Moduldetails konsultieren

Kunden betreuen - FORVR5

Code des Moduls:	FORVR5
Leistungsbaustein:	Appliquer les processus élémentaires de vente 2 (VENT2)
Beruf / **Tätigkeit:**	Vendeur-Retouche
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 ' Kompetenzen ' Anordnungsbefugnis sind bekannt und werden beachtet.

SOCKEL

Der Auszubildende erläutert das Organigramm seines Betriebes korrekt und kann auf Fragen bezgl. den Zuständigkeiten antworten.

2

Der Auszubildende präsentiert dem Kunden geeignete Änderungsvorschläge unter Berücksichtigung der Modellgestaltu sowie Einhaltung der Modelltreue vorzuschlagen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die verschiedenen Techniken des Verkaufsgesprächs werden angewendet.
Die Typologie verschiedener Kunden ist bekannt und wird 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.
Die Änderungsvorschläge werden auf Modellgestaltung und Modelltreue überprüft.

SOCKEL

Die Alternativen sind dem Kunden verständlich erläutert.
Die Modelltreue ist gewährleistet.

3

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die einzelnen Schritte der Bearbeitung werden mit den 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 ausgestellt.

SOCKEL

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

4

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

Maximale Punktzahl: 6

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 werden sachgerecht, themen- und anlassgemäß verpackt.

5

Der Auszubildende kennt die bestehenden betrieblichen Sicherheitsregeln und befolgt sie.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Bei Alarm und im Notfall befolgt er mit der notwendigen Ruhe und Umsicht die Sicherheitsanleitungen/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.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, die im Betrieb geltenden Anti-Diebstahlmaßnahmen anzuwenden.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende stimmt sich mit den Kollegen über die im Betrieb einzusetzenden Anti-Diebstahlmittel ab.
Er beachtet die rechtlichen Grundlagen und betriebsinternen Handlungsregeln bei Ladendiebstahl.
Er kennt die verschiedenen Diebstahlverhinderungsmittel und kann sie produktbezogen anwenden.

SOCKEL

Alle betrieblichen Anti-Diebstahlmaßnahmen werden befolgt.

7

Der Auszubildende ist fähig, sich unter Einbeziehung verschiedener Medien über aktuelle/neue Produkte im betrieblichen Warensortiment zu informieren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende setzt sich systematisch mit dem vorgegebenen Warensortiment auseinander.
Der Auszubildende beschafft und sammelt selbstständig Informationen und Unterlagen.
Der Auszubildende wertet Informationen aus und hält die Ergebnisse fest.

SOCKEL

Der Auszubildende beschreibt und reflektiert die Ergebnisse.
Der Auszubildende dokumentiert seine selbst erworbenen Kenntnisse.

8

Der Auszubildende ist in der Lage die Änderungsmöglichkeiten an Großstücken (z.B. Sakko, Mantel, Blazer) festzustell
und den Kunden über den Preis möglicher Änderungen zu informieren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende erkennt wie z.B. Weite und/oder Länge verändert werden können.
Der Auszubildende beschreibt die Änderungsmöglichkeiten.
Der Auszubildende informiert den Kunden anhand der betriebsüblichen Preisliste über die Änderungskosten.

SOCKEL

Die Änderungsmöglichkeiten an Großstücken sind richtig erkannt.
Die Änderungsmöglichkeiten sind korrekt erläutert.
Die Preise sind dem Kunden laut Vorgaben mitgeteilt.

9

Der Auszubildende ist in der Lage die Änderungen an Großstücken nach der Silhouette des Kunden abzustecken.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende kann die Änderungen (z.B. Schulterbreite/Schräge, Taillenumfang) an Großstücken (z.B. Mantel, Blazer), unter Berücksichtigung des Körperbaus, abstecken. Der Auszubildende steckt die Änderungen fachgerecht mit den betriebsüblichen Hilfsmitteln ab und überzeugt sich vom richtigen Sitz des Kleidungsstückes nach vorgenommener Absteckung. Holt das Einverständnis des Kunden ein

SOCKEL

Die Körpermaße sind korrekt berücksichtigt.
Die Änderungen sind exakt abgesteckt.
Der Kunde bestätigt das Ergebnis.

10

Der Auszubildende ist in der Lage, unter Anleitung des Tutors ein Berichtsheft regelmäßig und übersichtlich zu führen u in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/Aufgaben darin in korrektem Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen/Inhalte/ Aufgaben (auch Teilaufgaben) in einem Fließtext fest.
Er achtet auf eine verständliche Ausdruckweise und korrekte Formulierungen in deutscher oder französischer Sprache.
Er ordnet die Aufzeichnungen übersichtlich an und überprüft sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit.

SOCKEL

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.
Alle wesentliche Angaben zu Themen/Inhalten/Aufgaben in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten Die Berichte sind korrekt auf Französisch oder Deutsch geschrieben.
Der Auszubildende verfasst mindestens fünf Berichte pro Semester