Moduldetails konsultieren

Verkaufstechniken im Betrieb anwenden - FORVE5

Code des Moduls:	FORVE5
Leistungsbaustein:	Anwendung grundlegender Verkaufsprozesse (BASVE)
Beruf / **Tätigkeit:**	
Diplom / **Zertifikat:**	Certificat de capacité professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende nutzt sein Basiswissen über die Kundentypen und ist in der Lage, es in einem Verkaufsgespräch einzusetzen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Basiswissen über verschiedene Kundentypen ist vorhanden und wird wiedergegeben.
Kenntnisse werden einzelnen Kundentypen zugeordnet und im Kundengespräch zielgerecht eingesetzt.
Er schenkt dem Kunden volle Aufmerksamkeit, nimmt sich genügend Zeit, legt ein Tabelle verschiedener Verkaufsargumente an.

SOCKEL

Die Unterscheidung und Beschreibung verschiedener Kundentypen ist zutreffend.
Die Ansprache des Kunden ist angemessen und auf den Kundentyp angepasst.
Die Haltung des Auszubildenden gegenüber Kunden ist aufmerksam und zugewendet.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, ein dem Kundenwunsch entsprechendes Warenangebot zu unterbreiten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Wunsch/Anliegen des Kunden wird durch passende Fragestellungen aufgenommen.
Das passende Warensortiment wird zusammengestellt.
Dem Kunden wird ein Angebot unterbreitet, das sein Anliegen aufnimmt.
Die Anzahl der vorgelegten Stücke ist überschaubar.
Der Auszubildende beginnt mit mittleren Preislagen.
Er reagiert auf das Kundenverhalten und passt das Warenangebot entsprechend an.
Er weist auf modische Einflüsse und Trends hin.
Unterschiede im vorgelegten Sortiment werden in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch verständlich erläutert.

SOCKEL

Anliegen/Wunsch des Kunden ist verstanden und durch den Kunden bestätigt.
Die vorgelegten Artikel/das Angebot entspricht dem Wunsch des Kunden.
Unterschiede im Sortiment und Preis sind dem Kunden sachgerecht erklärt.

3

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Angaben des Beipackzettels/ technische Begleitdaten des angebotenen Produktes werden aufmerksam durchgelesen.
Produktangaben wie • Gebrauchsanweisungen, • Angaben auf der Verpackung, • Technische Begleitdaten, • Garantiekarten, • Abgabebedingungen werden beachtet und können in groben Zügen betrieblichen Vorgesetzten/Kunden erklärt werden.
Der Auszubildende benennt die Zusammensetzung der angebotenen Materialien.
Der Auszubildende benennt die technischen Eigenschaften der angebotenen Ware.
Der Auszubildende erläutert dem Kunden Anwendungs- und Einsatzmöglichkeiten einer bestimmten Ware.

SOCKEL

Produktangaben und technische Begleitdaten sind verständlich widergegeben und korrekt.
Bestehende Garantien sind in groben Zügen beschrieben.
Auf eventuelle Abgabebedingungen von Produkten ist hingewiesen.

4

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Anforderungen und betriebliche Regeln der Verpackung von Waren sind bekannt und werden sachgerecht umgesetzt.
Kundenwünsche hinsichtlich Geschenkverpackungen werden aufgenommen und umgesetzt.
Anlass- und themenbezogene Verpackungen werden nach Vorgaben ausgeführt.

SOCKEL

Anlass- und themenbezogene Verpackungen sind im Großen und Ganzen stimmig.
Die betriebsinternen Verpackungsverordnungen sind eingehalten.

5

Der Auszubildende ergreift die im Betrieb geltenden Anti-Diebstahlmaßnahmen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Informationen über die im Betrieb einzusetzenden Anti-Diebstahlmittel/-maßnahmen werden aufmerksam gelesen.
Die betriebsinternen Handlungsanweisungen bei Ladendiebstahl werden erläutert.
Verschiedene produktbezogene Diebstahlverhinderungsmittel sind bekannt, werden zugeordnet und angewendet.

SOCKEL

Alle betrieblichen Anti-Diebstahlmaßnahmen sind sachgerecht angewendet.

6

Der Auszubildende ist fähig, die Argumente des Kunden aufzugreifen und in das Verkaufsgespräch miteinzubeziehen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende hört dem Kunden aufmerksam zu.
Der Auszubildende greift die Argumente des Kunden auf und kann sie wiedergeben.
Der Auszubildende macht dem Kunden Vorteile/Nutzen der Ware verständlich.
Der Auszubildende geht auf die Kundenargumente im Verkaufsgespräch ein.
Der Auszubildende drückt sich klar aus, um Missverständnisse, Fehler und Versehen zu vermeiden.

SOCKEL

Argumente des Kunden sind verstanden und berücksichtigt.

7

Der Auszubildende ist fähig, sich anhand einer vorgegebenen Produktliste über das aktuelle Warensortiment seines Ausbildungsbetriebes zu informieren.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Es erfolgt eine systematische mit dem vorgegebenen Warensortiment anhand der vorgegebenen Produktliste.
Der Auszubildende gleicht die Informationen mit der Produktliste ab.
Der Auszubildende überprüft sie auf Vollständigkeit und Stimmigkeit.
Der Auszubildende fertigt eine Übersicht über das aktuelle Warensortiment an.

SOCKEL

Die Informationen und Unterlagen sind anhand der Produktliste zusammengetragen.
Die Arbeiten sind eigenständig ausgeführt.