

# Sachliche und zeitliche Gliederung

Anlage zum Berufsausbildungs- oder Umschulungsvertrag

**Ausbildungsberuf:**

**Servicefahrer / Servicefahrerin**

**Name Auszubildende/r:**

\_\_\_\_\_

Ausbildungsbetrieb: Unterschrift/ Stempel

IHK: Unterschrift/ Stempel

## Während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln:

Der Ausbildungsbetrieb, Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht; Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes; Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz

### Arbeitsorganisation und Arbeitsplanung

**4 Wochen**

Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen; die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst planen, durchführen und kontrollieren

### **Informations- und Kommunikationstechniken**

**4 Wochen**

Informations- und Kommunikationstechniken nutzen;  
Daten eingeben, sichern und pflegen

### **Serviceleistungen und Leistungsangebot**

**4 Wochen**

Prozesse der betrieblichen Leistungserbringung darstellen;  
Bedeutung der Serviceleistung für das Leistungsangebot  
beschreiben

### **Leistungserbringung**

**12 Wochen**

Serviceleistungen dokumentieren; beim Umgang mit Waren  
und Geräten zur Werterhaltung beitragen; Kunden über  
Eigenschaften der gelieferten Ware informieren;  
Produkteinweisung nach Einweisungsplan durchführen;  
Mängel, Schäden und Fehler feststellen, beurteilen und  
dokumentieren; Beschwerden und Reklamationen  
entgegennehmen und bei der Bearbeitung mitwirken;  
Waren austauschen, Rückführungen kontrollieren und  
vorsortieren, Waren verteilen und einordnen

### **Qualitätssicherung**

**5 Wochen**

Qualitätsziele des Betriebes im eigenen Arbeitsbereich  
umsetzen; Möglichkeiten für Qualitätsverbesserung im  
eigenen Arbeitsbereich beitragen

### **Vertrieb und Dienstleistungen - Beratung und Verkauf**

**4 Wochen**

Termine und Kunden abstimmen; Aufträge entgegennehmen;  
Informations- und Beratungsgespräche führen

### **Kundenorientierte Kommunikation**

**2 Wochen**

Durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit beitragen;  
Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden; auf  
Kundenverhalten situationsgerecht reagieren

### **Verkaufsförderung**

**3 Wochen**

Maßnahmen zur Kundengewinnung und zur Kundenbindung  
umsetzen

### **Umgang mit Arbeitsmitteln und Fahrzeugen**

**6 Wochen**

Fahrzeuge auf Verkehrs- und Betriebssicherheit prüfen, Abfahrtskontrolle durchführen; Einsatzbereitschaft von Fahrzeugen sicherstellen

### **Tourenplanung**

**6 Wochen**

Informationen für die Tourenplanung beschaffen und auswerten; Touren nach zeitlichen Vorgaben planen

### **Be- und Entladen von Fahrzeugen**

**16 Wochen**

Waren übernehmen, auf Vollständigkeit, Vollzähligkeit und Unversehrtheit kontrollieren; bei Abweichungen Maßnahmen veranlassen; Fahrzeuge entladen, Waren ausliefern

### **Transport**

**26 Wochen**

Transport entsprechend der Tourenplanung durchführen und dabei Kraftfahrzeuge mindestens der Klasse B auf öffentlichen Straßen sicher und wirtschaftlich führen; Lenk- und Ruhezeiten einhalten; betriebliche Anweisungen zum Verhalten nach Unfällen und Zwischenfällen im Straßenverkehr einhalten

### **Tourenabschluss und Nachbereitung**

**8 Wochen**

Informationen aus dem Tourenverlauf aufbereiten und auswerten; Dokumente über Serviceleistungen und Aufträge weiterleiten; Rückführungen bearbeiten

### **Zahlungsvorgänge**

**4 Wochen**

Zahlungen annehmen; Zahlungsbelege auf Vollständigkeit prüfen und weiterleiten

---

**Gesamt**

**104 Wochen**

**In dieser sachlichen und zeitlichen Gliederung ist der Urlaub und die vorgegebene Berufsschulzeit beinhaltet. Die angegebenen zeitlichen Richtwerte sind deshalb entsprechend zu kürzen.**

Ein von dieser sachlichen und zeitlichen Gliederung abweichender Ausbildungsablauf ist aus betriebsspezifischen Gründen möglich.