Moduldetails konsultieren

Komplexe betriebliche Verkaufsprozesse durchführen - FORVE5

Code des Moduls:	FORVE5
Leistungsbaustein:	Komplexe Verkaufsprozesse beherrschen (PRCOV)
Beruf / **Tätigkeit:**	Conseiller en vente
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle
Bewertungsmethoden:	Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über Preise und Eigenschaften der Ware sowie über die Verwendungsmöglichkeiten der Artikel aufzuklären.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende informiert sich über die Qualitätskriterien, den Preis sowie die Verwendungsmöglichkeiten der betreffenden Waren.
Er versteht die Verwendungshinweise und erklärt sie dem Kunden korrekt. Er erklärt das Preis-Leistungs-Verhältnis.
Er bietet zunächst Artikel im mittleren Preissegment an und passt das angebotene Sortiment an die Wünsche des Kunden an.
Er lenkt die Aufmerksamkeit des Kunden auf Modeströmungen und neue Trends.
Er informiert den Kunden ausführlich über die Qualität und das Material der angebotenen Artikel.
Er weist den Kunden darauf hin, dass das Produkt einfach zu pflegen ist.
Er gibt Auskunft über die Verwendung, Zweckbestimmung und Lebensdauer des Produkts.

SOCKEL

Der Auszubildende hat relevante Informationen über die Qualität, Preisunterschiede sowie die Verwendung der Waren kommuniziert.

2

Der Auszubildende ist in der Lage, die Kaufmotive und Bedürfnisse der Kunden durch Beobachtung, aktives Zuhören u durch geeignete Fragen zu ermitteln.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende widmet sich voll und ganz dem Kunden, beobachtet seine Reaktionen und hört ihm aufmerksam zu.
Er ermittelt die Kaufmotive und Wünsche des Kunden, indem er offene und relevante Fragen stellt.
Er nutzt die gesammelten Informationen, um auf dieser Grundlage seine Argumente zu entwickeln.
Er vergewissert sich, dass der Kunde ihn richtig verstanden hat.
Er bestätigt den Kunden in seiner Entscheidung. Er fragt diskret, ob der Kunde noch etwas anderes benötigt.

SOCKEL

Der Auszubildende hat die Kaufmotive und Bedürfnisse des Kunden auf zufriedenstellende Weise verstanden und im Verkaufsgespräch berücksichtigt.

3

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden über das Rückgaberecht von Artikeln, interne Rücknahmelösungen und umweltgerechte Entsorgung von Waren aufzuklären.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende setzt den Kunden über das Rückgaberecht und interne Rücknahmelösungen in Kenntnis.
Er klärt den Kunden über die umweltgerechte Entsorgung der Waren auf.

SOCKEL

Das Rückgaberecht, interne Rücknahmelösungen und die umweltgerechte Entsorgung der Waren wurden dem Kunden kompetent und klar erklärt.

4

Der Auszubildende ist in der Lage, auf die Argumente des Kunden einzugehen, indem er mit gezielten Fragen und relev
Antworten den Kunden zur Kaufentscheidung führt.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende kennt die gängigen Fragetypen und wendet sie gezielt an: • offene, geschlossene Fragen • Kontrollfragen • Alternativfragen • Suggestivfragen • … Er stellt durch Kontrollfragen sicher, dass er die Wünsche des Kunden richtig verstanden hat.
Er schlägt Alternativen vor.
Er erklärt die Vorteile des Artikels, für den sich der Kunde interessiert.
Er erwähnt während des Verkaufsgesprächs die Leistungen, die das Unternehmen anbietet.
Er reagiert angemessen auf Einwände und Argumente des Kunden: Er nimmt eine selbstsichere Haltung ein, drückt sich klar und verständlich aus. Er hält Augenkontakt.

SOCKEL

Der Auszubildende hat gezielte und überzeugende Fragen gestellt, die den Verkauf gefördert haben. Der Kunde zeigt Interesse an einem Kauf.

5

Der Auszubildende ist in der Lage, dem Kunden Alternativen anbieten, mit dem Ziel, seine Kaufentscheidung zu unterst
und den Verkauf abzuschließen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende bietet Artikel anderer Marken von gleicher oder höherer Qualität an.
Er begründet die Preisunterschiede.
Er erklärt die verschiedenen Qualitäten der Ware.
Er weist im Verkaufsgespräch auf die Unterschiede zwischen den Hersteller- und den Handelsmarken hin.
Er erklärt dem Kunden die Alternativen zuvorkommend und ausführlich.
Er fragt den Kunden nach seiner Meinung zu den angebotenen Artikeln.

SOCKEL

Der Auszubildende hat Alternativen angeboten, die für den Kunden geeignet sind.
Der Kunde zeigt Interesse.

6

Der Auszubildende ist in der Lage, die Reservierung bzw. Bestellung von Waren gemäß den geltenden Vorgaben durchzuführen.

Maximale Punktzahl: 12

INDIKATOREN

Der Auszubildende erfasst die Daten des Artikels sowie die Kontaktdaten des Kunden.
Er kennzeichnet den Artikel als reserviert und lagert ihn an der vorgesehenen Stelle. Er führt die Bestellung gemäß den geltenden Vorgaben aus.

SOCKEL

Der Auszubildende hat die erforderlichen Schritte bei der Reservierung und Bestellung eines Artikels befolgt und die Vorgänge vorschriftsmäßig ausgeführt.

7

Der Auszubildende ist in der Lage, den Kunden zu einem Zusatzkauf anzuregen und ihm Zubehör anzubieten.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende verschafft sich einen Überblick über das gesamte Sortiment einer Produktreihe.
Er berät den Kunden über die Verwendungsmöglichkeiten und die technischen Eigenschaften von Zubehör.
Er bietet Zubehör an, ohne zu sehr zu drängen.
Er weist den Kunden auf Neuheiten hin. Er nutzt seine grundlegenden Produktkenntnisse.

SOCKEL

Der Auszubildende hat den Kunden zu einem Zusatzkauf bewegt und ihm kompetent Zubehör angeboten.

8

Der Auszubildende ist in der Lage, regelmäßig und zusammenhängend ein Berichtsheft zu führen, die in der Ausbildung behandelten Themen in korrektem Deutsch oder Französisch darin festzuhalten und seine Berichte mit Fachausdrücken Bildern, Schemata und persönlichen Argumenten zu ergänzen.

Maximale Punktzahl: 6

INDIKATOREN

Der Auszubildende vervollständigt regelmäßig die Berichte zu den im Rahmen der Ausbildung behandelten Themen gemäß den erhaltenen Anweisungen.
Der Auszubildende verfasst seine Berichte zusammenhängend und verständlich auf Deutsch oder Französisch.
Der Auszubildende verwendet die richtigen Fachbegriffe.
Der Auszubildende ergänzt seine Berichte mit Bildern und Schemata, die mit den Themen und seinen Aufgaben in Zusammenhang stehen.
Der Auszubildende konsultiert gemäß den Anweisungen spezielle Informationsquellen, um sein Wissen über Waren zu vertiefen.
Er sammelt und dokumentiert die Informationen.

SOCKEL

Der Auszubildende hat sein Berichtsheft ordentlich, zusammenhängend und regelmäßig geführt.
Er hat die wichtigsten Informationen zu den Tätigkeiten eingetragen, die er in den verschiedenen Phasen seiner Ausbildung ausgeführt hat.
Der Auszubildende hat die Fachbegriffe korrekt verwendet.
Der Auszubildende hat seine Berichte mit aussagekräftigen Bildern und Schemata ergänzt.
Der Auszubildende hat mindestens fünf Berichte pro Halbjahr verfasst.
Der Auszubildende hat die Recherchen organisiert und zielgerichtet durchgeführt. Der Auszubildende hat die wichtigsten Informationsquellen konsultiert.