Moduldetails konsultieren

Einfache verkaufs- und änderungsbezogene Massnahmen durchführen 2 - FORVR4

Code des Moduls:	FORVR4
Leistungsbaustein:	Appliquer les processus élémentaires de vente 1 (VENT1)
Beruf / **Tätigkeit:**	Vendeur-Retouche
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, einen Änderungsauftrag anzunehmen, die Änderungswünsche des Kunden aufzune und nach betriebsüblichen Vorgaben zu dokumentieren.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende ermittelt und verständigt sich mit dem Kunden über die gewünschten Änderungen.
Der Auszubildende überprüft den Zustand des Änderungsstücks.
Der Auszubildende dokumentiert den Änderungsauftrag gemäß betrieblicher Vorgaben.

SOCKEL

Der Änderungsauftrag wird korrekt angenommen Eventuell vorhandene Schäden sind auf dem Änderungsauftrag festgehalten und vom Kunden bestätigt Der Auftrag wird nach betriebsinternen Regeln aufgenommen und dokumentiert.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die gewünschte Änderung an einer Hose/Rock (insbesondere Länge und Weite) abzustecken.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende steckt die gewünschten Änderungen an einer Hose/Rock nach Kundenwunsch mit betriebsüblichen Hilfsmitteln ab.
Der Auszubildende erkundigt sich nach dem richtigen Sitz des Kleinstücks.
Der Auszubildende überprüft das Wohlbefinden des Kunden nach abstecken der Weite

SOCKEL

Die Länge/Weite ist korrekt abgesteckt.
Der Kunde ist zufrieden.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, die fertiggestellten Änderungsstücke, Werk- und Hilfsstoffe zu sortieren und zu lagern.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende sortiert und lagert die fertig gestellten Änderungsstücke nach betrieblichen Vorgaben Er ordnet und sortiert die benutzten Werk- und Hilfsstoffe und stellt sie an ihren Platz

SOCKEL

Änderungsstücke sind ordnungsgemäß sortiert und auffindbar.
Alle Teile sind den Vorgaben entsprechend gelagert

4

Der Auszubildende ist fähig, den Kunden in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch situationsgerecht (Zielgrupp freundlich und höflich zu empfangen/begrüßen und zu verabschieden (auch am Telefon) und berücksichtigt dabei die betrieblichen Vorgaben.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die betrieblichen Regeln des Empfangs/ der Verabschiedung (auch am Telefon) und kann sie anwenden.
Die Ansprache des Kunden erfolgt in freundlicher und höflicher Form.
Der Auszubildende geht auf den Kunden zu.
Der Auszubildende wechselt die Sprache, falls der Kunde dies wünscht.

SOCKEL

Der Auszubildende beachtet die betrieblichen Regeln des Empfangs/ der Verabschiedung des Kunden und hält sie ein.
Der Kunde wird in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch höflich (persönlich/telefonisch) begrüßt und verabschiedet.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, die Bedeutung des Umgangs mit dem Kunden zu verstehen, die Grundstimmung de Kunden zu erkennen und kann das eigene Verhalten daran anpassen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende beachtet die Stimmung des Kunden.
Der Auszubildende sucht den Blickkontakt mit dem Kunden und stellt den Kundenkontakt her.
Der Auszubildende kennt Anzeichen die auf die Stimmung des Kunden hindeuten und nimmt sie wahr.
Der Auszubildende kennt Maßnahmen, um auf die Stimmung des Kunden zu reagieren und wendet sie an.
Der Auszubildende zeigt Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen.

SOCKEL

Die Wichtigkeit des zuvorkommenden Umgangs mit dem Kunden wird verstanden und begründet.
Das Verhalten ist situationsangemessen.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, im Gespräch auf die Erwartungen/Wünsche des Kunden einzugehen (auch am Tele und situationsgerecht einfache Auskünfte auf Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch zu erteilen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende fragt die Wünsche des Kunden persönlich und telefonisch.
Der Auszubildende hört aufmerksam zu und ordnet die Wünsche des Kunden zu.
Der Auszubildende erfasst und gibt die Wünsche korrekt wieder.
Der Auszubildende erteilt einfache, der Situation angemessene Auskünfte in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch zu erteilen.

SOCKEL

Die Wünsche des Kunden werden verstanden und hinreichend erfasst.
Die Auskünfte werden in einer der drei landesüblichen Sprachen erteilt.

7

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt unter Anleitung des Tutors regelmäßig Eintragungen über die behandelten Themen/Inhalte und Aufgaben in der Ausbildung vor.
Er dokumentiert sie so, dass er sie zu einem späteren Zeitpunkt nachschlagen und rekapitulieren kann.
Er achtet darauf, dass die Eintragungen zeitnah für den jeweils vorgegebenen Zeitraum erfolgen.

SOCKEL

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.
Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester.