Moduldetails konsultieren

Kundenbetreuung während und nach der Reise - FORBV6

Code des Moduls:	FORBV6
Leistungsbaustein:	Organisation von maßgeschneiderten Reisen (VOYCA)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über das europäische und luxemburgische Reiserecht zu informieren.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Quellen zur Information über das europäische und luxemburgische Reiserecht sind bekannt und werden genutzt.
Die Informationen über das Reiserecht in Luxemburg und Europa werden dem Kunden erörtert.

SOCKEL

Die allgemeinen Informationen bezüglich des Reiserechts sind bekannt.
Die Informationen bezüglich des Reiserechts werden dem Kunden adressatengerecht und vollständig erläutert.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, Umbuchungen und Stornierungen vorzunehmen und Rückerstattungen anzufragen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die Verfahren zur Umbuchung und Stornierung bei den verschiedenen Leistungsträgern (z.B. Transportmittel, Versicherungen, Unterkünfte...) sind bekannt und werden angewandt.
Die Verfahren zur Rückerstattung bei den verschiedenen Leistungsträgern (z.B. Transportmittel, Versicherungen, Unterkünfte...) sind bekannt und werden angewandt.

SOCKEL

Die Umbuchung ist fehlerfrei ausgeführt.
Die Stornierung ist fehlerfrei ausgeführt.
Die Anfrage der Rückerstattung ist fehlerfrei ausgeführt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden in Ausnahmesituationen (z.B. bei Naturkatastrophen, Streik, Unfall, Ver von Reisedokumenten...) fachgerecht zu beraten und zu betreuen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Maßnahmen bezüglich möglicher Ausnahmesituationen sind bekannt.
Die zuständigen Ansprechpartner der Leistungsträger (Transportgesellschaft, Reiseleitung, Versicherung...) sind bekannt und werden gegebenenfalls kontaktiert.
Notfallpläne des Unternehmens und der Partner sind bekannt und werden angewandt.
Eine fachgerechte Kundenbetreuung wird gewährleistet.

SOCKEL

Die Ausnahmesituation ist korrekt erkannt.
Die der Situation entsprechenden Maßnahmen sind bekannt und werden unverzüglich eingeleitet.
Der zuständige Ansprechpartner ist bekannt.
Die Notfallpläne sind bekannt und werden korrekt angewandt.
Der Kunde ist fachgerecht betreut worden.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, Kundenreklamationen anzunehmen und diese selbstständig und fachgerecht zu bearbeiten.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die Beschwerde des Kunden wird erkannt und fachgerecht angenommen.
Die entsprechenden Kommunikationstechniken werden situationsbezogen angewandt.
Interne Prozesse zur Kundenreklamation und Zuständigkeiten im Betrieb und bei den Leistungsträgern sind bekannt und werden berücksichtigt.
Der eigene Aufgabenbereich und die damit verbundene Verantwortlichkeit sind bekannt und werden berücksichtigt.
Die Reklamationsfristen sind bekannt und werden berücksichtigt.
Die Notwendigkeit der Weiterverfolgung einer Reklamation ist bekannt und wird angewandt.

SOCKEL

Der Auszubildende hört dem Kunden aufmerksam zu und Mimik und Gestik sind der Situation angemessen.
Die zuständigen Ansprechpartner sind fachgerecht kontaktiert worden.
Der eigene Aufgabenbereich und die damit verbundene Verantwortlichkeit sind nicht überschritten.
Die Kundenreklamation ist fristgerecht bearbeitet.
Bei Bedarf ist beim Leistungsträger nachgefragt worden.
Der Kunde ist über den Stand der Reklamationsbearbeitung adressatengerecht informiert.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, die in der Ausbildung behandelten Themen im Berichtsheft in korrektem Deutsch od Französisch festzuhalten und das gesamte Berichtsheft termingerecht fertigzustellen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich 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 wendet dabei die richtigen Fachbegriffe an.
Er vervollständigt das Berichtsheft durch themenbezogene Dokumente.
Alle Bestandteile des Berichtshefts und sämtliche notwendigen Unterschriften liegen termingerecht vor.

SOCKEL

Alle wesentlichen Angaben zu Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.
Die Berichte sind korrekt auf Deutsch oder Französisch erfasst.
Die Fachbegriffe werden korrekt angewandt.
Beigefügte Dokumente stimmen mit den Berichten überein.
Das gesamte Berichtsheft inklusive aller erforderlichen Dokumente und Unterschriften ist zum vereinbarten Termin vollständig fertiggestellt.