Moduldetails konsultieren

Beratung und Verkauf von Pauschalreisen - FORBV4

Code des Moduls:	FORBV4
Leistungsbaustein:	Organisation von Pauschalreisen (VOYFO)
Festgelegte Bewertungsmethoden:	2
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, die Kundenwünsche situationsorientiert zu ermitteln.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Fragetechniken zur Bedarfsermittlung des Kunden sind bekannt und werden angewandt.
Kundenprofile:

- Familie, kleine Kinder
- Single
- 50+
- Gruppen
- …

sowie Reisemotive:

- Erholung
- Erlebnis
- Prestige / Luxus
- Sport und Wellness
- Kultur und Sprache
- …

sind bekannt und werden zugeordnet.

SOCKEL

Die Fragetechniken (offene -, geschlossene- , Alternativ-fragen...) werden erfolgreich angewandt.
Die Informationen liegen vor.
Die verschiedenen Kundenprofile sowie Reisemotive sind korrekt zugeordnet.
Der Kundenwunsch ist aufgrund der vorhandenen Informationen ermittelt.

2

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

Obligatorisch

INDIKATOREN

Destinationskenntnisse (z.B. Währungsumrechnung, Klima, Zielgebiete, Unterkunftsmöglichkeiten) und Reisethemen werden erarbeitet.
Die verschiedenen Informationsquellen :

- Kataloge
- Reservierungssysteme
- Internet
- Erfahrungsberichte
- Informationsmappe
- 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.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, die Kundendatenbank auftragsbezogen in das Beratungsgespräch einzubeziehen.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die innerbetrieblichen Regelungen zur Anwendung der Kundendatenbank sind bekannt.
Die für das Beratungsgespräch notwendigen Informationen werden erfasst und einbezogen.

SOCKEL

Die Anwendung der Kundendatenbank erfolgt den Vorgaben gemäß korrekt.
Die Informationen liegen vor und werden in der Beratung berücksichtigt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, den Preis für verschiedene Angebote zu berechnen, ihn dem Kunden zu erörtern un wendet dabei die gängigen Verkaufstechniken an.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Preise für verschiedene Angebote werden berechnet.
Die Angebote sowie Preisbestandteile werden dem Kunden erörtert.
Die Verkaufstechniken zur Angebotsdarstellung sind bekannt und werden angewandt.

SOCKEL

Die Preisberechnungen liegen vor und sind korrekt.
Die Angebote und deren Preisbestandteile werden adressatengerecht präsentiert.
Das Preis / Leistungsverhältnis wird vom Kunden verstanden.

5

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. Alle wesentliche Angaben Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.

Obligatorisch

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 dabei 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 wesentliche 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.

6

Der Auszubildende verhält sich kundenorientiert und kommuniziert.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Reaktion des Kunden wird erkannt und entsprechende Handlungsschritte werden vorgenommen :

- Option/Vorreservierung
- Buchung
- Alternativangebot

Die Prinzipien der verbalen und nonverbalen Kommunikation sind bekannt und werden umgesetzt.

SOCKEL

Die Kundenreaktion wird richtig erkannt.
Die Handlung ist der Kundenreaktion angepasst.
Dem Kunden wird aufmerksam zugehört.
Der Kunde fühlt sich gut beraten.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, mit den Kollegen oder dem Veranstalter Rücksprache bezüglich der Angebote zu halten.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Der Ansprechpartner kann situationsbezogen ermittelt werden.
Die Nachfrage wird dem Ansprechpartner entsprechend (z.B. bei den Kollegen anders als bei dem Veranstalter) formuliert.

SOCKEL

Der Ansprechpartner ist richtig ermittelt.
Die Nachfrage ist vollständig und erfolgt adressatengerecht.

8

Der Auszubildende benutzt die verschiedenen Reservierungssysteme selbstständig.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die Reservierungssysteme werden verantwortungsbewusst angewandt.

SOCKEL

Die Reservierungssysteme sind korrekt und selbständig angewandt.

9

Der Auszubildende ist in der Lage, das erstellte Angebot zu überprüfen und zu bewerten.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Das erstellte Angebot wird überprüft auf:
- Übereinstimmung mit dem Kundenwunsch,
- Preis-Leistungs-Verhältnis,
- Kundenzufriedenheit.

Das erstellte Angebot wird bewertet:
- Zeitaufwand,
- Hilfestellungen der Kollegen,
- Alternativvorschläge,
- Mögliche Problemvermeidung.

SOCKEL

Das überprüfte Angebot liegt vor.
Die Selbsteinschätzung des erstellten Angebotes ist angemessen.