




Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins

 Der Qualifizierungsbaustein wurde im Rahmen des Projektes „QuiB“ erstellt und erprobt unter Mitarbeit folgender Betriebe:	Name und Anschrift des durchführenden Betriebes / Trägers / Anbieters:
▪ Alpha Bella Vacanzia 65439 Flörsheim	

Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins:

Kundenkommunikation und -beratung im Reisebüro

Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:

Reiseverkehrskaufmann/-frau

Ausbildungsrahmenplan für den/die Reiseverkehrskaufmann/-frau gemäß Verordnung vom 18. März 2005. Bundesgesetzblatt Teil 1 Seite 806 vom 23. März 2005

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

Qualifizierungsziel:

Der/Die Jugendliche kann kleinere Kundenberatungen selbstständig führen und größere Anfragen betriebsintern weiterleiten und unterstützen.

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
1. Kommunikation Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kann eingehende Gespräche am Telefon annehmen▪ kann beurteilen, ob die Auskunft selbständig gegeben werden kann oder das Gespräch weitergeleitet werden muss▪ kann Gesprächsnotizen anfertigen und weiterleiten▪ kann die Kommunikationsmittel unter Beachtung betrieblicher Standards einsetzen.	§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1 <ul style="list-style-type: none">a) Kundenkontakte pflegenb) Anfragen bearbeiten § 4 Abs. 1 Nr. 2.1 <ul style="list-style-type: none">a) Vollmachten und Verantwortungen im Betrieb beachtenc) Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen § 4 Abs. 1 Nr. 2.2 <ul style="list-style-type: none">e) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen
2. Korrespondenz Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kann die Korrespondenz (Briefe, Fax, E-Mail) aus dem Tagesgeschäft nach Absprache sachgerecht bearbeiten.	§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1 <ul style="list-style-type: none">a) Kundenkontakte pflegenb) Anfragen bearbeiten § 4 Abs. 1 Nr. 2.1 <ul style="list-style-type: none">a) Vollmachten und Verantwortungen im Betrieb beachtenc) Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen § 4 Abs. 1 Nr. 2.2 <ul style="list-style-type: none">e) Informations- und Telekommunikationsdienste kosten- und leistungsorientiert nutzen
3. Informations- und Kommunikationssysteme Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kann das betriebseigene Informations- und Reservierungssystem bedienen▪ kann Preise nach Kategorien aufrufen.▪ kann den Buchungsstatus von Angeboten abfragen (verfügbar oder ausgebucht)▪ kann Abfragen ob Flüge und welche Flüge (Zeiten und Konditionen) verfügbar sind▪ kann Reservierungen nach Vorgaben vornehmen	§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2 <ul style="list-style-type: none">a) Daten erfassen, aufbereiten und pflegenb) Informations- und Kommunikationssysteme aufgaben- und verkaufsorientiert nutzenc) mit einem computergestützten Reservierungssystem Informationen und Daten beschaffen, verarbeiten und verkaufsorientiert anwenden § 4 Abs. 1 Nr. 9.1 <ul style="list-style-type: none">a) Reservierungen durchführenb) Reservierungs- und Informationssysteme nutzen



4. Datenschutz und Datensicherheit Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kennt die Regeln zum Datenschutz, insbesondere für Kundendaten▪ kann Daten und Dokumente sichern	§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3 <ul style="list-style-type: none">a) Regelungen zum Datenschutz anwendenb) Datenpflege und Datensicherung begründen, Daten sichern
5. Beratungsgespräche Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kann Beratungsgespräche unterstützen▪ kann kleinere Beratungsgespräche selbstständig durchführen▪ weiß, welche Kataloge zu welchen Anfragen / Zielen nötig sind und kann das richtige Material zum Gespräch bringen▪ ist im Kundenkontakt immer freundlich und zuvorkommend▪ Kennt kommunikationsfreundliche Verhaltensweisen und kann sie einsetzen z. B. Kunden einbeziehen - Bildschirm mit aufgerufenen Angeboten ist sichtbar▪ kennt typische Fragen im Kundengespräch und kann darauf eingehen	§ 4 Abs. 1 Nr. 4.1 <ul style="list-style-type: none">a) Kundenkontakte herstellen, nutzen und pflegenc) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert verhalten und kommunizierend) Kundenzufriedenheit prüfen und eigenes Verhalten anpassen § 4 Abs. 1 Nr. 2.2 <ul style="list-style-type: none">c) mit einem computergestützten Reservierungssystem Informationen und Daten beschaffen, verarbeiten und verkaufsorientiert anwenden § 4 Abs. 1 Nr. 2.1 <ul style="list-style-type: none">b) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigenc) Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und Informationsquellen nutzen
6. Pauschalreisen Der/Die Jugendliche <ul style="list-style-type: none">▪ kennt die verschiedenen Anbieter für Pauschalreisen▪ kennt die Positionen, die ein Pauschalangebot beinhalten muss▪ kann ein Pauschalangebot nach Anforderungen zusammenstellen und ausarbeiten	§ 4 Abs. 1 Nr. 6.2 <ul style="list-style-type: none">a) über Bestandteile einer Pauschalreise Auskunft gebenb) Pauschalreisen verschiedener Anbieter vergleichen und bewertene) touristische Einzelleistungen zu einem Pauschalangebot bündeln

Leistungsfeststellung:

Element 1-6 Beobachtung und Feedback im Tagesgeschäft,
Erfüllung projektbezogener Aufgaben mit Rückmeldung

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.

30.09.2007
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.

Projektförderung:



Europäischer
Sozialfonds

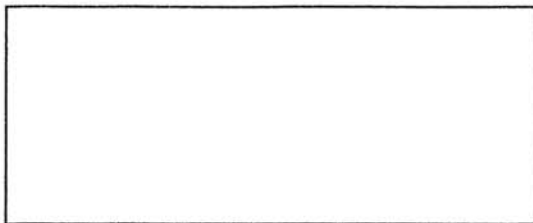
Heutsches
Ministerium für
Wirtschaft,
Verkehr und
Landesentwicklung



Projektdurchführung:



Institut für berufliche Bildung,
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH
Hermstraße 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

Kundenkommunikation und -beratung im Reisebüro

(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 Kundenkommunikation und -beratung im Reisebüro
(Bezeichnung des Qualifizierungsbausteins)

teilgenommen und das Qualifizierungsziel

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

erreicht.

Das Qualifizierungsziel umfasst:

Der/Die Jugendliche kann kleinere Kundenberatungen selbstständig führen und größere Anfragen betriebsintern weiterleiten und unterstützen.

(Angaben zum Qualifizierungsziel)

Der Qualifizierungsbaustein ist dem anerkannten Ausbildungsberuf

Reiseverkehrskaufmann/-frau

(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)