



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 **strong commun%**für alle KV-Branchen.

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

- Folgende Destinationen/Länder gelten als Auswahl für die Aufgaben im Branchenkunde Teil:
Australien, Kanada, Ostafrika, Türkei, Spanien, Städtereisen Europa



Informationen zur mündlichen Prüfung Verkaufsgespräch

- Die mündliche Prüfung besteht aus einem Verkaufsgespräch mit Ihnen als Reiseberater/-in und einem interessierten Kunden (Experte), so wie es im Reisebüro praktiziert wird.
- Ein zweiter Experte beobachtet das Gespräch. Die Experten legen gemeinsam die Note fest.
- Für die mündliche Prüfung stehen insgesamt 30 Minuten zur Verfügung. Zu Beginn der Prüfung wird Ihnen die Situation erklärt und Sie haben Gelegenheit, sich am Arbeitsplatz einzurichten.
- Die Experten verwenden den von Ihnen eingereichten Praxisbericht als Grundlage für dieses Verkaufsgespräch. Mindestens ein (1) von Ihnen im Praxisbericht aufgeführter Katalog steht als Hilfsmittel zur Verfügung.
- Bringen Sie Schreibmaterial, unbeschriebenes Notizpapier und einen Taschenrechner mit. Es sind keine Buchungsformulare erlaubt.
- **Führen Sie das Verkaufsgespräch, wie Sie es in Betrieb und Branchenkunde gelernt haben und beachten Sie besonders folgende Punkte:**
 - Ihr Ziel ist es, durch eine gute Beratung den Kunden für eine Buchung seiner Ferien in ihrem Reisebüro zu gewinnen. Achten Sie darauf, dass alle definierten Phasen des Verkaufsgesprächs in der richtigen Reihenfolge ablaufen.
 - Klären Sie die Kundenwünsche durch eine gezielte Befragung ab. Betreffend Budget wird in einer Bandbreite (ab . bis) angegeben.
 - Gehen Sie auf die Kundenwünsche ein und machen Sie anhand der Reisekataloge konkrete Angebote. Beraten Sie den Kunden über Vor- und Nachteile, so dass er sich entscheiden kann und bei Ihnen buchen will.
 - Informieren Sie den Kunden über die geltenden Reisebestimmungen und über mögliche Zusatzleistungen. Gehen Sie auf Fragen ein und erklären Sie das weitere Vorgehen nach der Buchung bis zur Abreise.
 - Ihr Kunde will definitiv buchen, schliessen Sie also das Verkaufsgespräch mit einer Buchung ab.

Bewertung

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

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

Bewertungsskala

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