



Industrie- und Handelskammer
Gießen-Friedberg

Die Unternehmer-Mitmachorganisation

Einstiegsqualifizierung

„Verkehrsgewerbe - Kundenbetreuung“

Tätigkeitsbereiche:

- Verkehrsgeografie
- Personenverkehr
- Kundenbetreuung
- Kommunikation, Konfliktbewältigung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;
Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe - Kundenbetreuung“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Verkehrsgeografie	<ul style="list-style-type: none"> • Verkehrswege, Verkehrsmittel und Verkehrsverbindungen ermitteln • Vor- und Nachteile der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • Streckennetze im Nah- und Fernverkehr darstellen können • Besonderheiten des regionalen ÖPNV kennen • bei der Erstellung von Auskünften mitarbeiten • Software zum Ermitteln der günstigsten Fahrtrouten nutzen
Personenverkehr	<ul style="list-style-type: none"> • Angebote der einzelnen Verkehrsträger kennen lernen • einfache Fahrpreisberechnungen vornehmen • beim Verkauf von Fahrscheinen mitarbeiten • sicheren Umgang mit Wechselgeld üben • Regeln zur Kassensicherheit beachten
Kundenbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden auf der Verkehrsfläche betreuen • Ermittlung von Kundenwünschen durchführen • Betreuung von Menschen mit Behinderungen sowie älteren Bürgern übernehmen • Kunden im Verkehrsmittel betreuen • Kommunikationsmittel bedienen • für Sicherheit und Service sorgen • Besonderheiten bei der Betreuung von Gruppen beachten • Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf die Kunden darstellen und begründen • Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen
Kommunikation, Konfliktbewältigung	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden über das Angebot informieren • Regeln für das Kundengespräch anwenden • Gespräche situations- und zielgruppengerecht führen • berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe verwenden • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden • in Konfliktsituationen angemessen reagieren • mit Sicherheitskräften zusammenarbeiten
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen • berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden • Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten • Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen der Brandbekämpfung ergreifen
Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> • für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden • Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen • Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Unternehmen X

Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung „Verkehrsgewerbe - Kundenbetreuung“

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Zielorientierung bei der Aufgabenerledigung					
verkehrsgeografisches Überblickswissen					
kundenorientiertes Ver- halten, Freundlichkeit					
Sorgfalt beim Umgang mit Zahlungsmitteln					
Beachtung betrieblicher Vorschriften und An- weisungen					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum:

Unterschrift:

Stempel