

Servicekultur - Kundenempfang (FOVEF2)

Code des Moduls	FOVEF2
Leistungsbaustein	Verkauf 1 (VENT1)
Festgelegte Bewertungsmethoden	3
Beruf / Tätigkeit	Conseiller en vente - francophone
Diplom / Zertifikat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden	Fachgespräch, Schriftliche Aufgabe

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	<p>Der Auszubildende ist fähig, den Kunden situationsgerecht freundlich und höflich auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch zu begrüßen und zu verabschieden (auch am Telefon). Er berücksichtigt dabei die betrieblichen Vorgaben.</p> <p>Obligatorisch</p>
Indikatoren	
<p>Der Auszubildende kennt die betrieblichen Regeln des Empfangs/der Verabschiedung (auch am Telefon) und wendet sie an.</p> <p>Die Ansprache des Kunden erfolgt in freundlicher und höflicher Form.</p> <p>Er geht auf den Kunden zu.</p> <p>Er wechselt die Sprache, falls der Kunde dies wünscht.</p>	
Sockel	
<p>Der Kunde wird nach den betriebsüblichen Regeln empfangen und verabschiedet.</p> <p>Der Auszubildende empfängt und verabschiedet den Kunden persönlich oder telefonisch auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch.</p>	

2

Der Auszubildende versteht die Bedeutung eines zuvorkommenden Umgangs mit dem Kunden und ist in der Lage das eigene Verhalten an den Kunden anzupassen.

Ausgewählt

Indikatoren

Der Auszubildende beachtet die Stimmung des Kunden.

Er stellt den Blickkontakt mit dem Kunden her.

Er kennt Anzeichen, die auf die Stimmung des Kunden hindeuten.

Er zeigt Verständnis gegenüber der Stimmung des Kunden.

Er kennt Maßnahmen um auf die Stimmung des Kunden zu reagieren und wendet sie an.

Er zeigt Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen.

Sockel

Die Wichtigkeit des zuvorkommenden Umgangs mit dem Kunden wird dem Vorgesetzten erläutert.
Das Verhalten ist situationsangemessen.

3

Der Auszubildende ist fähig, im Gespräch (auch am Telefon) auf die Wünsche des Kunden einzugehen. Bei Bedarf ist er in der Lage, einfache und situationsgerechte Auskünfte auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch zu erteilen.

Obligatorisch

Indikatoren

Die Wünsche des Kunden werden persönlich oder telefonisch erfragt.

Der Auszubildende hört dem Kunden zu. Die Wünsche werden korrekt erfasst und wiedergegeben.

Er erteilt einfache, der Situation angemessene Auskünfte auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch.

Sockel

Die Wünsche des Kunden werden verstanden und erfasst.

Die Auskünfte werden auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch erteilt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels zu unterscheiden und die Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs zu bestimmen und zu beschreiben.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende kennt verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels und kann sie benennen.

Er ist in der Lage, diese mit den Gegebenheiten im eigenen Ausbildungsbetrieb zu vergleichen.

Er kann die wesentlichen Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs erläutern.

Sockel

Verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels werden benannt.

Die wesentlichen Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs werden erläutert.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, täglich anfallende Arbeiten im Verkaufsraum, insbesondere die Pflege der Verkaufsflächen, in Abstimmung mit seinen Kollegen selbstständig durchzuführen. Er hält dabei die betrieblichen Vorschriften ein und geht sorgsam mit den Materialien und Waren um.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende kennt die anfallenden Arbeiten im Verkaufsraum und kann sie nennen.

Er stimmt sich mit seinen Kollegen im Betrieb hinsichtlich der zu erledigenden Arbeiten ab.

Er führt seine Arbeiten selbstständig und vollständig durch und beachtet die entsprechenden betrieblichen Vorschriften und Sicherheitsbestimmungen.

Er achtet auf die Sauberkeit der verschiedenen Ladenzonen, der Warenträger (Kühlschränke, Tiefkühlschränke, Vitrinen, Regale, Gondeln ...).

Er geht sorgsam mit Materialien und Waren um.

Sockel

Die wesentlichen Arbeiten werden selbstständig und korrekt durchgeführt.

Aufgaben werden in Abstimmung mit den anderen Kollegen wahrgenommen.

Die betrieblichen Vorschriften werden benannt.

Der sorgsame Umgang mit Materialien und Waren ist klar erkennbar.

6

Der Auszubildende ist fähig, Anordnungen und Ausführungen seines betrieblichen Vorgesetzten anzunehmen und umzusetzen.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende hört seiner Vorgesetzten aufmerksam zu und stellt ggf. Fragen, wenn er etwas nicht verstanden hat.

Er nimmt die Anordnungen und Ausführungen der Vorgesetzten auf und setzt sie um.

Sockel

Die übertragenen Arbeiten sind termingerecht und korrekt erledigt.

Die Anweisungen werden umgesetzt.

7

Der Auszubildende empfängt die Kunden unvoreingenommen und zuvorkommend.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende stellt sich auf den Kunden ein und reagiert ruhig und sachlich.

Er kennt die Regeln des Kundenempfangs und kann sein eigenes Verhalten darauf ausrichten.

Sockel

Die Haltung gegenüber dem Kunden ist zugewandt.

Das eigene Verhalten wird auf den Kunden ausgerichtet.

8

Der Auszubildende handelt verantwortungsvoll und geht sorgfältig mit der Betriebsausstattung und den Arbeitsgeräten um.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende achtet auf · Ladenausstattung · Verkaufsausstattung, · Lagerausstattung, · Ausstattungen sonstiger Räume.

Alle erforderlichen Arbeits- und Sicherheitsschutzregeln werden eingehalten.

Er setzt die Arbeitsgeräte zweckentsprechend und schonend ein.

Ausstattung und Arbeitsgeräte sind aufgeräumt und gesäubert.

Sockel

Ausstattung und Arbeitsgeräte werden sorgfältig behandelt.

Ausstattung und Arbeitsgeräte befinden sich in einem gepflegten Zustand.

9

Der Auszubildende führt die ihm anvertrauten Aufgaben mit der erforderlichen Ausdauer durch.

Ausgewählt

Sozial und persönlich

Indikatoren

Der Auszubildende beschäftigt sich eingehend mit den ihm aufgetragenen Aufgaben.

Er geht mit der notwendigen Geduld vor.

Er führt den Auftrag vollständig durch.

Sockel

Der Auftrag wird mit der nötigen Geduld und Ausdauer ausgeführt.

Die systematische Arbeitsweise ist erkennbar.

Der Auszubildende ist unter Anleitung in der Lage, ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen und darin die vorgegebenen Themen schriftlich in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Obligatorisch

Indikatoren

Der Auszubildende nimmt die Vorgaben und Anleitungen des Tutors und des „Conseiller à l'apprentissage“ zur Führung eines Berichtsheftes auf und kann sie umsetzen und wiedergeben.

Er hält die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich fest. Dies erfolgt in regelmäßigen Abständen und auf übersichtliche Weise.

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

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

Sockel

Die Anleitungen des Tutors und des „Conseiller à l'apprentissage“ werden aufgenommen und bei der Führung des Berichtshefts umgesetzt.

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt. Alle wesentliche Angaben zu Themen 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 3 / 5

Anzahl der zu evaluierenden obligatorischen Kompetenzen 5