

Gesprächssituation **Neuzuzüger erkundigt sich pers. bei Firma XY nach Organisation, Produkte und Dienstleistungen**

Bewertungsbogen für Experten

Kandidat: **Manuela Mustermann, Firma XY** Kandidatennummer: **XXX** Datum: **07.06.2006**

Sozialkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	Bewertung				Begründung
		3	2*	1	0	
1.6 Kommunikations- Fähigkeit (doppelt gewichtet)	<i>Klare Ausdrucksweise Hört dem Besucher geduldig zu Fragt höflich nach bei Unklarheit</i>					
1.5. Flexibilität (doppelt gewichtet)	<i>Geht auf die Kundenwünsche ein und versucht mit guter Argumentation zu beraten Kann sich dem veränderten Verhalten des Kunden anpassen</i>					
1.14 Umgangsformen anwenden	<i>Begrüsst und verabschiedet Kunde freundlich mit Namen Verhält sich respektvoll, jedoch nicht unterwürfig Findet den richtigen Ton</i>					
Summe Sozialkompetenz						

Methodenkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	Bewertung				Begründung
		3	2*	1	0	
2.10 Verkaufstechniken (doppelt gewichtet)	<i>Es gelingt die Wünsche und Vorstellungen des Kunden erkennbar zu machen Überzeugt mit guten Argumenten Findet Lösungen die auf den Partner passen Wirkt beratend und unaufdringlich</i>					
2.5. Mit Infoquellen Umgehen (doppelt gewichtet)	<i>Erklärt dem Kunden klar die momentane Situation und deren Auswirkungen (Heizöl)</i>					
2.11. Vernetztes Denken	<i>Legt Kenntnisse über das Zusammenspiel verschiedener Faktoren wie Produkte und Dienstleistungen dar</i>					
Summe Methodenkompetenz						

Fachkompetenz	Kriterien zur Beobachtung	Bewertung				Begründung
		3	2*	1	0	
2.5.1.1 Fachausdrücke kennen (doppelt gewichtet)	<i>Erwähnt die in der Branche üblichen Fachausdrücke, erklärt evt. deren Bedeutung dem Kunden zum besseren Verständnis des Vorganges</i>					
3.3.1.1 Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären (doppelt gewichtet)	<i>Kann die diverse Zahlungsarten unterscheiden und erklären wie Barzahlung, Rechnung, Kreditkarten und Bank- resp. Postkarte. Kennt deren Kosten für den Betrieb</i>					
1.3.1.2 Konkurrenz und deren Produkte kennen.,	<i>Konkurrenten nennen und deren Preise und Dienstleistungen kennen Bei den eigenen Vergleichsprodukten Zusatznutzen Und Leistungen Aufzeigen Im Vergleich zur Konkurrenz</i>					
1.6.1.2 Arbeitsabläufe beschreiben	Frage: Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb nun an dieser Stelle weiter? Der Kandidat schildert anschaulich die nächsten Schritte, die in dieser Situation ablaufen würden.					
Summe Fachkompetenz						

Zusammenfassung

Summe Kompetenzen	Maximal zu erreichende Punkte	Erreichte Punkte
Sozialkompetenz	15	
Methodenkompetenz	15	
Fachkompetenz	18	
Total	48	
0 = nicht erfüllt 1 = teilweise erfüllt 2 = erfüllt (erwartete Leistung) 3 = gut erfüllt		
	Expertenunterschrift:	
	Expertenunterschrift:	