Moduldetails konsultieren

Einfache verkaufsbezogenen Maßnahmen durchführen - FORVE4

| | |
|---|---|
| **Code des Moduls:** | FORVE4 |
| **Leistungsbaustein:** | Kundenempfang (CONCL) |
| **Festgelegte Bewertungsmethoden:** | 2 |
| **Beruf** / **Tätigkeit:** | |
| **Diplom** / **Zertifikat:** | Certificat de capacité professionnelle |
| **Bewertungsmethoden:** | Modulbegleitende Kompetenzfeststellung |

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

| | |
|---|---|
| 1 | Der Auszubildende ist in der Lage, im Verkaufsgespräch gemäß den betrieblichen Vorgaben angemessen auf den Kund einzugehen. |

Obligatorisch

INDIKATOREN

Die Grundlagen eines Verkaufsgesprächs werden angewendet.
Der Auszubildende geht durch gezielte Fragen auf die Anliegen des Kunden ein.
Der Auszubildende beachtet während des Gesprächs das Wohlbefinden des Kunden.

SOCKEL

Das Gespräch ist zielgerichtet geführt.
Die Ansprache des Kunden ist angemessen.
Das Gespräch ist in Luxemburgisch und Französisch oder Deutsch im Großen und Ganzen korrekt geführt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden ein Warenangebot zu unterbreiten, das dessen Anliegen aufnimmt. Er fähig, das Warenangebot auf Luxemburgisch und in deutscher oder französischer Sprache zu erläutern.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende legt mehrere Gegenstände/Waren/ Artikel der Sortengruppe/ Artikelgruppe des Sortiments/ Warenangebots, welche den Wünschen des Kunden entsprechen, vor.
Unterschiede im vorgelegten Sortiment werden in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch verständlich erläutert.

SOCKEL

Die vorgelegten Artikel entsprechen den Wünschen des Kunden.
Die Unterschiede im Sortiment sind erklärt.
Die beiden Sprachen sind im Großen und Ganzen korrekt angewendet.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, eine Reklamation unter Anwendung geltender Regeln und betrieblicher Vorgaben entgegenzunehmen und ihre Berechtigung zu prüfen.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt die zurückgebrachten Waren in Empfang.
Der Auszubildende informiert sich über Ursache/Grund der Reklamation/Art der Beanstandung.
Der Auszubildende nimmt die Mängel in Augenschein.
Der Auszubildende prüft die Berechtigung der Reklamation/Beanstandung.
Die geltenden Garantiebestimmungen/betrieblich en Vorgaben sind bekannt und werden beachtet.

SOCKEL

Die betrieblichen Vorgaben sind beachtet.
Die Berechtigung der Reklamation ist geprüft .

4

Der Auszubildende ist in der Lage, die Ware unter Beachtung betrieblicher Regeln anlass- und themenbezogen zu verpacken.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die Anforderungen der Verpackung von Waren und setzt sie sachgerecht um.
Die betriebsinternen Verpackungsverordnungen sind bekannt und werden beachtet.
Kundenwünsche hinsichtlich Geschenkverpackungen werden aufgenommen und umgesetzt.

SOCKEL

Die Artikel sind sachgerecht, themen- und anlassgemäß verpackt.

5

Der Auszubildende ist fähig, im Betrieb an der Bearbeitung von Reklamationen mitzuwirken.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Die einzelnen Schritte der Bearbeitung werden mit dem Vorgesetzen abgestimmt.
Bestehende Erstattungsmöglichkeiten wie Nachbesserung, Neulieferung, Schadenersatz, Preisminderung werden unterschieden und können in einen Zusammenhang gebracht werden.
Die Art der Erstattung wird ausgewählt und gegenüber dem Vorgesetzten begründet.
Die Gutschrift wird nach betrieblichen Vorgaben vorbereitet und zur Annahme und Bestätigung an den Vorgesetzten weitergegeben.

SOCKEL

Die Durchführung der Arbeit erfolgt planvoll.
Ein abgestimmter Plan zur Durchführung der Aufgabe liegt vor.
Bestehende Erstattungsmöglichkeiten sind korrekt erläutert und angewendet.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, sich mit den (technischen) Begleitdaten eines angebotenen Produktes vertraut zu m und kann sie benennen.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Der Auszubildende versteht die Angaben des Beipackzettels. Produktangaben, Gebrauchsanweisungen, Angaben auf der Verpackung, technische Begleitdaten, Garantiekarten, Abgabebedingungen sind bekannt und können (auftragsbezogen) betrieblichen Vorgesetzten/Kunden erklärt werden.

SOCKEL

Grundlegende Produktangaben sind korrekt benannt.
Die Garantien (gesetzlich und erweitert) sind beschrieben.
Spezifische Abgabebedingungen von Produkten sind sachgerecht angewendet.

7

Der Auszubildende ist fähig, einen respektvollen Umgang mit dem Kunden zu pflegen und ist sich der Wichtigkeit des Kundenservice bewusst.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Der Auszubildende spricht den Kunden zuvorkommend, ruhig und verständnisvoll an, drückt sich höflich, taktvoll und vermittelnd aus.

SOCKEL

Der Kunde wird mit dem notwendigen Respekt behandelt.
Der Auszubildende reagiert angemessen auf angesprochene Wünsche des Kunden.