Moduldetails konsultieren

Erstellung von Informationsmappen für die Kundenberatung - FORBV3

Code des Moduls:	FORBV3
Leistungsbaustein:	Beschaffung von Informationen über die Reisezielgebiete 2 (BATOU2)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, die Kundenwünsche situationsorientiert zu ermitteln.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die Fragetechniken zur Bedarfsermittlung des Kunden sind bekannt und werden angewandt.
Kundenprofile (Familie, kleine Kinder, Single, 50+, Gruppen ...) sind bekannt und werden zugeordnet.
Reisemotive (Erholung, Erlebnis, Prestige / Luxus, Sport und Wellness, Kultur und Sprache...) sind bekannt und werden zugeordnet.
Der Kundenwunsch wird fachgerecht ermittelt.

SOCKEL

Die Bedürfnisse und Wünsche des Kunden werden detailliert erfragt.
Die Fragetechniken (offene -, geschlossene-, Alternativ-fragen...) werden erfolgreich angewandt.
Die verschiedenen Kundenprofile sind korrekt zugeordnet.
Die verschiedenen Reisemotive sind korrekt zugeordnet.
Der Kundenwunsch ist aufgrund der vorhandenen Informationen vollständig und korrekt ermittelt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die Angebote der verschiedenen Reiseveranstalter zu vergleichen, deren Reservierungssysteme zu identifizieren und sich verschiedene Informationen anhand der Buchungsmaske zu beschaffe

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Verschiedene Reiseveranstalter sind bekannt.
Die Leistungsangebote der verschiedenen Veranstalter sind bekannt und werden verglichen.
Die Reservierungssysteme können dem Reiseveranstalter zugeordnet werden.
Verschiedene Buchungsmasken und deren Funktionen sind bekannt und werden eingesetzt.
Hotel-, Zielgebiets- und Verkehrsinformationen werden mittels des Buchungssystems beschafft.

SOCKEL

Die gängigen Reiseveranstalter sind korrekt benannt.
Der Vergleich der verschiedenen Angebote ist korrekt und vollständig.
Die Reservierungssysteme sind den Reiseveranstaltern zutreffend zugeordnet.
Die Verfügbarkeit von Leistungsangeboten ist in den verschiedenen Buchungsmasken fachgemäß geprüft.
Die erforderlichen Informationen liegen vollständig vor.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, auftragsbezogen und zielgruppenorientiert Informationen zusammenzustellen und a Angebot darzustellen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Das Angebot wird zielgruppenorientiert zusammengestellt.
Die Informationsquellen zur Beschaffung von Ein- und Ausreisebestimmungen und von Gesundheitsbestimmungen sind bekannt.
Alle gesetzlichen Bestimmungen bezüglich der Angebotsdarstellung (Pauschalreiserichtlinie) sind bekannt.

SOCKEL

Das Angebot liegt nach den Wünschen des Kunden vor.
Das Angebot wird adressatengerecht dargestellt.
Der Auszubildende hat auf die Ein- und Ausreisebestimmungen hingewiesen.
Der Auszubildende hat alle gesetzlichen Bestimmungen bezüglich der Angebotsdarstellung (Pauschalreiserichtlinie) berücksichtigt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen und die in der Ausbildung behandelten Themen darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen 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 gebraucht die richtigen Fachbegriffe.
Er reichert die Berichte durch themenbezogene Dokumente an.

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 Deutsch oder Französisch geschrieben.
Die Fachbegriffe werden passend angewandt.
Beigefügte Dokumente stimmen mit den Berichten überein.
Der Auszubildende verfasst drei Berichte pro Semester.