Moduldetails konsultieren

Mitwirkung in der kaufmännischen Verwaltung - FORBV1

Code des Moduls:	FORBV1
Leistungsbaustein:	Mitwirkung an der Gestaltung betrieblicher Prozesse (PRCOM)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, die betrieblichen Anforderungen im schriftlichen und mündlichen Kundenkontakt umzusetzen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die höflichen Umgangsformen im Umgang mit Kunden werden durch Mimik und Gestik unterstützt.
Die Kommunikation mit den Kunden erfolgt in den landesüblichen Sprachen (luxemburgisch, französisch und deutsch).
Die üblichen elektronischen Kommunikationsmittel (z.B. Telefon, E-Mail und soziale Medien) werden fachgerecht genutzt.
Die Maßnahmen zum Erhalt der Datensicherheit werden erläutert und berücksichtigt.

SOCKEL

Die betrieblichen Regelungen beim Umgang mit Kunden sind adressatengerecht berücksichtigt.
Mimik und Gestik sind angepasst.
Die Verständigung in drei Sprachen – luxemburgisch, französisch und deutsch –verläuft erfolgreich.
Telefon, E-Mail und soziale Medien sind sachgerecht genutzt.
Die Datensicherheit ist gewährleistet.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die verschiedenen betrieblichen Unterlagen und Kataloge fachgerecht zu verwalten.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Betriebliche Unterlagen werden gemäß dem betrieblichen Ablagesystem geordnet und abgelegt.
Die auf dem Postweg ein- und ausgehenden Briefe, Pakete, Sendungen etc. werden betriebsgemäß bearbeitet.
Die elektronisch ein- und ausgehende Post wird betriebsgemäß bearbeitet.
Kataloge werden gemäß dem betrieblichen Ablagesystem abgelegt.
Fehlende Kataloge werden regelmäßig ermittelt und auf Vorrat angeschafft.

SOCKEL

Betriebliche Unterlagen sind angemessen geordnet und abgelegt.
Die eingehenden Briefe, Pakete, Sendungen sind angenommen und adressatengerecht verteilt.
Die ausgehende Post ist richtig frankiert.
Die elektronische Post ist bearbeitet und korrekt weitergeleitet.
Der Lagerbestand der im Betrieb notwendigen Kataloge ist vollständig und aktuell.
Die Bestellung fehlender Kataloge wird korrekt durchgeführt.
Kataloge sind angemessen abgelegt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, sich in das Betriebsgeschehen einzufügen und positiv durch seine Mitarbeit mitzuwirken.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Der Auszubildende hört in Gesprächen aufmerksam zu und stellt gegebenenfalls Fragen.
Das Interesse am Gespräch wird durch angemessenen Blickkontakt, Gestik und Mimik betont.
Arbeitsvorgänge werden analysiert und eventuelle Möglichkeiten zum Mitwirken ermittelt.
Die Vorgehensweise bei der Bewältigung der Arbeit sowie die Ergebnisse werden mit Kollegen und Vorgesetzten reflektiert und Rückmeldungen werden eingearbeitet.
Die betrieblichen Anforderungen an das Erscheinungsbild sind bekannt und werden angewandt.

SOCKEL

Gestik und Mimik sind im Gespräch zutreffend und der allgemeine Umgang ist freundlich. Mögliche Arbeiten werden ermittelt und angenommen.
Die Vorgehensweise zur Bewältigung der Arbeit ist verstanden.
Die Rückmeldungen des Vorgesetzten sind sinngemäß zusammenfasst und sachgerecht eingearbeitet.
Der Arbeitsplan und die Ergebnisse liegen vollständig vor.
Die betrieblichen Anforderungen an das eigene Erscheinungsbild und ihre Wirkungen können sinngemäß erörtert werden.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, unter Anleitung des Vorgesetzten und der Vorgaben des Leitfadens ein Berichtsheft führen und darin die in der Ausbildung behandelten Themen festzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt die Vorgaben zur Führung eines Berichtshefts auf und kann sie wiedergeben.
Der Auszubildende hält die in einem bestimmten Ausbildungsabschnitt behandelten Themen im Berichtsheft fest.
Der Auszubildende bespricht sie mit dem Vorgesetzten und nimmt ggf. Korrekturen vor.

SOCKEL

Die Vorgaben werden aufgenommen und bei der Führung des Berichtshefts umgesetzt.
Die Berichte geben die behandelten Themen des betreffenden Ausbildungsabschnitts wieder.
Der Auszubildende verfasst drei Berichte pro Semester.