Moduldetails konsultieren

Die Verkaufstechniken im Unternehmen anwenden - FORVE3

Code des Moduls:	FORVE3
Leistungsbaustein:	Kundenempfang (CONCL)
Beruf / **Tätigkeit:**	Commis de vente
Diplom / **Zertifikat:**	Certificat de capacité professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden auf kompetente Art und Weise, in Luxemburgisch und Französisch oder Deutsch anzusprechen. Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende wendet die Grundlagen des Kundenempfangs an.
Er passt sich dem Kundentyp an.
Er schenkt dem Kunden volle Aufmerksamkeit.
Er geht durch gezielte Fragen auf die Anliegen des Kunden ein.
Er beachtet während des Gesprächs das Wohlbefinden des Kunden.

SOCKEL

Die Ansprache ist zielgerichtet geführt.
Sie entspricht dem Kundentyp.
Das Gespräch ist in Luxemburgisch und Französisch oder Deutsch geführt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, ein dem Kundenwunsch entsprechendes Warenangebot zu unterbreiten.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Der Kundewunsch wird durch passende Fragestellungen ermittelt.
Er legt mehrere Waren zur Auswahl vor, welche den Wünschen des Kunden entsprechen.
Die Anzahl der vorgelegten Stücke ist überschaubar.
Der Auszubildende beginnt mit mittleren Preislagen.
Er reagiert auf das Kundenverhalten und passt das Warenangebot entsprechend an.

SOCKEL

Das Anliegen des Kunden ist richtig ermittelt und durch ihn bestätigt.
Die vorgelegten Artikel entsprechen dem Wunsch des Kunden.
Unterschiede im Sortiment und Preis sind dem Kunden sachgerecht erklärt.

3

Der Auszubildende ergreift die im Betrieb geltenden Anti- Diebstahl-Maßnahmen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Informationen über die im Betrieb einzusetzenden Anti- Diebstahl-Maßnahmen werden aufmerksam gelesen.
Die betriebsinternen Handlungsanweisungen bei Ladendiebstahl werden angewandt.

SOCKEL

Alle betrieblichen Anti- Diebstahl-Maßnahmen sind sachgerecht angewendet.

4

Der Auszubildende ist fähig, auf die Argumente des Kunden einzugehen und in das Verkaufsgespräch miteinzubeziehen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Der Auszubildende hört dem Kunden aufmerksam zu.
Er erklärt dem Kunden die Vorteile der vorgelegten Ware.
Er geht auf die Kundenargumente im Verkaufsgespräch ein.
Er drückt sich klar aus, um Missverständnisse, Fehler und Versehen zu vermeiden.

SOCKEL

Argumente des Kunden sind verstanden und berücksichtigt.

5

Der Auszubildende ist fähig sich über das aktuelle Warensortiment seines Ausbildungsbetriebes zu informieren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende informiert sich über das aktuelle Warensortiment anhand der ihm zur Verfügung stehenden Informationsquellen.

SOCKEL

Die Informationen betreffend das aktuelle Warensortiment sind recherchiert.
Die Arbeiten sind eigenständig ausgeführt.