Moduldetails konsultieren

Die Kundenbeziehung sicherstellen - FORVE3

Code des Moduls:	FORVE3
Leistungsbaustein:	Die Kundenbeziehung sicherstellen (RECLI)
Beruf / **Tätigkeit:**	Vente et gestion
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme de technicien
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, die in seinem Unternehmen umgesetzten Kundenbindungskonzepte zu identifizieren Verbesserungen vorzuschlagen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Der Auszubildende zählt die verschiedenen im Unternehmen eingesetzten Kundenbindungsinstrumente auf und erklärt sie.
- Er schlägt die Verbesserung bestehender Kundenbindungsinstrumente vor.
- Er verwendet verschiedene Instrumente und Methoden, um die Kundenzufriedenheit zu messen.

SOCKEL

- Die vom Ausbildungsbetrieb eingesetzten Kundenbindungsinstrumente wurden korrekt aufgezählt und erklärt.
- Es wurden Vorschläge zur Optimierung der Kundenbindungsinstrumente unterbreitet, und Instrumente zur Messung der Kundenzufriedenheit wurden richtig angewandt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die Hauptelemente des Kundendienstes seines Unternehmens detailliert darzustelle schlägt Verbesserungen vor.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Der Auszubildende erklärt die Bestandteile des Kundendienstes seines Unternehmens.
- Er schlägt Empfehlungen zur Optimierung des Kundendienstes vor.
- Er schlägt After-Sales-Lösungen (Geschenke, Rückerstattungen, Ermäßigungen, Umtausch usw.) für unzufriedene Kunden vor, um diese zufriedenzustellen (Garantie, Qualität, Lieferverzögerungen, Unzufriedenheit mit dem Personal/der erhaltenen Behandlung usw.).

SOCKEL

- Die Bestandteile des Kundendienstes wurden genau erklärt.
- Es wurden Optimierungsvorschläge gemacht.
- Es wurden Lösungen zur Befriedigung unzufriedener Kunden vorgestellt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, eine Verhandlung mit einem Lieferanten vorzubereiten und zu führen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Der Auszubildende identifiziert (ausgehend von einem praktischen Fall) die Bedürfnisse des Unternehmens in Bezug auf diese Produkte.
- Er recherchiert den Verlauf der früheren Einkäufe.
- Er recherchiert die Leistungen des Lieferanten (Preis, Qualität, Fristen, Dienste) und ermittelt die Einkaufsbedingungen (Preis und Budget, Lieferplan, Mindestmenge pro Lieferung, Transport- und Versicherungsbedingungen) für die Referenzierung eines neuen Artikels.
- Er legt Ziele im Zusammenhang mit der Verhandlung fest.
- Er wählt eine Liste von Argumenten aus, um seine Ziele zu erreichen.
- Er antizipiert die Einwände seines Gesprächspartners.

SOCKEL

- Die Verhandlung mit einem bestehenden Lieferanten wurde unter Berücksichtigung der Einkaufshistorie, des Preises und der Qualität der Produkte, der Einkaufsbedingungen und der angestrebten Ziele unter Verwendung stichhaltiger Argumente korrekt geführt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, eine Verhandlung mit einem Kunden vorzubereiten und zu führen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

- Der Auszubildende eröffnet eine Verhandlung, indem er von Anfang an sicher auftritt (was er ist, was er tut und wofür sein Unternehmen steht).
- Er führt das Gespräch mit vorbereiteten Argumenten und verschiedenen Fragetypen (offen, ergänzend, umgeleitet, mehrdeutig).
- Er löst Verhandlungsschwierigkeiten, indem er Einwände vorwegnimmt und abschwächt.
- Er strebt eine Einigung über Preisnachlässe, Gewährleistungsfristen, Lieferzeiten, Verpackungen und Zahlungsbedingungen an.
- Er schließt die Verhandlung ab, nachdem er seine Ziele erreicht hat.
- Er erarbeitet/verfasst eine Verkaufsargumentation.

SOCKEL

- Die Verhandlung mit einem Kunden wurde korrekt geführt, wobei auf geeignete Fragetechniken und Techniken zur Beantwortung von Einwänden auf der Grundlage der von ihm im Voraus vorbereiteten Verkaufsargumentation zurückgegriffen wurde.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, einen Kaufvertrag zu erklären und auszufüllen sowie eine Finanzierung anzubieten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Der Auszubildende erklärt die Verantwortlichkeiten des Kunden: Annahme der Waren zum vereinbarten Liefertermin, Bezahlung der Waren innerhalb der vereinbarten Fristen.
- Er kennt die Verantwortlichkeiten des Unternehmens in Bezug auf den Kaufvertrag: Lieferung der bestellten Waren ohne Mängel und innerhalb der vorgesehenen Fristen, Einhaltung des vereinbarten Preises und der vereinbarten Zahlungsbedingungen.
- Er füllt einen bestehenden Kaufvertrag anhand von Informationen zum Artikel, zum ausgehandeltem Preis, zum Liefertermin und zu den Zahlungsbedingungen aus.
  -
  Der Auszubildende kennt die verschiedenen internen oder externen Finanzierungslösungen (Privat-/Verbraucherkredit, revolvierender Kredit, zweckgebundener Kredit, Miete mit Kaufoption, kostenloser Kredit).

Der Auszubildende kennt die verschiedenen internen oder externen Finanzierungslösungen (Privat-/Verbraucherkredit, revolvierender Kredit, zweckgebundener Kredit, Miete mit Kaufoption, kostenloser Kredit).

- Er erklärt dem Kunden die Vor- und Nachteile der verschiedenen Finanzierungslösungen.
- Im Falle einer internen Finanzierung beherrscht er die Erstellung eines Kreditformulars.

SOCKEL

- Ein Kaufvertrag wurde ordnungsgemäß ausgefüllt, und eine entsprechende Finanzierung wurde angemessen angeboten.
- Die unterschiedlichen Finanzierungslösungen wurden angemessen erklärt.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, das Einzugsgebiet des Ausbildungsbetriebs zu bestimmen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Der Auszubildende beschreibt den Begriff „Einzugsgebiet“ und erläutert das Ziel, das mit der Bestimmung eines Einzugsgebiets verfolgt wird.
- Er zählt die Methoden zur Bestimmung eines Einzugsgebiets für ein bestehendes Geschäft auf.
- Er ermittelt das Einzugsgebiet ausgehend von einem bestehenden Kundenportfolio (bereitgestellt) durch Aufteilung in Teilgebiete.
- Er schätzt das wirtschaftliche Potenzial dieser Gebiete ein.
- Er positioniert seinen Ausbildungsbetrieb am Markt, indem er Preise, Produkte und Dienstleistungen berücksichtigt.

SOCKEL

- Der Begriff des Einzugsgebiets wurde klar beschrieben. Das mit der Festlegung eines Einzugsgebiets verfolgte Ziel wurde hinreichend erklärt.

Die Methoden zur Bestimmung eines Einzugsgebiets für ein bestehendes Geschäft wurden korrekt aufgezählt. Das Einzugsgebiet ausgehend von einem bereitgestellten bestehenden Kundenportfolio sowie dessen Teilgebiete wurden hinreichend ermittelt.

- Das wirtschaftliche Potenzial dieser Gebiete wurde richtig erläutert. Der Ausbildungsbetrieb wurde korrekt positioniert.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, sein Kundenportfolio zu strukturieren und zu überwachen, indem er die potentielle K nach relevanten Kriterien segmentiert.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Ausgehend von einer gegebenen Situation bestimmt der Auszubildende die Daten, die in seiner Datei enthalten sein müssen:

• Identitätskriterien: Name, Adresse, Bezugsperson, Tätigkeit, Größe, Umsatz, Marge, … • Verhaltenskriterien: Art des Kunden, Entwicklung usw. • B2B und B2C

- Er strukturiert sein Kundenportfolio unter Berücksichtigung

• der Unternehmensstrategie • der Marktentwicklung • der Produkte und Zielgruppen (welche Produkte für welche Zielgruppe) • der erzielbaren Margen • der vorrangigen Zielgruppen • der Besonderheiten des potentielle Kunden

- Er aktualisiert seine Datei entsprechend den Informationen, die er sammelt (Geburts-, Heirats- und Todesanzeigen, Insolvenzen, Geschäftsaufgaben, Fusionen, Ausschreibungen/Vergabebekanntmachungen usw.) oder die ihm von anderen Abteilungen übermittelt werden.
  - Er interpretiert die Organisation eines Zielunternehmens anhand des Organigramms.
  - - Er identifiziert den bevorzugten Ansprechpartner für jeden seiner Kunden (verschiedenen Abteilungen zugeteilt - Einkauf - Allgemeine Dienstleistungen - Produktmanager - Abteilungsleiter usw.).

SOCKEL

- Die Daten erscheinen korrekt in der Datei und sind verwendbar.
- Die Aktualisierung ist korrekt durchgeführt.
- Die Hierarchie ist angemessen erklärt.
- Die Ansprechpartner sind korrekt identifiziert.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, ein Berichtsheft regelmäßig und kohärent zu verwalten. Im Rahmen der Erstellung d Berichtsheftes ist der Auszubildende in der Lage, ein Verbesserungsvorhaben in seinem Tätigkeitsbereich auszuwähler durchzuführen und einen Bericht darüber zu verfassen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

- Der Auszubildende wählt aus einer vorgeschlagenen Auswahl ein Verbesserungsvorhaben in seinem Tätigkeitsbereich aus, das er unter Anleitung seines Ausbildungsbetreuers und unter der Kontrolle seines Ausbildungsberaters durchführt.
- Er verfasst den Bericht verständlich und kohärent auf Französisch oder Deutsch.
- Er verwendet die angemessenen Fachbegriffe.

Er ergänzt seine Berichte mit Bildern und Diagrammen zum Thema.

SOCKEL

- Der Auszubildende hat aus einer vorgeschlagenen Auswahl ein geeignetes Verbesserungsvorhaben ausgewählt.
- Er hat das Verbesserungsvorhaben angemessen durchgeführt.
- Er hat regelmäßig und stichhaltig an der Entwicklung dieses Berichts gearbeitet.
- Er hat die wesentlichen Daten zu den in den verschiedenen Phasen seines Vorhabens durchgeführten Aktivitäten eingegeben.
- Er hat die Fachbegriffe korrekt verwendet.

Er hat seinen Bericht mit relevanten Bildern und Diagrammen ergänzt.