Moduldetails konsultieren

Das Berufsleben im Alltag meistern 1 - FORCM3

Code des Moduls:	FORCM3
Leistungsbaustein:	Assumer des tâches spécifiques liées à l'activité administrative et commerciale de l'entreprise (SPECI)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent administratif et commercial - adultes francophones
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, die Aktivitäten (Produkte/Dienstleistungen) der Ausbildungsfirma in groben Zügen zu erläutern.
	Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Unterschiedliche Geschäftsfelder sind bekannt.
Die grundlegenden Tätigkeiten, sowie die Produkte und die Dienste, der Ausbildungsfirma sind bestimmt.

SOCKEL

Das Geschäftsfeld der Ausbildungsfirma ist identifiziert.
Die Tätigkeiten der Ausbildungsfirma, sowie die Produkte und die Dienste, sind richtig beschrieben.

2

Der Auszubildende führt Telefonate professionell.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Funktionalitäten der Telefonanlage sind bekannt.
Die Kommunikationsregeln für ein- und ausgehende Anrufe sind bekannt : • Anweisungen in Anwesenheit oder Abwesenheit der gefragten Person (Filterung, Identifizierung der betreffenden Abteilung oder Person, Notizen über Informationen / Nachrichten, Vertraulichkeit,...) • Vorbereitung der Informationen und der Informationsquellen (Telefonbücher, zu liefernden Informationen / Nachrichten….) • geeignete Benutzung der Höflichkeitsformeln.

SOCKEL

Die Telefonanlage ist rational und ganz bewusst benutzt.
Die Kommunikationsregeln (Sprache, Höflichkeit) sind angewandt.
Die gültigen internen Anweisungen sind geachtet.
Die Telefonbücher (extern) und Verzeichnisse (intern) sind verfügbar.
Die erfassten / weitergegebenen Informationen sind verständlich und genau.
Die Begrüßung und die Verabschiedung sind höflich und zuvorkommend.

3

Der Auszubildende ist in der Lage jeden Besucher professionell zu empfangen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Grundprinzipien des Empfanges eines Besuchers sind bekannt : • Besucher bei der Ankunft grüßen • Grund richtig interpretieren • Kunden/Gesprächspartner auffinden • Besucher informieren oder ihn sich gedulden lassen • Besucher zum Gesprächspartner begleiten oder den Weg dahin beschreiben • Besucher verabschieden.

SOCKEL

Der Empfang entspricht den gültigen Anweisungen und den Dienstregeln.
Die Höflichkeitsformeln beim Empfang und der Verabschiedung sind angewandt.
Das Organigramm und das interne Telefonverzeichnis sind vorhanden.
Das eigene Verhalten ist angepasst und wertet das Unternehmensbild auf.

4

Der Auszubildende bearbeitet eingegangene Mitteilungen angemessen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die gültigen Richtlinien und die nötigen Schritte werden beachtet.
Die Hauptkriterien der Nachrichten (Herkunft, Gesprächspartner, Auffassung, Dringlichkeit, Qualität, Kosten) sind identifiziert.

SOCKEL

Die Richtlinien und die Anweisungen werden streng beachtet.
Die Auswahl der verfügbaren Mittel ist zutreffend.
Der Gesprächspartner ist identifiziert und die Personalien/Koordinaten sind vollständig und richtig.
Die erfassten/weitergegebenen Informationen sind verständlich, vollständig und richtig.
Die Dringlichkeit ist berücksichtigt.
Die Nachrichten sind an die Adressaten weitergeleitet.

5

Der Auszubildende erstellt sein Berichtsheft und legt es seinem Vorgesetzten regelmäßig vor.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Berichte werden entsprechend der im betrieblichen Modul festgelegten Kompetenzen verfasst.
Die Formulierungen sind verständlich.
Grammatik sowie Orthographie werden mit den zur Verfügung stehenden Mitteln überprüft.
Die gesammelten Unterlagen werden beigefügt.
Das Berichtsheft wird dem Arbeitgeber/ Ausbildungsverantwortlichen regelmäßig vorgelegt.

SOCKEL

Die erforderlichen Anlagen sind dem Berichtheft beigefügt.
Die Formulierungen sind klar, deutlich und genau.
Die grammatischen und orthographischen Regeln sind angewandt.
Die Anlagen sind vorhanden.
Das Berichtsheft liegt vor.

6

Der Auszubildende tritt in jeder Situation respektvoll auf.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die gesellschaftliche Verhaltensregeln/ Umgangsformen sind bekannt: • Respekt vor anderen (Ehre, Höflichkeit, Pünktlichkeit…).

SOCKEL

Die gesellschaftliche Verhaltensregeln/ Umgangsformen sind angewandt.

7

Der Auszubildende behandelt betriebliche Informationen diskret.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Die Regeln der Diskretion und Vertraulichkeit werden im betrieblichen Alltag und in jeder Situation angewandt.

SOCKEL

Die betrieblichen Informationen werden diskret und vertraulich behandelt.