


Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins

 <p>Der Qualifizierungsbaustein wurde im Rahmen des Projektes „QuiB“ erstellt und erprobt unter Mitarbeit folgender Betriebe:</p>	Name und Anschrift des durchführenden Betriebes / Trägers / Anbieters:
<ul style="list-style-type: none">▪ Pur Pur Kinderspiele Versand, 61348 Bad Homburg	

Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins:

Umgang mit Kunden und Auftragsannahme

Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:

Servicefachkraft Dialogmarketing

Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing vom 23. Mai 2006. Herausgegeben im Bundesgesetzblatt Jahrgang 2006 Teil I Nr. 25, ausgegeben zu Bonn am 31. Mai 2006

Bezeichnung, Datum der Anerkennung, Fundstelle der Ausbildungsordnung im Bundesgesetzblatt/Bundesanzeiger

Qualifizierungsziel:

Der/Die Jugendliche kennt die Umgangsregeln mit Telefonkunden und kann selbstständig Aufträge annehmen und ablegen.

Allgemeine, übergreifende Beschreibung der zu erwerbenden Qualifikationen und ausgeübten Tätigkeiten

Dauer der Vermittlung:

140 Stunden

Angabe der Dauer in Zeitstunden bzw. Wochen mit Wochenstundenangabe

Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
1. Vertragliche Regelungen, Rechte und Pflichten Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> ▪ kennt die Bestandteile des Vertrages. ▪ kann die wesentlichen Inhalte des Arbeitsvertrages darstellen. ▪ kennt seine Rechte und Pflichten und kann sie benennen. 	§4 Nr. 1.2 a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der am dualen System Beteiligten beschreiben e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrags darstellen
2. Unternehmen und Dienstleistungen des Unternehmens kennen und verstehen lernen Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> ▪ kennt das Unternehmen mit seinen Aufgabenstellungen und Dienstleistungen. ▪ kennt seine/ihre Rolle in dem Unternehmen und kennt seine/ihre Ansprechpartner/innen. ▪ kann den Betrieb und seine Aufgaben beschreiben. 	§4 Nr. 1.1. b) Aufbau und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern. §4 Nr. 2. c) das Leistungsspektrum des Ausbildungsbetriebs darstellen
3. Informations- und Kommunikationssysteme Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> ▪ kennt die hausinterne Telefonanlage und kann sie eigenständig bedienen. ▪ kann die betriebsübliche Software bedienen. ▪ kennt das betriebsspezifische Ablagesystem für Bestellungen. ▪ kann die notwendigen Daten für Bestellungen eingeben, pflegen und sichern. 	§4 Nr. 6.1. a) Kommunikationsanlagen nutzen b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden §4 Nr. 6.2. c) Daten eingeben, pflegen und sichern
4. Kundenbetreuung Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> ▪ kennt die Umgangsregeln mit Telefonkunden. ▪ kann eingehende Gespräche entgegennehmen und weiterleiten. ▪ kann während des Gesprächs Kunden- und Auftragsdaten erfassen. ▪ kann die aufgenommenen Daten auf Vollständigkeit überprüfen. ▪ kann verwertbare Gesprächsnotizen anfertigen und an Dritte weiterleiten. 	§4 Nr. 5.2. a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs aufrufen und erfassen

<p>5. Arbeitsplatzvorschriften</p> <p>Der/Die Jugendliche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ kennt die Arbeitsschutzvorschriften seines Arbeitsplatzes und kann sie anwenden. ▪ kann Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen einleiten. ▪ kann die Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden. ▪ kennt die Umweltvorschriften seines Arbeitsplatzes und kann sie anwenden. 	<p>§4 Nr. 1.3.</p> <p>b) berufsbezogene Arbeits- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen.</p> <p>§4 Nr. 1.4.</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regeln des Umweltschutzes anwenden.</p>
---	---

Leistungsfeststellung:

Element 1 –mündliche Abfrage / Gespräch

Element 2 – Beschreibung des Betriebs z. B. durch eine kleine Präsentation oder Erstellung einer Mappe.

Element 3 – Beobachtung beim selbstständigen Bedienen der Kommunikationssysteme.
– Fachgespräch mit Fragestellungen

Element 4 – Erläuterung der Gesprächsnotizen und Überprüfung
– Verschriftlichung der Regeln beim Telefonieren

Element 5 – mündliche Abfrage / Gespräch

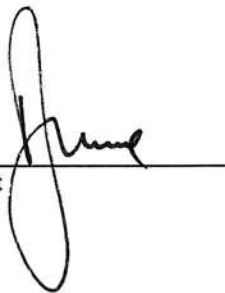
Beschreibung der Art der Leistungsfeststellung, etwa Prüfungsgespräch, schriftlicher Test, kontinuierliche Tätigkeitsbewertung

Die Übereinstimmung dieses Qualifizierungsbildes mit den Vorgaben des § 3 der
Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung wird durch die Industrie- und
Handelskammer bestätigt.

08.08.2006

Datum

Unterschrift



Siegel:



Das Projekt „QuiB – Qualifizierungsbausteine im Betrieb“ hat die Verbesserung
der betrieblichen Ausbildungsvorbereitung zum Ziel.
Das Projekt läuft von 01.03.2005-31.12.2007.

gefördert vom:



Europäischer
Sozialfonds

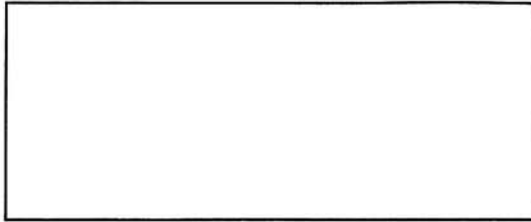
Hessisches
Ministerium für
Wirtschaft,
Verkehr und
Landesentwicklung



durchgeführt vom:



Institut für berufliche Bildung,
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH
Herrnstraße 53
63065 Offenbach



(Name und Anschrift des Betriebes, Trägers oder sonstigen Berufsausbildungsvorbereitung)

Zeugnis

nach § 7 der Berufsausbildungsvorbereitungs-Bescheinigungsverordnung über die Leistungsfeststellung zum Abschluss des Qualifizierungsbausteins

Umgang mit Kunden und Auftragsannahme

(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

Herr/Frau
(Name) (Anschrift der teilnehmenden Person)
geboren am in
hat vom bis
(Dauer)
im Rahmen der
(Art der berufsausbildungsvorbereitenden Maßnahme)

an dem Qualifizierungsbaustein **Umgang mit Kunden und Auftragsannahme**

(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

teilgenommen und das Qualifizierungsziel mit

- ☐ gutem Erfolg
☐ mit Erfolg
(Einordnung gemäß § 6)

erreicht.

Das Qualifizierungsziel umfasst:

Der/Die Jugendliche kennt die Umgangsregeln mit Telefonkunden und kann selbstständig Aufträge annehmen und ablegen.

(Angaben zum Qualifizierungsziel)

Der Qualifizierungsbaustein ist dem anerkannten Ausbildungsberuf

Servicefachkraft Dialogmarketing

(Bezeichnung des Ausbildungsberufes)

zuzuordnen.

Die fachlichen Bestandteile des Qualifizierungsbausteins sind dem beigegeführten Qualifizierungsbild zu entnehmen.

Datum

Unterschrift(en).....

.....
(Betrieb, Träger oder sonstiger Anbieter der Berufsausbildungsvorbereitung)