Moduldetails konsultieren

Integriertes Abschlussprojekt - PROFI

Code des Moduls:	PROFI
Leistungsbaustein:	Integriertes Projekt und Praktikum/Praktika (PROST)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Schriftliche Aufgabe

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Informationen recherchieren, auswählen und zusammenstellen Der Auszubildende ist in der Lage, das Kundenprofil un damit verbundenen Arbeitsauftrag zu identifizieren und auftragsbezogene Informationen zusammenzustellen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der gesamte Auftrag wird analysiert.
Das Kundenprofil wird identifiziert.
Notwendige Informationen im Rahmen der Bedarfsermittlung werden nachgefragt.
Die auftragsbezogenen Informationen werden zusammengestellt.

SOCKEL

Alle notwendigen Informationen zum Kundenprofil werden mit Hilfe der Bedarfsermittlung zusammengefasst.

2

Arbeitsschritte zur Bewältigung einer Aufgabe planen Der Auszubildende ist in der Lage, den Verlauf des Verkaufsgesp
mit Hilfe der Erstellung eines Dossiers zu planen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Das zur Vorbereitung des Kundengesprächs notwendige Dossier wird erstellt.
Wichtige geographische Informationen der Reisezielgebiete werden strukturiert zusammengestellt und erläutert.
Wichtige praktische Informationen der Reisezielgebiete werden zusammengefasst.
Ein dem Kundenprofil entsprechendes Rundreiseprogramm wird vollständig geplant und schriftlich festgehalten.

SOCKEL

Die allgemeine Lage ist korrekt beschrieben.
Das Klima ist korrekt beschrieben und erläutert.
Die besten Reisezeiten sind korrekt genannt und erläutert.
Die Landschaft ist kurz und korrekt beschrieben (Topographie, Vegetation, Strände, Nationalparks und Reservate).
Die Einreisebestimmungen sind korrekt genannt und erläutert.
Eventuelle Sicherheitshinweise sind vollständig genannt und erläutert.
Die Übernachtungen (Anzahl und Lage) sind klar und deutlich angegeben und aufeinander abgestimmt.
Die Angaben der zu fahrenden Distanz in km und in Stunden pro Etappe sind korrekt angegeben.
Die Etappen sind in dem geplanten Zeitrahmen durchführbar und das Verhältnis zwischen Aktivitäten und der Transferzeit ist ausgewogen und aufeinander abgestimmt.
Die Aktivitäten zu den einzelnen Etappen sind vollständig und korrekt erläutert.

3

Entscheidungen zwischen Alternativen treffen Der Auszubildende ist in der Lage, sich für die zum Kundenprofil passend
Alternativen zu entscheiden.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Verlauf der Reiseroute berücksichtigt das Kundenprofil.
Die Auswahl der einzelnen Etappen passt zum Kundenprofil.
Die ausgesuchten Aktivitäten passen zum Kundenprofil.

SOCKEL

Der Verlauf der Reiseroute entspricht dem Kundenprofil.
Die Auswahl der einzelnen Etappen entspricht dem Kundenprofil.
Die ausgesuchten Aktivitäten entsprechen dem Kundenprofil.

4

Planung umsetzen und Aufgabenlösung durchführen Der Auszubildende ist in der Lage, das erstellte Angebot kundeng und überzeugend in einem Kundengespräch zu unterbreiten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Praktische Reiseinformationen werden vermittelt.
Das Rundreiseprogramm wird erläutert.
Das Kundengespräch verläuft höflich und kundenorientiert.
Die allgemeinen Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation, Umgangsformen und Verhaltensweisen werden kundenorientiert und angemessen angewandt.
Das Gespräch wird strukturiert und die vorgegebene Zeit wird berücksichtigt.

SOCKEL

Praktische Reiseinformationen sind korrekt und vollständig vermittelt.
Das Rundreiseprogramm wird adressatengerecht und fachgerecht dargestellt.
Der Auszubildende hat die Gesprächsführung übernommen.
Die Körperhaltung, die Mimik, die Gestik und der Blickkontakt sind angemessen.
Eine Vergewisserung, ob der Kunde die Erläuterungen verstanden hat, findet statt und eventuelle Fragen des Kunden werden beantwortet.
Das Gespräch ist strukturiert.
Die vorgegebene Zeit ist berücksichtigt.

5

Planung umsetzen und Aufgabenlösung durchführen Der Auszubildende ist in der Lage, passende Buchungen mittels d vorhandenen Buchungsprogramms durchzuführen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Passende Flugverbindungen werden anhand des Buchungsprogramms ermittelt und gebucht.
Der zum Kundenprofil passende Mietwagen wird anhand des Buchungsprogramms ermittelt und gebucht/angefragt.
Wichtige Informationen zu den Buchungen (Daten, Uhrzeiten, Preise, Zwischenlandungen) werden für den Kunden ausgesucht.

SOCKEL

Die optionale Buchung der ausgewählten Flugverbindung wird vollständig und korrekt durchgeführt.
Die Buchung/Anfrage des Mietwagens liegt vollständig und korrekt vor.
Die anhand des Buchungsprogramms erworbenen Informationen (Daten, Uhrzeiten, Preise, Zwischenlandungen) werden adressatengerecht und fachgerecht erläutert.

6

Aufgabenlösung mit Planung vergleichen und kontrollieren Der Auszubildende ist in der Lage, das erfolgte Kundengesp
und die anschließende Buchung mit seiner Planung zu vergleichen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Eine Kontrolle inwiefern das schriftliche Angebot, das Kundengespräch und die erfolgten Buchungen übereinstimmen wird vorgenommen.

SOCKEL

Eine Kontrolle inwiefern das schriftliche Angebot, das Kundengespräch und die erfolgten Buchungen übereinstimmen findet statt.

7

Vorgehen bewerten und begründen Der Auszubildende ist in der Lage, sein Vorgehen und die erzielten Arbeitsergebnis
angemessen zu bewerten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Das Kundengespräch wird reflektiert.
Der Umgang mit dem Buchungssystem wird eingeschätzt. Mögliche Verbesserungsvorschläge werden unterbreitet.

SOCKEL

Die Einschätzung der Kundenzufriedenheit ist angemessen und begründet.
Die Selbsteinschätzung der Aufgabe ist angemessen.
Kritik wird angemessen angenommen.