Moduldetails konsultieren

Beratung und Verkauf von Pauschalreisen - FORBV4

| | |
|---|---|
| **Code des Moduls:** | FORBV4 |
| **Leistungsbaustein:** | Erwerb von Fachwissen in Geographie und Touristik 2 (TOURI2) |
| **Beruf** / **Tätigkeit:** | Agent de voyages |
| **Diplom** / **Zertifikat:** | Diplôme d'aptitude professionnelle |
| **Bewertungsmethoden:** | Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio, Schriftliche Aufgabe |

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, Destinationskenntnisse und Reisethemen anhand verschiedener Informationsquelle kundenorientiert zu erarbeiten und in Form von einem Angebot aufzubereiten.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Destinationskenntnisse (z.B. Währungsumrechnung, Klima, Zielgebiete, Unterkunftsmöglichkeiten...) und Reisethemen werden erarbeitet.
Die verschiedenen Informationsquellen (Kataloge, Reservierungssysteme, Internet, Erfahrungsberichte, Reiseführer, Fachzeitschriften...) sind bekannt und werden situationsbezogen angewandt.
Die Informationen werden gemäß dem Kundenwunsch aufbereitet.

SOCKEL

Die erarbeiteten Informationen über Destinationen und Reisethemen liegen vor.
Die passenden Informationsquellen wurden zielorientiert benutzt.
Die Informationen sind korrekt und vollständig.
Das erstellte Angebot entspricht dem Kundenprofil.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die Kundendatenbank und das Buchungssystem eigenständig und auftragsbezogen einzubeziehen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die innerbetrieblichen Regelungen zur Anwendung der Kundendatenbank sind bekannt.
Die für das Beratungsgespräch notwendigen Informationen werden erfasst.
Verschiedene Informationen werden anhand des Buchungssystems ermittelt.
Die Preise für verschiedene Angebote werden berechnet.

SOCKEL

Die Anwendung der Kundendatenbank erfolgt den Vorgaben gemäß korrekt.
Die Anwendung des Buchungssystems erfolgt den Vorgaben gemäß korrekt.
Die Informationen liegen vollständig vor.
Die Preisberechnungen liegen vor und sind korrekt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, angemessen im Kundengespräch zu kommunizieren, alle relevanten Bestandteile d Angebots kundengerecht zu erörtern und entsprechende Handlungsschritte vorzunehmen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Das erstellte Angebot wird überprüft auf Übereinstimmung mit dem Kundenwunsch und Preis-Leistungs-Verhältnis.
Das Angebot sowie Preisbestandteile werden dem Kunden erörtert.
Die Verkaufstechniken zur Angebotsdarstellung sind bekannt und werden angewandt.
Die Prinzipien der verbalen und nonverbalen Kommunikation sind bekannt und werden umgesetzt.
Die Reaktion des Kunden wird erkannt und entsprechende Handlungsschritte (Option/Vorreservierung, Buchung, Alternativangebot) werden vorgenommen.

SOCKEL

Das erstellte Angebot stimmt mit dem Kundenwunsch überein.
Die Angebote und deren Preisbestandteile werden adressatengerecht präsentiert.
Dem Kunden wird aufmerksam zugehört.
Die Kundenreaktion wird richtig erkannt.
Die Handlung (Option/Vorreservierung, Buchung, Alternativangebot) ist der Kundenreaktion angepasst.

4

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

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt regelmäßige Eintragungen zu den in der Ausbildung behandelten Themen vor.
Er verfasst die Eintragungen verständlich und nachvollziehbar in deutscher oder französischer Sprache.
Er gebraucht die richtigen Fachbegriffe.
Er reichert die Berichte durch themenbezogene Dokumente an.
Er rekapituliert Schwierigkeiten / Probleme, die bei der Behandlung der Durchführung der Aufgaben entstanden sind und vermerkt sie.

SOCKEL

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.
Alle wesentlichen Angaben zu Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.
Die Fachbegriffe werden korrekt angewandt.
Beigefügte Dokumente stimmen mit den Berichten überein.
Der Auszubildende verfasst drei Berichte pro Semester.