



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

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Kaufleute für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen**¹

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) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen
- ☐ b) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen
- ☐ c) Informationsquellen auch in einer Fremdsprache nutzen
- ☐ d) ergonomische Regeln bei der Arbeit beachten
- ☐ e) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation vorschlagen

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

- ☐ a) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsspezifische Software anwenden
- ☐ b) Netze und Dienste nutzen, Sicherheitsanforderungen beachten
- ☐ c) Daten und Informationen aufgabenbezogen erfassen, auswerten und bereitstellen
- ☐ d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen; betriebliche Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen anwenden

2. BBP 2: Kommunikation und Kooperation (§ 4 Nr. 3)

BBP 2.1: Kundenorientierte Kommunikation (§ 4 Nr. 3.1)

- ☐ a) die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt berücksichtigen; kundenorientiert handeln und kommunizieren
- ☐ b) fremdsprachige Fachbegriffe und Standardtexte anwenden
- ☐ c) Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten
- ☐ d) Auskünfte erteilen, auch in einer Fremdsprache
- ☐ e) Sachverhalte situationsbezogen und adressatengerecht aufbereiten und präsentieren

¹Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen/zur Kauffrau für Kurier-, Express- und Postdienstleistungen vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 870)

BBP 2.2: Teamarbeit und Kooperation (§ 4 Nr. 3.2)

- ☐ a) Zusammenarbeit aktiv gestalten und Aufgaben teamorientiert und kooperativ umsetzen
- ☐ b) Auswirkungen von Information, Kommunikation und Kooperation auf Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg beachten
- ☐ c) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden

3. BBP 3: Angebotsgestaltung (§ 4 Nr. 4)**BBP 3.1: Dienstleistungsangebot (§ 4 Nr. 4.1)**

- ☐ a) Dienstleistungsangebote der Branche unterscheiden
- ☐ b) bei Entwicklung und Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes mitwirken
- ☐ c) Fremdleistungen einkaufen

BBP 3.2: Rechtliche Rahmenbedingungen (§ 4 Nr. 4.2)

- ☐ a) rechtliche Vorschriften beachten und allgemeine Geschäftsbedingungen anwenden
- ☐ b) Regelungen zur Wahrung des Postgeheimnisses und des Datenschutzes anwenden
- ☐ c) sendungsbezogene Sicherheitsvorschriften beachten sowie Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen treffen
- ☐ d) Gefahrgut identifizieren; sendungsbezogene Gefahrgutvorschriften beachten
- ☐ e) rechtliche Vorschriften im grenzüberschreitenden Verkehr berücksichtigen
- ☐ f) Versicherungsbedingungen beachten; Haftungsregelungen anwenden

BBP 3.3: Qualitätssicherung (§ 4 Nr. 4.3)

- ☐ a) Qualitätsziele des Unternehmens im eigenen Arbeitsbereich umsetzen
- ☐ b) zur kontinuierlichen Verbesserung von Arbeitsprozessen beitragen
- ☐ c) Auswirkungen von Qualität und Kundenzufriedenheit auf das Betriebsergebnis darstellen

4. BBP 4: Marketing und Vertrieb von Dienstleistungen (§ 4 Nr. 5)**BBP 4.1: Märkte, Zielgruppen (§ 4 Nr. 5.1)**

- ☐ a) Informationen über Zielgruppen und Märkte auswerten und nutzen
- ☐ b) Dienstleistungen und Konditionen von Wettbewerbern vergleichen
- ☐ c) bei der Ermittlung des Nachfragepotenzials für Dienstleistungen mitwirken

BBP 4.2: Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 5.2)

- ☐ a) verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen
- ☐ b) bei der Planung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken
- ☐ c) Verkaufsargumente für Dienstleistungsangebote entwickeln

BBP 4.3: Verkauf (§ 4 Nr. 5.3)

- ☐ a) Kundenwünsche ermitteln
- ☐ b) Dienstleistungen präsentieren
- ☐ c) Angebote erstellen
- ☐ d) Dienstleistungen verkaufen, Verträge abschließen

BBP 4.4: Kundenpflege (§ 4 Nr. 5.4)

- ☐ a) Kundenzufriedenheit prüfen
- ☐ b) Kunden bei Leistungsstörungen Lösungsalternativen aufzeigen
- ☐ c) Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- ☐ d) Beschwerdemanagement als Element einer kundenorientierten Geschäftspolitik anwenden

5. BBP 5: Steuerung und Kontrolle von Betriebsprozessen (§ 4 Nr. 6)**BBP 5.1: Sendungsbearbeitung (§ 4 Nr. 6.1)**

- ☐ a) Sendungen annehmen, sortieren und ausliefern
- ☐ b) Aufträge annehmen und bearbeiten
- ☐ c) Sendungsdokumentationen erstellen, abgleichen und bearbeiten
- ☐ d) Sendungsentgelte berechnen und kassieren
- ☐ e) Transport- und Sendungsstatus überwachen, Auskünfte erteilen
- ☐ f) Maßnahmen bei Leistungsstörungen ergreifen
- ☐ g) Schadensfälle bearbeiten

BBP 5.2: Disposition (§ 4 Nr. 6.2)

- ☐ a) Zusammenhänge zwischen Transportkonzepten, Transportmitteleinsatz und Sendungsarten darstellen
- ☐ b) Leistungsanforderungen aus Aufträgen ermitteln
- ☐ c) Eignung von Geräten für Transport und Sendungsumschlag beurteilen
- ☐ d) Umschlag und Sortierung unter Berücksichtigung von Leitsystemen steuern
- ☐ e) Rücklauf von Sendungen und Nachbearbeitung organisieren und überwachen
- ☐ f) Abweichungen in Betriebsprozessen feststellen und zur Beseitigung beitragen
- ☐ g) Materialbedarf feststellen, Beschaffungen veranlassen
- ☐ h) Fahrtrouten und Logistikketten unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, zeitlichen Vorgaben sowie verkehrsgeographischen Bedingungen planen und koordinieren
- ☐ i) Personal und Transportmittel disponieren
- ☐ k) Wartung von Transportmitteln und Geräten steuern und kontrollieren

6. BBP 6: Personalwirtschaft (§ 4 Nr. 7)

- ☐ a) an Personalplanung, Personalbeschaffung und Personalauswahl mitwirken
- ☐ b) Vorgänge der Personalverwaltung auch in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen bearbeiten; Personaldaten schützen
- ☐ c) bei Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken
- ☐ d) Entgeltarten unterscheiden und bei Entgeltabrechnungen mitwirken
- ☐ e) rechtliche Bedingungen beim Einsatz von Beschäftigten des eigenen Unternehmens und von Fremddienstleistern berücksichtigen

7. BBP 7: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Nr. 8)**BBP 7.1: Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Nr. 8.1)**

- ☐ a) Bedeutung des Rechnungswesens für den Betriebserfolg darstellen
- ☐ b) Kassen führen und Kassenabschlüsse erstellen
- ☐ c) Rechnungen erstellen
- ☐ d) vorbereitende Arbeiten für Buchungen durchführen, Aufbau des betrieblichen Buchungssystems berücksichtigen
- ☐ e) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten
- ☐ f) Steuern und Abgaben berücksichtigen
- ☐ g) an vorbereitenden Arbeiten zur Erstellung von Jahresabschlüssen mitwirken

BBP 7.2: Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Nr. 8.2)

- ☐ a) Aufbau und Struktur der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung erläutern
- ☐ b) Kosten und Erträge von Dienstleistungen erfassen und bewerten
- ☐ c) Kalkulationen durchführen

BBP 7.3: Controlling (§ 4 Nr. 8.3)

- ☐ a) Funktion des Controllings erläutern
- ☐ b) an kaufmännischen Planungs-, Steuerungs- und Kontrollaufgaben mitwirken
- ☐ c) Daten für die Erstellung von Statistiken beschaffen; Statistiken erstellen und präsentieren
- ☐ d) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken

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