Moduldetails konsultieren

Das Berufsleben im Alltag meistern 1 - FORCM3

Code des Moduls:	FORCM3
Leistungsbaustein:	DIe spezifischen Aufgaben bei betrieblichen Prozessen übernehmen. (SPECI)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent administratif et commercial
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, die Tätigkeiten (Produkte/Dienstleistungen) des Ausbildungsbetriebs in den Grundzü vorzustellen. Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die verschiedenen Tätigkeitsbereiche sind bekannt.
Die Haupttätigkeiten sowie die Produkte/Dienstleistungen des Unternehmens sind erfasst.

SOCKEL

Der Tätigkeitsbereich des Ausbildungsbetriebs ist ermittelt. Die Tätigkeiten des Unternehmens sowie die Produkte/Dienstleistungen werden richtig beschrieben.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, Anrufe auf professionelle Art und Weise zu verwalten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Funktionen der Telefonzentrale sind bekannt.
Die Kommunikationsregeln für einund ausgehende Anrufe sind bekannt: • Vorgaben bei Anwesenheit oder Abwesenheit des gewünschten Gesprächspartners (Filterung, Identifizierung der Abteilung bzw. der betreffenden Person, Notizen zu den Informationen/Nachrichten, Vertraulichkeit ...); • Vorbereitung der Informationen und Informationsquellen (Telefonverzeichnisse, zu liefernde Auskünfte/ Nachrichten ...); • angemessene Verwendung der Höflichkeitsformeln.

SOCKEL

Die Telefonanlage ist rational und ganz bewusst benutzt.
Die Kommunikationsregeln (Sprache, Höflichkeit) sind angewandt.
Die gültigen internen Anweisungen sind geachtet.
Die Telefonbücher (extern) und Verzeichnisse (intern) sind verfügbar.
Die erfassten / weitergegebenen Informationen sind verständlich und genau.
Die Begrüßung und die Verabschiedung sind höflich und zuvorkommend.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, jeden Besucher professionell zu empfangen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die wesentlichen Regeln für den Empfang eines Besuchers sind bekannt: • den Besucher bei seiner Ankunft begrüßen, • sein Anliegen richtig verstehen, • den Gesprächspartner/die Kontaktperson ausfindig machen, • dem Besucher Auskunft erteilen oder ihn um Geduld bitten, • dem Besucher die notwendigen Anweisungen geben oder ihm den Weg zu seinem Gesprächspartner beschreiben, • den Besucher verabschieden.

SOCKEL

Der Empfang entspricht den erteilten Anweisungen und den betriebsinternen Vorschriften.
Die beim Empfang und bei der Verabschiedung verwendeten Höflichkeitsformeln sind angemessen.
Die Organisationsstruktur und das interne Telefonverzeichnis stehen zur Verfügung.
Das persönliche Verhalten ist angemessen und entspricht dem Image des Unternehmens.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, eingegangene Nachrichten angemessen zu bearbeiten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die geltenden Verfahren und die zu ergreifenden Schritte werden berücksichtigt.
Die wesentlichen Kriterien für die Bearbeitung der Nachrichten (Herkunft, Gesprächspartner, Verständnis, Dringlichkeit, Qualität, Kosten...) werden ermittelt.

SOCKEL

Die geltenden Verfahren und Anweisungen werden strikt beachtet.
Die Auswahl der zur Verfügung stehenden und eingesetzten Mittel ist sinnvoll.
Der Gesprächspartner wird identifiziert und die Kontaktinformationen sind vollständig und korrekt.
Die erfassten/gelieferten Informationen sind verständlich, vollständig und richtig.
Die Dringlichkeit wird berücksichtigt.
Die Nachrichten werden der betroffenen Person/Abteilung übermittelt.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, sein Berichtsheft zu aktualisieren und es seinem Arbeitgeber/Ausbilder regelmäßig vorzulegen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Berichte werden entsprechend den in den betrieblichen Modulen festgelegten Kompetenzen verfasst.
Die Formulierungen sind verständlich.
Grammatik und Rechtschreibung werden anhand der zur Verfügung stehenden Mittel geprüft.
Die gesammelten Dokumente werden beigefügt.
Das Berichtsheft wird dem Arbeitgeber/Ausbilder regelmäßig vorgelegt.

SOCKEL

Die erforderlichen Berichte werden in das Berichtsheft aufgenommen.
Die Formulierungen sind klar, deutlich und genau.
Die Grammatik- und Rechtschreibregeln werden angewandt. Die Anlagen werden beigefügt.
Das Berichtsheft liegt vor.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, unter sämtlichen Umständen respektvoll zu handeln.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die gesellschaftlichen Verhaltensregeln sind bekannt: • Respekt gegenüber anderen (Loyalität, Höflichkeit, Pünktlichkeit ...).

SOCKEL

Die gesellschaftlichen Verhaltensregeln werden angewandt.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, betriebliche Informationen diskret zu behandeln.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsregeln werden auf professionelle Art und Weise im Alltag angewandt.

SOCKEL

Die Verschwiegenheit wird unter sämtlichen Umständen gewährleistet.