

## Einstiegsqualifizierung „Vorbereitung von Servicetouren“

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

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](http://www.rhein-neckar.ihk24.de) → Nr. 12708 .