Moduldetails konsultieren

Servicekultur - Kundenempfang - FOVEF2

Code des Moduls:	FOVEF2
Leistungsbaustein:	Verkauf 1 (VENT1)
Beruf / **Tätigkeit:**	Conseiller en vente - francophone
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Schriftliche Aufgabe

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist fähig, den Kunden situationsgerecht freundlich und höflich auf Luxemburgisch und Französisch o Luxemburgisch und Deutsch zu begrüßen und zu verabschieden (auch am Telefon). Er berücksichtigt dabei die betrieb Vorgaben.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die betrieblichen Regeln des Empfangs/der Verabschiedung (auch am Telefon) und wendet sie an.
Die Ansprache des Kunden erfolgt in freundlicher und höflicher Form.
Er geht auf den Kunden zu.
Er wechselt die Sprache, falls der Kunde dies wünscht.

SOCKEL

Der Kunde wird nach den betriebsüblichen Regeln empfangen und verabschiedet.
Der Auszubildende empfängt und verabschiedet den Kunden persönlich oder telefonisch auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch.

2

Der Auszubildende versteht die Bedeutung eines zuvorkommenden Umgangs mit dem Kunden und ist in der Lage das eigene Verhalten an den Kunden anzupassen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende beachtet die Stimmung des Kunden.
Er stellt den Blickkontakt mit dem Kunden her.
Er kennt Anzeichen, die auf die Stimmung des Kunden hindeuten.
Er zeigt Verständnis gegenüber der Stimmung des Kunden.
Er kennt Maßnahmen um auf die Stimmung des Kunden zu reagieren und wendet sie an.
Er zeigt Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen.

SOCKEL

Die Wichtigkeit des zuvorkommenden Umgangs mit dem Kunden wird dem Vorgesetzten erläutert.
Das Verhalten ist situationsangemessen.

3

Der Auszubildende ist fähig, im Gespräch (auch am Telefon) auf die Wünsche des Kunden einzugehen. Bei Bedarf ist e der Lage, einfache und situationsgerechte Auskünfte auf Luxemburgisch und Französich oder Luxemburgisch und Deut zu erteilen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die Wünsche des Kunden werden persönlich oder telefonisch erfragt.
Der Auszubildende hört dem Kunden zu. Die Wünsche werden korrekt erfasst und wiedergegeben.
Er erteilt einfache, der Situation angemessene Auskünfte auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch.

SOCKEL

Die Wünsche des Kunden werden verstanden und erfasst.
Die Auskünfte werden auf Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch erteilt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels zu unterscheiden und die Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs zu bestimmen und zu beschreiben

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels und kann sie benennen.
Er ist in der Lage, diese mit den Gegebenheiten im eigenen Ausbildungsbetrieb zu vergleichen.
Er kann die wesentlichen Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs erläutern.

SOCKEL

Verschiedene Organisationsformen, Verkaufsmethoden und Servicekonzepte des Einzelhandels werden benannt.
Die wesentlichen Merkmale des eigenen Ausbildungsbetriebs werden erläutert.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, täglich anfallende Arbeiten im Verkaufsraum, insbesondere die Pflege der Verkaufsflächen, in Abstimmung mit seinen Kollegen selbstständig durchzuführen. Er hält dabei die betrieblichen Vorsc ein und geht sorgsam mit den Materialien und Waren um.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die anfallenden Arbeiten im Verkaufsraum und kann sie nennen.
Er stimmt sich mit seinen Kollegen im Betrieb hinsichtlich der zu erledigenden Arbeiten ab.
Er führt seine Arbeiten selbständig und vollständig durch und beachtet die entsprechenden betrieblichen Vorschriften und Sicherheitsbestimmungen.
Er achtet auf die Sauberkeit der verschiedenen Ladenzonen, der Warenträger (Kühlschränke, Tiefkühlschränke, Vitrinen, Regale, Gondeln ...).
Er geht sorgsam mit Materialien und Waren um.

SOCKEL

Die wesentlichen Arbeiten werden selbständig und korrekt durchgeführt.
Aufgaben werden in Abstimmung mit den anderen Kollegen wahrgenommen.
Die betrieblichen Vorschriften werden benannt.
Der sorgsame Umgang mit Materialien und Waren ist klar erkennbar.

6

Der Auszubildende ist unter Anleitung in der Lage, ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen und darin die vorgegebenen Themen schriftlich in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt die Vorgaben und Anleitungen des Tutors und des „Conseiller à l'apprentissage" zur Führung eines Berichtsheftes auf und kann sie umsetzen und wiedergeben.
Er hält die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich fest. Dies erfolgt in regelmäßigen Abständen und auf übersichtliche Weise.
Er achtet auf eine verständliche Ausdruckweise und auf korrekte Formulierungen in deutscher oder französischer Sprache.
Er ordnet die Aufzeichnungen übersichtlich an und überprüft sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit.

SOCKEL

Die Anleitungen des Tutors und des „Conseiller à l'apprentissage" werden aufgenommen und bei der Führung des Berichtshefts umgesetzt.
Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt. Alle wesentliche Angaben zu Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten Die Berichte sind korrekt auf Französisch oder Deutsch geschrieben.
Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester.