Moduldetails konsultieren

Einfache verkaufsbezogenen Maßnahmen durchführen - FORVE4

Code des Moduls:	FORVE4
Leistungsbaustein:	Kundenempfang (CONCL)
Beruf / **Tätigkeit:**	
Diplom / **Zertifikat:**	Certificat de capacité professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	Der Auszubildende ist in der Lage, im Verkaufsgespräch gemäß den betrieblichen Vorgaben angemessen auf den Kund einzugehen. Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Die Grundlagen eines Verkaufsgesprächs werden angewendet.
Der Auszubildende geht durch gezielte Fragen auf die Anliegen des Kunden ein.
Der Auszubildende beachtet während des Gesprächs das Wohlbefinden des Kunden.

SOCKEL

Das Gespräch ist zielgerichtet geführt.
Die Ansprache des Kunden ist angemessen.
Das Gespräch ist in Luxemburgisch und Französisch oder Deutsch im Großen und Ganzen korrekt geführt.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden ein Warenangebot zu unterbreiten, das dessen Anliegen aufnimmt. Er fähig, das Warenangebot auf Luxemburgisch und in deutscher oder französischer Sprache zu erläutern.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Der Auszubildende legt mehrere Gegenstände/Waren/ Artikel der Sortengruppe/ Artikelgruppe des Sortiments/ Warenangebots, welche den Wünschen des Kunden entsprechen, vor.
Unterschiede im vorgelegten Sortiment werden in Luxemburgisch und Deutsch oder Französisch verständlich erläutert.

SOCKEL

Die vorgelegten Artikel entsprechen den Wünschen des Kunden.
Die Unterschiede im Sortiment sind erklärt.
Die beiden Sprachen sind im Großen und Ganzen korrekt angewendet.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, eine Reklamation unter Anwendung geltender Regeln und betrieblicher Vorgaben entgegenzunehmen und ihre Berechtigung zu prüfen.

Maximale Punktzahl: 18

INDIKATOREN

Der Auszubildende nimmt die zurückgebrachten Waren in Empfang.
Der Auszubildende informiert sich über Ursache/Grund der Reklamation/Art der Beanstandung.
Der Auszubildende nimmt die Mängel in Augenschein.
Der Auszubildende prüft die Berechtigung der Reklamation/Beanstandung.
Die geltenden Garantiebestimmungen/betrieblich en Vorgaben sind bekannt und werden beachtet.

SOCKEL

Die betrieblichen Vorgaben sind beachtet.
Die Berechtigung der Reklamation ist geprüft .

4

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

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die Anforderungen der Verpackung von Waren und setzt sie sachgerecht um.
Die betriebsinternen Verpackungsverordnungen sind bekannt und werden beachtet.
Kundenwünsche hinsichtlich Geschenkverpackungen werden aufgenommen und umgesetzt.

SOCKEL

Die Artikel sind sachgerecht, themen- und anlassgemäß verpackt.