Moduldetails konsultieren

Servicekultur - Kunden betreuen - FORVE3

Code des Moduls:	FORVE3
Leistungsbaustein:	Einfache verkaufsbezogene Maßnahmen durchführen 2 (VENT2)
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, grundlegende betriebliche Strukturen zu beachten und betriebliche Regeln umzusetzen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt das Organigramm des Ausbildungsbetriebs und kann es in seinen Grundzügen beschreiben.
Die internen betrieblichen Regelungen • Aufgabengliederung • Arbeitsanweisungen • Zuständigkeiten • Anordnungsbefugnis sind bekannt und werden beachtet.

SOCKEL

Das Organigramm des Ausbildungsbetriebs wird korrekt erläutert.
Fragen betreffend der Zuständigkeiten werden sachlich richtig beantwortet.

2

Der Auszubildende kennt den Umgang mit verschiedenen Kundentypen und ist in der Lage, im betrieblichen Verkaufsgespräch angemessen auf den Kunden einzugehen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Verschiedenen Techniken werden im Verkaufsgespräch angewendet.
Unterschiede im Umgang mit verschiedenen Kunden sind bekannt und werden beachtet.
Der Auszubildende geht durch zugewendetes Verhalten und situationsangemessene Fragen auf die Anliegen des Kunden ein.
Der Auszubildende beachtet während des Gesprächs das Wohlbefinden des Kunden.

SOCKEL

Das Gespräch wird zielgerichtet und verkaufsfördernd geführt.
Die Ansprache des Kunden ist angemessen.
Beim Kundenempfang werden die beiden Sprachen (Luxemburgisch und Französisch oder Luxemburgisch und Deutsch) im Großen und Ganzen korrekt angewendet.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden ein Warenangebot zu unterbreiten, das dessen Anliegen entspricht. De
Kunden kann das Warenangebot auf Luxemburgisch, Deutsch oder Französisch erläutert werden.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Er legt eine Auswahl von Artikeln vor, welche den Wünschen des Kunden entsprechen.
Unterschiede im vorgelegten Sortiment werden auf Luxemburgisch, Deutsch oder Französisch verständlich erläutert.

SOCKEL

Die vorgelegten Artikel entsprechen den Wünschen des Kunden.
Die Unterschiede im Sortiment werden verständlich erklärt.
Die Ausdrucksweise ist sprachlich korrekt.

4

Der Auszubildende ist in Lage, sich mit den Eigenschaften eines angebotenen Produkts vertraut zu machen und diese z benennen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende versteht die Angaben der Produktbeschreibung und benennt sie.
Produktangaben • Gebrauchsanweisungen, • Angaben auf der Verpackung, • technische Begleitdaten, • Garantiekarten, • ... sind bekannt und werden Vorgesetzten und Kunden erklärt.

SOCKEL

Grundlegende Produktangaben werden korrekt wiedergegeben.
Die Garantien (gesetzlich und erweitert) werden beschrieben.
Spezifische Eigenschaften von Produkten werden sachgerecht erläutert.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, eine gängige Reklamation entgegenzunehmen und deren Berechtigung unter Anwer geltender Regeln und betrieblicher Vorgaben zu überprüfen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt die zurückgebrachten Waren in Empfang.
Er informiert sich über den Grund der Reklamation.
Er nimmt die Mängel in Augenschein und prüft die Berechtigung der Reklamation.
Die geltenden Garantiebestimmungen und betriebliche Vorgaben sind bekannt und werden beachtet.

SOCKEL

Die Berechtigung der Reklamation ist geprüft.
Die Garantievorschriften sind eingehalten.

6

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Bestehende Erstattungsmöglichkeiten wie Nachbesserung, Austasch, Schadenersatz, Preisminderung, Gutschrift werden unterschieden und situationsgercht eingesetzt.
Die einzelnen Schritte der Bearbeitung werden mit dem Vorgesetzen abgestimmt.
Die Art der Erstattung wird ausgewählt und gegenüber dem Vorgesetzten begründet.

SOCKEL

Bestehende Erstattungsmöglichkeiten werden korrekt erläutert.
Die zutreffende Erstattung wird ausgewählt und begründet.
Die Durchführung der Arbeit erfolgt sachgemäss.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, die bestehenden betrieblichen Sicherheitsregeln einzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Bei Alarm und im Notfall befolgt er mit der notwendigen Ruhe und Umsicht die Sicherheitsanleitungen und Anweisungen.
Der Auszubildende kann die Fluchtwege sowie die Sammelstelle korrekt beschreiben.
Die verschiedenen Alarm-Töne sowie betriebsinternen spezifische Ansagen werden korrekt erkannt.
Die entsprechenden Sicherheitsanweisungen werden ausgeführt.

SOCKEL

Alle betrieblichen Sicherheitsregeln werden befolgt.
Die Fluchtwege sowie die Sammelstelle sind korrekt beschrieben.

8

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.