





## QUALIFIKATIONSVERFAHREN (QV)

### Allgemeine Bestimmungen

Das Qualifikationsverfahren (QV) besteht aus einem schulischen und einem betrieblichen Teil. Sie gilt als bestanden, wenn sowohl im betrieblichen als auch im schulischen Teil die Bestehensnormen erfüllt sind.

- a) Die **betriebliche Prüfung** gilt als bestanden, wenn die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt und wenn höchstens eine Fachnote ungenügend ist und nicht unter 3.0 liegt.
- b) Die **schulische Prüfung** gilt als bestanden, wenn die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt und wenn nicht mehr als zwei Fachnoten ungenügend sind und die Summe der negativen Notenabweichungen zur Note 4.0 nicht mehr als 2.0 Notenpunkte beträgt.

### Betrieblicher Teil des QV

Der betriebliche Teil des QV besteht aus:

- Arbeits- und Lernsituationen (ALS).. Mittelwert der 6 Leistungen entspricht .... $\frac{1}{4}$  der Gesamtnote
- Prozesseinheiten (PE)..... Mittelwert der 3 Leistungen entspricht .... $\frac{1}{4}$  der Gesamtnote
- Schriftliche Prüfung** ..... 120 Minuten entspricht ..... $\frac{1}{4}$  der Gesamtnote
- Verkaufsgespräch** ..... 30 Minuten entspricht ..... $\frac{1}{4}$  der Gesamtnote

### Informationen zur schriftlichen Prüfung

- Die schriftliche Branchen-Prüfung findet für alle Lernenden am gleichen Tag statt. Es gibt verschiedene regionale Prüfungsorte.
- Die Aufsichtsperson kontrolliert die Personalien der Prüfungsteilnehmer. Bringen Sie also unbedingt ein **Ausweispapier mit Bild** (Pass, ID, Führerausweis) mit.
- Als Hilfsmittel für die schriftliche Prüfung ist ein einfacher **Taschenrechner** zugelassen. Mobiltelefone oder programmierbare Rechner sind nicht erlaubt.
- Bringen Sie ebenfalls Ihr persönliches **Schreibmaterial** und unbeschriebenes Notizpapier mit.
- Die Prüfung dauert 120 Minuten.
- Die Prüfung besteht aus zwei Teilen:
  - 60 % Fragen und Aufgaben zur Branchenkunde Reisebüro.
  - 40 % Fragen und Aufgaben aus **stronc comun** für alle KV-Branchen.

Sie erhalten zu Beginn der Prüfung beide Teile gleichzeitig und können die Zeit frei einteilen.



## Information zur mündlichen Prüfung Verkaufsgespräch Geschäftsreisen

Das Geschäftsreisebüro und Sie als Reiseberater/-in bieten den Kunden ihre fachliche Kompetenz für Reisen aller Art an. Die Beratung ist ein wichtiger Bestandteil des Verkaufsgesprächs, damit Kunden bei Ihnen definitiv buchen.

Das Verkaufsgespräch findet zwischen Ihnen (als Reiseberater/-in) und einem interessierten Kunden (Experte/-in) statt.

### Situation

Ihr Kunde ist ein **Geschäftskunde** und bucht bei Ihnen im Büro persönlich seine nächste Geschäftsreise mit Flügen/Hotels/Mietwagen. Die Firma bucht zum ersten Mal eine Geschäftsreise in ihrem Reisebüro.

Sie unterbreiten diesem Commercial-Kunden konkrete Angebote mit allen Flugdaten sowie Flugtarifen und buchen die entsprechenden Segmente. Sie wissen Bescheid über Spezialtarife, Buchungsklassen, Mahlzeiten, Sitzplätze, Vielflieger-Programme, etc. und informieren den Kunden über Zusatzleistungen wie Hotels und Mietwagen.

Der Kunde will definitiv buchen!

### Führen Sie das Verkaufsgespräch. Berücksichtigen Sie dabei folgende Punkte:

- Ziel ist es, durch eine gute Beratung dem Kunden die bestmögliche Flugvariante mit Zusatzleistungen für seine Bedürfnisse und Wünsche zu offerieren und zu buchen.
- Gehen Sie auf die Wünsche des Kunden ein und schliessen Sie das Verkaufsgespräch mit der Buchung ab.
- Vergessen Sie nicht, die Firma bucht das erste Mal in ihrem Reisebüro.

### Bewertung

Mit diesem Verkaufsgespräch können total **100 Punkte** erreicht werden:

<b>Fachkompetenz</b> .....	<b>54 Punkte</b>
Branche Reisebüro	
<b>Sozialkompetenz</b> .....	<b>21 Punkte</b>
Umgangsformen, Situationsgerechtes Auftreten, Verhandlungsfähigkeit, Flexibilität, Selbstbewusstsein, Kommunikationsfähigkeit	
<b>Methodenkompetenz</b> .....	<b>21 Punkte</b>
Verkaufstechnik, geplantes Vorgehen, Informationsquellen, Arbeitstechnik	
<b>Gesamteindruck</b> .....	<b>4 Punkte</b>

#### Bewertungsskala

sehr gut erfüllt	3 Punkte
erfüllt	2 Punkte
teilweise erfüllt	1 Punkt
nicht erfüllt	0 Punkte