

Moduldetails konsultieren

In Ausbildung und Beruf orientieren 2 - FOCMA4

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

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1</div>	<p>Der Auszubildende ist in der Lage, die Tätigkeiten (Produkte/Dienstleistungen) des Ausbildungsbetriebs in den Grundzügen vorzustellen.</p> <p style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 10px;">Maximale Punktzahl: 6</p>
<p><b>INDIKATOREN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die verschiedenen Tätigkeitsbereiche sind bekannt.</li><li>• Die Haupttätigkeiten sowie die Produkte/Dienstleistungen des Unternehmens sind erfasst.</li></ul> <p><b>SOCKEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Tätigkeitsbereich des Ausbildungsbetriebs ist ermittelt.</li></ul> <p>Die Tätigkeiten des Unternehmens sowie die Produkte/Dienstleistungen werden richtig beschrieben.</p>	

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 beigelegt.
- 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 beigelegt.
- 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.