

Einstiegsqualifizierung

„Servicetouren vorbereiten“

Tätigkeitsbereiche:

- Serviceleistungen
- Vorbereiten der Beförderung
- Beratung und Verkauf
- Arbeitsorganisation
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;
Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Servicetouren vorbereiten“

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

Betriebliches Zeugnis

Unternehmen _____

Teilnehmer/in _____

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung Servicetouren vorbereiten

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen					
sachgerechter Umgang mit Arbeitsmitteln und IK-Technik					
Sorgfalt bei der Erledigung der Aufgaben					
Freundlichkeit beim Umgang mit Kunden					
technisches Verständnis					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: _____ Unterschrift: _____ Stempel: _____

Vom Teilnehmer auszufüllen!

<p>Hiermit beantrage ich die Ausfertigung des Zertifikates:</p>	<p>Senden an:</p> <p>IHK Dresden Mügelner Straße 40 01237 Dresden</p> <p>Telefax: 0351 2802- 533</p>
<p>Datum: Unterschrift:</p>	