Moduldetails konsultieren

Komplexe betriebliche Verkaufsprozesse durchführen - FORVE5

Code des Moduls:	FORVE5
Leistungsbaustein:	Komplexe Verkaufsprozesse beherrschen (PRCOV)
Festgelegte Bewertungsmethoden:	1
Beruf / **Tätigkeit:**	Conseiller en vente
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs zu informieren.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende informiert sich über die qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie die Ver- und Anwendungsmöglichkeiten der entsprechenden Waren.
Die Angaben werden verstanden und dem Kunden korrekt erläutert: • Er stellt das Preis-Leistungs-Verhältnis vor. • Er beginnt mit mittleren Preislagen und präsentiert dann Waren der oberen Preislage. • Er weist auf modische Einflüsse und Trends hin. • Er gibt dem Kunden detaillierte Erklärungen zu Qualität, Güte und Material des vorgelegten Artikels. • Er macht auf pflegeleichte Behandlung aufmerksam. • Er gibt Hinweise auf Gebrauchseigenschaften, Handhabung, Produkteinsatz, Lebensdauer.

SOCKEL

Die Erklärungen zu / Informationen über Qualität, Güte und Preisunterschieden der Waren sind ausreichend, der Kunde hakt nicht nach.
Ver- und Anwendungsmöglichkeiten der Waren sind sachgerecht erklärt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Frag ermitteln und in Verkaufsgesprächen zu nutzen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er wendet sich dem Kunden zu, achtet auf dessen Reaktionen und hört ihm aufmerksam zu.
Er setzt verschiedene Fragetechniken ein, um die Wünsche des Kunden zu ermitteln.
Kaufmotive und Wünsche des Kunden werden durch passende Fragen aufgenommen.
Er nutzt die gegebenen Informationen für seine Argumente.
Er kontrolliert ob der Kunde ihn richtig verstanden hat.
Er bestätigt den Kunden in seiner getroffenen Entscheidung.
Er fragt unaufdringlich nach weiterem Bedarf.

SOCKEL

Kaufmotive und Wünsche des Kunden sind verstanden/angemessen erfasst und im Verkaufsgespräch berücksichtigt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, Kunden über rechtliche Rücknahmeregelungen und betriebliche Rücknahmemöglich sowie über umweltgerechte Entsorgungswege von Waren zu informieren.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die rechtlichen Rücknahmeregelungen und betrieblichen Rücknahmemöglichkeiten sind bekannt und werden dem Kunden erläutert.
Informationen zur umweltgerechten Entsorgung der Waren werden dem Kunden sachgerecht erteilt.

SOCKEL

Rechtliche Rücknahmeregelungen, betriebliche Rücknahmemöglichkeiten und umweltgerechte Entsorgungswege von Waren werden dem Kunden sachgerecht und verständlich erläutert.
Der Kunde ist über die Aspekte der Rücknahme und Entsorgung von Waren informiert.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, auf Kundenargumente verkaufsfördernd zu reagieren und durch zielgerichteten Eins von Frage- und Gesprächsführungstechniken die Kaufentscheidung des Kunden zu fördern.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er kennt die Hauptelemente verschiedener verkaufsfördernder Gesprächsführungstechniken wie • Kontrollfragen • Alternativfragen/Entscheidungsfragen • Zustimmung einholen und setzt sie zielgerichtet im Kundengespräch ein.
Er vergewissert sich durch Kontrollfragen, ob er die Einwände richtig verstanden hat.
Er unterbreitet Alternativvorschläge.
Er erläutert die Vorzüge der vom Kunden ins Auge gefassten Ware.
Er bezieht in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein.
Er reagiert angemessen auf Kundeneinwände und Kundenargumente: er zeigt ein sicheres Auftreten, seine Sprache ist klar und verständlich. Er hält Blickkontakt.

SOCKEL

Verkaufsfördernde Gesprächsführungstechniken werden zielgerichtet und überzeugend eingesetzt.
Der Kunde signalisiert Kaufinteresse.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden Alternativangebote zu unterbreiten mit dem Ziel, dessen Kaufentscheid zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er legt gleichwertige/höherwertige Artikel anderer Marken vor.
Er begründet Preisabweichungen.
Er erläutert die unterschiedliche Beschaffenheit der Ware.
Er hebt Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch hervor.
Er erklärt dem Kunden ausführlich und geduldig die Alternativen.
Er holt Rückmeldung beim Kunden zu den unterbreiteten Angeboten ein.

SOCKEL

Die Alternativangebote beinhalten eine mögliche Lösung für das Anliegen des Kunden.
Der Kunde zeigt/signalisiert Interesse.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, die Reservierung von Waren (eventuell gegen Anzahlung) gemäß betrieblicher Regelungen vorzunehmen.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die erforderliche Anzahlung wird entgegengenommen und sachgerecht quittiert.
Die Ware wird als reserviert gekennzeichnet und am entsprechenden Ort zurückgelegt.

SOCKEL

Alle Schritte sind bei der Reservierung der Ware berücksichtigt und ordnungsgemäß ausgeführt.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, die Wünsche des Kunden durch Beobachtung, aktives Zuhören und Fragen zu ermit und im Verkaufsgespräch darauf einzugehen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er begegnet Kunden mit Geduld und Verständnis.
Er hört dem Kunden aufmerksam und zugewendet zu.
Die Wünsche des Kunden werden durch passende Fragen aufgenommen.
Er geht auf Kundenwünsche situationsgerecht ein.
Er berücksichtigt im Kundengespräch auch nichtsprachliche Kommunikationsformen.

SOCKEL

Die Wünsche des Kunden werden verstanden und im Verkaufsgespräch berücksichtigt.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden zu einem Zusatzkauf anzuregen sowie ihm weitere Zubehörteile anzubieten.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Er verschafft sich einen Überblick über das gesamte Sortiment einer Warengruppe.
Er berät den Kunden bei der Zubehörauswahl hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten.
Er kann den Produkten sinnvolles Zubehör zuordnen und dessen Nutzen beschreiben • Anwendungserweiterung • Anwendungserleichterung Er nutzt seine Warenkenntnisse.
Er präsentiert die Zusatzteile anschaulich, aber diskret und unaufdringlich.
Er weist auf günstige Sonderangebote hin.
Er weist auf Neuerungen hin.

SOCKEL

Dem Kunden werden Angebote für Zusatzkäufe und passende Zubehörteile unterbreitet.

9

Der Auszubildende ist fähig, Informationen gemäß interner betrieblicher Regeln weiterzuleiten und diese präzise und vollständig zu kommunizieren.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die entsprechenden Informationen werden erfasst und festgehalten (mündlich/schriftlich).
Die betrieblichen Regeln der Weiterleitung von Informationen sind bekannt und werden angewendet.
Weiterzuleitende Informationen werden auf Klarheit und Vollständigkeit überprüft.

SOCKEL

Betriebliche Regeln der Informationsweiterleitung sind korrekt ausgeführt.
Informationen sind präzise und vollständig kommuniziert.

10

Der Auszubildende pflegt einen kollegialen und höflichen Umgang mit seinen Mitarbeitern und achtet auf sein persönlic Erscheinungsbild.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Wendet die allgemein gültigen Höflichkeitsregeln im Umgang mit Arbeitskollegen an.
Geht mit Kollegen respektvoll um.
Stimmt sich mit Kollegen bei der Arbeit ab.
Achtet auf saubere und korrekte Kleidung.

SOCKEL

Die allgemein gültigen Höflichkeitsregeln werden beherrscht und eingehalten.
Das Erscheinungsbild wirkt korrekt.

11

Der Auszubildende ist in der Lage, selbstständig Medien und einschlägige Unterlagen für die Aneignung von warenspezifischen Kenntnissen zu nutzen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Recherchen zu warenspezifischen Kenntnissen werden in einschlägigen Informationsquellen gemäß Vorgaben durchgeführt.
Informationen werden zusammengestellt und dokumentiert.

SOCKEL

Die Durchführung der Recherchen erfolgt planvoll und zielgerichtet.
Die wesentlichen Informationsquellen werden genutzt.

12

Der Auszubildende ist in der Lage, eigenständig ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen, die in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/Aufgaben darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten und die Berichte mit Fachbegriffen, Bildern, Skizzen und eigenen Argumenten zu unterlegen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende fertigt eigenständig und regelmäßig einen Bericht über die behandelten Inhalte und Aufgaben eines bestimmten Ausbildungsabschnitts an.
Die Ergebnisse der Aufgabe/des Auftrags und die Vorgehensweise werden in nachvollziehbarer Form dokumentiert und mittels Skizzen und Bildern veranschaulicht.
Er notiert besondere Gefahren/Probleme, die zu beachten sind.
Er macht sich Notizen über Arbeitstechniken, die zur Bewältigung von Themen und Aufgabenstellungen angewendet wurden.

SOCKEL

Die Eintragungen im Berichtsheft sind eigenständig vorgenommen.
Alle wesentlichen Angaben zu Themen/Inhalten/Aufgaben in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.
Verwendete Fachbegriffe, Bilder und Skizzen sind stimmig.
Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester.