

**KAUFMÄNNISCHES QUALIFIKATIONSVERFAHREN
 BRANCHE REISEBÜRO**

**INFORMATIONEN ZUM
 QUALIFIKATIONSVERFAHREN
 « COMMERCIAL »**

Name und Vorname	
Geburtsdatum	TT.MM.JJ	<input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich
Geschlecht	
Lehrbetrieb	Name der Firma Ort	
Prüfungsort	

Bitte beachten Sie folgendes:

- Hiermit erhalten Sie wichtige Informationen zum betrieblichen Teil Ihrer Lehrabschlussprüfung mündlich und schriftlich.
- Lesen Sie die Informationen auf den folgenden Seiten aufmerksam durch.
- Bestätigen Sie auf dieser Seite mit Ihrer Unterschrift, dass Sie alles gelesen und verstanden haben.
- **Bringen Sie dieses Formular mit an die mündliche Prüfung (Verkaufsgespräch) und überreichen Sie es vor der Prüfung Ihren Experten.**

- Ich bestätige, dass ich diese Informationen gelesen und verstanden habe.
- Ich bestätige, dass ich mich gesundheitlich in der Lage fühle, die Prüfung abzulegen.

Ort	Datum
.....
.....	
Unterschrift Kandidatin/Kandidat	

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) Das **betriebliche Qualifikationsverfahren** gilt als bestanden, wenn die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt und wenn höchstens eine Fachnote ungenügend ist und nicht unter 3.0 liegt.
- b) Das **schulische Qualifikationsverfahren** 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 (ganze oder halbe Noten):

- Erfahrungsnoten (ALS und PE) Mittelwert der 8 Leistungen entspricht $\frac{1}{2}$ der Gesamtnote
- Berufspraxis schriftlich** 120 Minuten entspricht $\frac{1}{4}$ der Gesamtnote
- Berufspraxis mündlich** 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 basiert auf der Lern- und Leistungsdokumentation LLD, Kaufmann/Kauffrau Reisebüro, Version 2012. Für die Fallbearbeitung werden **sämtliche Pflicht-Leistungsziele** verwendet.
- Folgende Destinationen/Länder werden zum Leistungsziel 1.1.8.8 – Kenntnisse über Destinationen - für das QV19 vorgegeben:
 - Costa Rica
 - Oman/VAE
 - Griechenland

Informationen zur mündlichen Prüfung „Verkaufsgespräch Geschäftsreisen“

- 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.
- Bringen Sie Schreibmaterial, unbeschriebenes Notizpapier und einen Taschenrechner mit. Es sind keine Buchungsformulare erlaubt.

Führen Sie das Verkaufsgespräch. Berücksichtigen Sie dabei folgende Punkte:

- Ihr Kunde ist ein **Geschäftskunde** und bucht bei Ihnen im Büro persönlich seine nächste Geschäftsreise mit Flügen/Hotels/Mietwagen. Die Firma oder der Reisende bucht nicht zum ersten Mal eine Geschäftsreise in ihrem Reisebüro, somit haben Sie bereits sämtliche Kundeninformationen.
- Ziel ist es, durch eine gute Beratung dem Kunden die bestmögliche Flugvariante mit Zusatzleistungen für seine Bedürfnisse und Wünsche zu offerieren und zu buchen. Achten Sie darauf, dass alle definierten Phasen des Verkaufsgesprächs in der richtigen Reihenfolge ablaufen.
- Sie wissen Bescheid über Spezialtarife, Buchungsklassen, Mahlzeiten, Sitzplätze, Vielflieger-Programme, etc. und informieren den Kunden über Zusatzleistungen wie Hotels und Mietwagen.
- 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: