


## 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"><li>▪ Fitness Company, 60435 Frankfurt</li></ul>	

### Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins:

Organisation, Verkauf, Marketing und Kundenbetreuung im Fitness-Studio

### Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:

Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen, Sport- und Fitnesswirtschaft sowie Veranstaltungswirtschaft in der Fassung vom 23. Juli 2001 (abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1878 vom 27. Juli 2001)

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

### Qualifizierungsziel:

Der/Die Jugendliche kennt die Leistungsangebote des Unternehmens und kann selbstständig und fachgerecht einfache Informations-, Beratungs-, und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten sowie bei Marketingmaßnahmen mitwirken

Allgemeine, übergreifende Beschreibung der zu erwerbenden Qualifikationen und ausgeübten Tätigkeiten

### Dauer der Vermittlung:

420 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
<b>1. Vertragliche Regelungen, Rechte und Pflichten</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Bestandteile des Vertrages, die damit verbundenen Rechte und Pflichten und kann sie erläutern.</li> </ul>	§10 Nr. 1.2 a) die Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis feststellen und die Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben e) wesentliche Inhalte eines Arbeitsvertrages klären
<b>2. Aufbau, Struktur und Zielsetzung des Unternehmens</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt den Aufbau des Unternehmens und die Geschäftsfelder und kann einen Überblick geben.</li> <li>▪ kennt den Hintergrund des weltweiten Konzerns, dessen Leitbild und Zielsetzung und kann dies grob erläutern.</li> </ul>	§10 Nr. 1.1 a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebes im gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Aufbau, Struktur und Leitbild des Betriebes erläutern d) Geschäftsfelder des Ausbildungsbetriebes darstellen
<b>3. Arbeitskleidung</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die verschiedenen Arbeitsbekleidungen, kann sie unterscheiden und kennt die externe und interne Bedeutung.</li> <li>▪ kennt die Vorgaben für ein gepflegtes Äußeres und die Pflege der Kleidung und kann sie umsetzen.</li> </ul>	§10 Nr. 1.2 f) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie die für den Ausbildungsbetrieb geltenden tariflichen Regelungen beachten §10 Nr. 4.2 a) den Betrieb zielgruppenspezifisch präsentieren
<b>4. Informations- und Kommunikationssysteme</b> Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt das Kassen- und Computersystem und kann beides selbstständig und richtig bedienen</li> <li>▪ kann über das Kassensystem selbstständig Warenverkäufe abwickeln und dabei aktuelle Bonus-Angebote berücksichtigen und anbieten</li> <li>▪ kann eigenständig und richtig über das Computersystem Kunden ein- und auschecken, Platzreservierungen vornehmen, sowie Terminplanung und -überwachung für Trainer vornehmen.</li> <li>▪ kann im Computersystem Abweichungen von Vertragserfüllungen feststellen und dem Kunden Mitteilung darüber geben und gegebenenfalls Informationen zur internen Bearbeitung weiterleiten</li> </ul>	§10 Nr. 3.1 a) Bedeutung und Nutzungsmöglichkeiten von Informations- und Kommunikationssystemen für den Ausbildungsbetrieb erläutern d) Betriebssystem, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden e) Informationen erfassen; Daten eingeben, sichern und pflegen §10 Nr. 12 a) Nutzungs-, Belegungs- und Personaleinsatzpläne erstellen §10 Nr. 2.3 c) Leistungsbereitstellung und Vertragserfüllung überwachen, bei Abweichungen korrigierende Maßnahmen einleiten



<p><b>5. Kundenorientierte Kommunikation, Verkauf und Kundenbetreuung</b></p> <p>Der/Die Jugendliche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt den angemessenen Umgang mit Kunden, kann mit deren Wünschen, Ansprüchen und Kritik situationsgerecht umgehen.</li> <li>▪ kann Mitglieder freundlich empfangen und engagiert und fachkompetent beraten und betreuen.</li> <li>▪ kann Situationen auch dahingehend einschätzen, wann Kollegen hinzuzuziehen und Informationen weiterzuleiten sind.</li> <li>▪ kennt die Sport-, Supplement- und Bonus-Angebote und kann Kunden selbstständig beraten und Produkte verkaufen.</li> <li>▪ kann mit neuen Mitgliedern ein kompetentes Erstgespräch mit Abfrage aller relevanten Daten führen. Die erfragten Daten bereitet er entsprechend zur Übergabe an einen Trainer auf</li> </ul>	<p>§10 Nr. 3.4</p> <p>a) Auswirkungen von Informationen, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten</p> <p>c) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten</p> <p>d) Regeln für kundenorientiertes Verhalten anwenden</p> <p>§10 Nr. 14a) Besucher empfangen, beraten und betreuen</p> <p>§10 Nr. 3.3c) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren</p> <p>d) Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</p> <p>§10 Nr. 14e) Konfliktfelder, die sich aus der Betreuung von Mitgliedern und Kunden ergeben, feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten einleiten</p> <p>§10 Nr. 4.2b) Dienstleistungen anbieten, Kunden beraten und Verträge abschließen</p> <p>§10 Nr. 7a) die gesundheitlichen, sozialen und ökonomischen Wirkungen des Sports bei der Präsentation des Betriebes berücksichtigen</p> <p>§10 Nr. 8d) Sportangebote und ergänzende Leistungen anbieten</p> <p>e) bei der Gestaltung von zusätzlichen Dienstleistungen und der Zusammenstellung ergänzender Produkte mitwirken</p>
<p><b>6. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit</b></p> <p>Der/Die Jugendliche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Bedeutung der zielgruppenspezifischen Ansprache und Präsentation des Unternehmens und kann sich selbst daran halten.</li> <li>▪ kennt einige verkaufsfördernde Maßnahmen, kennt deren Einsatz und kann bei der Umsetzung einer Maßnahme mitwirken.</li> </ul>	<p>§10 Nr. 4.2</p> <p>a) den Betrieb zielgruppenspezifisch präsentieren</p> <p>§10 Nr. 11</p> <p>a) Maßnahmen der Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit durchführen</p> <p>c) an der Gestaltung von Werbebotschaften und sonstigen Informationen mitwirken</p> <p>§ 10 Nr. 14</p> <p>d) Mitgliederwerbungs- und Rückgewinnungsaktionen durchführen</p>
<p><b>7. Warenbestand/Beschaffung</b></p> <p>Der/Die Jugendliche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kann selbstständig den Warenbestand überprüfen und Bedarfsmeldungen weitergeben.</li> </ul>	<p>§10 Nr. 2.2</p> <p>a) Bedarf an ergänzenden Dienstleistungen und Produkten ermitteln</p>
<p><b>8. Inventur</b></p> <p>Der/Die Jugendliche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kennt die Bedeutung und den Ablauf der Inventur und kann bei der Bestandserfassung mitwirken.</li> </ul>	<p>§10 Nr. 9</p> <p>g) an Geschäftsabschlüssen, Inventur und Jahresabschluss mitwirken</p>

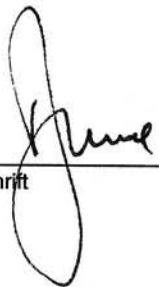
### Leistungsfeststellung:

Element 1 - 8 – Leistungsfeststellung erfolgt über regelmäßige Beobachtung und  
Bewertungsgespräche

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



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

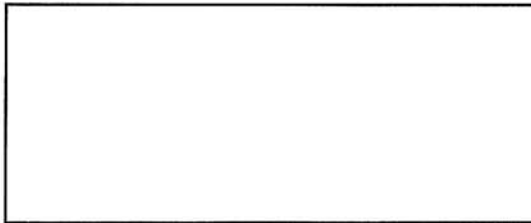
gefördert vom:



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

### **Organisation, Verkauf, Marketing und Kundenbetreuung im Fitness-Studio**

(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 Organisation, Verkauf, Marketing und Kundenbetreuung im Fitness-Studio

(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

teilgenommen und das Qualifizierungsziel mit

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

erreicht.

Das Qualifizierungsziel umfasst:

Der/Die Jugendliche kennt die Leistungsangebote des Unternehmens und kann selbstständig und fachgerecht einfache Informations-, Beratungs-, und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten sowie bei Marketingmaßnahmen mitwirken.

(Angaben zum Qualifizierungsziel)

Der Qualifizierungsbaustein ist dem anerkannten Ausbildungsberuf Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen, Sport- und Fitnesswirtschaft sowie Veranstaltungswirtschaft

(Bezeichnung des Ausbildungsberufes)

zuzuordnen.

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

Datum .....

Unterschrift(en).....

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