Moduldetails konsultieren

Beratung und Verkauf von Individualreisen - FORBV5

Code des Moduls:	FORBV5
Leistungsbaustein:	Organisation de voyages à la carte (VOYCA)
Beruf / **Tätigkeit:**	Agent de voyages
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Gesprächssimulation, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung, Portfolio

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, die Kundenwünsche situationsorientiert und adressatengerecht zu ermitteln und sie Übereinstimmung mit den geografischen und den klimatischen Gegebenheiten zu prüfen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Fragetechniken zur Bedarfsermittlung des Kunden sind bekannt und werden adressatengerecht angewandt.
Kundenprofile sowie Reisemotive sind bekannt und werden zugeordnet.
Kenntnisse bezüglich des Reiseziels, der Reisedauer, Reisesaison und Reiseroute werden mit den Vorstellungen und Wünschen des Kunden abgeglichen.
Der Kundenwunsch wird fachgerecht ermittelt.

SOCKEL

Die passenden Fragetechniken (offene, geschlossene, Alternativfragen...) werden erfolgreich angewandt.
Die verschiedenen Kundenprofile sind korrekt zugeordnet.
Die verschiedenen Reisemotive sind korrekt zugeordnet.
Der Kundenwunsch ist aufgrund der vorhandenen Informationen vollständig und korrekt ermittelt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden die Ein-, Ausreise- und Gesundheitsbestimmungen sowie die damit verbundenen Fristen umfassend zu erläutern.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Die Informationsquellen zur Beschaffung von Ein- und Ausreisebestimmungen sowie Hygiene- und Impfvorschriften sind bekannt.
Die Ein- und Ausreisebestimmungen sowie die Hygiene- und Impfvorschriften werden beachtet und dem Kunden erläutert.
Die Formalitäten und Fristen zur Visabeschaffung und Impfungen sind bekannt und werden dem Kunden erläutert.

SOCKEL

Die Informationen über Ein- und Ausreisebestimmungen, sowie Hygiene- und Impfvorschriften liegen vor und sind vollständig und aktuell.
Die Ein- und Ausreisebestimmungen werden dem Kunden vollständig und verständlich erläutert.
Die Hygiene- und Impfvorschriften werden dem Kunden vollständig und verständlich erläutert.
Notwendige Maßnahmen zur Einhaltung der Fristen zur Visabeschaffung und Impfungen werden dem Kunden verständlich erläutert.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, ein kundenorientiertes Angebot selbstständig zu erarbeiten und die notwendigen Informationen betreffend der einzelnen Reisebestandteile vorzubereiten.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Destinationskenntnisse (z.B. Währungsumrechnung, Klima, Zielgebiete, Unterkunftsmöglichkeiten, Zeitzonen) und Reisethemen werden anhand verschiedener Informationsquellen erarbeitet.
Vor- und Nachteile verschiedener Anreisearten und -möglichkeiten sind bekannt.
Verschiedene Linienflugkombinationen (z.B. Airpass, Transatlantikflüge, Stopover-möglichkeiten, Gabelflug...) sind bekannt.
Die Tarifbestimmungen der verschiedenen Leistungsträger (z.B. Transportmittel, Unterkünfte, Ausflugsangebote...) sind bekannt.
Preise der einzelnen Reisebestandteile werden berechnet und verglichen.
Die Informationen werden auftragsbezogen in Form eines Angebots zusammengefügt.

SOCKEL

Die selbstständig erarbeiteten Informationen über Destinationen und Reisethemen liegen vor.
Die erarbeiteten Informationen zu den einzelnen Reisebestandteilen sind auftragsbezogen, korrekt und vollständig.
Vor- und Nachteile verschiedener Anreisearten und -möglichkeiten liegen vor.
Die Preise und Bestimmungen der verschiedenen Leistungsträger (z.B. Transportmittel, Unterkünfte, Ausflugsangebote...) werden dem Kunden korrekt und vollständig erläutert.
Das Angebot ist kundenorientiert erstellt und liegt vollständig vor.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden in einer fachgerechten Beratung, ein komplettes Angebot zu unterbreit dieses zu reservieren und die dazu gehörigen Reisedokumente (Tickets, Voucher...) auszustellen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Das Gespräch und das Angebot berücksichtigen die wesentlichen Aspekte einer fachgerechten Kundenberatung.
Die Preise der einzelnen Leistungen werden zusammengefasst und dem Kunden als Gesamtpaket unterbreitet und erläutert.
Die einzelnen Bausteine werden in den verschiedenen Reservierungssystemen gebucht.
Reiseversicherungen sind bekannt und werden dem Kunden erörtert.
Die notwendigen Reisedokumente sind bekannt und werden angefragt bzw. ausgestellt.

SOCKEL

Das Gespräch und das Angebot beinhalten alle wesentlichen Aspekte einer fachgerechten Kundenberatung.
Das Angebot ist komplett und stimmt mit dem Kundenwunsch überein.
Die Reservierungssysteme werden korrekt angewandt. Mögliche Reiseversicherungen werden kundengerecht erläutert.
Die Reiseunterlagen liegen vollständig und korrekt vor.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, ein Berichtsheft termingerecht und übersichtlich zu führen, und die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich auf Deutsch oder Französisch festzuhalten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende hält die in der Ausbildung behandelten Themen schriftlich fest und achtet auf eine verständliche Ausdruckweise sowie korrekte Formulierungen in deutscher oder französischer Sprache.
Er ordnet die Aufzeichnungen übersichtlich an und überprüft sie auf Richtigkeit und Vollständigkeit.
Er wendet dabei die richtigen Fachbegriffe an.
Er vervollständigt das Berichtsheft durch themenbezogene Dokumente.

SOCKEL

Das Berichtsheft ist ordentlich, übersichtlich und regelmäßig geführt.
Alle wesentlichen Angaben zu Themen in den entsprechenden Ausbildungsabschnitten sind festgehalten.
Die Berichte sind korrekt auf Deutsch oder Französisch erfasst.
Die Fachbegriffe werden korrekt angewandt.
Beigefügte Dokumente werden themenbezogen beigefügt.