



Industrie- und Handelskammern  
in Nordrhein-Westfalen

# **Ausbildungsbausteine aus dem Ausbildungsberuf Servicefahrerin/ Servicefahrer**

**für das Pilotprojekt  
„3. Weg in der Berufsausbildung in NRW“**

**des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales  
Nordrhein-Westfalen**

**Stand 01.05.2007**



**EUROPÄISCHE UNION**  
Europäischer Sozialfonds

**Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen**



## Impressum

Die Erstellung dieser Unterlage erfolgte im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen durch die Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen mit finanziellen Mitteln des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds.

Die Verantwortung für den Inhalt der Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

Die fachliche Qualität der Ausbildungsbausteine wurde durch das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) geprüft und bestätigt.



© Copyright 2006 by Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen

### **Alle Rechte vorbehalten**

Es ist gestattet, dieses Werk in der vorliegenden Form zu vervielfältigen und für die Durchführung von Maßnahmen zu verwenden. Die Veränderung der Unterlage oder die Verwendung und Verarbeitung von Teilen der Unterlage erfordert die vorherige Zustimmung der Herausgeber.

Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen  
Sentmaringer Weg 61  
48151 Münster

## Vorwort

Das Vorhaben „3. Weg in der Berufsausbildung in NRW“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen hat zum Ziel, den ausbildungs- und arbeitswilligen Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die aufgrund ihrer persönlichen und schulischen Voraussetzungen trotz der vorhandenen Fördermaßnahmen im Rahmen der bestehenden Regelausbildungssysteme keine anerkannte berufliche Qualifizierung/Ausbildung mit den dazu gehörigen Abschlüssen erwerben konnten, berufliche Handlungsfähigkeit/ Beschäftigungsfähigkeit durch Erwerb anerkannter Kompetenzen und Qualifikationen in Verbindung mit betrieblicher Erfahrung bis hin zum vollwertigen Berufsabschluss zu vermitteln.

Die Strukturierung der dazu bereitgestellten Maßnahmen erfolgt durch Ausbildungsbausteine, die durch die folgenden Merkmale gekennzeichnet sind:

### Ausbildungsbausteine

- sind tätigkeitsorientiert, d. h. ihr Zuschnitt erfolgt gemäß praxisbezogenen Kerntätigkeiten,
- sind in sich abgeschlossen,
- beschreiben Qualifizierungsergebnisse (outcome) auf dem Niveau der beruflichen Handlungskompetenz der jeweiligen Ausbildungsordnung,
- werden auf der Grundlage der jeweiligen nach BBiG und HWO erstellten Ausbildungsordnung entwickelt und haben einen klaren und verbindlichen Bezug zum jeweiligen Ausbildungsrahmenplan,
- haben einen klaren und verbindlichen Bezug zum Rahmenlehrplan und
- schließen mit einer Leistungsfeststellung/einem Kompetenznachweis durch den Träger ab.

Bei der Erstellung wurden Eckwerte, die vom Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) und von den Kammern in Nordrhein-Westfalen für die Entwicklung empfohlen wurden, berücksichtigt. Die Erstellung und Abstimmung erfolgte durch die Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen zusammen mit einer Expertengruppe aus Schule und Wirtschaft. Die fachliche Qualität der Ausbildungsbausteine wurde durch das BIBB geprüft und bestätigt.

Wir danken allen Beteiligten für die engagierte und kompetente Mitarbeit.

### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

## Ausbildungsbaustein 1

### Servicefahrerin/ Servicefahrer

#### Qualifizierungsbild

##### 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf

Servicefahrerin/ Servicefahrer vom 18. März 2005

##### 2. Qualifizierungsziele in der Praxis

Die Auszubildende/ der Auszubildende

- kennt den Aufbau und die Organisation des Unternehmens, nimmt Kundenaufträge an und kontrolliert die Ware,
- kennt wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechts, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes, des Umweltschutzes.

##### 3. Dauer der Vermittlung

26 Wochen, davon 10 Wochen betriebliches Praktikum

##### 4. Stellung in der Gesamtausbildung

1. Ausbildungsjahr

##### 4.1 Zuordnung zu Lerngebieten und Lernabschnitten des Rahmenlehrplans

Rahmenlehrplan verschiedener Bundesländer orientiert am Lehrplan Servicefahrerin/ Servicefahrer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.3.2005)

Lernfelder	Lernabschnitt	Stunden im Baustein
Lernfeld 1	Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten	80
Lernfeld 2	Kundenaufträge annehmen und Ware kontrollieren	60

##### 4.2 Voraussetzungen im Ausbildungsbaustein 1

keine

## 5. Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse (Qualifikationen)

5.1 Vorbereitende und begleitende Arbeiten		
5.1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§4 Nr. 1.1 a, & b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung erklären</li> <li>• gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> </ul>
5.1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>• Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>• Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>• Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
5.1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
5.1.4	Umweltschutz (§4 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

5.1.5	Arbeitsplanung (§4 Nr. 2.1 a & b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>• Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> </ul>
5.1.6	Informations- und Kommunikationstechniken (§4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen</li> <li>• Daten eingeben, sichern und pflegen</li> <li>• Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten</li> </ul>

<b>5.2 Grundlegende Arbeiten</b>		
5.2.1	Leistungsangebot (§4 Nr. 3.1 a - c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen</li> <li>• Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben</li> <li>• Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden</li> </ul>
5.2.2	Leistungserbringung (§4 Nr. 3.2 a – c, h)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen</li> <li>• Serviceleistungen dokumentieren</li> <li>• bei Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen</li> <li>• Serviceleistungen erbringen, insbesondere Geräte aufstellen und warten, Geräteteile aus- und einbauen sowie Funktionsfähigkeit wieder herstellen und prüfen oder Geräte reinigen und pflegen sowie Zustand prüfen oder Warenbestände und Warenzustand prüfen, Ablauffristen berücksichtigen, Fehlbestände ergänzen, Waren rückführen oder Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und vorsortieren, Waren verteilen und einordnen oder Waren anbieten, Verkaufsgespräche führen, Kassen führen und abrechnen und mit Warenbestandslisten abgleichen</li> </ul>
5.2.3	Beratung und Verkauf (§4 Nr. 4.1 c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen</li> <li>• Termine mit Kunden abstimmen</li> <li>• Aufträge entgegennehmen</li> </ul>

<b>5.3 Komplexe Arbeiten</b>		
5.3.1	Praktikum	Im Praktikum wenden die Teilnehmer die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse an und lernen diese im betrieblichen Handeln umzusetzen. Dauer des Praktikums: 10 Wochen

## 6. Zuordnung zu den Lernfeldern des Rahmenlehrplans

### 6.1 Lernfeld 1: Im Serviceunternehmen lernen und arbeiten

#### 1. Ausbildungsjahr

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

#### Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler

- setzen sich mit Unternehmensleitbildern, ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie der Verantwortung der Unternehmen im Dienstleistungssektor auseinander. Dabei erkennen sie mögliche Zielkonflikte. Sie begreifen Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Serviceunternehmen im Überblick dar,
- informieren sich über die Rechtsform ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft. Dabei untersuchen sie Zusammenhänge zwischen dem Aufbau des Betriebes und den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten,
- verschaffen sich einen Überblick über verschiedene Beschäftigungsverhältnisse, vergleichen Entgeltarten und vollziehen Entgeltabrechnungen nach,
- dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und sorgfältig unter Verwendung geeigneter Informationsquellen und unter Einbeziehung von Medien.

#### Inhalte

- Lern- und Arbeitstechniken
- Grundlagen von Unternehmensformen
- Zeitlohn, Leistungslohn, Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Nachhaltigkeit

### 6.2 Lernfeld 2: Kundenaufträge annehmen und Ware kontrollieren

#### 1. Ausbildungsjahr

**Zeitrichtwert: 60 Stunden**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- nehmen im Rahmen der vom Unternehmen vorgegebenen Bedingungen Kundenaufträge entgegen und bearbeiten diese,
- vereinbaren Termine mit Kunden,
- erkennen die Bedeutung ihres beruflichen Handelns für das Zustandekommen und das Erfüllen branchenspezifischer Rechtsgeschäfte,
- wählen Informationsquellen aus und informieren sich über Wareneigenschaften,
- prüfen die Verfügbarkeit der zu liefernden Waren in zeitlicher und räumlicher Hinsicht,
- übernehmen die Ware, kontrollieren Art, Menge und Beschaffenheit, prüfen die Übereinstimmung mit den Begleitpapieren und dokumentieren die Vorgänge,
- erfassen Sachmängel und reagieren situationsgerecht,
- beachten bei der Übernahme und der Weiterbearbeitung warenspezifische Lagerungs- und Transportvorschriften.

### **Inhalte**

- Grundlagen des Vertragsrechts
- Kaufvertrag, Mietvertrag, Dienstvertrag, Werkvertrag
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Auftragsliste
- Kommissionierung
- Kühlkette, Hygienevorschriften



### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

## Ausbildungsbaustein 2

### Servicefahrerin/ Servicefahrer

#### Qualifizierungsprofil

##### 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf

Servicefahrerin/ Servicefahrer vom 18. März 2005

##### 2. Qualifizierungsziele in der Praxis

Die Auszubildende/ der Auszubildende

- kann Transporte vorbereiten, Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren,
- kennt wesentliche Bestimmungen des Arbeits- und Tarifrechts, der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes sowie des Umweltschutzes.

##### 3. Dauer der Vermittlung

26 Wochen, davon 10 Wochen betriebliches Praktikum

##### 4. Stellung in der Gesamtausbildung

1. Ausbildungsjahr

##### 4.1 Zuordnung zu Lerngebieten und Lernabschnitten des Rahmenlehrplans

Rahmenlehrplan verschiedener Bundesländer orientiert am Lehrplan Servicefahrerin/ Servicefahrer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.3.2005)

Lernfelder	Lernabschnitt	Stunden im Baustein
Lernfeld 3	Transporte vorbereiten	60
Lernfeld 4	Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren	80

##### 4.2 Voraussetzungen

Teilnahme am Ausbildungsbaustein 1

## 5. Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse (Qualifikationen)

Vorbereitende und begleitende Arbeiten		
5.1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§4 Nr. 1.1 a, & b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung erklären</li> <li>• gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> </ul>
5.1.2	Aufbau und Organisation de Ausbildungsbetriebes (§4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>• Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>• Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>• Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
5.1.3	Sicherheit und Gesundheitschutz bei der Arbeit (§4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
5.1.4	Umweltschutz (§4 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

5.1.5	Arbeitsplanung (§4 Nr. 2.1 a & b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen</li> <li>• Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> </ul>
5.1.6	Informations- und Kommunikationstechniken (§4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen</li> <li>• Dateneingeben, sichern und pflegen</li> <li>• Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit erhalten</li> </ul>

#### 5.2 Grundlegende Arbeiten

5.2.1	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§4 Nr. 5 a & b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatzmöglichkeiten von Transporthilfsmitteln beurteilen</li> <li>• Arbeits- und Fördermittel einsetzen</li> </ul>
5.2.2	Be- und Entladen von Fahrzeugen (§4 Nr.6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ware übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen</li> <li>• Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern</li> <li>• Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern</li> </ul>

#### 5.3 Komplexe Arbeiten

5.3.1	Tourenplanung (§4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten</li> <li>• Straßenkarten lesen</li> <li>• Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen</li> </ul>
5.3.2	Praktikum	<p>Im Praktikum wenden die Teilnehmer die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse an und lernen diese im betrieblichen Handeln umzusetzen.</p> <p>Dauer des Praktikums: 10 Wochen</p>

## 6. Zuordnung zu den Lernfeldern des Rahmenlehrplans

### 6.1 Lernfeld 3: Transporte vorbereiten

#### 1. Ausbildungsjahr

**Zeitrichtwert: 60 Stunden**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- beschaffen sich Informationen zur Transportvorbereitung und werten sie aus,
- beachten Eigenschaften des Beförderungsgutes und erfassen Leistungsmerkmale ihres Verkehrsmittels. Auf dieser Grundlage erstellen sie Tourenpläne und berücksichtigen zeitliche, wirtschaftliche, infrastrukturelle und ökologische Gesichtspunkte. Dabei ziehen sie mögliche Retouren in Betracht,
- beladen Fahrzeuge beförderungs- und betriebssicher unter Beachtung von Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit und Verpackung,
- nutzen Arbeits- und Fördermittel situationsgerecht und stellen die Funktionsfähigkeit von Fahrzeug und Arbeitsmitteln sicher. Dabei beachten sie Vorgaben zur Pflege und Wartung und halten rechtliche Vorschriften und betriebliche Regelungen ein.

### **Inhalte**

- Straßenkarten
- Volumen- und Gewichtsberechnungen
- Transportkapazität
- Lenk- und Ruhezeiten, Arbeitszeiten

## **6.2 Lernfeld 4: Waren ausliefern und Kunden über Serviceleistungen informieren**

### **1. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- liefern Waren unter Einhaltung der vereinbarten Bedingungen und Termine aus. Sie entscheiden verantwortungsbewusst über weitere Bearbeitungsschritte, wenn die Ware nicht wie vereinbart ausgeliefert werden kann,
- entscheiden und begründen, welche Dokumentationsschritte im Einzelfall durchzuführen sind,
- verhalten sich kundenorientiert, indem sie situationsgerecht kommunizieren, Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten,
- erkennen das Kundengespräch als wichtiges Instrument zur Pflege und Gewinnung von Kunden,
- tragen durch ihr Verhalten zur Kundenzufriedenheit und zur Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards bei,
- sind sich der Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot des Unternehmens bewusst und achten auf eine positive Darstellung des Serviceunternehmens nach außen,
- informieren die Kunden situationsgerecht über Eigenschaften der gelieferten Ware sowie der von ihrem Unternehmen angebotenen Serviceleistungen und nehmen vor Ort Aufträge entgegen.

**Inhalte**

- Zahlungsmittel, Zahlungsarten
- Zahlungs- und Abrechnungssysteme
- Kassenführung und -abrechnung
- Kassenbelege
- Umsatzsteuer

### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

## Ausbildungsbaustein 3

### Servicefahrerin/ Servicefahrer

#### Qualifizierungsprofil

##### 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf

Servicefahrerin/ Servicefahrer vom 18. März 2005

##### 2. Qualifizierungsziele in der Praxis

Die Auszubildende/ der Auszubildende

- kann Kunden über die Eigenschaften der gelieferten Ware informieren und eine Produkteinweisung durchführen,
- kann Informations- und Beratungsgespräche führen,
- kann Kunden über Leistungsangebote informieren.

##### 3. Dauer der Vermittlung

26 Wochen, davon 10 Wochen betriebliches Praktikum

##### 4. Stellung in der Gesamtausbildung

2. Ausbildungsjahr

##### 4.1 Zuordnung zu Lerngebieten und Lernabschnitten des Rahmenlehrplans

Rahmenlehrplan verschiedener Bundesländer orientiert am Lehrplan Servicefahrerin/ Servicefahrer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.3.2005)

Lernfelder	Lernabschnitt	Stunden im Baustein
Lernfeld 5	Serviceleistungen beim Kunden erbringen	80
Lernfeld 7	Transporte durchführen und Touren nachbereiten	30
Lernfeld 8	Kundenkontakte pflegen und ausbauen sowie Qualität sichern	30

##### 4.2 Voraussetzungen

Teilnahme am Ausbildungsbaustein 2

## 5. Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse (Qualifikationen)

Vorbereitende und begleitende Arbeiten		
5.1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§4 Nr. 1.1 c-e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>• wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>• wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>
5.1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>• Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>• Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>• Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
5.1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
5.1.4	Umweltschutz (§4 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

5.1.5	Arbeitsplanung (§4 Nr. 2.1 c)	<ul style="list-style-type: none"> <li>die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren</li> </ul>
5.1.6	Informations- und Kommunikationstechniken (§4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen</li> <li>Daten eingeben, sichern und pflegen</li> <li>Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten</li> </ul>

<b>5.2 Grundlegende Arbeiten</b>		
5.2.1	Leistungsangebot (§4 Nr. 3.1 d)	<ul style="list-style-type: none"> <li>rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen</li> </ul>
5.2.2	Leistungserbringung (§4 Nr. 3.2 d-f, h)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren</li> <li>Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen</li> <li>Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten</li> <li>Serviceleistungen erbringen, insbesondere Geräte aufstellen und warten, Geräteteile aus- und einbauen sowie Funktionsfähigkeit wieder herstellen und prüfen oder Geräte reinigen und pflegen sowie Zustand prüfen oder Warenbestände und Warenzustand prüfen, Ablauffristen berücksichtigen, Fehlbestände ergänzen, Waren rückführen oder Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und vorsortieren, Waren verteilen und einordnen oder Waren anbieten, Verkaufsgespräche führen, Kassen führen und abrechnen und mit Warenbestandslisten abgleichen</li> </ul>
5.2.3	Beratung und Verkauf (§4 Nr. 4.1 d & e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations- und Beratungsgespräche führen</li> <li>Bedarf erkennen und auf Wünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsangebotes eingehen</li> </ul>
5.2.4	Kundenorientierte Kommunikation (§4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>im Kundengespräch sprachliche und nicht sprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen</li> <li>Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> <li>zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen</li> <li>auf Kundenverhalten, Kundeneinwände und Kundenargumente situationsgerecht reagieren</li> </ul>



### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

5.2.5	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"><li>• über Leistungsangebote informieren</li><li>• Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen</li><li>• an der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken</li></ul>
-------	---------------------------------	--

5.3 Komplexe Arbeiten		
5.3.1	Praktikum	Im Praktikum wenden die Teilnehmer die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse an und lernen diese im betrieblichen Handeln umzusetzen. Dauer des Praktikums: 10 Wochen

## 6. Zuordnung zu den Lernfeldern des Rahmenlehrplans

### 6.1 Lernfeld 5: Serviceleistungen beim Kunden erbringen

#### 2. Ausbildungsjahr

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

#### Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler

- erbringen unternehmensspezifische Serviceleistungen beim Kunden und dokumentieren diese. Dabei beziehen sie rechtliche Rahmenbedingungen und Sicherheitsanweisungen von Kunden mit ein,
- weisen Kunden gemäß den Herstellervorschriften ein,
- stellen Mängel, Schäden und Fehler fest, dokumentieren diese und leiten Maßnahmen zur Beseitigung ein. Im Umgang mit Waren und Geräten arbeiten sie sorgfältig und handeln qualitäts- und umweltbewusst,
- nehmen Reklamationen auf und leiten diese weiter,
- beschreiben Dienstleistungen, die Servicefahrerinnen und Servicefahrer erbringen,
- warten Geräte, bauen Geräteteile aus und ein und gewährleisten die Funktionsfähigkeit;
- reinigen und pflegen Geräte und prüfen deren Zustand,
- prüfen Warenbestände und Warenzustand, berücksichtigen Ablaufristen, ergänzen Fehlbestände und nehmen Rückführungen vor,
- tauschen Waren aus, kontrollieren und sortieren Rückführungen, verteilen Waren und sortieren diese ein,
- bieten Waren an und führen Verkaufsgespräche,
- führen Kassen und rechnen diese im Abgleich mit Warenbestandslisten ab.

### **Inhalte**

- Entsorgung
- Recycling
- Gerätewartung
- Gerätereinigung
- Warenbestandsprüfung
- Warenaustausch
- Warenverkauf

## **6.2 Lernfeld 7: Transporte durchführen und Touren nachbereiten**

### **2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- führen Abfahrtskontrollen durch und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. Bei der Durchführung von Transporten passen sie ihr Fahrverhalten dem Fahrzeugtyp und dem Beladungszustand an und verhalten sich umwelt- und sicherheitsbewusst,
- handeln umsichtig bei Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr,
- schützen Fahrzeug und Ladung vor Diebstahl,
- beurteilen die Auswirkungen von Beförderungs- und Ablieferungshindernissen und leiten geeignete Maßnahmen ein,
- erfassen die Auslieferung und die Rücknahme von Waren und die erbrachten Serviceleistungen,
- prüfen die Belege auf Vollständigkeit und Richtigkeit,
- pflegen Kundendaten und leiten Informationen weiter,
- behandeln die Waren, die nicht ausgeliefert werden konnten oder zurückgeführt werden, entsprechend den betrieblichen Vorgaben,
- bearbeiten Kundenreklamationen und veranlassen die notwendigen Schritte gegenüber Lieferanten und Kunden,
- werten unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherung die Kundendatei aus, indem sie Übersichten erstellen und diese grafisch darstellen,
- vergleichen, inwieweit einzelne Kunden zum Erfolg des Unternehmens beitragen, ziehen Schlussfolgerungen für den weiteren Umgang mit dem Kunden und leiten diese weiter,
- berichten über besondere Vorkommnisse bei ihrer Tätigkeit,
- vergegenwärtigen sich, dass die Erbringung von Dienstleistungen Kosten verursacht und kostenbewusstes Handeln erfordert,
- verschaffen sich einen Überblick über die größten Kostenblöcke im Serviceunternehmen.

### **Inhalte**

- Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren
- Unfallbericht
- Stressbewältigung
- Leistungsstörungen im Überblick
- Gewährleistung und Kulanz
- Informations- und Kommunikationstechniken
- Umsatz
- Anfahrhäufigkeit

## **6.3 Lernfeld 8: Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern**

### **2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- ermitteln beim Kundenkontakt den Bedarf des Kunden und nutzen ihre Warenkenntnisse um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln,
- beziehen in das Beratungsgespräch die Serviceleistungen des Unternehmens mit ein und reagieren angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden,
- handeln beim Umtausch und bei der Reklamation im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen,
- erkennen in der Beratungssituation mögliche Konflikte, tragen durch situationsgerechtes Verhalten zu deren Lösung bei,
- analysieren das Leistungsangebot ihres Unternehmens und tragen zur Ausgestaltung des Angebots bei,
- wirken bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung mit und setzen diese um,
- informieren sich über Instrumente zur Kundenbindung und zur Kundengewinnung und wenden geeignete Instrumente an,
- bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftiges Verhalten,
- ordnen ihre Tätigkeit in die Abläufe des Betriebes ein und beurteilen diese im Hinblick auf die Qualitätsansprüche von Kunden, des eigenen Unternehmens und der branchenüblichen Standards,
- gestalten ihre eigenen Tätigkeiten so, dass die Arbeitsabläufe im Betrieb und zugleich die Qualität der Serviceleistungen verbessert werden,
- erfassen die wesentlichen Schnittstellen zu anderen Beteiligten im Wirtschaftsleben und wirken an der Optimierung der Zusammenarbeit mit,
- erfassen aktuelle Entwicklungen der Branche und vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse.

**Inhalte**

- Rabattsysteme
- Sonderaktionen
- Gesprächsführung
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten

### 3. Weg in der Berufsausbildung in NRW

## Ausbildungsbaustein 4

### Servicefahrerin/ Servicefahrer

#### Qualifizierungsprofil

##### 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf

Servicefahrerin/ Servicefahrer vom 18. März 2005

##### 2. Qualifizierungsziele in der Praxis

Die Auszubildende/ der Auszubildende

- kann Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen,
- kann Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten,
- kann Arbeitsmittel und Fahrzeuge warten und pflegen,
- kann Waren unter Einhaltung aller Vorschriften und Beachtung der notwendigen Sicherheitsaspekte transportieren,
- kann Zahlungen annehmen und abrechnen.

##### 3. Dauer der Vermittlung

26 Wochen, davon 10 Wochen betriebliches Praktikum

##### 4. Stellung in der Gesamtausbildung

2. Ausbildungsjahr

##### 4.1 Zuordnung zu Lerngebieten und Lernabschnitten des Rahmenlehrplans

Rahmenlehrplan verschiedener Bundesländer orientiert am Lehrplan Servicefahrerin/ Servicefahrer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.3.2005)

Lernfelder	Lernabschnitt	Stunden im Baustein
Lernfeld 6	Zahlungsvorgänge durchführen	40
Lernfeld 7	Transporte durchführen und Touren nachbereiten	50
Lernfeld 8	Kundenkontakte pflegen und ausbauen sowie Qualität sichern	50

##### 4.2 Voraussetzungen

Teilnahme am Ausbildungsbaustein 3

**5. Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse (Qualifikationen)**

<b>Vorbereitende und begleitende Arbeiten</b>		
5.1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§4 Nr. 1.1 c-e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>• wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>• wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>
5.1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Aufbau des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>• Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären</li> <li>• Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>• Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</li> </ul>
5.1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
5.1.4	Umweltschutz (§4 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

<b>5.2 Grundlegende Arbeiten</b>		
5.2.1	Leistungserbringung (§4 Nr. 3.2 g)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken</li> </ul>
5.2.2	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen</li> <li>• den Zusammenhang zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg darstellen</li> <li>• Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen im eigenen Arbeitsbereich aufzeigen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen beitragen</li> </ul>
5.2.3	Nachbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten</li> <li>• Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten</li> <li>• Informationen aus Kundenkontakten aufbereiten, berichten</li> <li>• Rückführungen bearbeiten</li> </ul>

<b>5.3 Komplexe Arbeiten</b>		
5.3.1	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§4 Nr. 5 c-e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtkontrolle durchführen</li> <li>• Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln durch Einhaltung von Vorgaben für Wartung und Pflege sicherstellen</li> <li>• bei Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit von Fahrzeugen, Transporthilfsmitteln, Arbeits- und Fördermitteln Maßnahmen einleiten</li> </ul>
5.3.2	Transport (§ 4 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen</li> <li>• Auswirkungen der Beladung auf das Fahrverhalten berücksichtigen, Vorgaben für ein dem Fahrzeugtyp angemessenes Fahren einhalten</li> <li>• Lenk- und Ruhezeiten einhalten</li> <li>• bei Beeinträchtigungen der Fahrstrecke Tourenverlauf anpassen</li> <li>• betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten</li> <li>• Sicherheitsanweisungen von Kunden beachten</li> <li>• die Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren beachten</li> </ul>
5.3.3	Zahlungsvorgänge (§ 4 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahlungen annehmen</li> <li>• Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen</li> <li>• Zahlungen abrechnen</li> </ul>

5.3.4	Praktikum	Im Praktikum wenden die Teilnehmer die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse an und lernen diese im betrieblichen Handeln umzusetzen. Dauer des Praktikums: 10 Wochen
-------	-----------	---

## 6. Zuordnung zu den Lernfeldern des Rahmenlehrplans

### 6.1 Lernfeld 6: Zahlungsvorgänge durchführen

#### 2. Ausbildungsjahr

**Zeitrictwert: 40 Stunden**

#### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- führen Zahlungsvorgänge entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen durch, dokumentieren die Zahlungen und stellen Quittungen aus. Dazu wenden sie kaufmännische Rechentechniken an,
- informieren Kunden über übliche Zahlungsarten und Abrechnungssysteme sowie deren Vor- und Nachteile,
- ordnen Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.

#### **Inhalte**

- Zahlungsmittel
- Zahlungsarten
- Kassenbelege
- Umsatzsteuer

### 6.2 Lernfeld 7: Transporte durchführen und Touren nachbereiten

#### 2. Ausbildungsjahr

**Zeitrictwert: 80 Stunden**



### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- führen Abfahrtskontrollen durch und prüfen die Vollständigkeit der persönlichen, fahrzeugbezogenen und warenbezogenen Dokumente. Bei der Durchführung von Transporten passen sie ihr Fahrverhalten dem Fahrzeugtyp und dem Beladungszustand an und verhalten sich umwelt- und sicherheitsbewusst,
- handeln umsichtig bei Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr,
- schützen Fahrzeug und Ladung vor Diebstahl,
- beurteilen die Auswirkungen von Beförderungs- und Ablieferungshindernissen und leiten geeignete Maßnahmen ein,
- erfassen die Auslieferung und die Rücknahme von Waren und die erbrachten Serviceleistungen,
- prüfen die Belege auf Vollständigkeit und Richtigkeit,
- pflegen Kundendaten und leiten Informationen weiter,
- behandeln die Waren, die nicht ausgeliefert werden konnten oder zurückgeführt werden, entsprechend den betrieblichen Vorgaben,
- bearbeiten Kundenreklamationen und veranlassen die notwendigen Schritte gegenüber Lieferanten und Kunden,
- werten unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherung die Kundendatei aus, indem sie Übersichten erstellen und diese grafisch darstellen,
- vergleichen, inwieweit einzelne Kunden zum Erfolg des Unternehmens beitragen, ziehen Schlussfolgerungen für den weiteren Umgang mit dem Kunden und leiten diese weiter,
- berichten über besondere Vorkommnisse bei ihrer Tätigkeit,
- vergegenwärtigen sich, dass die Erbringung von Dienstleistungen Kosten verursacht und kostenbewusstes Handeln erfordert,
- verschaffen sich einen Überblick über die größten Kostenblöcke im Serviceunternehmen.

### **Inhalte**

- Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren
- Unfallbericht
- Stressbewältigung
- Leistungsstörungen im Überblick
- Gewährleistung und Kulanz
- Informations- und Kommunikationstechniken
- Umsatz
- Anfahrhäufigkeit

## **6.3 Lernfeld 8: Kundenkontakte pflegen und ausbauen und Qualität sichern**

### **2. Ausbildungsjahr**

**Zeitrichtwert: 80 Stunden**

### **Zielformulierung**

Die Schülerinnen und Schüler

- ermitteln beim Kundenkontakt den Bedarf des Kunden und nutzen ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln,
- beziehen in das Beratungsgespräch die Serviceleistungen des Unternehmens mit ein und reagieren angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden,
- handeln beim Umtausch und bei der Reklamation im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen,
- erkennen in der Beratungssituation mögliche Konflikte, tragen durch situationsgerechtes Verhalten zu deren Lösung bei,
- analysieren das Leistungsangebot ihres Unternehmens und tragen zur Ausgestaltung des Angebots bei,
- wirken bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verkaufsförderung mit und setzen diese um,
- informieren sich über Instrumente zur Kundenbindung und zur Kundengewinnung und wenden geeignete Instrumente an,
- bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und ziehen Schlussfolgerungen für zukünftiges Verhalten,
- ordnen ihre Tätigkeit in die Abläufe des Betriebes ein und beurteilen diese im Hinblick auf die Qualitätsansprüche von Kunden, des eigenen Unternehmens und der branchenüblichen Standards,
- gestalten ihre eigenen Tätigkeiten so, dass die Arbeitsabläufe im Betrieb und zugleich die Qualität der Serviceleistungen verbessert werden,
- erfassen die wesentlichen Schnittstellen zu anderen Beteiligten im Wirtschaftsleben und wirken an der Optimierung der Zusammenarbeit mit,
- erfassen aktuelle Entwicklungen der Branche und vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse.

### **Inhalte**

- Rabattsysteme
- Sonderaktionen
- Gesprächsführung
- Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten