht wird überprüft/ausgewertet, eventuelle Kassendifferenzen werden erfasst und festgehalten.

Betriebsüblichen Kontrollmaßnahmen zur Überprüfung der Korrektheit der Kassenbestände werden angewendet.

SOCKEL

Die Kasse wird gemäß den intern geltenden Regeln abgerechnet..

Ein Kassenbericht ist erstellt.

7

Der Auszubildende ist fähig, beim Ausfall des Kassensystems die betrieblichen Anweisungen zu befolgen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er kennt die betrieblichen Anweisungen. Er wendet sie bei Systemausfall an.

SOCKEL

Die Anweisungen sind bekannt und werden korrekt angewendet.

8

Der Auszubildende betreut die Kunden freundlich und aufmerksam und beachtet die Bedeutung der Kundenansprache Kassenbereich.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er begrüßt den Kunden, er verabschiedet den Kunden, er bedankt sich beim Kunden.

Er achtet auf eine höfliche Ansprache des Kunden. Er sieht den Kunden an, wenn er mit ihm spricht.

Er hört dem Kunden geduldig zu und gibt ggf. notwendige Erklärungen.

Er reagiert situationsgerecht auf schwieriges Kundenverhalten; er lässt die erforderliche Diskretion und das notwendige Taktgefühl walten.

SOCKEL

Die betriebsinternen Regeln der Kundenansprache werden beachtet.

Die Diskretion im Kundengespräch wird gewahrt.

9

Der Auszubildende beachtet die Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nicht monetären Zahlungsmitteln und befolgt bei Unstimmigkeiten die betriebsinternen Anweisungen diskret.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die wesentlichen Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme monetärer und nicht monetärer Zahlungsmittel sind bekannt, werden erläutert und angewendet.

Erforderliche Vorsichtsmaßnahmen werden bei der Annahme der Zahlungsmittel ergriffen und sachkundig ausgeführt (Er überprüft die Echtheit der Scheine mit dem Falschgelderkennungsapparat oder -Stift.)

Betriebsinterne Anweisungen im Fall von Unstimmigkeiten sind bekannt und werden angewendet.

Die Anweisungen werden mit der nötigen Diskretion befolgt.

SOCKEL

Die wichtigsten Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln sind eingehalten.

Die betriebsinternen Anweisungen sind bekannt und können erläutert werden.

Die Kundeninformation erfolgt taktvoll.

10

Der Auszubildende ist in der Lage, eigenständig ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen, die in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/Aufgaben darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten und die Berichte mit Fachbegriffen, Bildern, Skizzen und eigenen Argumenten zu unterlegen. Er ist fähig, das Berichtsheft mit selbstständig recherchierten Informationen zu spezifischen Themen anzureichern.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende fertigt regelmäßig und eigenständig einen Bericht über die abgehandelten Themen und Inhalte des jeweiligen Ausbildungsabschnitts an und fasst deren wesentliche Aspekte in einem Überblick zusammen.

Er beschreibt komplexe Arbeitsabläufe und dokumentiert die dazugehörigen Arbeitsschritte, incl.

Informationsbeschaffung, Arbeitsplanung.

Er bedient sich unterschiedlicher Quellen, um seine Berichte mittels Bilder, Skizzen und zusätzlichen Informationen anzureichern.

Er überprüft die Eintragungen im Berichtsheft auf sprachliche Korrektheit, Verständlichkeit und Übersichtlichkeit.

SOCKEL

Die Eintragungen im Berichtsheft sind eigenständig vorgenommen.

Die behandelten Themen/Inhalte und Aufgabenstellungen sind ausführlich, systematisch und in ansprechender Form dokumentiert.

Die Informationen sind den Themen angepasst. Die Informationsquellen sind korrekt angegeben.

Die Zitate sind gekennzeichnet.

Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester.

11

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über Trends und Neuheiten zu beraten.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Berater für Verkauf und Änderungen erläutert die saisonalen Trends/Neuheiten dem Kundentyp (Trendsetter) entsprechend.

SOCKEL

Die Neuheiten sind dem Kunden Typ- und Trendgerecht erklärt worden.

12

Der Auszubildende ist fähig, die unterschiedlichen Änderungsaufträge nach Prioritäten (z.B. Eilaufträge) im Team zu koordinieren.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Der Auszubildende kann die Prioritäten (Auftragslage) richtig analysieren.

SOCKEL

Die Prioritäten nach Auftragslage sind korrekt analysiert worden.

13

Der Auszubildende ist fähig, den Arbeitsaufwand des angenommenen Auftrags festzulegen.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Der Auszubildende kann den zeitlichen Arbeitsaufwand ermitteln und mit seinen Kollegen oder Vorgesetzten bestimmen.

SOCKEL

Der Arbeitsaufwand ist korrekt abgestimmt.