

Einstiegsqualifizierung „Vorbereitung von Servicetouren“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Serviceleistungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen ▪ Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben ▪ Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden ▪ Informationsquellen für Warenkenntnisse auswählen und nutzen ▪ beim Umgang mit Waren und Geräten zur Werterhaltung beitragen
Vorbereiten der Beförderung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bei der Tourenplanung mitwirken ▪ Arbeits- und Fördermittel einsetzen ▪ Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren ▪ Fahrzeuge nach Anfahrfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern
Beratung und Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> ▪ die Bedeutung des Außendienstes für eine erfolgreiche Dienstleistungstätigkeit erklären ▪ Termine mit Kunden abstimmen ▪ im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche ▪ Kommunikationsformen berücksichtigen ▪ durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen
Arbeitsorganisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ den eigenen Arbeitsbereich in den betrieblichen Ablauf einordnen und Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen ▪ Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen ▪ Informations- und Kommunikationstechniken nutzen ▪ Daten eingeben, sichern und pflegen ▪ Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und melden ▪ berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden ▪ zur Vermeidung betriebs- und objektbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen ▪ Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Diese sachliche Gliederung kann je nach betrieblichem Bedarf verändert werden.
 Bitte nehmen Sie hierzu mit der IHK Rhein-Neckar Kontakt auf.
 Ihre Ansprechpartner finden Sie über www.rhein-neckar.ihk24.de → Nr. 12708 .