



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Servicefahrer Servicefahrerin

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Nr. 1)	
1.1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären b) Gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Aus- bildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) Wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) Wesentliche Bestimmungen der für den ausbil- denden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen
1.2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Beschaffung, Fertigung, Absatz und Verwaltung erklären c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisati- onen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der be- triebsverfassungs- oder personalvertretungsrecht- lichen Organe des ausbildenden Betriebes be- schreiben
1.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhü- tungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden be- schreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und Umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen b) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen c) Die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher Notwendigkeiten planen, durchführen und kontrollieren
2.2	Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen b) Daten eingeben, sichern und pflegen c) Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten
3	Serviceleistungen (§ 4 Nr. 3)	
3.1	Leistungsangebot (§ 4 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen b) Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben c) Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen
3.2	Leistungserbringung (§ 4 Nr. 3.2)	a) Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen b) Serviceleistungen dokumentieren c) Beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen d) Kunden über Eigenschaften der gelieferten Ware informieren e) Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen f) Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und dokumentieren, Maßnahmen zu ihrer Beseitigung einleiten g) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken h) Serviceleistungen erbringen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> - Geräte aufstellen und warten, Geräteteile aus- und einbauen sowie Funktionsfähigkeiten 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
3.3	Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 3.3)	a) Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich umsetzen b) Den Zusammenhang zwischen Qualität, Kundenzufriedenheit und Betriebserfolg darstellen c) Möglichkeiten für Qualitätsverbesserungen im eigenen Arbeitsbereich aufzeigen und zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsvorgängen beitragen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4	Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 4)	
4.1	Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen b) Termine mit Kunden abstimmen c) Aufträge entgegennehmen d) Informations- und Beratungsgespräche führen e) Bedarf erkennen und auf Wünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsangebots eingehen
4.2	Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen b) Durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen c) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden d) Zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen e) Auf Kundenverhalten, Kundeneinwände und Kundenargumente situationsgerecht reagieren
4.3	Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Über Leistungsangebote informieren b) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen c) An der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken
5	Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einsatzmöglichkeiten von Transporthilfsmitteln beurteilen b) Arbeits- und Fördermittel einsetzen c) Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen d) Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln durch Einhaltung von Vorgaben für Wartung und Pflege sicherstellen e) Bei Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit von Fahrzeugen, Transporthilfsmitteln, Arbeits- und Fördermitteln Maßnahmen einleiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6	Durchführung der Beförderung (§ 4 Nr. 6)	
6.1	Tourenplanung (§ 4 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten b) Straßenkarten lesen c) Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen
6.2	Be- und Entladen von Fahrzeugen (§ 4 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollständigkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen b) Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern c) Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern
6.3	Transport (§ 4 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen b) Auswirkungen der Beladung auf das Fahrverhalten berücksichtigen, Vorgaben für ein dem Fahrzeugtyp angemessenes Fahren einhalten c) Lenk- und Ruhezeiten einhalten d) Bei Beeinträchtigungen der Fahrstrecke Tourenverlauf anpassen e) Betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten f) Sicherheitsanweisungen von Kunden beachten g) Die Fahrtüchtigkeit beeinflussende Faktoren beachten
7	Tourenabschluss (§ 4 Nr. 7)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
7.1	Nachbereitung (§ 4 Nr. 7.1)	a) Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten b) Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten c) Informationen aus Kundenkontakten aufbereiten, berichten d) Rückführungen bearbeiten
7.2	Zahlungsvorgänge (§ 4 Nr. 7.2)	a) Zahlungen annehmen b) Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen c) Zahlungen abrechnen