



Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Servicefahrer/-in¹**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

1 BBP 1: Arbeitsorganisation (§ 4 Nr. 2)

BBP 1.1: Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 2.1)

- ☐ 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 Notwendigkeit planen, durchführen und kontrollieren

BBP 1.2: Informations- und Kommunikationstechniken (§ 4 Nr. 2.2)

- ☐ a) Informations- und Kommunikationstechniken für die Leistungserbringung nutzen
- ☐ b) Daten eingeben, sichern und pflegen
- ☐ c) Vorschriften des Datenschutzes und betriebliche Regelungen zur Datensicherheit einhalten

2 BBP 2: Serviceleistungen (§ 4 Nr. 3)

BBP 2.1: Leistungsangebot (§ 4 Nr. 3.1)

- ☐ a) Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen
- ☐ b) Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot beschreiben
- ☐ c) Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes unterscheiden
- ☐ d) rechtliche Rahmenbedingungen bei der Leistungserbringung berücksichtigen

BBP 2.2: 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

¹ Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicefahrer/zur Servicefahrerin vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 887)

- ☐ 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 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

BBP 2.3: 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

3 BBP 3: Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 4)**BBP 3.1: Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 4.1)**

- ☐ 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 Leistungsangebotes eingehen

BBP 3.2: Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 4.2)

- ☐ 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

BBP 3.3: Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 4.3)

- ☐ a) über Leistungsangebote informieren
- ☐ b) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung umsetzen

- ☐ c) an der Ausgestaltung des Angebotes von Serviceleistungen mitwirken

4 BBP 4: Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen (§ 4 Nr. 5)

- ☐ 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

5 BBP 5: Durchführung der Beförderung (§ 4 Nr. 6)

BBP 5.1: Tourenplanung (§ 4 Nr. 6.1)

- ☐ a) Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten
- ☐ b) Straßenkarten lesen
- ☐ c) Touren unter Berücksichtigung der Verkehrsgeografie nach wirtschaftlichen, zeitlichen und rechtlichen Vorgaben planen

BBP 5.2: Be- und Entladen von Fahrzeugen (§ 4 Nr. 6.2)

- ☐ a) Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen
- ☐ b) Fahrzeuge nach Anfahrtsfolge, Warenbeschaffenheit sowie unter Berücksichtigung der Gewichtsverteilung und Höchstladung beladen, Ladung sichern
- ☐ c) Fahrzeuge entladen, Waren entsprechend den Übergabebedingungen ausliefern

BBP 5.3: Transport (§ 4 Nr. 6.3)

- ☐ 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

6 BBP 6: Tourenabschluss (§ 4 Nr. 7)

BBP 6.1: 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

BBP 6.2: Zahlungsvorgänge (§ 4 Nr. 7.2)

- ☐ a) Zahlungen annehmen
- ☐ b) Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen
- ☐ c) Zahlungen abrechnen

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 1.3)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz (§ 4 Nr. 1.4)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in