

# Ausbildungsprogramm: IGKG-TG: Muster Verkauf

<b>Name Lernende(r)</b> <b>Modelllehrgang</b>	Muster Max Modelllehrgang 2003 Dienstleistung & Administration E	<b>Lehrbetrieb</b>	Lehrbetriebsverbund TG, 8580 Amriswil
<b>ALS-Nummer</b> 4	<b>Ausbildnername</b> Kluge Carla	<b>Startdatum Abteilungsperiode</b> 1.2.2010	<b>Enddatum Abteilungsperiode</b> 15.8.2010

Sachgebiet / Arbeitsbereich	Konkrete Tätigkeit	Berufs-, Firmen- und Branchenkenntnisse	LZ'Nr.
Anfragen, Auskünfte	- Auskünfte über Waren resp. Dienstleistungen gegenüber internen und externen Stellen erteilen - Anfragen entgegennehmen und bearbeiten - Abklärungen und Rückfragen mit internen Stellen (Einkauf, Rechnungswesen, etc.) machen	- Die Bearbeitung einer Anfrage erklären - Typische Produkte resp. Dienstleistungen des Lehrbetriebes aufzählen - Einsatzbereiche, Verwendungszwecke der Produkte und Dienstleistungen kennen - Ausführungen, Serviceleistungen, Preise, Lieferfristen und Zahlungskonditionen nennen	1.1.1.2 Kundengespräch führen 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden 1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen 1.2.1.1 Dienstleistungen kennen 1.2.2.1 Produkte und Dienstleistungen kennen 1.2.2.5 Kunden überzeugen 2.1.1.2 Telefon bedienen 4.4.1.1 Telefongespräche führen 4.4.1.2 Kundengespräche führen
Fakturieren	- Die Daten für die Rechnungsstellung ermitteln - Rechnungen schreiben oder auslösen		1.7.6.3 Rechnungen erstellen 1.7.6.4 Belege kontieren
Kundenkreis	- Kundendaten erfassen, bearbeiten	- Kundenstruktur (Regionen, Absatzgruppen, Mittler, etc.) beschreiben	1.1.2.3 Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen 1.2.1.2 Kundendatei erklären 1.2.1.3 Kundendatei führen 2.1.4.2 Umgang mit Daten des Lehrbetriebes 3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen
Offerten, Auftragsbestätigungen	- Angaben der Kunden für das Erstellen von Offerten und Auftragsbestätigungen entgegen nehmen und im Auftragsbearbeitungssystem erfassen - Interne Abklärungen treffen betr. Lieferfristen, Zahlungskonditionen - Offerten und Auftragsbestätigungen auslösen resp. nach Vorgaben schreiben	- Das Vorgehen beim Erstellen von Offerten und bei Bestellungen erklären	1.2.2.3 Verkaufsformen kennen 1.7.7.2 Gesetzliche Grundlagen erläutern 2.1.1.1 Textdokumente erfassen 2.2.3.1 Ansprechende Dokumentationen erstellen 2.5.1.1 Fachausdrücke kennen 3.1.1.2 Standesregeln der Branche kennen 3.1.1.3 Image des Lehrbetriebes kennen 3.3.6.1 Markt beschreiben 3.3.8.3 Kaufvertragsinhalte nennen 4.1.3.1 Verständliche und adressatengerechte Aussagen formulieren

Sachgebiet / Arbeitsbereich	Konkrete Tätigkeit	Berufs-, Firmen- und Branchenkenntnisse	LZ'Nr.
Versand / Transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einfache Transporte bearbeiten und veranlassen</li> <li>- Lieferscheine und Transportpapiere ausstellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Vorgehen beim Post- und Bahnversand im Inland beschreiben</li> <li>- Die wichtigsten Transportarten, Speditionsunternehmen und Kosten nennen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.6.1.2 Arbeitsabläufe beschreiben</li> <li>1.6.1.3 Arbeitsabläufe analysieren</li> <li>2.1.3.2 Termine planen</li> <li>2.2.2.1 Arbeitsabläufe bewusst und effizient gestalten</li> </ul>
Wünsche von Drittpersonen / Reklamationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wünsche und Reklamationen entgegennehmen, prüfen und verarbeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erklären, wie man heikle Gespräche führt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1.2 Kundengespräch führen</li> <li>1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen</li> <li>1.1.2.1 Argumente und Vorschläge bringen</li> <li>1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten</li> <li>1.1.3.1 Umgangsformen anwenden</li> <li>1.3.2.1 Einwände entkräften</li> <li>1.3.2.2 Im Kundengespräch Einwände entkräften</li> <li>2.1.1.2 Telefon bedienen</li> <li>4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen</li> <li>4.4.1.1 Telefongespräche führen</li> <li>4.4.1.2 Kundengespräche führen</li> </ul>