Moduldetails konsultieren

In Ausbildung und Beruf orientieren 2 - FOCMA4

Code des Moduls:	FOCMA4
Leistungsbaustein:	Zu den kaufmännischen und administrativen Tätigkeiten beitragen 2 (ACOM2)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent administratif et commercial - adulte
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, die Tätigkeiten (Produkte/Dienstleistungen) des Ausbildungsbetriebs in den Grundzü
vorzustellen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Die verschiedenen Tätigkeitsbereiche sind bekannt.
- Die Haupttätigkeiten sowie die Produkte/Dienstleistungen des Unternehmens sind erfasst.

SOCKEL

- Der Tätigkeitsbereich des Ausbildungsbetriebs ist ermittelt.

Die Tätigkeiten des Unternehmens sowie die Produkte/Dienstleistungen werden richtig beschrieben.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, Anrufe auf professionelle Art und Weise zu verwalten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

- Die Funktionen der Telefonzentrale sind bekannt.
- Die Kommunikationsregeln für ein- und ausgehende Anrufe sind bekannt:

• Vorgaben bei Anwesenheit oder Abwesenheit des gewünschten Gesprächspartners (Filterung, Identifizierung der Abteilung bzw. der betreffenden Person, Notizen zu den Informationen/Nachrichten, Vertraulichkeit ...); • Vorbereitung der Informationen und Informationsquellen (Telefonverzeichnisse, zu liefernde Auskünfte/Nachrichten ...); • angemessene Verwendung der Höflichkeitsformeln.

SOCKEL

- Die Telefonzentrale wird mit Vernunft und Bedacht genutzt.
- Die Kommunikationsregeln (Sprache, Höflichkeit ...) werden angewandt.
- Die geltenden internen Vorgaben werden eingehalten.
- Die internen und externen Telefonverzeichnisse stehen zur Verfügung.
- Die erfassten/gelieferten Informationen sind verständlich und richtig.
- Die Begrüßung sowie die Verabschiedung erfolgen auf höfliche und zuvorkommende Art und Weise.

3

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

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

- Die wesentlichen Regeln für den Empfang eines Besuchers sind bekannt:

• den Besucher bei seiner Ankunft begrüßen, • sein Anliegen richtig verstehen, • den Gesprächspartner/die Kontaktperson ausfindig machen, • dem Besucher Auskunft erteilen oder ihn um Geduld bitten, • dem Besucher die notwendigen Anweisungen geben oder ihm den Weg zu seinem Gesprächspartner beschreiben, • den Besucher verabschieden.

SOCKEL

- Der Empfang entspricht den erteilten Anweisungen und den betriebsinternen Vorschriften.
- Die beim Empfang und bei der Verabschiedung verwendeten Höflichkeitsformeln sind angemessen.
- Die Organisationsstruktur und das interne Telefonverzeichnis stehen zur Verfügung.
- Das persönliche Verhalten ist angemessen und entspricht dem Image des Unternehmens.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, eingegangene Nachrichten angemessen zu bearbeiten.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

- Die geltenden Verfahren und die zu ergreifenden Schritte werden berücksichtigt.
- Die wesentlichen Kriterien für die Bearbeitung der Nachrichten (Herkunft, Gesprächspartner, Verständnis, Dringlichkeit, Qualität, Kosten...) werden ermittelt.

SOCKEL

- Die geltenden Verfahren und Anweisungen werden strikt beachtet.
- Die Auswahl der zur Verfügung stehenden und eingesetzten Mittel ist sinnvoll.
- Der Gesprächspartner wird identifiziert und die Kontaktinformationen sind vollständig und korrekt.
- Die erfassten/gelieferten Informationen sind verständlich, vollständig und richtig.
- Die Dringlichkeit wird berücksichtigt.
- Die Nachrichten werden der betroffenen Person/Abteilung übermittelt.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, sein Berichtsheft zu aktualisieren und es seinem Arbeitgeber/Ausbilder regelmäßig vorzulegen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Die Berichte werden entsprechend den in den betrieblichen Modulen festgelegten Kompetenzen verfasst.
- Die Formulierungen sind verständlich.
- Grammatik und Rechtschreibung werden anhand der zur Verfügung stehenden Mittel geprüft.
- Die gesammelten Dokumente werden beigefügt.
- Das Berichtsheft wird dem Arbeitgeber/Ausbilder regelmäßig vorgelegt.

SOCKEL

- Die erforderlichen Berichte werden in das Berichtsheft aufgenommen.
- Die Formulierungen sind klar, deutlich und genau.
- Die Grammatik- und Rechtschreibregeln werden angewandt.
- Die Anlagen werden beigefügt.
- Das Berichtsheft liegt vor.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, unter sämtlichen Umständen respektvoll zu handeln.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Die gesellschaftlichen Verhaltensregeln sind bekannt:

• Respekt gegenüber anderen (Loyalität, Höflichkeit, Pünktlichkeit ...).

SOCKEL

- Die gesellschaftlichen Verhaltensregeln werden angewandt.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, betriebliche Informationen diskret zu behandeln.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

- Die Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsregeln werden auf professionelle Art und Weise im Alltag angewandt.

SOCKEL

- Die Verschwiegenheit wird unter sämtlichen Umständen gewährleistet.